



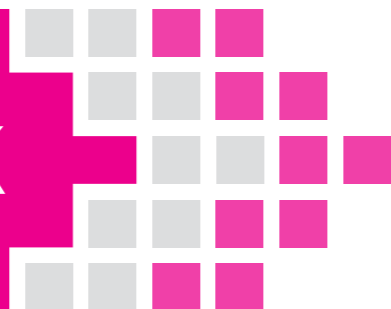
# FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2014



EGYÜTT. VELED

# TARTALOMJEGYZÉK



<b>A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE</b> .....	<b>5</b>
<b>A JELENTÉSRŐL</b> .....	<b>9</b>
<b>MEGKÖZELÍTÉSÜNK</b> .....	<b>11</b>
<b>Fenntarthatósági megközelítésünk</b> .....	<b>12</b>
Fenntarthatósági stratégia .....	12
Fenntarthatósági koordináció .....	15
Érdekelt feleink .....	19
Lényegesség .....	26
<b>Fenntarthatósági megközelítésünkhöz kapcsolódó stratégiák, politikák</b> .....	<b>27</b>
<b>A VÁLLALATCSOPORTRÓL</b> .....	<b>31</b>
<b>A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ÖSSZEFOGLALÓ MŰKÖDÉSI ADATAI</b> .....	<b>37</b>
<b>1. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS ÉS KOCKÁZATMENEDZSMENT</b> .....	<b>43</b>
1.1. Felelős vállalatirányítás .....	44
1.2. Kockázatmenedzsment .....	51
1.3. Vállalati megfelelés .....	52
1.4. Szabályozói megfelelés .....	54
1.5. Részvétel a közpolitikában .....	54
<b>2. BESZÁLLÍTÓK</b> .....	<b>55</b>
2.1. Beszállítói kapcsolatok .....	56
2.2. Fenntarthatóság a beszerzési láncban .....	57
2.3. Helyi beszerzések .....	60
2.4. DELFIN Díj a felelős vállalatoknak .....	60
<b>3. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK</b> .....	<b>63</b>
3.1. Ügyfél-elégedettség .....	64
3.2. Ügyfélpanaszok kezelése .....	71
3.3. Ügyfeleink tájékoztatása .....	73
3.4. Ügyfeleink bevonása .....	74

<b>4 FELELŐS SZOLGÁLTATÁS</b> .....	<b>81</b>
4.1. Digitális felzárkóztatás .....	82
4.2. A gyermekek védelme a digitális világban .....	88
4.3. ICT a fenntarthatóságért .....	91
4.4. Innováció a fenntarthatóságért .....	92
4.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása .....	97
4.6. Adatvédelem .....	99
4.7. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése .....	101
4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek .....	102
<b>5. MUNKATÁRSAINK</b> .....	<b>106</b>
5.1. Tehetségmenedzsment .....	107
5.2. Munkahelyi egészség és biztonság .....	113
5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség .....	117
5.4. Változások menedzselése .....	124
5.5. Munkatársak bevonása .....	127
<b>6. TÁRSADALMI ELKÖTELEZETTSÉG</b> .....	<b>133</b>
6.1. Szponzorálás .....	134
6.2. Adományozás .....	136
6.3. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban .....	141
<b>7. KLÍMA- ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM</b> .....	<b>143</b>
7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság .....	146
7.2. Erőforrás-felhasználás .....	150
7.3. Kibocsátások .....	161
7.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés .....	165
<b>8. BEFEKTETŐI KAPCSOLATOK</b> .....	<b>167</b>
<b>9. EGYÜTTMŰKÖDÉSEK</b> .....	<b>169</b>
9.1. Szakmai együttműködések .....	170
9.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések .....	171
<b>MINŐSÍTÉS</b> .....	<b>176</b>
<b>GRI-TARTALOMMUTATÓ</b> .....	<b>177</b>
<b>MEGFELELÉS AZ ENSZ GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS ALAPELVEINEK</b> .....	<b>195</b>
<b>RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE</b> .....	<b>197</b>
<b>IMPRESSZUM</b> .....	<b>203</b>



# A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE



A magyar kormánnyal februárban aláírt partnerségi együttműködési megállapodás alapján beruházásainkkal elősegítjük a nagysebességű szélessávú internet mielőbbi teljes hazai elérhetőségét.

## Kedves Olvasó!

Összpontosított stratégiai erőfeszítéseinknek köszönhetően 2014-ben a Magyar Telekom megtartotta vezető pozícióját a magyarországi vezetékes, mobil, internet és ICT üzleti területeken. A bizonytalan makrogazdasági és piaci helyzet ellenére javult az ügyfélmegtartási képességünk, és jelentős mennyiségi növekedést értünk el e téren. Fokozatosan bővítettük hálózati és ügyfél-kiszolgálási képességeinket, proaktívan kiaknázva különböző partnerkapcsolati modelleket is.

A külső környezet változásai fokozottan arra készítetnek bennünket, hogy üzletmenetünkben és ügyfélszolgálatunkban új szemléletmódot alkalmazzunk. Stratégiai fókuszaink mentén folytatjuk átalakulásunkat egy diverzifikált szolgáltató vállalat irányába.

Középtávú stratégiai célunk, hogy hatékonyabb és agilis szervezetté váljunk, termék- és szolgáltatás-portfóliónkat egyszerűsítsük,

valamint fokozzuk folyamataink automatizálását. A változó ügyféligények, a technológiai fejlődés és az új üzleti modellek előtt járva új kompetenciáink mentén kihasználjuk képességeinket, hogy vezető szerephez jussunk az otthonok digitális kiszolgálásában a fogyasztók és a partnerek számára egyaránt.

Élen járó innovációinkon túlmenően meghatározó munkaadók is vagyunk, hiszen a Csoport több mint 12 ezer magasan képzett munkatársat foglalkoztat Magyarországon, beszállítóinál – köztük mintegy 3000 magyar kis- és középvállalatnál – pedig további több mint 100 ezer munkavállaló dolgozik.

Az új technológiák és infokommunikációs megoldások intenzív használata hozzájárul az emberek életminőségének, a vállalkozások hatékonyságának és a magyar gazdaság nemzetközi versenyképességének javításához. Ehhez kapcsolódóan felelősségünknek érezzük a digitális írástudás és a biztonságosabb internethasználat széles körű elterjesztését.

A nagysebességű szélessávú internethez való hozzáférés fontos, de önmagában korántsem elégséges feltétele a digitális esélyegyenlőség megteremtésének, amely a partnerségi megállapodás egyik általános célja. A hazai internetezők javarészt még alapvető szolgáltatásokat használnak, sokan tartózkodnak az online vásárlástól, az elektronikus tranzakcióktól és más korszerű, de kevésbé ismert szolgáltatásoktól. Kulcsfontosságúnak tartom a fogyasztói tudatosság erősítését és az együttműködést partnereinkkel annak érdekében, hogy a korszerű szolgáltatásokat használók aránya Magyarországon elérje, majd meghaladja az uniós átlagot.

A digitalizáció elterjedéséhez járul hozzá a Telekom Okosdigitális Programja, amelyben munkatársaink szaktudásukkal és önkéntes munkájukkal aktívan tesznek a digitális érettség fejlődéséért, a digitális írástudás fejlesztéséért és gyermekeink biztonságos, tudatos internethasználatáért.

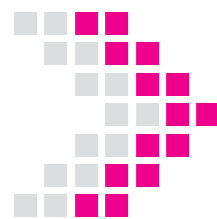
Az önkéntesség nem ismeretlen a Magyar Telekom életében. A 2014-ben 10 éves Digitális Hídnak, a Telekom Okosdigitális Programnak és egyéb tevékenységeknek köszönhetően 2014 folyamán 961 munkatársunk 8518 munkaórában végzett önkéntes munkát, ami 39,4 millió forint elvi önkéntes társadalmi hozzájárulást eredményezett.

A Magyar Telekom munkatársai nemcsak az önkéntességben, hanem a fenntarthatóság

egyéb területén is aktívak, érdeklődők. A fenntarthatósági aktivitásokhoz kapcsolódó hello holnap! pontgyűjtésben – legyen szó karitatív csapatépítésről, belső tudásátadásról, TeleBike-használatról vagy a hello holnap! klub látogatásáról – 2146 munkatárs együttesen 5495 pontot gyűjtött.

Igyekeztünk ügyfeleink hétköznapijához is közelebb vinni a fenntarthatósághoz kapcsolódó kezdeményezéseket, ezért alkottuk meg a hello holnap! mobilalkalmazást. Az alkalmazás felhasználójának rendszeres, fenntarthatósággal kapcsolatos feladatokat ad, annak elvégzését pontokkal jutalmazva. A pontokat pénzre váltva civil szervezeteknek lehet adományozni. Az applikáció létrehozásával összekapcsoltuk a digitalizációt, a társadalmi felelősségvállalást és az adományozást. Rendkívül büszke vagyok arra, hogy közel fél év elteltével az alkalmazás túl van a 3000 letöltésen.

A vállalatunknál évek óta működő közösségi-kerékpár-rendszerrel, a TeleBike-nál megvalósult kerékpárkölcsonzó megoldást választotta a BKK, amikor a Bubi-tender győztesének a T-Systems Magyarországot és együttműködő partnerét, a Csepelt választotta. A projekt megvalósításában a T-Systems Magyarország biztosította a rendszerintegrációt, az adatkommunikációt, egyes szoftvereket és a szállítási feladatokat, míg a Csepel Zrt. a rendszer használatára alkalmas kerékpárokat szállította és a telepítéseket végezte.



Vállalásunkkal 2018-ra minden háztartásba eljuthat a szélessávú internet, aminek eredményeként Magyarország idő előtt teljesítheti az Európai Unió Digitális Menetrendjében 2020-ra kitűzött célokat, és mintaként szolgálhat a többi tagállam számára.



Tavaly szeptemberben a Magyar Telekom elnyerte az eddigi legmagasabb rangú nemzetközi elismerést fenntarthatósági eredményeierért. A világ 108 telekommunikációs vállalatának fenntarthatósági szempontok szerinti működése alapján a nemzetközi rangsorban a Magyar Telekom a kitüntetett harmadik helyen szerepelt az Oekom Research jelentésében. A világ telekommunikációs vállalatainak sorrendjét is tartalmazó dokumentum szerint a Magyar Telekom fenntarthatósági szempontok alapján – az anyavállalat Deutsche Telekom és a BT Group nyomában – a világranglistán a harmadik helyet foglalja el.

A T-Systemsnél maradván engedjék meg, hogy egy másik kiemelkedő sikerről is beszámoljak. 2014-ben 14 285 tonna szén-dioxid kibocsátásáért felelt összesen a T-Systems Magyarország, beleszámolva az adatparkok teljes energiafelhasználásából származó kibocsátást is. Ez a szám óriási, megegyezik majd 7000 autó vagy közel 1000 háztartás éves kibocsátásával. A T-Systems Magyarország az országban elsőként célul tűzte ki a teljes vállalat karbonsemlegesítését. A T-Systems kiotói egységek vásárlásával és törlésével semlegesítette a 14 285 tonna szén-dioxidot, így vált a magyarországi vezető ICT-szolgáltatók között elsőként karbonsemleges vállalattá.

Fantasztikus érzéssel töltött el a Magyar Telekom helyezése, hiszen magyar vállalat még nem ért el ekkora sikert a fenntarthatóság terén. A világ legnagyobb, globális telekommunikációs vállalatait előztük meg: ez világsiker a Magyar Telekomnak, világsiker az országnak. Mindez visszaigazolja azt a hosszú évekre visszanyúló tudatos munkát, amelynek célja, hogy a Magyar Telekom méretéhez méltóan járuljon hozzá a társadalom, a gazdaság és a környezet fejlődéséhez.

Itt hívom fel a figyelmet arra, hogy a Magyar Telekom továbbra is elkötelezetten támogatja a Globális Megállapodás 10 alapelvét az

emberi jogok, a környezet és az antikorrupció terén, aminek kapcsán elért fejlődésről a jelentésben is beszámolunk.

És mit tartogat a jövő? 2015-től egy számunkra teljesen új, de a fenntarthatósághoz szorosan kapcsolódó feladatba vágunk. A cégcsoporton belüli, eddig különböző helyszíneken lévő egységek szorosabb együttműködését célzó folyamatának megkoronázásaként 2018-ban új székházba költözünk. A tervezési és kivitelezési munkák során folyamatos szempontként szerepel a fenntarthatósági megfelelés, legyen szó az épületről, a terekről, a használhatóságról vagy az energiaellátás biztosításáról.

Bízom abban, hogy munkatársaim a változó körülmények és a folyamatos kihívások ellenére nemcsak helytállnak a piaci versenyben, de maradandót és értékállót is tudnak alkotni. Én ebben fogom őket támogatni, hiszen elsőek vagyunk, és elsőek is maradunk.

**Christopher Mattheisen**  
vezérigazgató

Budapest, 2015. június 18.

# A JELENTÉSRŐL

A Magyar Telekom évente megjelenő Fenntarthatósági jelentésének immáron tizenkettedik 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.

2014-ben is a harmadik, 2011–2015-ös Fenntarthatósági stratégiánk alapján folytattuk fenntarthatósági működésünket. Ezért a jelentésben a korábbi évekhez képest jelentős szakmai tartalmi változás nem történt, a bevezető fejezetek után ezúttal is a stratégiában meghatározott kulcskihívások alapján mutatjuk be fenntarthatósági teljesítményünket. A témák hangsúlyosságának és egymáshoz kapcsolódásának kisebb változása miatt a korábbi évekhez képest a jelentés szerkezete és a témák csoportosítása kismértékben változott.

A jelentés a Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés) negyedik generációs irányelvei (GRI G4) szerint készült a „Teljeskörű” (Comprehensive) alkalmazási

szintnek megfelelően, és minden eddiginél több információ felhasználásával mutatja be a vállalatcsoport fenntarthatósági teljesítményét.

A jelentés összeállításakor a hangsúlyt a lényegességre, az érdekelt felek bevonására, a teljességre, a pontosságra, az összehasonlíthatóságra, az időszersűsége, a megbízhatóságra, az egyensúlyra és a fenntarthatóság összefüggések bemutatására helyeztük.

A legfontosabb gazdasági adatokat „A vállalatcsoportról” című rész tartalmazza, míg a gazdasági teljesítmény részletes ismertetését a Magyar Telekom Éves jelentései tartalmazzák.

A jelentéstételi időszak a 2014-es naptári évet fedi le, az eredmények átláthatósága és 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 meghatározott stratégiai célokból adódóan helyenként a jövőbeli feladatokra is kitekintünk.



**SOMORJAI ÉVA**  
HR vezérigazgató-helyettes

A jövő jelen időben nem feltétlenül jelent mindig örömteli eseményeket. A jövőre való felkészülés jelenti a gazdasági környezet prognosztizálását és az abban való működés előkészítését. Ennek ismeretében pedig meg kell hozni olyan döntéseket, amelyek átszervezéseket és leépítéseket vonhatnak maguk után. A 2014-ben meghirdetett átlag 1700 fő leépítése is a jövőre készülést jelenti, de emellett ugyanolyan fontos maradt a munkatársi lojalitás, a motiváció megőrzése, valamint a humán stratégia továbbvitele, mint eddig.

A jövőt építjük a jelenben. Ez jelenti egyrészt a fenntarthatóság 2011–2015 közötti időszakra készített és elfogadott stratégia mentén történő menedzselését, másrészt ennek a vállalati identitásba építését.

Közvetlenül is segítünk a jövőépítésben. Gyakornoki programunkkal a jövő generációi számára elengedhetetlen tapasztalatszerzést segítjük elő. 2008 és 2014 között a Telekom Gyakornoki program keretében fogadtuk az aktív hallgatói jogviszonnyal rendelkező egyetemista és főiskolás hallgatókat. 2015. január 1-jétől pedig a Magyar Telekom Nyrt. és a T-Systems Magyarország Zrt. gyakornoki programja közösen kínál lehetőséget csaknem 500 aktív nappali tagozatos jogviszonnyal rendelkező hallgatónak.


A jövő munkahelyét is építjük, ami magában foglalja a rugalmas, atipikus munkavégzés lehetőségeit. 2014-ben 1481 kolléga távmunkázott összesen 27 227 napon, amivel közel 1 millió kilométert és 5 évnyi utazást spóroltak meg, nem beszélve ezek környezeti hatásáról.

A tavaly indított Future Work projekt legfontosabb célja, hogy olyan munkamódszereket és munkakultúrát dolgozzunk ki, melyek hosszú távon biztosítani tudják a munkatársak elkötelezettségét és motivációját.

Ahogy a jelenben, úgy a jövőben is fontos marad fenntarthatósági elköteleződésünk és fő célkitűzésünk, hogy ez a vállalat identitásának részévé váljon. Ehhez elengedhetetlen, hogy a kollégák ismerjék magát a fogalmat, ami 2014-ben 72%-uknál teljesült, és hogy azonosulni tudjanak azzal, hogy a Magyar Telekom a legfenntarthatóbb vállalat, ami pedig közel 74%-uk esetén már szintén teljesült.

A jövő nem működik fenntarthatóság nélkül, ahogy a kollégáink nélkül sem. 2015-ben a stratégia utolsó évére és a következő stratégia kidolgozására fókuszálunk, hogy az egyéni, vállalati és társadalmi szintű jövő építésére is.

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, 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 és átláthatóság biztosítása érdekében idén is tapasztalt és elismert, külső, független, harmadik felet kértünk fel minősítésre. A minősítési eljárás célja, hogy megállapítsa a fenntarthatósági jelentés megfelelőségét, hitelességét, teljességét, strukturáltságát, alátámasztottságát és követhetőségét. Jelentésünket ismét a PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. ellenőrizte, és nyilatkozott az abban szereplő információk megbízhatóságáról. A minősítési folyamatot a Könyvvizsgálók Nemzetközi Szövetsége által kiadott ISAE3000 szabvány alapján tervezték és hajtották végre. Az erről szóló korlátozott bizonyosságot nyújtó jelentésük a „Minősítés” fejezetben található. A vizsgált adatokat és információkat a jelentésben és a GRI-tartalommutatóban  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 2014-es évre vonatkozó Éves és Negyedéves jelentéseiből, vállalatcsoporton belüli információszolgáltatásból származnak.
- A társadalmi vonatkozású adatok egy része online adatszolgáltatási rendszerrel támogatott, vállalatcsoporton belüli adatszolgáltatás alapján, más része tagvállalatok és szervezetek információszolgáltatásai alapján került összegyűjtésre.
- A környezetvédelmi adatok részben egy folyamatban nyomon követhető, online adatszolgáltatási rendszerből, részben a vállalatcsoporton belüli adatszolgáltatásból származnak.

Fenntarthatósági jelentésünk teljes terjedelmében mindenekelőtt részvényeseink, befektetőink, köztük is elsősorban felelős befektetőink és

**Somorjai Éva**

HR vezérigazgató-helyettes  
A fenntarthatóságért felelős felső vezető

a fenntarthatósági elemzők információigénye alapján készült, azonban törekszünk minden érdekelt fél bevonására és tájékozódásának segítésére. A jelentés magyar és angol nyelven készült. A jelentést teljes terjedelmében kizárólag az interneten publikáljuk.



A jelentés az ENSZ Globális Megállapodásában lefektetett alapelveknek megfelelő, a fejlődésről szóló Magyar Telekom Csoport Előrehaladási Jelentésének is minősül.

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

Budapest, 2015. június 19.

**Szomolányi Katalin**

Vállalati fenntarthatósági központvezető  
A fenntarthatósági tevékenység szakmai irányítója



**SZOMOLÁNYI KATALIN**  
Vállalati fenntarthatósági központvezető

A vállalati fenntarthatóság számunkra egy üzleti megközelítés, ami hosszú távon növeli a részvényértéket azáltal, hogy kiaknázza a lehetőségeket és csökkenti a kockázatokat a gazdasági, környezeti és társadalmi fejlődés téren. Ezt úgy fordíthatjuk le, hogy a környezeti terhelés minimalizálásával, míg társadalmilag és a munkatársak felé is felelősen működünk, miközben olyan környezeti és társadalmi szempontból felelős innovációkat keresünk, amelyek a jövőben üzleti potenciált jelenthetnek számunkra. Ez jelenti egyben a jövőt jelen időben.

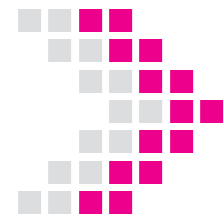
2005 óta a fenntarthatósághoz kapcsolódó célokat stratégia mentén érjük el, amit a Magyar Telekom Ügyvezető Bizottsága hagy jóvá, teljesülését éves rendszerességgel ellenőrzi, szükség esetén módosítja.

Az eddigi befektetések legnagyobb szakmai érdeme – a stratégiai KPI-ok teljesülése és egyre jobb eredmények elérése mellett – az

Oekom felelős befektetői értékelő 2014-es iparági értékelése, amelyben 108 távközlési vállalatot vizsgáltak a világon; a Magyar Telekomot a harmadik, dobogós helyre emelték. Megelőzni százöt távközlési vállalatot a világon és csak kettőt magunk elé engedni fenntarthatóság terén a rengeteg munka és energia mellett megkövetelte a szisztematikus megközelítést és a folyamatos kontrollt is, nem beszélve a kollégákkal közös, kitartó lelkesedésről.

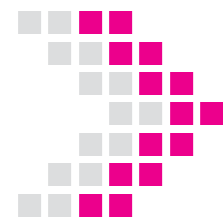
Ez az eredmény nemcsak egyedülálló, de kellően inspiráló is ahhoz, hogy a stratégia utolsó évében a 2014-es évet is túlszámalyuk, és egy új, öt éves stratégiát alkossunk – ezek révén építve a jövőt jelen időben –, ahogy a kezdetektől fogva és 10 év elteltével is a szakmaiságot, az elsőséget és a teljeskörűséget tartva a legfontosabbnak.

# MEGKÖZELÍTÉSÜNK



## JÖVŐKÉP

Elsők vagyunk és elsők is maradunk.



## KÜLDETÉS

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

## VÁLLALATI STRATÉGIA

Összpontosított stratégiai erőfeszítéseinknek köszönhetően 2014-ben a Magyar Telekom megtartotta vezető pozícióját a magyarországi vezetékes, mobil, internet és ICT üzleti területeken, javult az ügyfélmegtartási képességünk, és jelentős mennyiségi növekedést értünk el. Fokozatosan bővítettük továbbá hálózati és ügyfél-kiszolgálási képességeinket, proaktívan kiaknázva különböző partnerkapcsolati modelleket is.

Folytatjuk átalakulásunkat egy diverzifikált szolgáltató vállalat irányába stratégiai fókuszaink mentén; célunk az alaptervekenység megújítása, fokozása és kiterjesztése, amely a bevételnövekedéssel párhuzamosan egy agilisabb szervezet kialakítását segíti elő. Középtávú stratégiai célunk, hogy hatékonyabb és agilissá szervezzük vállalatunkat, termék- és szolgáltatásportfólióinkat egyszerűsítsük, fokozzuk folyamataink automatizálását és nagyobb arányú online ügyfélszolgálatot érjünk el. Integrált szolgáltatóként továbbra is különleges ügyfélmélynyműt nyújtunk ügyfeleinknek vezető márkánk és kiváló technológiánk segítségével.

A változó ügyféligények, a technológiai fejlődés és az új üzleti modellek előtt járva új kompetenciáink mentén kihasználjuk képességeinket, hogy vezető szerephez jussunk az otthonok digitális kiszolgálásában a fogyasztók és a partnerek számára egyaránt. Az alaptervekenységeken kívüli területek, mint például az energia, az e-egészségügy, a pénzügyi és biztosítási szolgáltatások az ügyfelek megtartását szolgálják és új bevételi forrásokat jelentenek.

Stratégiánk lehetővé teszi számunkra, hogy kiaknázzuk és bővítsük kiterjedt ügyfélbázisunkat, jelentősen javítsuk a hatékonyságunkat és megragadjuk a növekedési lehetőségeket az információ- és kommunikációtechnológia területén és a kapcsolódó iparágakban, ami hosszú távon további stabil készpénztermelést eredményez.

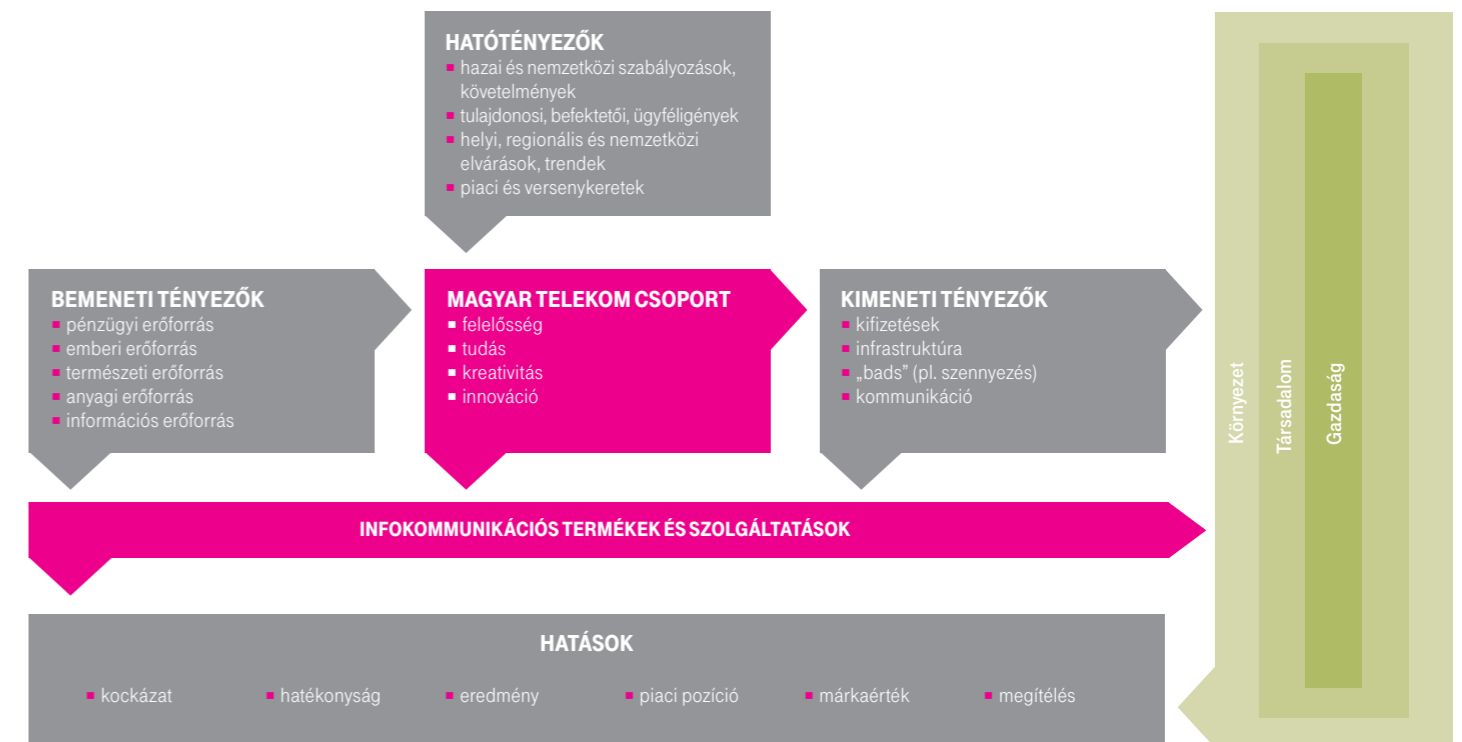
## FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNK

### 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 rejti magában, hanem a régióban betöltött szerepén, valamint a szolgáltatásain keresztül a társadalom, a környezet és a gazdaság számára is jelentős pozitív hatással bír.

### A FENNTARTHATÓSÁG SZERVEZETI MEGKÖZELÉSE



Az előző ábrán a vállalatcsoportnak a fenntarthatósággal való komplex viszonyát mutatjuk be a környezet–társadalom–gazdaság hármastételén 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
- Jövőképek, innováció
- Munkavállalók, csapat, dinamizmus
- Ügyfél

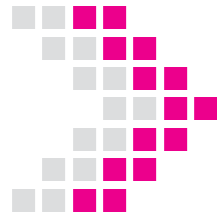
#### Társadalmi dimenzió

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

#### 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 érdekelt felek felé erőteljesebben közvetítsük a fenntarthatóság iránti elkötelezettségünket. Ez nem érhető el ambiciózus célok nélkül, a legjobb gyakorlatok követése, valamint erőteljes, jól célzott kommunikáció nélkül.

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



A 2015-ben lejáró Fenntarthatósági stratégia eredményeit figyelembe véve 2015-ben elkezdjük az új stratégia kidolgozását. A nemzetközi trendeket, főbb EU-s irányelveket, stakeholder-visszajelzéseket és a Magyar Telekom-stratégiát figyelembe véve alapvetően a már élő stratégia irányait folytatjuk.

Ennek a főbb területei:

- Klímastratégia: ambiciózus kibocsátás-csökkentési és energiahatékonysági célok kitűzése
- Egyszerűsített fenntartható tulajdonságú termékportfólió, új generációs fenntartható termékek
- Vállalati sokszínűség
- Ügyfél-elkötelezettség, közösségek építése
- Digitális felzárkóztatás
- Fenntartható beszállítóiláncmenedzsment-folyamat működtetése

#### 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 10%-a, a munkatársak 60%-a

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: 25%
- 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: 6%

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 2014 végén

Márkamenedzsment:

- A fenntarthatóság fogalmának ismerete a 2014-es kutatások alapján lakossági körben 23,07%-os, munkatársi körben 71,7%-os volt.
- A Magyar Telekom fenntarthatósági ismertsége: lakossági körben 9,5%, munkatársi körben 73,8%.

Innovációmenedzsment:

- Társadalmi és környezeti innovációk tekintetében 2014-ben egy projekt futott (Health Care Mobile), amit sikeresen lezártunk.
- A T-City és e-health projektek továbbra is fontos részét jelentik e területnek.

Klímastratégia:

- 2014-ben a CO<sub>2</sub>-kibocsátásunk 86 528 tonna volt, ami a 2004-es bázisúhoz viszonyítva (139 691 tonna) 36,1%-os csökkentést jelent.
- A Magyar Telekom 2014-ben a teljes energiafelhasználás részeként 34 GWh megújuló energiát vásárolt. A fenntarthatósági stratégiában 2015 végéig a cél 46 GWh zöld energia felhasználása.
- 2014-ben újból karbonsemlegesítést hajtottunk végre, a bónusz-má-lusz rendszerből származó bevételeinkből 2850 tonna CO<sub>2</sub>-kibocsátást semlegesítettünk. A T-Systems 2014-ben teljes kibocsátását (14 285 tonna CO<sub>2</sub>) semlegesítette.
- Emellett tovább folytattuk az iszkahegyi pilotprojektet, az adótoronyra szerelt vertikális szélkerékkel és napkövető napcellarendszerrel.
- A személyi használatú gépjárművek között a hibrid és elektromos autók aránya 6,8% volt.

Szállítói sztenderdek:

- A fenntartható beszállítóilánc-menedzsment folyamatát kidolgoztuk és az utasítási szintre került. 2015-ben megkezdjük a folyamat pilotját.

Telekommunikációs szolgáltatások hatásai:

- A fenntarthatóság felé mutató termékekből és szolgáltatásokból 2014-ben a Magyar Telekom magyarországi árbevételének 19,4%-a származott. (Tavaly ugyanez az arány 15,9% volt.)
- A termékek részaránya folyamatosan változik a szolgáltatás-egyszerűsítési projektnek köszönhetően, így 2014-től inkább az ezekből származó bevételek arányának növelésére koncentrálnunk.



A Crnogorski Telekom az ország egyik vezető és egyben úttörő vállalata a fenntartható fejlődés és a társadalmi felelősségvállalás terén. Mind a vállalati kommunikáció, mind a HR felelősséget vállalt a fenntarthatósági és a CR kezdeményezések stratégiájának kidolgozásában és bevezetésében.

A Crnogorski Telekom hisz a fenntartható fejlődés strukturált megközelítésének fontosságában. A 2014. évi fenntarthatósági célkitűzések meghatározása és elfogadása az alábbi 3 központi gondolat mentén történt: CO<sub>2</sub>-kibocsátás csökkentése, önkéntesség és szelektív hulladékgyűjtés

A munkavállalók fenntarthatósággal kapcsolatos tudatosságának növelése és motiválásuk érdekében évente kétszer biztosítjuk az alábbi tájékoztatást az intraneten:

- Átfogó stratégia, mely tartalmazza a 2014. évi akciótervet.
- Folyamatban levő tevékenységek.
- A megelőző időszakban elért eredmények a 3 stratégiai fókuszponttal kapcsolatban.

#### CO<sub>2</sub>-kibocsátás csökkentése

2014-ben nagyon sok eredményt értünk el az energiamegtakarítás terén, pl. csökkentettük a műszaki terület CO<sub>2</sub>-kibocsátását. Az energiamegtakarítási intézkedéseket folyamatosan korrigáljuk és fejlesztjük a vonatkozó tevékenységek további javítása érdekében. A Crnogorski Telekom a CO<sub>2</sub>-kibocsátás 23%-kal történő csökkentését tűzte ki célul 2020-ig.

#### Önkéntesség

2014-ben a Crnogorski Telekom támogatta a munkavállalók bevonását az alábbi vállalati CSR tevékenységekbe:

- Véralás: a társaság a Véralás Központtal együttműködésben már három éve szervez önkéntes véralást. A 3 év alatt megközelítőleg 100 munkavállalónk regisztrált önkéntes véradóként. Ennek elismeréseként a Crnogorski Telekom 2014-ben a Kiváló Önkéntes Véradó díjban részesült.
- Megszerveztük a feleslegessé vált

gyerekruhák gyűjtését, és egyéb akciókkal is támogattuk a rászorulókat.

- A 2014-es „Írányelvek Nap”-ot az eddigi legmagasabb részvételi aránnyal rendeztük. A Food Fair vásáron több mint 600 munkavállaló vett részt, akik 8 helyszínen állították ki portékáikat.
- A „Za svako dobro” kezdeményezés célja a társadalmi jólét előmozdítására, ezen belül a fogyatékosokkal élők és a perifériákra szorult emberek megsegítése. A Crnogorski Telekom pályázati felhívására 70 pályamű érkezett a témában. A Crnogorski Telekom 5 szociális szempontból előremutató pályázat pénzügyi támogatását biztosítja.

#### Szelektív hulladékgyűjtés

A nemzetközi referenciák és gyakorlatok kommunikációjával 2014-ben is sok erőfeszítést tettünk eredményeink további javítása és a szelektív hulladékgyűjtéssel kapcsolatos szokások megváltoztatása érdekében.

### FENNTARTHATÓSÁGI KOORDINÁCIÓ

A fenntarthatósági tevékenység csoportszintű irányítása 2014-ben 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 CSFKT működését csoportszintű utasítás szabályozza: A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági működésének szabályozásáról, a résztvevők felelősségi és hatásköréről.

### A CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI KOORDINÁCIÓS TANÁCS MŰKÖDÉSE

Hatáskör	Felelős
a tevékenység fő irányvonalának meghatározása, a fontosabb témakörökben döntések meghozatala	Ügyvezető Bizottság (ÜB)
a tevékenység feltételrendszerének biztosítása, a tevékenység felügyeletének ellátása	felelős felső vezető – a Humán erőforrás vezérigazgató-helyettes, az ÜB tagja (CHRO)
a működéshez szükséges döntések, határozatok meghozatala, a feladatok végzéséhez koordinációs fórum biztosítása	Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács (CSFKT)
szakmai irányítás, menedzselés; feladatok csoportszintű harmonizált megvalósítása; hazai és nemzetközi szakmai tevékenységekben való részvétel	CSFKT-vezető – a HR-VFK vezetője
irányítási területre/szervezetre/tagvállalatra háruló feladatok végrehajtása, tájékoztatás, üléseken való részvétel, adatok szolgáltatása, operatív feladatok rájuk háruló részének megvalósítása	CSFKT-tagok
A Magyar Telekom Csoport felső vezetése teljes körű felelősséggel ruházta fel a HR vezérigazgató-helyettest az általuk korábban elfogadott Fenntarthatósági stratégia	végrehajtására. A valós végrehajtási feladatokat ellátásáért a vállalati Fenntarthatósági Központ felelős.



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, felmerülő kockázatokról és lehetőségekről.

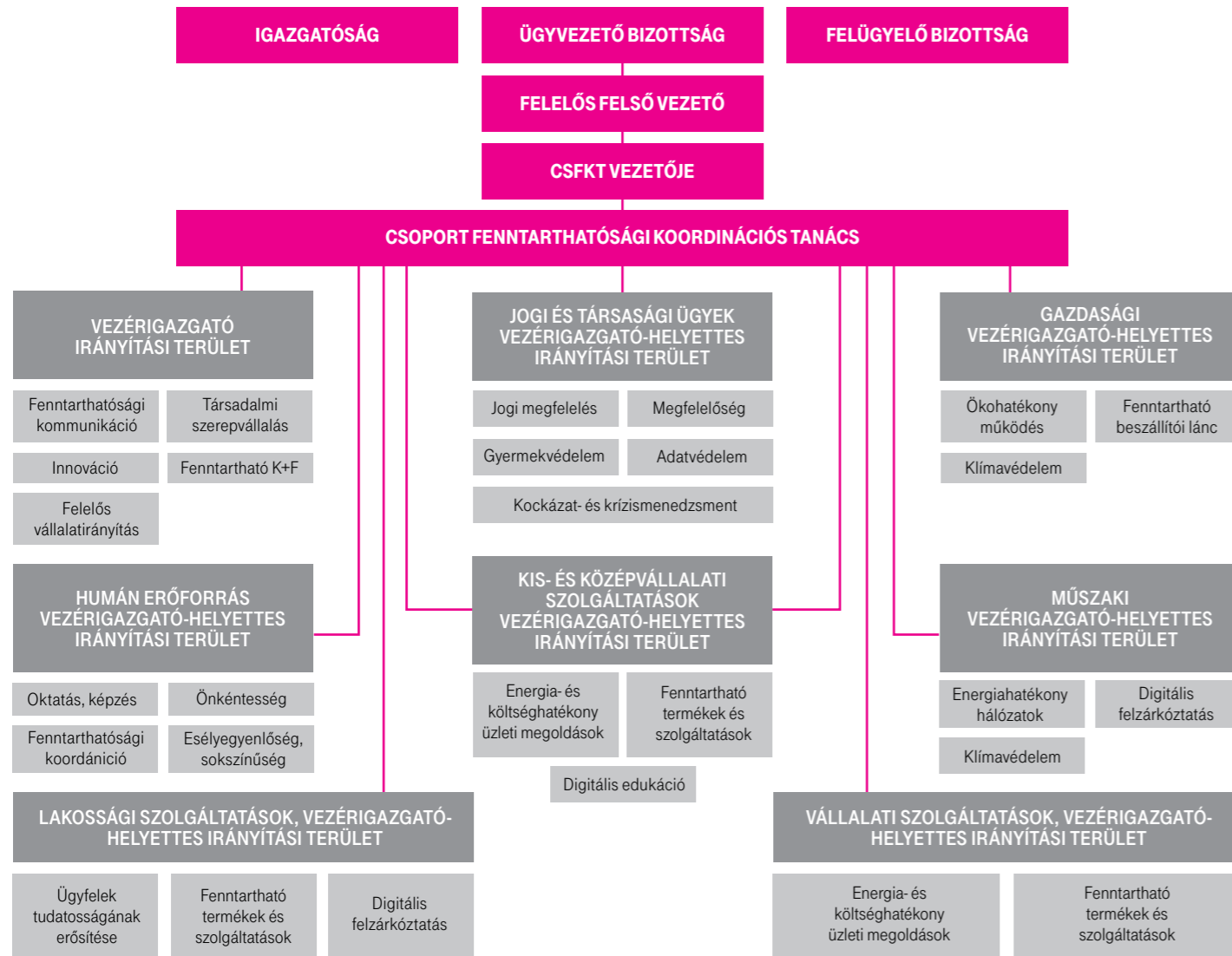
Az évenkénti beszámolóban az ÜB-nak lehetősége van a legújabb fenntarthatósági trendek megismerésére, illetve az érdekelt felektől való jelzések megválaszolására, a beszámoló alapján dönthet a stratégia módosításáról. Az ÜB közvetlenül (pl. közgyűlés) vagy a CSFKT-n keresztül tartja a kapcsolatot az érdekelt felekkel. A beérkező megkeresések az egyes területekhez érkeznek, a fenntarthatósággal kapcsolatos kritikus megkereséseket a CSFKT-tagok továbbítják az illetékesekhez. Csoportutasítás szerint a stratégiai feladatok az egyes vezérigazgató-helyettesekhez vannak rendelve. A nekik kifizethető prémium mértéke 50%-ban kollektív célok teljesítésétől függ.

A fenti tevékenységek eredményein alapul a kommunikáció, melynek egyik fontos eleme az évente rendszeresen kibocsátott Fenntarthatósági jelentés, amelyet a fenntarthatóságért felelős Humán erőforrás vezérigazgató-helyettes felügyel, a szakmai irányítást a Vállalati fenntarthatósági központ végzi.

2014-ben az Üzletfejlesztési vezérigazgató-helyettes irányítási terület megszűnt, szerepét a Non-core üzlet területek igazgatóság vette át.



## A MAGYAR TELEKOM IRÁNYÍTÁSA A FENNTARTHATÓSÁG SZEMPONTJÁBÓL 2014-BEN



## A fenntarthatósági tevékenységek egymásra épülése

A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek hierarchiája nem, csak a Csoport felépítése változott a korábbiakhoz 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-mailek érkezett észrevételek, lakossági felmérések stb.) figyelembevételével kerül meghatározásra a fenntarthatósági stratégia, abból pedig – rendszeresen aktualizálva – a célok és a feladatok.

A Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács negyedévente ülésezik, a Tanács felelőssége kiterjed:

- megtárgyalja, véleményezi és jóváhagyja az ÜB elé kerülő fenntarthatósággal kapcsolatos előterjesztéseket
- figyelemmel kíséri a stratégia teljesülését
- felügyeli a stratégia fókuszterületeit
- véleményezi a fenntarthatósággal kapcsolatos tevékenységeket

A CSFKT-ülésekre alapozva évente beszélünk a fenntarthatósági stratégia állásáról és fenntarthatósági aktivitásainkról. Az összes tevékenység ellenőrzését az Ügyvezető Bizottság látja el a részére rendszeresen adott beszámolók alapján. A CSFKT felelőssége megoldani minden fenntarthatóságot érintő incidenst, és felelős a kockázatot csökkentő intézkedésekért.

Az üzletmenetet befolyásoló kockázatok kezelésére alakítottuk ki a fenntartható beszállító-láncmenedzsment-folyamatot amely lefedi a beszállítókkal kapcsolatos fenntarthatósági (beleértve környezetvédelmi) aktivitásainkat is.

## A FENNTARTHATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGEK EGYMÁSRA ÉPÜLÉSE



Az összes tevékenység ellenőrzését az Ügyvezető Bizottság látja el a részére rendszeresen adott beszámolók alapján. Az üzletmenetet befolyásoló kockázatok kezelésére alakítottuk ki a fenntartható beszállító-láncmenedzsment-folyamatot. A felmerülő incidensek kezelését a CSFKT által létrehozott munkacsoport végzi, és alakítja ki a felmerülő kockázatok csökkentésre vonatkozó intézkedéseket.

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

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

## CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI FOLYAMATOK, KÖRNYEZETVÉDELMI KOORDINÁCIÓ

- követelmények
- elvárások
- trendek
- legjobb gyakorlatok

- érdekelt felek

## 1. Fenntarthatósági folyamat működtetési kerete

- 1.1 Szabályozások
- 1.2 Irányvonal, stratégia meghatározása
- 1.3 Munkacsoportok/szakértői teamek

## 2. Folyamat irányítása

- 2.1 Csoportpolitikák kidolgozása
- 2.2 Csoport fenntarthatósági célrendszer készítése

## 3. Feladatok megvalósítása

- 3.1 Fenntarthatósági fejlesztési feladatok

## 4. Kommunikáció

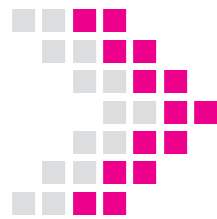
- 4.1 Fenntarthatósági kommunikációs roadmap készítése, kommunikáció
- 4.2 Fenntarthatósági jelentés készítése
- 4.3 Fenntartható termékekkel/szolgáltatásokkal és készülékekkel kapcsolatos tevékenység

- 1.4 Ellenőrzés, visszacsatolás

## 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.

### A MAGYAR TELEKOM ÉRDEKELT FELEI



2014-ben már tizenötödik 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 biztossunk az együttgondolkodásra és egy fenntartható jövő építésében való együttműködésre, valamint bemutassuk a fenntarthatósági eredményeinket és céljainkat. A XV. Kerekasztal-beszélgetést 2014. szeptember 3-án rendeztük meg, melyen több témát – fogyatékosággal 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/2014/kerekasztal\\_beszelgetes](http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/esemenyek/2014/kerekasztal_beszelgetes)

A Fenntarthatósági jelentés kapcsán, amellyel az eddig használt megkérdezésekre, kutatásokra hivatkozunk, megkértük a stakeholdereket arra, hogy egy űrlap kitöltésével nyilatkozzanak két kérdésben. Egyfelől szeretnénk volna megtudni, hogy mennyire tartják fontosnak, hogy a Magyar Telekom foglalkozzon a Fenntarthatósági jelentés egyes témaköreivel, valamint hogy mennyire érdekesek és hasznosak a stakeholderek számára a Fenntarthatósági jelentésben

leközölt információk. A beérkezett válaszok alapján elmondhatjuk, hogy a kutatásban részt vett stakeholderek számára – egy 1–5 skálán – a legfontosabbnak tartott területek a klímavédelem, az energiafelhasználás, a biológiai sokféleség, a kibocsátások, valamint a gyermekek védelme. A legérdekesebb és leghasznosabb témák közé a válaszadók szintén a klímavédelmet és az energiafelhasználást sorolták. Figyelembe véve, hogy a Fenntarthatósági jelentés elsősorban a befektetőket célozza meg, de megfelelően a Fenntarthatósági jelentés kapcsán végzett megkérdezés eredményeinek, a klímavédelmi és energiafelhasználási területeket kiemelten kezeljük jelentésünkben.

### Érdekelt feleink bevonása

A vállalat sikeres működéséhez elengedhetetlen, hogy erős kapcsolatokat alakítson ki érdekelt feleivel. Néhány, az érdekelt felekkel kapcsolatos fontosabb tevékenységünk, amelyekről részletes információ is található a jelentés kapcsolódó fejezeteiben:

### 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

Mobilisuli, fenntartható innovációk, hello holnap! mobilapp



### Érdekelt feleink bevonásának gyakorisága és kiemelt eseményei 2014-ben

#### Befektetők

A 2014-es év során négy alkalommal ismertette a gazdasági vezérigazgató-helyettes az adott negyedév eredményeit a befektetők képviselőinek és gazdasági szakújságíróknak. (2014. február 27.: 2013 negyedik negyedévi eredmények közzététele; 2014. május 8.: 2014 első negyedéves eredmények közzététele; 2014. augusztus 7.: 2014 első féléves eredmények közzététele; 2014. november 6.: 2014 harmadik negyedéves eredmények közzététele).

2014. április 11-én zajlott le a Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság Igazgatósága által összehívott Társaság Éves Rendes Közgyűlése, melyen 11 napirendi pontot tárgyaltak a felek.

A 2014-es év során hat befektetői konferencián és roadshow-n vettünk részt szerte a világban. (2014. március 19–20.: Citi European and Emerging Markets Telecoms

Conference, London; 2014. március 31–április 1.: UBS Roadshow, Párizs; 2014. április 9.: Concorde konferencia, Budapest; 2014. szeptember 10.: HSBC EEMEA Investor Forum, London; 2014. szeptember 10.: Roadshow (elemzői vacsora), London; 2014. október 8–9.: Erste Conference, Stegersbach; 2014. október 16–17.: USA Roadshow). A Magyar Telekom felső vezetése és a Befektetői kapcsolatok osztály munkatársai évente nagyszámú 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 Magyar Telekom a honlapján is nagy hangsúlyt helyez az érdeklődők információigényének kielégítésére. A „Befektetőknek” menüpont alatt az érdeklődők naprakész információkat találnak a társaság stratégi-

ájáról, pénzügyi helyzetéről (negyedéves pénzügyi jelentések), 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 rövid idő alatt válaszolnak.

A befektetők igényeit a társaság emellett éves rendszerességgel, kérdőív 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.



## Ügyfelek

Harmadik alkalommal került megrendezésre 2014 novemberében a T-Systems Magyarország Symposiuma a Budapesti Kongresszusi Központban, ahol közel 1800, rekordszámú regisztrált vendéget fogadtak. Az iparág legnagyobb, egész napos szakmai rendezvényeként a Symposium 2014-ben is arra vállalkozott, hogy teljes képet adjon a vállalatok jelenét és jövőjét érintő, elsősorban infokommunikációs gyökerű kihívásokról.

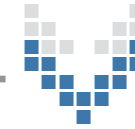
2014 január-februárjában 202 kis- és középvállalat megkérdezésével végzett a Magyar Telekom reprezentatív felmérést.

A telefonos interjúk olyan személyekkel készültek, akik döntéshozók az informatikai eszközök és szolgáltatások beszerzésével, üzemeltetésével kapcsolatban a legalább 3 számítástechnikai eszközzel (számítógép vagy laptop) rendelkező, 10–50 fős hazai kis- és középvállalkozásoknál.

Évente négy alkalommal, Omnibusz kutatás keretében kérdezzük meg Magyar Telekom-os és nem Magyar Telekom-os ügyfeleket fogyasztási szokásaikról, legyen szó az alapprofilhoz tartozó szolgáltatásról, mint tévé, internet, telefon, vagy egyéb szolgáltatásról: energiáról, biztosításról.

Az Omnibusz felmérésekben évente kétszer szerepelnek a fenntarthatósági témakörhöz kapcsolódó kérdések. A megkérdezettek száma 1430 fő.

A Magyar Telekom évente több alkalommal végez TRI\*M-felmérést, amely egy vevőmegtartást mérő és stakeholdermenedzsment rendszer. Lakossági ügyfelek körében összesen 14 400 fő bevonásával, évente négy alkalommal, üzleti ügyfelek körében félévente összesen 4200 interjú készítésével méri fel a vállalat az ügyfelek elégedettségét.



## Szabályozók

A Magyar Telekom rendszeresen egyeztet minisztériumokkal (különösen: Belügy-minisztérium, Igazságügyi minisztérium, Miniszterelnökség, Nemzetgazdasági Minisztérium, Nemzeti Fejlesztési Minisztérium), valamint hatóságokkal (különösen: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal):

– jogalkotó által társadalmi egyeztetésre bocsátott rendelettervezetekhez küldött véleményekről;

– ezekkel kapcsolatos, jogalkotó által kezdeményezett további egyeztetésekről;

– jogértelmezési kérdésekben a jogalkotói állásfoglalás kéréséről a jogalkotói szándéknak való maradéktalan megfelelés céljából;

– gyakorlati jogalkalmazási kérdésekről a hatósági álláspontra vonatkozó egyeztetések szintén a jogalkotói szándéknak való maradéktalan megfelelés céljából.

Fentiek mellett a piaci szereplőkkel, versenytársakkal történő kapcsolattartás is jelen van a Magyar Telekomnál. Az egyeztetés

érdekegyeztetési fórumokon (különösen: Hírközlési Érdekegyeztető Tanács, IVSZ – Szövetség a Digitális gazdaságért) történik, melynek keretében a vállalatok kiemelt célja a rendeletalkotással kapcsolatos közös jogi vélemény kialakítása.

A Magyar Telekom szabályozási területe félévente tartja meg Regulatory Forum nevű rendezvényét, melynek keretében a szabályozást érintő fontosabb változásokról és folyamatokról tájékoztatják az érintett területeket a vállalaton belül.



## Alkalmazottak

Csoportszinten 8891 munkatárs kapta meg a Deutsche Telekom Pulzus felmérését, amely a DT Csoport minden országában lebonyolított gyorsfelmérés. A 2014-es felmérés fókuszában az állt, mitől élenjáró telekommunikációs vállalat a Magyar Telekom, és mi az, amiben még munkáltatóként fejlődni kell. Emellett arra is kereste a felmérés a választ, hogyan látták a munkatársak a vállalat működését, a stratégiát és az együttműködést.

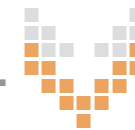
Csoportszinten 2798 munkatárs vett részt a vállalat év eleji Évindító rendezvényén. Az Évindítón a csoport vezérigazgatója

ismertette a 2013-as eredményeket és megosztotta a munkatársakkal a 2014-es évre vonatkozó célokat, elvárásokat.

A sport fontosságát és az egészséges életmódot népszerűsítő Mozdulj, Telekom! rendezvénysorozaton több mint 1000 kolléga vett részt. A rendezvénysorozat részeként életmód-versenyeket hirdettek, futónagyköveteket indítottak, a népszerű fitnessbajnok, Katus Attila több telephelyre ellátogatott és együtt edzett a munkatársakkal.

3500 munkatárs vett részt az öt héten át tartó, 8 városba ellátogató stratégia roadshow-n. A roadshow-n a Magyar Telekom Csoport felső vezetői ismertették a Deutsche Telekom európai szintű stratégiáját és annak magyarországi vetületeit.

303 munkatárs vett részt a decemberi Adni jó! Sütiakcióban. A munkatársak legnagyobb része adományt fizetett a vásárolt sütikért cserébe, egy részük sütött, egy másik részük pedig önkéntesként árulta az edességeket.



## Helyi közösségek

A Magyar Telekom regionális roadshow-k keretében mutatja be új termékeit, szolgáltatásait az ország számos pontján. 2014-ben több száz rendezvény keretében találkoztak a vállalat új termékeivel az észak-magyarországi, az észak-alföldi, a dél-alföldi, a közép-magyarországi, a dél-dunántúli és az észak-dunántúli régiók lakosai.

Szolnokon 2009 májusa óta zajlik a T-City projekt. A város megközelítőleg 78 000 lakója élvezheti a T-City-s fejlesztések által kínált lehetőségeket, tapasztalhatja meg a legkorszerűbb infokommunikációs technológiák életminőség-javító hatását és ismerkedhet meg a Magyar Telekom közösségi szolgáltatásaival.

A digitális megosztottság leküzdésére hozta létre a Magyar Telekom 2004-ben Digitális Híd Kistélepüléseken programját, melynek célja, hogy minél többeknek bemutassuk az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azokon a területeken, ahol a digitális különbség jelen van. A program fő fókuszpontjai a kistélepülések, ahol az információs és kommunikációs felzárkózás elősegítheti a helyi és regionális fejlődést. Az oktatást a Magyar Telekom önkéntesei végzik. 2014 során 18 Digitális Híd rendezvényt szerveztek a munkatársak.

A Magyar Telekom elsőként nyújt komplex szolgáltatást Magyarországon a fogyatékosokkal élőknek. A hello holnap! díjcsomagok igénybevételéhez csupán az

érintett érdekvédelmi szervezetek (MEOSZ, SINOSZ, MGVYOSZ, ÉFOÉSZ) tagsági kártyájával kell rendelkezni. A versenyképes árakkal, saját díjcsomagjainknál is kedvezőbb tarifával nyújtott szolgáltatások havi díjas és feltöltőkártyás konstrukcióban választhatók. Az érintett érdekvédelmi szervezetekkel közösen kialakított csomag 2013. november 1. óta elérhető. A hello holnap! díjcsomagot hozzávetőleg 3000 ügyfél használja.

A T-Systems Magyarország biztosította a rendszerintegrációt, az adatkommunikációt és egyes szoftvereket az első budapesti közösségi kerékpárrendszer kialakításához. 91 gyűjtőállomáson összesen 1150 kerékpár érhető el. Az indulás óta közel 400 000 bérlést regisztráltak.



### Civil szervezetek

Tapasztalatcserére civil szervezetekkel az évente egyszer megrendezésre kerülő, bárki által látogatható Fenntarthatósági kerekasztal-beszélgetésen van lehetőség. 2014-ben a kerekasztal-beszélgetést szeptember 3-án rendeztük.

Hét éve minden szeptember utolsó szombatján kerül megrendezésre a Fenntarthatósági Nap. 2014-ben 50 kiállítója volt a rendezvénynek, számos civil szervezet is megjelent. A látogatók száma meghaladta a 4000 főt.

A 2014-es Fenntarthatósági jelentés előkészületei részeként több civil szervezetnek is elküldtük azt a kérdőívet, amely arra kereste a választ, hogy a jelentés témái közül melyek a megkérdezett szerint hasznosak és fontosak. A kérdőívet megkapták az elmúlt három évben Magyar Telekom adományban részesült civil szervezetek, a hello holnap! mobilalkalmazás

együttműködő partnerei és kedvezményezettjei, a hello holnap! díjcsomag kidolgozásában részt vett, fogyatékossgal élőket képviselő szervezetek, a 7. Fenntarthatósági Napon megjelent szervezetek, valamint a Civil és CivilNet pályázaton nyertes szervezetek.

A hello holnap! mobilalkalmazásban a Magyar Telekom együttműködő partnere volt három civil szervezet: a Sztatyor bevásárló közösség, a 30km.hu és az Oszkár telekocsi. Kedvezményezett volt a Demokratikus Ifjúságért Alapítvány, az Ökoszolgálat, a Zöld Fiatalok egyesülete, a Civil Kollégium alapítvány és a Kortárs Építészeti Központ.

A Crnogorski Telekom számos 2014. évi CR-projektje közül az év kiemelt rendezvénye volt a „Za svako dobro” (Minden jót!) adományozási verseny, mely hosszú távú projektként 23 ezer euró értékben

finanszíroz montenegrói társadalmi felelősségvállalási projekteket. A 70 pályázó civil szervezet 4 projektje részesült a megvalósítást lehetővé tevő támogatásban.

A T-Mobile Macedóniáért Alapítvány 2002. évi megalakulása óta szorgalmazza humanitárius adományvonalak működtetését, melyek lehetővé teszik az állampolgárok számára az egyének és szervezetek emberbaráti kezdeményezéseinek támogatását. 2014-ben 51 alkalommal nyílt lehetőség civilek, míg 4 alkalommal jogi személyek támogatására.

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a Magyar Telekom. 2014 folyamán a vállalat egyszer hirdette meg a pályázati lehetőséget, így a szolgáltatás keretében összesen 27 szervezet számára biztosított kedvezményeket 2,4 millió forint értékben.



### Beszállítók

30 kiemelt beszállítónkat meghívtuk az EcoVadis gazdasági, környezeti, társadalmi és felelős beszerzési szempontokat értékelő kérdőív kitöltésére; válaszokat 20 közvetlen és közvetett beszállítónktól kaptunk.

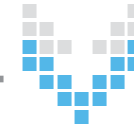
Főbb beszállítóinkat meghívtuk a Beszállítói konferenciára, melyen a beszállítókkal történt interaktív egyeztetés a különböző szállítói üzleti kapcsolatok, megfelelőség és az őket érintő OneERP projekttel kapcsolatos témákban; közel 100 beszállító vett részt.

A T-Systems Magyarország szervezésében évről évre megrendezésre kerülő T-Systems Symposium infokommunikációs konferencián partnereinkkel együttműködve számoltunk be az ICT-világ újításairól, trendjeiről és jövőképeiről.

A Deutsche Telekom világszerte auditokat végez a kiválasztott beszállítóknál, melyeknél az egységes szempontrendszer elősegíti és biztosítja a minimális társadalmi és környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést, így 2014-ben a Deutsche

Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 14 beszállító a Magyar Telekom partnereként közvetve is értékelésre került.

A Deutsche Telekom országhatárokat átívelő kezdeményezésként hozta létre 2014-ben a „Together for Sustainability” programot, mely a beszállítók fejlesztését szolgáló program, és amelynek keretében három, kulcsfontosságú ICT-termékekkel foglalkozó beszállítóval alakult ki együttműködés.

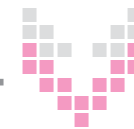


### Média

A Magyar Telekom Vállalati fenntarthatósági központja és Sajtókapcsolatokért felelős szervezete két alkalommal szervezett operatív találkozót a Fenntarthatósági Média Klub tagjai számára. A találkozón mind a kilenc klubtag részt vett: a Magyar Telekomon kívül a CEMP csoport, a TV2, az RTL Klub, a Class FM, a Ringier Axel-Spriger, a Metropol, az Origo csoport és a Central Médiacsoport.

Összesen 53 pályamű érkezett a Magyar Telekom Fenntarthatósági sajtódíjára kiírt pályázatra. A sajtó munkatársai három kategóriában: „Alulnézet”, „Nagylátószög” és „Blog” küldhettek be olyan pályaműveket, amelyek környezeti, társadalmi vagy gazdasági jelenségekkel foglalkoznak.

A Fenntarthatósági Média Klub tagjai, publicistái számára inspiráló és edukatív médiakurzust indított a Magyar Telekom. A programsorozat célja az volt, hogy alapvető tartalmakat a lehető legszélesebb aspektusban fesszegessenek, ezáltal a legkiszolgáltatottabb célcsoport, a gyermekek szempontjából. Ebben szakértő partnerként együttműködött Gyurkó Szilvia, az UNICEF Magyar Bizottság gyermekjogi igazgatója, médiaérzékenyítésben gyakorlott programvezető.



### Jövő generációi

2014-ben a 7. Fenntarthatósági Napon – melynek célcsoportja a 18–35 év közötti képzett, városi fiatal volt – 4701 fő vett részt, és hallgatta végig a négy szekcióbeosztásból álló rendezvényt.

A Telekom Okosdigitális Program során a vállalat munkatársai – többnyire önkéntesként – előadásokat tartanak az internetről, a digitális világról, szerte az országban. Lgyekeznek átadni azt a tudást, amit nap mint nap használnak a munkájuk során. 2014-ben 346 önkéntes 2128 oktatás során 58 129 gyermeknek és 1327 pedagógusnak tartott előadást a biztonságos mobil- és internethasználatról.

A Magyar Telekom egyik szponzorációs fókussterülete a zene. Évek óta támogatója olyan zenei fesztiváloknak, mint a VOLT, a Balaton Sound, az EFOTT és a Campus fesztivál.

A támogatás márkamejelenést és aktivitásokat jelent. A fesztiválok támogatásával a Magyar Telekom 2014-ben több mint 400 000 fiatalt ért el: 110 000 fő látogatót a VOLT fesztiválra, 145 000 a Balaton Soundra, 71 000 a Campusra és 92 000 fő az EFOTT-ra.

A T-City keretében került bevezetésre a szolnoki Szandaszőlősi Általános Iskolában az RFID- (rádiófrekvenciás azonosítás) technológián alapuló diákazonosító belépítő rendszer.

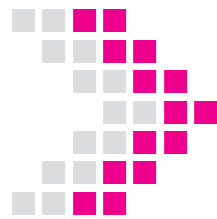
Az iskolában minden, a rendszer teszteléséhez csatlakozott diák kapott egy úgynevezett Sulikártyát, amely egy RFID-technológiával működő azonosító plastikkártya. A be- és kilépés a belépőkártya segítségével az iskola bejáratánál felszerelt forgóvillás kapukon keresztül történik, így jelentősen csökkenthető az illetéktelen belépések száma, és jelentősen növelhető a diákok, valamint az iskola eszközeinek biztonsága.

Az okoseszközök elkötelezett felhasználói, a fiatalok körében is népszerű a hello holnap! mobilalkalmazás, amely fenntarthatóságához kapcsolódó feladatokat ad használatjának, az elvégzését pontokkal jutalmazza, melyek forintra válva civil szervezetnek adományozhatók. 2014 végéig több mint 3000 letöltéssel rendelkezett az alkalmazás.

## LÉNYEGESSÉG

A Magyar Telekom közel húsz éve foglalkozik a működéséből adódó fenntarthatósági kérdésekkel, és 2000-ben a hazai vállalatok közül az elsők között hozott létre külön környezetvédelmi, majd a vállalat felelős működési folyamatait koordináló fenntarthatósági szer-

vezetet. Fenntarthatósági tevékenységét a teljes körű, tervezett és hosszú távú megközelítés jellemzi, és jelenleg már a harmadik, öt évre szóló fenntarthatósági stratégiájának megvalósításán dolgozik.



A Magyar Telekom fenntarthatósági tevékenységének és eredményeinek integrált és teljes körű bemutatására az évente megjelenő Fenntarthatósági jelentés szolgál, amellyel a vállalatcsoport minden témára kiterjedő környezeti, társadalmi és gazdasági működését kívánja átláthatóvá tenni mindenki számára.

A Fenntarthatósági jelentés körének és tartalmának meghatározása a Magyar Telekom lényegességi elemzése alapján történt, amelyhez külső forrásként felhasználtuk a felelős befektetói értékelők (RobecoSam, Oekom Research, Sustainalytics) kérdéseit és a Global e-Sustainability Initiative (GeSI) ICT szektorra készített lényegességi elemzését és útmutatóját (<http://gesi.org/portfolio/report/79>).

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 keresztül vezetni 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 definiáljuk, ellenőrizzük, szükség esetén újragondoljuk és módosítjuk. A lényegességi folyamat kialakulásában segítséget jelent a vállalat más stratégiáival való folyamatos összehangolás is.

A lényegességi elemzés elsősorban a 2011–2015 közötti időszakra szóló, harmadik Fenntarthatósági stratégiánkhoz készült.

Célja a trendek elemzése a jövőbeli értékteljesítéshez, a lehetőségek feltérképezése új termékek és szolgáltatások fejlesztéséhez, valamint a vállalat erőforrásainak prioritizálásával a legfontosabb témákra történő fókuszálás.

A 2011-ben elfogadott fenntarthatósági stratégiát befolyásoló trendek:

- Az előző stratégia időszakának szakmai értékelése (leginkább a Dow Jones Fenntarthatósági Index eredményeire alapozva)
- Az Európai Unió Europe 2020 stratégiája
- Az EU 2020-ig érvényes 3 × 20-as klímacsomagja
- EU-ajánlás az ICT szektornak: 20%-os CO<sub>2</sub>-csökkentés 2015-ig
- Vállalati trendek, pl. Climate Groups' 30%-os kezdeményezése
- A Deutsche Telekom fenntarthatósági elvárásai
- A felelős befektetések és azok értékének növekedése
- A fogyasztói elvárások változása

A lényegességi elemzés alapján, figyelembe véve a tevékenység közvetlen és közvetett hatásait, azok súlyosságát, pozitív vagy negatív voltát és főként érdekelt feleink elvárásait (a jelentéstétel szempontjából pedig elsősorban a felelős befektetói értékelők szempontjait), a fenntarthatósági témák rangsorolása és csoportosítása a következők szerint történt:

## A FENNTARTHATÓSÁG STRATÉGIAI PRIORITÁSAI

### MAGAS PRIORITÁSÚ TÉMÁK

Telekommunikációs szolgáltatások  
Fenntartható innováció  
Beszállítólánc-menedzsment  
Klímastratégia  
Fenntartható márkamenedzsment

### KÖZEPES PRIORITÁSÚ TÉMÁK

Társadalmi szerepvállalás	Stakeholderek bevonása
Ügyfélkapcsolat-menedzsment	Felelős vállalatirányítás
Digitális felzárkóztatás	Környezetmenedzsment
Tehetségmenedzsment	Egészség és biztonság
Humántőke-fejlesztés	Márkamenedzsment
Szolgáltatásfejlesztés	Megfelelőség, etikai kódex, korrupció és vesztegetés
Munkáltatói gyakorlat	
Fenntarthatósági jelentés	

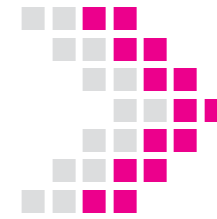
### ALACSONY PRIORITÁSÚ TÉMÁK

Munkáltatói gyakorlat	Kockázat- és válságkezelés
Tehetségmenedzsment	Adatvédelem

Elemzésünk során úgy ítéltük meg, hogy minden lényegesnek jelölt téma jelentőséggel bír vállalaton kívül és belül egyaránt.

A stratégia meghatározásához alkalmazott lényegességi elemzés alapján nemcsak a

kiemelt területek kerülnek részletesebb bemutatásra a jelentésben, hanem a kevésbé lényegesek közé soroltak is, ennek oka, hogy a Magyar Telekom Csoport Fenntarthatósági jelentése a minden témára kiterjedő teljesítményről és eredményekről való beszámolás eszköze.



Fenntarthatósági jelentésünk teljes terjedelmében mindenekelőtt részvényeseink, befektetőink, köztük is elsősorban felelős befektetőink és a fenntarthatósági elemzők információigénye alapján készült.

A felelős befektetói értékelők, befektetők, szabályozók által igényelt információkról teljes körűen beszámolunk, a jelentés tartalmát az igények alapján folyamatosan bővítjük annak érdekében, hogy érdekelt feleinket a legátláthatóbban informáljuk a vállalatirányítási, környezeti, társadalmi hatásunkról, a kockázatokról és a lehetőségekről. Fenntarthatósági stratégiánk is a Dow Jones Fenntarthatósági Index értékelője, a RobecoSam témakörei alapján lett meghatározva, így Fenntarthatósági jelentésünkben is ezt a tartalmat követve

jelentünk. Bár a stratégiában az erőforrások hatékony felhasználása érdekében prioritizálunk, a jelentés tartalmát nem kívánjuk ez alapján szűkíteni.

Fenntarthatósági jelentésünk emellett természetesen minden érdekelt félnek szól, ugyanakkor különböző érdekelt felek bevonásához és tájékoztatásához különböző eszközöket is használunk a Fenntarthatósági jelentés mellett (célzott kommunikáció, rövidebb összefoglaló anyagok, infografikák, események stb.).

## A JELENTÉS TARTALMI MEGHATÁROZÁSÁNAK FOLYAMATA



## FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNKHÖZ KAPCSOLÓDÓ STRATÉGIÁK, POLITIKÁK

### HR-STRATÉGIA

A Fenntarthatósági stratégia egyik kulcskihívása a humán erőforrás-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 HR terület víziója egy élhető, szerethető és sikeres vállalat felépítése.

#### A Magyar Telekom Humán stratégiája a vállalat szemszögéből

- Hatékony vállalat – a személyi jellegű költségek árbevétel arányos folyamatos optimalizálása
- Versenyképes vállalat – versenylőny a humán tőkével: képzés-fejlesztés, karriermenedzsment területeken
- Energizált vállalat – nemzetközi, sokszínű, egészséges, sikereket megélt 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. 2014-ben a célkitűzések megvalósítására, a legjobb megoldások bevezetésére helyeztük a hangsúlyt.

- 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 érdekképviselletekkel kiegyensúlyozott partnerkapcsolatot tartunk fenn, és a munkavállalói szerződések egységesítésére törekszünk.
- Orientáció: Tudásunk, kultúránk és élményeink megosztásával válhatnak új kollégáink csapattagává. 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.
- Képzésfejlesztés, 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 saját felelőssége.

### TÁMOGATÁSI ÉS SZPONSZORÁCIÓS 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 ez irányú tevékenységünk integrált működtetésére, profilú támogatási projektek hatékony megvalósítására, a vállalatcsoportban rejlő szinergiák felkutatására és kihasználására törekedtünk.

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 alapterveinkből következően infokommunikációs megoldásokkal is segítsük a projektek megvalósítását.

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 programjainak kommunikációjára, ügyfeleink és dolgozóinak bevonására, aktivizálására. Az adományozás területén 2013-ban támogatási politikánk egy jelentős fordulatot vett.

A vállalat felső vezetése arról határozott, hogy vállalati stratégiánknak megfelelően társadalmi szerepvállalási gyakorlatunkat alapterveinkhöz kötjük, azaz olyan digitális edukációs programokra fektetünk hangsúlyt, amelyek a társadalom digitális érettségét fejlesztik oly módon, hogy a mindennapokban felhasználható tudást nyújtunk. 2014-ben ezért hoztuk létre a Telekom Okosdigitális Programot.



# 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, non-core üzleti, valamint műszaki és hálózatfejlesztési tevékenységei is.

A Magyar Telekom irányítási struktúrája elősegíti, hogy a Magyar Telekom az ügyfél-igények 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 vezérigazgató vezetése alatt vezérigazgató-he-

lyettesek irányítják az egyes irányítási területeket (gazdasági, emberi erőforrás, lakossági szolgáltatások, kis- és középvállalati szolgáltatások, vállalati szolgáltatások, műszaki, jogi és társasági ügyek).

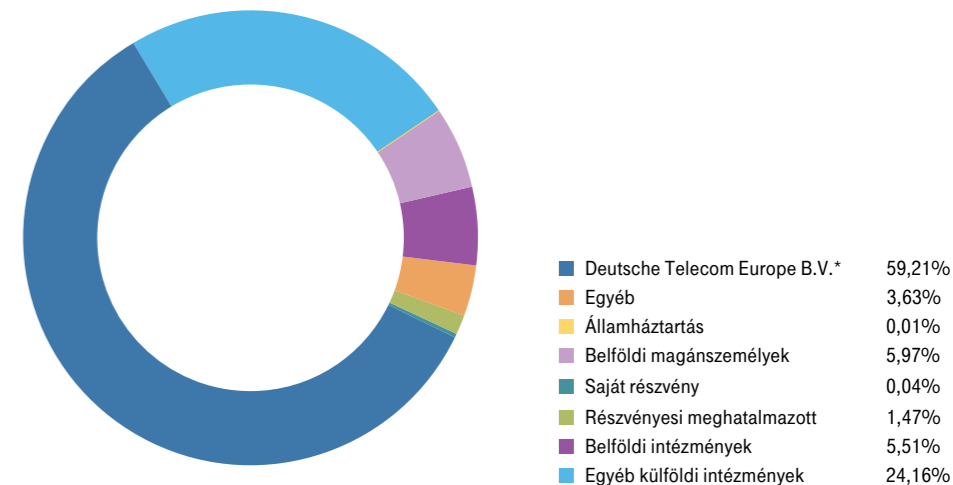
A Magyar Telekom Csoport belföldi tagvállalatai az egyéb márkaneveken nyújtott tartalom-, média- és más, nem hozzáférési szolgáltatásokat menedzselik. A Csoport nemzetközi tagvállalatai integrált, illetve alternatív telekommunikációs szolgáltatóként a délkelet-európai régió piacain működnek. A Magyar 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 márkanéven),
- kis- és középvállalati szolgáltatásokat (Telekom márkanéven),
- nagyvállalati ügyfeleknek nyújtott vállalati szolgáltatásokat (T-Systems márkanéven).

## A MAGYAR TELEKOM TULAJDONOSI SZERKEZETE ✓



Az adatok a társaság részvénykönyvének 2015. március 31-ei állapotát tükrözik.

\*A Deutsche Telekom Europe B.V. (korábbi nevén: CMobil B.V.) 100%-os tulajdonosa a Deutsche Telekom Europe Holding B.V., amelynek 100%-os tulajdonosa a Deutsche Telekom Europe Holding GmbH (korábbi nevén: 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 (2014.12.31.): 10 883<sup>(1)</sup> 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 Deutsche Telekom Europe 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.

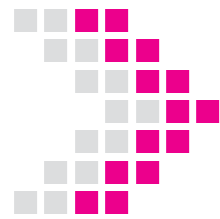
A vállalatcsoport működési területe: Magyarország, Macedónia, Montenegró, Románia, Bulgária és Ukrajna.

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/szolgaltatasok>, illetve az ügyfélszolgálatokon is tájékozódhatnak partnereink.

(1) Zárólétszám, redukált főben





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

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

2009	2010	2011	2012	2013	2014
Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.
IQSYS <sup>(2)</sup>	IQSYS	IQSYS	IQSYS <sup>(3)</sup>		
KFKI	KFKI	KFKI <sup>(4)</sup>	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország
T-Kábel <sup>(5)</sup>	-	-	-	-	-
EPT	EPT <sup>(6)</sup>	-	-	-	-
Pro-M <sup>(7)</sup>	Pro-M	Pro-M	Pro-M <sup>(8)</sup>	-	-
Dataplex <sup>(9)</sup>	Dataplex	Dataplex	Dataplex <sup>(10)</sup>	-	-
MFactory <sup>(11)</sup>	MFactory <sup>(12)</sup>	-	-	-	-
Origo <sup>(13)</sup>	Origo	Origo	Origo	Origo	Origo
-	-	ISH Informatika <sup>(14)</sup>	ISH Informatika <sup>(15)</sup>	-	-
-	-	Daten-Kontor <sup>(16)</sup>	Daten-Kontor <sup>(17)</sup>	-	-
-	-	Budakalász Kábel TV <sup>(18)</sup>	Budakalász Kábel TV	Budakalász Kábel TV <sup>(19)</sup>	KalászNet
TCG <sup>(20)</sup>	TCG	TCG	TCG	TCG	TCG
MakTel <sup>(21)</sup>	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

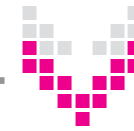
(17) A Daten-Kontor 2013.04.01-jétől a T-Systems Magyarország Zrt.-n belül működik tovább

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

(19) A Budakalász Kábel TV 2013.03.27-től KalászNet néven nyújtja szolgáltatásait

(20) TCG néven szerepelnek a montenegrói Crnogorski Telekom adatai

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



#### 2014-ben elnyert díjaink és értékeléseink:

- Oekom felelős befektetői értékelés: Prime (felelős, befektetésre ajánlott) kategória
- CEERIUS fenntarthatósági index tagság
- Kerékpárosbarát Munkahely 2013
- Családbarát Vállalat 2014 különdíj
- Energiatudatos Vállalat – T-Systems Zrt.
- Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban Díj az elektronikus csatorna kategóriában

A stratégia ideje alatt elnyert összes díjunk az alábbi linken található: [http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/dijak\\_ertekelesek](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/dijak_ertekelesek)

#### ÁLLAMTÓL KAPOTT JELENTŐS PÉNZÜGYI TÁMOGATÁS <sup>(22)</sup>

	2011	2012	2013	2014
Felhasznált beruházási adókedvezmény	1628 millió Ft	4946 millió Ft ✓	3011 millió Ft ✓	3323 millió Ft ✓
Film- és sporttámogatás adókedvezménye	285 millió Ft	723 millió Ft ✓	409 millió Ft ✓	584 millió Ft ✓
Szoftverfejlesztők bérkötségének adókedvezménye	20 millió Ft	20 millió Ft ✓	20 millió Ft ✓	-
Adományokból eredő adóalap-csökkentés adóhatása	4 millió Ft	8 millió Ft ✓	8 millió Ft ✓	0,4 millió Ft ✓
K+F-ből eredő adóalap-csökkentés adóhatása	48 millió Ft	1 millió Ft ✓	58 millió Ft ✓	-

A vállalat gazdasági teljesítményéről részletesebben a Magyar Telekom 2014-es Éves Jelentései számolnak be:

[http://www.telekom.hu/static/sw/download/HAR\\_2014\\_Hun\\_Eves\\_Jelentes.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/HAR_2014_Hun_Eves_Jelentes.pdf); [http://www.telekom.hu/static/sw/download/IFRS\\_Csoport\\_2014.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/IFRS_Csoport_2014.pdf)

(22) Magyarországon kívül más országban nincs olyan államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás (adomány, K+F, adókedvezmény stb.), amelyeket Magyarországon jelentünk

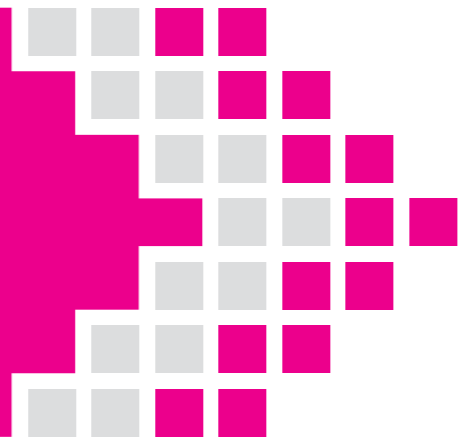
## ÉRTÉKTEREMTÉS A VÁLLALAT ÉRDEKELT FELEINEK

		2012	2013	2014	2014	2014	2014	2014	
		Csoport	Csoport	Csoport	Magyarország	Macedónia	Montenegró	Románia	Bulgária
<b>Megtermelt gazdasági érték</b>									
	Bevételek (összes bevétel + részesedés társult vállalatok adózott eredményéből)	607 128 millió Ft ✓	637 521 millió Ft ✓	<b>626 447 millió Ft ✓</b>	532 885 millió Ft ✓	55 733 millió Ft ✓	32 256 millió Ft ✓	3 868 millió Ft ✓	1 705 millió Ft ✓
<b>Érdekelt fél Felosztott gazdasági érték</b>									
Szállítók	Működési költségek (összes bevételhez kapcsolódó kifizetés + nettó egyéb működési költségek)	318 266 millió Ft ✓	361 368 millió Ft ✓	<b>350 473 millió Ft ✓</b>	306 578 millió Ft ✓	26 104 millió Ft ✓	13 943 millió Ft ✓	2 617 millió Ft ✓	1 231 millió Ft ✓
Alkalmazottak	Alkalmazotti bérek és juttatások (alkalmazottakhoz kapcsolódó költségek)	94 084 millió Ft ✓	96 691 millió Ft ✓	<b>94 750 millió Ft ✓</b>	82 565 millió Ft ✓	6 158 millió Ft ✓	5 536 millió Ft ✓	275 millió Ft ✓	216 millió Ft ✓
Befektetők	Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)	80 715 millió Ft ✓	83 677 millió Ft ✓	<b>28 397 millió Ft ✓</b>	28 275 millió Ft ✓	419 millió Ft ✓	-294 millió Ft ✓	-1 millió Ft ✓	-2 millió Ft ✓
Állam	Államkasszába történő befizetések (nyereségadó + válságadó + távközlési adó + közműadó) <sup>(23)</sup>	46 560 millió Ft ✓	45 693 millió Ft ✓	<b>53 614 millió Ft ✓</b>	45 960 millió Ft ✓	6 848 millió Ft ✓	746 millió Ft ✓	60 millió Ft ✓	0 millió Ft ✓
Közösségek	Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecénatúra, önkéntes munka, oktatás)	226 millió Ft ✓	218 millió Ft ✓	<b>497 millió Ft ✓</b>	455 millió Ft ✓	24 millió Ft ✓	18 millió Ft ✓	n.a.	n.a.
Összes érdekelt fél a jövőben	Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsökkenési leírás – fizetett osztalék)	100 635 millió Ft ✓	81 479 millió Ft ✓	<b>132 674 millió Ft ✓</b>	102 968 millió Ft ✓	16 204 millió Ft ✓	12 325 millió Ft ✓	917 millió Ft ✓	260 millió Ft ✓

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

(23) A 2012-es érték a nyereségadót, a válságadót és a távközlési adót, a 2013-as és 2014-es 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 ✓

	2013	2014	2014/2013
	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
<b>MAGYARORSZÁG</b>			
Penetráció (%)	117	116,8	n.a.
Előfizetők száma	5 402 406	5 478 340	1,4
SIM-piaci részesedés (%)	46,3	46,3	n.a.
Mobilszélessávú előfizetések száma	1 845 544	2 151 042	16,6
Mobilszélessávú piaci részesedés az összes előfizetés arányában (%)	45,2	n.a.	n.a.
Lakosságra vetített kültéri 3G lefedettség (%)	82,9	83,0	n.a.
Lakosságra vetített kültéri 4G lefedettség (%)	38,0	78,3	n.a.
<b>MACEDÓNIA</b>			
Penetráció (%)	108,4	106,7	n.a.
Előfizetők száma	1 195 250	1 197 242	0,2
SIM-piaci részesedés (%)	47,5	46,8	n.a.
<b>MONTENEGRÓ</b>			
Penetráció (%)	160,3	163,4	n.a.
Előfizetők száma	352 840	345 863	(2,0)
SIM-piaci részesedés (%)	35,5	34,1	n.a.

## A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2013	2014	2014/2013
	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
<b>MOBILSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Előfizetők száma (RPC)	4 886 705	4 964 255	1,6
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetők közül (%)	48,5	50	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	161	171	6,2
Egy szerződéses előfizetőre jutó havi árbevétel	5 518	5 760	4,4
Egy kártyás előfizetőre jutó havi árbevétel	1 355	1 292	(4,6)
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 384	3 489	3,1
Szerződéses előfizetők lemorzsolódása (%)	13,2	11,2	n.a.
Kártyás előfizetők lemorzsolódása (%)	23,2	25,2	n.a.
Teljes lemorzsolódás (%)	18,4	18,3	n.a.
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben (%)	25,4	26,8	n.a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	6 407	5 722	(10,7)
Mobil szélessávú előfizetések száma	1 712 807	2 016 230	17,7

## A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2013	2014	2014/2013
	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
<b>VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK</b>			
<b>HANGSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Összes hangátviteli hozzáférés	1 430 280	1 418 207	(0,8)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	3 118 192	2 781 810	(10,8%)
Egy előfizetőre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő) <sup>(24)</sup>	181	164	(9,4)
Egy előfizetőre jutó havi átlagos árbevétel (Ft) <sup>(24)</sup>	2 768	2 587	(6,5)
<b>INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	518 217	548 656	5,9
Kábeles szélessávú előfizetők száma	281 577	314 592	11,70%
Optikai szélessávú csatlakozások száma	50 953	58 561	14,9
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető	850 747	921 809	8,4
Egy szélessávú előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 530	3 429	(2,9)
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	70 964	47 293	(33,4)
<b>TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
IPTV-előfizetők száma	389 700	445 044	14,2
Szatellittévé-előfizetők száma	307 147	306 627	(0,2)
Kábeltévé-előfizetők száma	190 869	172 957	(9,4)
Összes tévé-előfizető	887 716	924 628	4,2
Egy tévé-előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft) <sup>(24)</sup>	3 110	3 111	0,0
<b>ENERGIASZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Áramszolgáltatási helyek száma	106 287	104 831	(1,4)
Földgáz-szolgáltatási helyek száma	67 587	67 087	(0,7)

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

## A T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

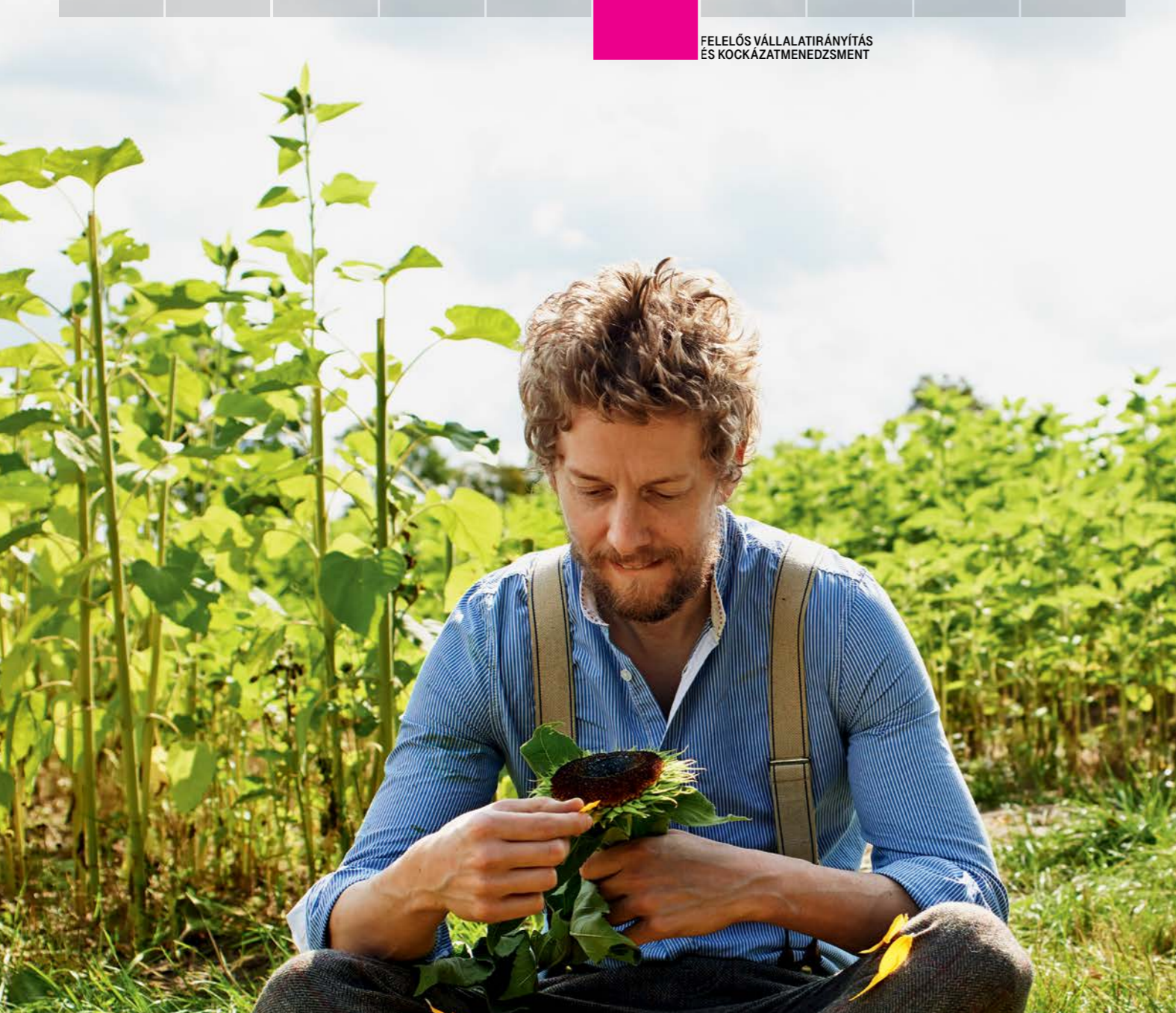
	2013	2014	2014/2013
	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
<b>MOBILSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Előfizetők száma (RPC)	515 701	514 085	(0,3)
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 973	3 891	(2,1%)
Teljes lemorzsolódás (%)	6,8	12,4	n.a.
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben (%)	39,2	40	n.a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	3 398	1 681	(50,5)
Mobilszélessávú internet-előfizetések száma	132 737	134 812	1,6
<b>VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK</b>			
<b>HANGSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Összes hangelőfizető	69 263	65 098	(6,1)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	277 514	259 821	(6,4)
Egy előfizetőre jutó havi átlagos forgalom percben (kimenő)	330	322	(2,4)
Egy vezetékes hangvonalra jutó havi árbevétel (Ft)	8 709	8 434	(3,2)

## A MACEDÓNIA SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2013	2014	2014/2013
	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
<b>MOBILSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Előfizetők száma	1 195 250	1 197 242	0,2
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	32,5	35	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	191	205	7,3
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2 163	1 855	(14,2)
<b>VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK</b>			
<b>PIACI ADATOK</b>			
Vezetékes penetráció (%)	13,4	12	n.a.
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült, %)	83,5	82,4	n.a.
<b>HANGSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Összes hang előfizető	249 385	236 912	(5,0)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	381 198	293 487	(23,0)
<b>INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	160 168	165 052	3,0
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	25 346	25 399	0,2
Összes DSL-csatlakozás	185 514	190 451	2,7
<b>TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
IPTV-előfizetők száma	87 686	98 216	12,0

## A MONTENEGRÓ SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2013	2014	2014/2013
	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
<b>MOBILSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Előfizetők száma (RPC)	352 840	345 863	(2,0)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	38,4	43	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	166	179	7,8
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2 815	2 790	(0,9)
<b>VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK</b>			
<b>PIACI ADATOK</b>			
Vezetékes penetráció (%)	25,4	23	n.a.
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült, %)	81,8	85,8	n.a.
<b>HANGSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Összes hang előfizető	152 119	148 551	(2,3)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	265 911	224 995	(15,4)
<b>INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
Összes DSL előfizető	88 840	91 972	3,5
<b>TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK</b>			
IPTV-előfizetők száma	59 188	61 127	3,3



# 1. FELELŐS VÁLLALAT- IRÁNYÍTÁS ÉS KOCKÁZAT- MENEDZSMENT



1.1. Felelős vállalatirányítás	44
1.2. Kockázatmenedzsment	51
1.3. Vállalati megfelelés	52
1.4. Szabályozói megfelelés	54
1.5. Részvétel a közpolitikában	54

## 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/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas>

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

### Igazgatóság

Az Igazgatóság a társaság ügyvezetését ellátó testület, 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 felelős a csoport átfogó irányításáért, illetve a vállalati stratégia, a szervezeti felépítés és a hosszú távú célok jóváhagyásáért. 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. 2014-ben az Igazgatóságnak 10 tagja volt, 1 executive és 9 non-executive. A 10 tagból 3 fő független és 7 fő nem független.

Az Igazgatóság üléseit évente legalább négy alkalommal tartja. Az Igazgatóság ülése

akkor határozatképes, ha azon legalább az igazgatóság tagjainak többsége jelen van. Ha jogszabály másként nem rendelkezik, minden igazgatósági tagnak egy szavazata van. Az igazgatósági tagok szavazata lehet egyetértő, elutasító vagy tartózkodó. 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.

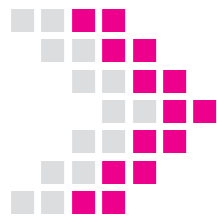
A jelenlegi Igazgatóság összetétele a honlapunkon is elérhető: <http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag>

### AZ IGAZGATÓSÁG TAGJAI 2014. 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 <sup>(25)</sup>	A Delivery Unit irányítója és az Igazgatóság tagja, T-Systems International GmbH
Thilo Kusch	Pénzügyi vezető, T-Systems International GmbH
Frank Odzuck	Vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt. (független)
Dr. Ralph Rentschler	Európai régió gazdasági igazgatója, Deutsche Telekom AG
Günter Mossal	Európai régió terület menedzsment alelnöke, Deutsche Telekom AG
Mosonyi György	Felügyelő Bizottság elnöke, MOL Nyrt. (független)
Dr. Patai Mihály	Elnök-vezérigazgató, UniCredit Bank Hungary Zrt. (független)
Branka Skaramuca <sup>(26)</sup>	Technológia és európai régió HR-területéért felelős alelnök, Deutsche Telekom AG

(25) 2015. április 15-vel lemondott igazgatósági tagságáról

(26) 2015. február 17-vel lemondott igazgatósági tagságáról



### 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.

2014-ben a Magyar Telekom Nyrt. Ügyvezető Bizottsága az Igazgatóság által meghatározott kilenc tagból állt. Tagjai:

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

Az ÜB elnöke a vezérigazgató, aki felelős a testület 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 szava-

zattöbbséggel hozza. Minden ÜB-tag egy szavazattal 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/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto\\_bizottsag](http://www.telekom.hu/rolunk/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 kerülő 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 a mindenkor megválasztott tagjainak kétharmada, de legalább 3 tag jelen van. A törvényi előírás szerint a FEB mindenkor megválasztott tagjai többségének független személynek kell lennie. Függetlennek minősül a tag, ha a társasággal FEB-tagságán 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/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/felugyelobizottsag>

## AZ ÜGYVEZETŐ BIZOTTSÁG TAGJAI 2014. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Christopher Mattheisen	Vezérigazgató
2014. november 6-tól betöltetlen pozíció	Üzletfejlesztési vezérigazgató-helyettes <sup>(27)</sup>
Somorjai Éva	Humán erőforrás vezérigazgató-helyettes
Keszég Attila <sup>(28)</sup>	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

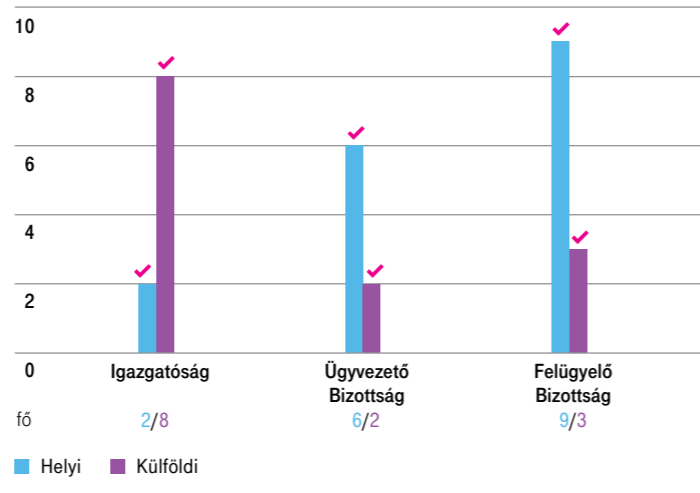
## A FELÜGYELŐ BIZOTTSÁG TAGJAI 2014. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Dr. Pap László	A Felügyelő Bizottság elnöke, professzor, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem (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. felügyelő bizottságának tagja (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	Minőségügyi menedzser, Magyar Telekom Nyrt.
Dr. Konrad Wetzker	A Budapesti Corvinus Egyetem Vezetőképző Központjának elnöke (független)
Őz Éva	A Központi Funkciók Üzemi Tanács elnöke, Controlling igazgatóság controllingmenedzsere, Magyar Telekom Nyrt.

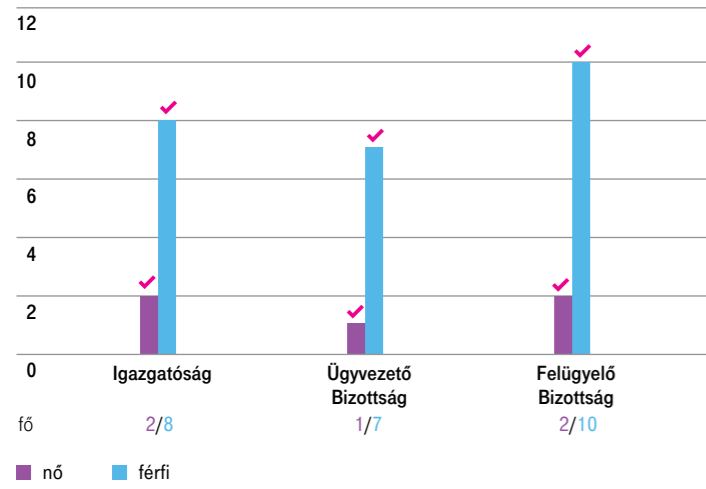
(27) 2015. január 1-i hatállyal megszüntetve

(28) 2014. december 31-ig, 2015. január 1-től a Deutsche Telekom Csoport központjában az Európai szegmens kereskedelmi kiválóságért felelős alelnök

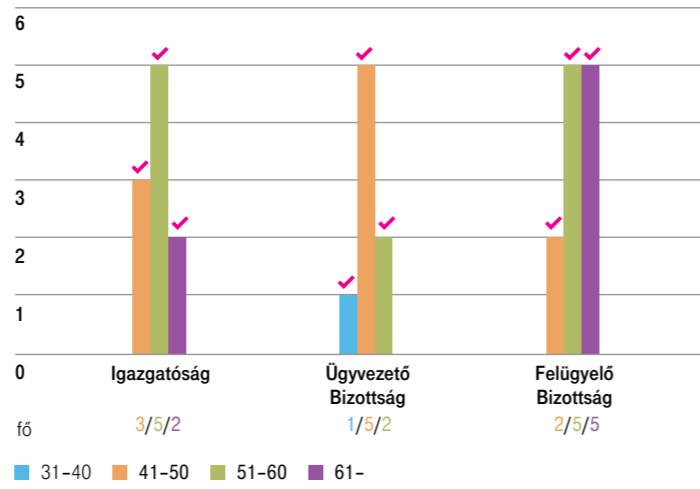
### A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK SZÁRMAZÁSI HELY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2014-BEN



### A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK NEMEK SZERINTI MEGOSZLÁSA 2014-BEN



### A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK ÉLETKOR SZERINTI MEGOSZLÁSA 2014-BEN



### 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 vagy könyvvizsgálói szakképesítéssel kell rendelkeznie.

A Bizottság akkor határozatképes, ha az ülésén legalább három tagja jelen van. A Bizottság határozatait egyszerű többséggel hozza.

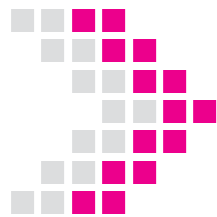
A 2013. április 12-én megtartott éves rendes közgyűlés megválasztotta az új Audit Bizottságot a Felügyelő Bizottság (FEB) függetlennek minősülő tagjaiból, az egyes tagok FEB-tagságával megegyező időtartamra.

Az Audit Bizottság aktuális összetétele honlapunkon elérhető: [http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/audit\\_bizottsag](http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/audit_bizottsag)

### AZ AUDIT BIZOTTSÁG TAGJAI 2014. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Dr. Illéssy János	az Audit Bizottság elnöke, ügyvezető igazgató, Lebona Kft.
Dr. Pap László	Professzor, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Villamosmérnöki kar
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





### Javadalmazási és Jelölő Bizottság

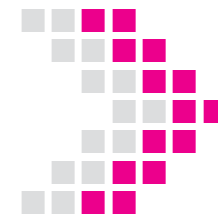
A Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság Igazgatósága megalapította a Javadalmazási és Jelölő Bizottságot, amelynek célja, hogy támogassa a társaság Igazgatóságát a társasági testületek és a top vezetők javadalmazási, illetve egyes jelölési kérdéseiben. A javadalmazással és jelöléssel kapcsolatos egyes feladatok egy bizottságban történő összevonasának 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/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas>

### A JAVADALMAZÁSI ÉS JELŐLŐ BIZOTTSÁG TAGJAI 2014. 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 vezetés döntéseinek közvetlen ráhatása van a teljes Magyar Telekom Csoport tevékenységére és jövőbeli prioritásaira. 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 Igazgatóságának Javadalmazási és Jelölő 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 kitűzött, 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 többletprémium kerül kifizetésre, amelynek mértéke a 100%-os teljesítés alapján fizethető prémiummértéknek legfeljebb további 50%-a.

A prémium-célkitűzés kereteit (a prémium mértékét, szerkezetét, valamint a többletprémium maximális mértékét) a stratégiai befektető

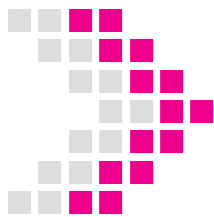
javadalmazási irányelvei (Deutsche Telekom Global Compensation Guidelines) határozzák meg. Az éves célkitűzésen, értékelésen, kifizetésen alapuló – rövid távú ösztönzési elemként alkalmazott – prémiumrendszeren túl a felső vezetés hosszú távú teljesítményösztönzésére is hangsúlyt fektetünk. A Variable II hosszú távú ösztönzési rendszert 2011-ben vezettük be annak érdekében, hogy még hatékonyabban tudjuk motiválni a felső vezetés tagjait a stratégiai célok elérésére. A 4 éves futamidővel a fenntartható teljesítménynövekedést helyezük előtérbe. A programnak 2014-ben indult a negyedik szakasza. A program 2015-től kibővül és átalakul.

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 részvényt után egy további Magyar Telekom-részvényt kap. A program 2015-től kibővül és átalakul.

A felső vezetés, valamint a testületi tagok javadalmazásának elveiről és elemeiről szóló „Javadalmazási Irányelvek” jóváhagyása a Közgyűlés kompetenciája. Emellett a Felelős Társaságirányítási Jelentés részeként, a Javadalmazási Nyilatkozatban évente közzéteszük a testületi tagok, valamint a felső vezetés előző évi javadalmazását.

A fenntarthatósági célok teljesülésére a feladatok végrehajtásáért felelős középvezetők, illetve szakértők ösztönzése a TM rendszeren keresztül közvetlenül történik.

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

Társaságunk irányelve, hogy a részvényeinknek és a piaci szereplőknek szóló közzétételek pontos és teljes képet adjanak a társaságról, és minden vonatkozásban tükrözzék a társaság pénzügyi helyzetét és működési eredményét. Ezen közzétételek az alkalmazandó törvényeknek, előírásoknak és szabályozásoknak megfelelő rendszerességgel készülnek. Annak érdekében, hogy ezen célokra megfeleljünk, megalakítottuk a Közzétételi Bizottságot, és folyamatosan fejlesztjük kockázatkezelési irányelvünket.

Kockázatkezelési rendszerünk magában foglalja a kockázatok azonosítását, hatásuk felmérését, szükséges intézkedési tervek kialakítását, valamint ezek hatékonyságának és eredményeinek követését. A kockázatkezelési rendszer hatékony működtetése érdekében biztosítani kell, hogy a vezetés valamennyi fontos kockázat ismeretében hozza meg üzleti döntéseit.

1999-ben hivatalos kockázatkezelési rendszer működtetését kezdtük meg. Ez a rendszer 2002-ben integrálódott a Deutsche Telekom kockázatkezelési rendszerébe.

Minden lényeges, a belső és külső tevékenységhez kapcsolódó kockázat, a pénzügyi és jogi követelményeknek való megfeleléshez kapcsolódó, valamint számos egyéb kockázat egy jól meghatározott belső mechanizmus alapján kerül kiértékelésre és kezelésre. Kockázatkezelési kézikönyv és a kockázatkezelésről szóló belső utasítás készült. Kockázatkezelési oktatást tartottunk a kocká-

zatkezelésért felelős munkatársak számára valamennyi területet érintően. A működésünkre ható kockázati tényezők negyedévente felülvizsgálatra kerülnek. Minden leányvállalatunknak, üzletágunknak, ágazatunknak és más szervezetünknek negyedévente kötelessége azonosítani és jelenteni működésének kockázatait. Ezen kockázatok kiértékelése után az eredményt a vezetőség, az Igazgatóság, az Audit Bizottság és a Közzétételi Bizottság részére továbbítjuk.

A befektetői döntéseket befolyásoló kockázatok azonnali közzétételének érdekében a kockázatkezelési folyamatot új elemmel bővítettük ki. A negyedéves kockázatjelentési rendszerünket folyamatos jelentési kötelezettséggel egészítettük ki. Ennek keretében a cégcsoport szervezeteinek és leányvállalatainak minden tudomásukra jutó jelentős új tény, információt, illetve kockázatot azonnal jelenteniük kell. Az így közölt információkat a kockázatkezelési szakterület értékeli, és lényeges új kockázat vagy információ felmerülése esetén értesíti a gazdasági vezérigazgató-helyettest.

A munkatársak felelősségét a kockázatok követésére és kezelésére vonatkozóan belső utasítás szabályozza.

2003. július 31-én létrehoztuk a Közzétételi Bizottságot, amely támogatja a vezérigazgatót és a gazdasági vezérigazgató-helyettest azon kötelességük teljesítésében, hogy átlássák a közleményeink pontosságát és időbeliségét biztosító folyamatokat.

A kockázatkezelési irányelv a következő címen érhető el: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Nyrt.\\_kockázatkezesi\\_iranyelve\\_HUN\\_20130920.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Nyrt._kockázatkezesi_iranyelve_HUN_20130920.pdf)

## 1.3. VÁLLALATI MEGFELELŐSÉG

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

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 biztosítunk munkavállalóink számára. A feltételezett nem-megfelelés eseteinek jelentésére, kivizsgálására, nyomon követésére és kiigazítására egyértelmű folyamatokat alakítottunk ki.

A Vállalati megfelelési programot a Csoport megfelelési vezető felügyeli. A Csoport megfelelési 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.

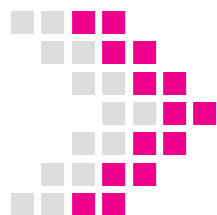
A Magyar Telekom Csoport alapvető jelentőségűnek tekinti és legmagasabb szintű prioritásai közé sorolja a Működési kódexet, annak részletes szabályait és betartását, ugyanakkor elismeri, hogy esetenként nehéz különbséget tenni jó és rossz között. Ezért bátorítjuk munkavállalóinkat, hogy kezdeményezzenek nyílt kommunikációt a Csoporton belül elérhető Kérdezz! portál használatával. A szabályozás

megsértésével kapcsolatos panaszok és észrevételek benyújthatók a Magyar Telekom Csoport Mondd el! portálján.

2014-ben a Magyar Telekom Csoport Megfelelési Ágazatához 72 panasz érkezett a külső vagy belső szabályok megsértésének tárgyában. A Csoport Megfelelési Ágazat 49 panaszt vizsgált ki, melyek közül 25 a jelentési időszak előtt érkezett. A beérkezett és vizsgált panaszok három országra (Magyarország, Macedónia, Montenegró) vonatkoznak.

2010-ben 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 – úgymint 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, amelyről az Ernst&Young mint független külső fél tanúsítványt adott ki.

A szállítók regisztrációs szerződéskötési folyamatában a Magyar Telekom átvilágítást és transzparens beszerzési folyamatokat működtet annak érdekében, hogy biztosítsa a beszállítók integritását és hogy felelős és hatékony döntéseket hozzon a kiválasztás során. A Magyar Telekom valamennyi beszállítójának el



2014-ben összesen 1597 fő távoktatására került sor, a képzéseket a meghívottak 91%-a végezte el sikeresen. 2008 óta a Magyar Telekom Csoport munkavállalói összesen 59 495 megfelelőségi távoktatási tanfolyamot végeztek el.

kell fogadnia a Beszállítói Működési Kódexet, valamint a szerződés kötelező tartalmi eleme egy antikorrupciós klauzula is.

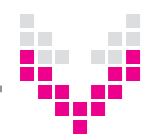
2012-ben minden Magyar Telekom Csoport-munkavállalónak egy online képzést követően újra meg kellett ismernie és elfogadnia a Működési Kódexet. Ezenfelül korrupcióellenes magatartás és munkavállalói összeférhetlenség témákban indított a társaság internetalapú képzéseket csoportszinten, a kockázatelemzés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

Ezen túlmenően társaságunk a megfelelőségi és visszaélési kockázatnak kitett szakterületeken dolgozók számára – mind az anyavállalatban, mind a magyar és nemzetközi leányvállalatokban – személyes tréningeket is szervezett korrupcióellenes magatartás, szer-

ződéses partnerek átvilágítása és ajándékozási szabályok témakörökben.

2014-ben, a korábbi évekhez hasonlóan a Magyar Telekom Nyrt. szervezeteinek és leányvállalatainak részvételével folyt kockázatelemzés. A felmérés eredménye alapján átfogó vizsgálat készült a lehetséges megfelelőségi 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.



#### AZ ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG 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 munkaejét, 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

A Magyar Telekom mindent megtesz annak érdekében, hogy megfeleljen a jelenleg hatályban lévő jogszabályi kötelezettségeinek. Az esetleges további bírságok, kötelezések elkerülése érdekében folyamatos személyes konzultáció segítségével, hatósági szerződésben rögzített megállapodásokkal, illetve nyilatkozat formájában tett vállalásokban rögzített utólagos rendezési tervvel oldjuk meg a felmerülő eltéréseket.

Környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértéséért, illetve termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, gondosságra és használatra vonatkozó jogszabályok és egyéb rendelkezések be nem tartása miatt 2014-ben sem szabtak ki bírságot vállalatunkra. A vállalattal szemben hátrányos megkülönböztetés miatt az illetékes Egyenlő Bánásmód Hatóságnál 2014-ben nem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem volt.

A Magyar Telekomnak 2014 elején összesen 20, év végén összesen 12 munkaügyi pere volt. Ezekben a perekben a vállalat alperes volt. 2014-ben 7 új munkaügyi per indult. 2014-ban ítéleti marasztalás alapján egy munkaügyi perben történt kis összegű (200 ezer forint alatti) kifizetés; peren kívül egyezség alapján a Magyar Telekom 2014-ben 2 munkavállaló részére összesen kb. 7,5 millió forintot fizetett ki.

2014-ben 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 65 millió forint bírság kiszabására került sor, azonban az egyedi panasz alapján indult ügyek számos esetben végződtek bírság kiszabásával, összesen 91,1 millió forint összegben.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság is több vizsgálatot folytatott le a Magyar Telekommal kapcsolatban 2014-ben, itt a kiszabott bírságok összege összesen 45,6 millió forint volt.

Versenyyellenes viselkedés, valamint tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése miatti bírság kiszabására nem került sor egyetlen 2014-ben indult ügyben sem.

A marketingkommunikációs normák, szabályok feltételezett megszegése miatt 2014-ben a Versenyhivatal előtt egy eljárás indult vállalatunkkal szemben, amelyben 90 millió forint bírság kiszabására került sor.

## 1.5. RÉSZVÉTEL A KÖZPOLITIKÁBAN

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

A releváns jogszabályokat a szaktárcák továbbítják az érdek-képviselői 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 2014-ben, ami teljes mértékben megfelel a Működési Kódex részletes szabályaiiban [3.1.1. és 3.1.4.] támasztott követelményeknek.  
<http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/>  
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT\\_Mukodesi\\_Kodex\\_20110331.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf)

## 2. BESZÁLLÍTÓK



2.1. Beszállítói kapcsolatok	56
2.2. Fenntarthatóság a beszerzési láncban	57
2.3. Helyi beszerzések	60
2.4. DELFIN Díj a felelős vállalatoknak	61

### 2.1. BESZÁLLÍTÓI KAPCSOLATOK

A Magyar Telekom számára fontos a korrupció elleni fellépés és az etikus magatartás, ezért szállítótól 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.

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

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 verseny tisztaságot biztosító, átlátható, strukturált és dokumentált beszerzési eljárások során kerülnek kiválasztásra, amelyek 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.

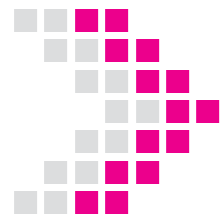
Szerződéseinkben törekszünk a kölcsönösen előnyös, értékteremtő partnerkapcsolatok kialakítására. A költséghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizáljuk beszerzési folyamatainkat az anyavállalati és a csoportszintű beszerzésekben rejlő szinergiák kiaknázásával.

A szállítói kapcsolatok alapvető eszköze a Beszerzési igazgatóság internetes honlapja

(<https://beszerzes.telekom.hu/fooldal.vm>), ahol a szállítók a számukra kialakított interaktív oldalakon – regisztráció után – közvetlenül eléri a hírlevél-szolgáltatást, 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 több mint 76%-át minősített külső szállítóktól szereztük be, több mint 1100 partneren keresztül.



## 2.2. FENNTARTHATÓSÁG A BESZERZÉSI LÁNCBAN

A fenntarthatóság iránti elkötelezettségünket hangsúlyosabban akarjuk közvetíteni a mindennapi üzletvitelünkben aktívan szerepet játszó beszállítók irányába. Ez nem válhat valóra új és ambiciózus célkitűzések, a legjobb gyakorlatok követése és minden érintett bevonása nélkül. Erre válaszként hoztuk létre a Magyar Telekom Fenntarthatósági kérdőívét, mely egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdéssorozat. A kapott válaszoknál az adott beszállító iparág szerinti súlyozással kapja meg a végleges pontszámát. Az analízis bevezetésére 2015-ben kerül majd sor.

A fenntartható beszállítói lánc megteremtése érdekében a Magyar Telekom 2014-ben is használta a GeSI (Global e-Sustainability Initiative) által kidolgozott részletes beszállítói önértékelő kérdőívet partnerei értékelésére, amely környezetvédelmi szempontok mellett emberjogi, munkahelyi egészségi, biztonsági, üzleti etikai kérdéseket is tartalmaz. Eddig összesen 38 beszállító értékelése készült el, ezen szállítók az éves megrendelési érték 16,4%-át adták (2011-ben ez az érték 31,5%, 2012-ben 39%, 2013-ban 31,3% volt).

Aktív beszállítóink fenntarthatósági értékelésére a nemzetközi szinten ismert és működő, illetve a DT által is használt és támogatott EcoVadis értékelőrendszer használatát vezettük be. Stratégiaileg kiemelten fontos és nagy kockázati tényezővel rendelkező beszállítóinkat hívjuk meg, hogy az EcoVadis részletes szempontrendszere alapján nyilatkozzanak működési gyakorlataikról. Ennek keretében közvetlenül 5, közvetve pedig 15 beszállítónk került értékelésre társadalmi, környezetvédelmi, gazdasági és fenntartható beszerzési szempontok alapján. Ezek a beszállítók az éves megrendelési érték 39,5%-át adták.

Az év során folytatódott a stratégiai kiemelt célként is megfogalmazott fenntartható szállítólánc-menedzsment folyamat kialakítása, melynek célja, hogy a Magyar Telekom fenntarthatóság iránti elkötelezettsége váljon beszállítóink működésének részévé, és vállalatunk fenntarthatósági alapelvei és elemei a beszállítóinknál is jelenjenek meg. A folyamat fejlesztési területeiként a jogi megfeleléseket, vállalatirányítási integrálását, az EcoVadis rendszer beemelését és a Magyar Telekom által kifejlesztett kérdőívet építettük ki szakértő kollégáink segítségével. A fenntartható beszállító

lánc menedzsment folyamat részeként, a hatékony működés támogatásához létrehozunk egy munkacsoportot, melynek tagjai felelősek és eljárnak a beszállítókkal kapcsolatosan felmerülő incidensek, a negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi hatások esetén. A munkacsoport állandó tagjai a Vállalati fenntarthatósági központ, a Beszerzési és logisztikai igazgatóság és a Társaságirányítási és általános jogi osztály munkatársai, kiegészítve az incidensben érintett megrendelő szervezet munkatársaival és az incidenst kiváltó téma szakértőivel. A munka támogatására alakítottuk ki az incidenskezelési folyamatot, amely meghatározza az ilyen esetekben szükséges teendőket. Az incidenskezelési folyamat vizsgálja a kiváltó eseményt, a beszállító stratégiai fontosságát, az adott eset súlyosságát, elemzi a beszállító reakciót, és útmutatást ad a megoldási lehetőségekre. Ilyen folyamat elindítására eddig nem volt példa és a vizsgálatok nem tártak fel jelentős negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi hatást. Ezért a fenntarthatósági folyamat keretében nem került sor beszállítói szankcionálásra vagy szerződésbontásra.

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 szempontrendszere elősegíti és biztosítja a minimális társadalmi és környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést, a különböző tagvállalatok közötti közös beszállítók esetén is. A közös csoportstenderdeknek való megfelelést bizonyítva, 2014-ben a Deutsche Telekom által JAC rendszerben végzett auditok közül 14 beszállító a Magyar Telekom partnereként is közvetve értékelésre került, ami az éves megrendelési érték 20,10%-a (ezen érték 2011-ben 15,4%, 2012-ben 20%, 2013-ban 16,4% volt).

A Deutsche Telekom országhatárokat átívelő kezdeményezésként hozta létre 2014-ben a „Together for Sustainability” programot, mely a beszállítók fejlesztését szolgáló kezdeményezés. Ennek keretében három kulcsfontosságú, ICT-termékekkel foglalkozó beszállítóval alakult ki együttműködés. A cél az, hogy közös megoldásokat találjunk a felmerülő problémákra, amivel mindenki számára előnyös helyzetet teremtünk, mivel mindennek olyan pozitív hozadékai vannak, mint a munkavállalói lojalitás, a motiváció, a termelékenység növelése vagy a termékminőség javítása. 2015-ben újabb 5 beszállító csatlakozik a programhoz.

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

	EcoVadis	MT-kérdőív	Audit	Előminősítés	Supplier Score Card	GeSi
Antikorrupció és vesztegetés	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Összeférhetetlenség	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Csalás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pénzmosás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Versenyellenes gyakorlat	✓	✓	–	✓	✓	✓
Szellemi tulajdonjogok tisztelete	✓	✓	✓	–	✓	✓
Marketing- és reklámüzenetek szavahihetősége	✓	✓	✓	–	✓	✓
Fogyasztói és ügyféladatok védelme és titoktartás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alapvető szolgáltatásokhoz vagy termékekhez való hozzáférés	✓	✓	–	–	–	–
Partneri és beszállítói adatok védelme és titoktartás	–	✓	–	✓	✓	✓
Munkatársi és alkalmazotti adatok védelme és titoktartás	–	✓	✓	✓	✓	✓
Üzletmenet-folytonosság	–	✓	–	–	–	–
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	✓	–	✓	–	–	–

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

	EvoVadis	MT-kérdőív	Audit	Előminősítés	Supplier Score Card	GeSi
Társadalom	Alkalmazotti egészség és biztonság	✓	✓	✓	✓	✓
	Munkakörülmények	✓	✓	✓	✓	✓
	Munkaerő-kapcsolatok	✓	✓	✓	✓	✓
	Karriermenedzsment	✓	✓	-	✓	-
	Gyerek- és kényszermunka	✓	✓	✓	✓	✓
	Diszkrimináció	✓	✓	✓	✓	✓
	Alapvető emberi jogok	✓	✓	✓	✓	✓
	Ügyfélegészség és biztonság	-	✓	-	-	-
	Fenntartható beszerzési charta	✓	✓	-	-	-
	Vevő képzése a beszállítói láncon belüli problémákról	✓	✓	-	-	-
Beszerzés	Társadalmi vagy környezetvédelmi szerződési feltételek integrálása	✓	✓	✓	-	✓
	Rendszeres beszállítóértékelés	✓	✓	-	-	-
	Beszállítók auditálása	✓	✓	-	-	-
	Korrektív intézkedések a szállító kapacitásbővítésének megkönnyítésére	✓	✓	-	-	-
	Vevő értékelése fenntarthatósági teljesítménye alapján	✓	✓	✓	✓	-
	Beszállítók előminősítése az értékelést megelőzően	-	✓	-	-	-
	Azonosított kockázatok és hatások	✓	✓	✓	-	✓
	Konfliktusövezetektől származó ásványkincsek	✓	✓	✓	-	-

A fenntarthatósági folyamatól függetlenül, a beszerzési és megfelelési szervezet által azonosított jogi és gazdasági nem-megfelelési esetekre és azok megoldására történő eljárások, ami javítási ajánlatokat, adott partnerrel való szerződésbontást vagy jogi útra való terelést jelentett. Ezen intézkedések száma, jellege és részletei üzleti titok részét képezik, nem publikusak.

A szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárások integrált informa-

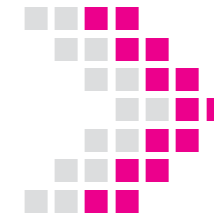
tikai rendszerek támogatásával valósulnak meg. A belső beszerzési igényeket döntően elektronikus rendszerekben adjuk fel. A szállítókiválasztási folyamatot internetalapú ajánlatkérési és aukciós eszköz segíti (One-Source), a megrendelések szállítóhoz történő kiküldése/visszaigazolása szintén internetalapú (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 közvetlen elektronikus beszerzési tranzakciók (CPEX) aránya az elmúlt években folyamatosan magas szinten volt, 2014-ben elérte az összes megrendelt tétel 66%-át (2012-ben 59%, 2013-ban 64% volt). 2014-ben 105 szállítóval álltunk elektronikus kapcsolatban.

A belső igénylési rendszerbe további, a szállító által menedzselte elektronikus katalógus-

kat vontunk be. 2014-ben 22 elektronikus katalógus állt rendelkezésünkre. Az itt feladott beszerzési igények esetén a megrendelés teljesen elektronikus úton jut a szállítóhoz. Az így megrendelt tételek aránya 2014-ben tovább növekedett, és elérte a 46%-ot (2012-ben 40,5%, 2013-ban 43% volt).

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



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

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.

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 költséghatékony-ság 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 Crnogorski Telekom 2015 elején elindította a Beszállítói Előminősítő kérdőívek használatát, így a kötelező regisztráció részeként minden aktív beszállítóját előminősíti.

A Makedonski Telekom szervezeti egységei kezdeményezhetik anyagok és termékek beszerzését, aminek során felelősséggel tartoznak a környezetvédelmi szempontok érvényesítéséért. Az új beruházások esetén a különös figyelmet kell fordítani az energiatévesztő eszközök beszerzésére. A beszállítómenedzsment során ellenőrzik az adott beszállító társadalmi felelősségvállalási és környezetvédelmi tevékenységét, ami terveik szerint a jövőben bekerül a szállítói értékelési szempontok körébe.

### 2.3. HELYI BESZERZÉSEK

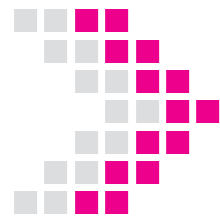
A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be termékeket és szolgáltatásokat helyi<sup>(29)</sup> szállítóktól. Ezen belül is fontosnak tartjuk, hogy a kis- és középvállalkozások megfelelő szerephez jussanak. 2014-ben szállítóink több mint 80%-a ebből a kategóriából került ki. A helyi szállítótól vásárolt termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárulunk a munkahelyek megtartásához.

(29) Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók

## HELYI TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKARÁNYA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT

Tagvállalatok <sup>(30)</sup>	2010	2011	2012	2013	2014
Magyar Telekom Nyrt.	70%	71% ✓	75% ✓	74% ✓	67% ✓
KFKI	58%	56% ✓	74% ✓	–	–
IQSYS	95%	95% ✓	86% ✓	–	–
T-Systems Magyarország	–	–	–	75% ✓	80% ✓
Pro-M	53%	47% ✓	53% ✓	–	–
Makedonski Telekom	67%	73% ✓	86% ✓	79% ✓	84% ✓
T-Mobile Macedonia	55%	47% ✓	46% ✓	56% ✓	46% ✓
Crnogorski Telekom	38%	42% ✓	52% ✓	42% ✓	50% ✓

## 2.4. DELFIN DÍJ A FELELŐS VÁLLALATOKNAK



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.

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 szakmai zsűri tagjai:

- György Bence – TV2, program- és hírigazgató
- Nagy Viktor – portfolio.hu, vezető elemző
- Dr. Pataki György – Budapesti Corvinus Egyetem, egyetemi docens
- Simon Ernő – független újságíró és kommunikációs szakértő, a Figyelő volt főszerkesztője

- Szomolányi Katalin – Magyar Telekom, Vállalati fenntarthatóság központvezető

A hatodik díjátadó 2014. szeptember 3-án, a XV. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés során zajlott le.

A pályázati anyagok megtalálhatóak az alábbi oldalon:  
[http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/esemenyek/2014/kerekasztal\\_beszelgetes](http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/esemenyek/2014/kerekasztal_beszelgetes)



DELFIN Díj-átadó, 2014

## DELFIN DÍJBAN RÉSZESÜLT VÁLLALATOK KATEGÓRIÁNKÉNT

## Kategória

## Díjazottak

Esélyegyenlőség támogatása, diszkriminációmentesség segítése vállalaton belül és kívül

Hill and Knowlton PR-ügynökség

Fenntarthatósági tudatformálás, oktatás

Sopron és Térsége Környezetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Kft.

Megvalósult innováció a fenntarthatóság érdekében

Vasi FULL-TÁV Kft., Csepel Zrt.



**ÉDER ANDREA**  
STKH Sopron és Térsége Környezetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Ügyfélszolgálati és kommunikációs osztályvezető

Az STKH Sopron és Térsége Környezetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. 39 település 110 ezer lakosának hulladékát kezelő főtevékenységként. A környezeti felelősségvállalás tudatos népszerűsítése több szempontból fontos cégünk életében. Rövid távon csak a környezetünkben élők együttműködésének megnyerésével tudjuk hatékonyságunkat növelni, aminek azonnal mérhető, gazdasági előnyei vannak. Hosszú távon pedig a helyes magatartásforma kialakítása nemcsak a hulladékkezelési díj megfizetésében mutatkozik meg, hanem a környezeti egészség megőrzésében, így az élő és élettelen környezet összhangjának megtartásában is.

A DELFIN Díj fontos mérföldkövet jelent cégünknek a környezeti szemléletformálás területén. Egy nemzetközi szintű példamutató társadalmi szerepvállalással bíró cég által megmérettetni útmutatást jelent számunkra. Azzal, hogy törekvéseink megállták a helyüket a zsűri előtt, megerősítést kaptunk a mindennapi munkánkhoz és megtisztelő elismerést jelentős szakemberektől.

Az STKH által szervezett szemléletformáló aktivitások minden esetben a helyi közösségre építenek. „Nemszeretem” dolgokkal foglalkozunk, mégis tudunk olyan élményeket adni a programjaink által, melyek segítenek a jó rutin megerősítésében, a szeméttel való foglalkozás esetében is. Sok kicsi sokra megy, ez igaz a fenntarthatóság szempontjából is.

Számomra hatalmas elismerés a Magyar Telekom DELFIN Díjának elnyerése, hiszen közel 10 éven keresztül dolgoztam ennél a cégnél. Úgy érzem, az itt megszerzett tudásra alapozva sikerült egy másik csapattal is valódi értéket teremtenem.

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





## 3. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK



3.1. Ügyfél-elégedettség	64
3.2. Ügyfélpanaszok kezelése	71
3.3. Ügyfeleink tájékoztatása	73
3.4. Ügyfeleink bevonása	74

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 szolgáltatáselemek 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 az Üzleti Inteligencia osztállyal szoros együttműködésben.

A felmérések telefonos, illetve személyes megkérdezéssel, sztenderd interjúk formájában történnek, szakmailag indokolt nagyságú, rétegzésű és súlyozású mintákon. A vizsgált kérdéskörök tartalma alapvetően nem változik az évek során, ezzel biztosítva az időbeli válto-

### 3.1. 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 szolgáltatáselemek (pl. hálózatminőség, termékínálat, ügyfélszolgálat stb.) megítélését részleteiben is.

zások nyomon követhetőségét – ugyanakkor a lebonyolítás módszertana, a minta kialakítása a belső vállalati (vállalatcsoporti) igények, illetve a termékstruktúra és a piac változásainak megfelelően időről időre felülvizsgálata és aktualizálásra kerül.

#### Lakossági ügyfélkör

A magyarországi lakossági mobilpiacot 2012-ben jellemző csökkenő tendencia 2013-ban megállt, 2014-ben pedig javultak mind a Magyar Telekom, mind a versenytársak eredményei. Az európai iparági benchmark-

eredményekhez képest a vállalat 2014-ben az átlagnál egy kicsit jobb eredményt el.

A mobilpiacon a szolgáltatókkal való elégedettség összességében nagyon kiegyenlített, markáns különbség nem tapasztalható, de 2014-ben, főleg az év második felében, a Vodafone eredményei kicsit jobbák, míg a Magyar Telekom eredményei stagnáltak, a Telenor utolérte a Magyar Telekomot. Így a Magyar Telekom elveszítette eddig megszokott első helyét, összességében pedig elmondható, hogy 2014-ben a Vodafone átvette az első helyet e téren.



**PÓLEFKÓ ISTVÁN**  
Műszaki  
ügyfélszolgálat  
támogató menedzser

önkéntes  
ügyfélmegítélő

#### Ügyfélmegítélő-tréningek

A piacon egyre több szolgáltató kínál hasonló termékeket és szolgáltatásokat. Ezek árázása lehet eltérő, de ami igazán fontos, az a szolgáltatás minősége, ezzel együtt pedig a kiszolgálás minősége is, hiszen ezek hagynak nyomot az ügyfelekben.

Számomra nagyon fontos, hogy olyan kiszolgálásban részesítek külső vagy akár belső ügyfeleinket, mint amelyet máshol ügyfélként magam is elvárok. Ugyanakkor a minőségi kiszolgálás igénye már eltolódik az alap elvárások irányába, így a szerződéses életútján szinte gondolatolvasás-szerűen olyan pozitív élményeket kell generálnunk, melyekre az ügyfelek nem feltétlenül számítanak és egyfajta „wow!” érzést keltenek bennük.

Azon túlmenően, hogy hiszek a program sikerében, a munkám mellett önkéntesként azért vállaltam ügyfélmegítélő-tréneri megbízást, mert korábban résztvevőként is megtapasztaltam, hogy jelentős szemléletformáló hatása miatt mennyire hasznos ez a képzés. Trénerként a csoporttal együtt ismerhetem meg más szakterületek munkatársait, nagyobb rálátást kapva a vállalat egészének működésére, miközben a kapcsolódási pontok felismerésével saját határaitam tudom kiterjeszteni. Sikerként értékelem, amikor ez a visszajelzésekben is megjelenik, és különféle vállalatokat fogalmaznak meg a résztvevők arra vonatkozóan, hogy a program elemei közül mivel fognak tudni hozzájárulni az ügyfélmegítélő növeléséhez.





Az egyes szolgáltatáselemeket külön is szemügyre véve azt láthatjuk, hogy a Magyar Telekom korábbi legfőbb erősségei, a hálózati tényezők és lefedettség terén rosszabb megítélés alá került, és jelenleg a leggyengébben teljesít a piacon. A hálózati lefedettség megítélésében tovább nőtt a különbség a Magyar Telekom és a Vodafone között, az utóbbi javára.

Az árakkal kapcsolatos megítélésben javult vállalatunk eredménye 2013-hoz viszonyítva, de még mindig a versenytársak mögött van, különösen a Vodafone-hoz képest.

A Magyar Telekom kifejezett előnye a versenytársakkal szemben a készülékek, illetve a készülék-upgrade-ek. Hasonlóképpen versenyelőnye van vállalatunknak az új termékajánlatok területén is. Javult a Magyar Telekom 2013-hoz képest az ügyfélélmény, az ügyfél-információ és a mobilinternet megítélésében is, bár ez utóbbi esetében a Vodafone továbbra is előnyben van.

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

vezetékes szolgáltatások szektorának elégedettségi eredményei 2013-14-ben összeértek. A vezetékes piac hosszú távú összehasonlításban nagyon enyhe növekedést mutat.

A szolgáltatók eredményei a mobilpiachoz hasonlóan itt is közel vannak egymáshoz. Éves átlagot tekintve a Magyar Telekom van továbbra is az élen kis különbséggel. A 2014-ben mért érték az európai iparági benchmark Top 10% és Top 33% közötti tartományába esett.

A Magyar Telekom 2014-ben minden fontosabb területen javította eredményeit 2013-hoz képest. Legfőbb erősségei közé tartozik a kínált szolgáltatások és termékek összessége és azok megújuló kínálata, valamint a hálózat kiépítettsége. Ügyfélkiszolgálás terén gyengült azonban az üzletekkel és a telefonos ügyfélszolgálattal való elégedettség, és elsősorban a hosszabb várakozási idők miatt, így most egy szintre került a versenytársakkal való megítélésben, illetve kicsit rosszabb lett a megítélése a UPC-hez képest az üzletek esetében.

Összességében elmondható, hogy a Magyar Telekom vezetékes ügyfelei elégedettebbek az árakkal és az ár-érték aránnyal, mint a mobilügyfelek.



### Üzleti ügyfélkör

Az üzleti mobilszolgáltatások piaca stabil volt 2014-ben. A Magyar Telekom és a versenytársak között nincs jelentős különbség az elégedettségi index tekintetében, a szolgáltatók megítélése gyakorlatilag megegyezik: a Magyar Telekom indexe egy kicsit magasabb csak, mint a versenytársaké. Európai összehasonlításban kissé elmarad a Magyar Telekom az európai benchmarkátlagtól.

Vállalatunk fő erőssége a hálózat minősége telefonhívások esetén, a lefedettség, valamint a roaming. Szintén kiválóan teljesít ár-érték arányban, valamint a meglévő és új ajánlati termékek megítélése terén. Az egyetlen terület ahol a versenytársakhoz képest gyengébben teljesít a Magyar Telekom, az a telefonos ügyfélszolgálat.

A vezetékes szolgáltatások esetében a Magyar Telekom 2014-ben az Invittel szemben ugyan meg tudta őrizni vezető szerepét, de a UPC egy szintre került vele. Európai összehasonlításban ugyanakkor az eredmény az alsó 10%-hoz közelít mind a SoHo, mind az SMB esetében.

A Magyar Telekomot a széles körű szolgáltatás- és termékínálat különbözteti meg legin-

kább a versenytársaktól. További erőssége még a megbízhatóság, a hűséges ügyfelek megbecsülése, valamint az, hogy az ügyfelek jó kezekben érzik magukat a szolgáltatónál. Javítandó területek az üzletekben történő kiszolgálás gyorsasága, illetve a panaszkezeléshez szükséges idő lerövidítése.

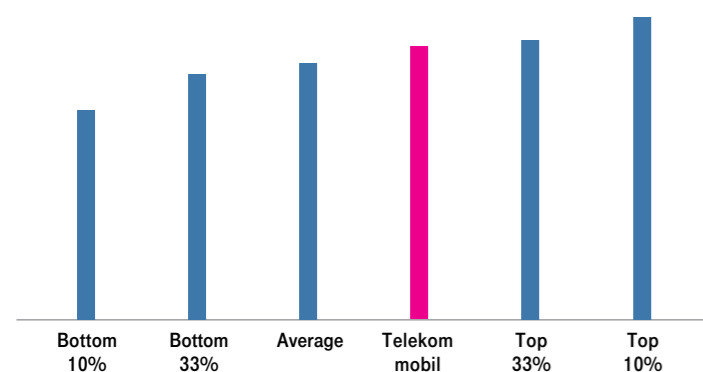
A klasszikus általános elégedettségmérés mellett az egyes ügyfélkapcsolati eseményekkel való elégedettséget a Next Generation International Customer Contact Analysis (NG ICCA) kutatás keretein belül folyamatosan figyeljük. A mérés célja figyelemmel kísérni az ügyfelek által érzékelt kiszolgálási minőséget, illetve információt szerezni az ügyfelek elégedettségéről, az ügyfélszolgálatunkkal kapcsolatos benyomásokról.

A megkeresés tranzakció-alapú, 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
  - otthoni szolgáltatások létesítése és hibaelhárítása
  - üzleti partnerhálózat

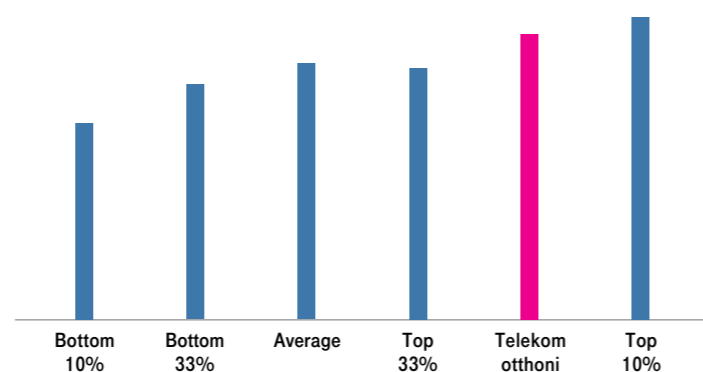
### ELÉGEDETTSÉG A MOBILSZOLGÁLTATÁSOKKAL (LAKOSSÁGI ÜGYFELEK)

A Magyar Telekom lakossági mobilpiaci ügyfélelégedettségmérésének eredménye az európai iparági benchmark-adatbázis összevetésében, 2014



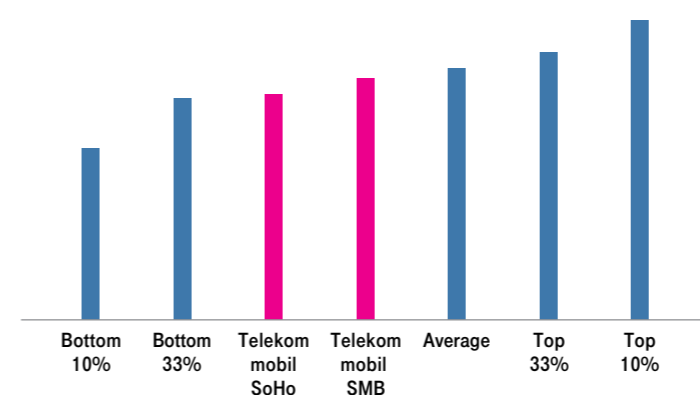
### ELÉGEDETTSÉG A VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOKKAL (LAKOSSÁGI ÜGYFELEK)

A Magyar Telekom lakossági otthoni ügyfélelégedettségmérésének eredménye az európai iparági benchmark-adatbázis összevetésében, 2014



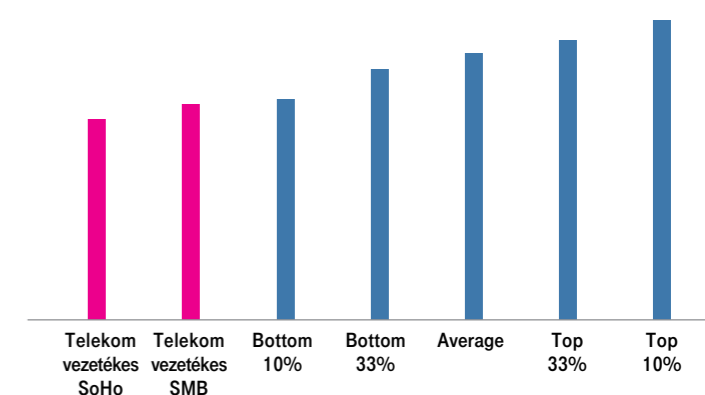
### ELÉGEDETTSÉG A MOBILSZOLGÁLTATÁSOKKAL (ÜZLETI ÜGYFELEK)

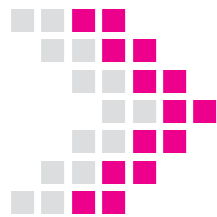
A Magyar Telekom üzleti mobilpiaci ügyfélelégedettségmérésének eredménye az európai iparági benchmark-adatbázis összevetésében, 2014



### ELÉGEDETTSÉG A VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOKKAL (ÜZLETI ÜGYFELEK)

A Magyar Telekom üzleti otthoni ügyfélelégedettségmérésének eredménye az európai iparági benchmark-adatbázis összevetésében, 2014





Az „Ügyfél hangja” típusú vizsgálat keretében, „vizesés” 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 minőség egy-egy összetevőjével 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 kifejtős lehetőséggel. 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 osztály munkatársai is hozzáférnek. A kiértékelés napi/heti szinten első körben operatív szinten történik meg, a csatornák vezetői akcióterveket, fejlesztési igényeket adnak fel, amennyiben kiugró eredményeket észlelnek. A negyedéves, csatorna-összehasonlító elemzés elkészítése az Ügyfél-élmény osztály 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, azok prioritizálásával és vezetői szinten ezek bemutatásával az Ügyfél-élmény osztály insight csapata fog-

lalkozik. Vezetői szinten ezek státusza külön pain point riportban kerül bemutatásra (+CEX DashBoard mutatók és elemzési eredmények). A felszínre került hiányosságokkal, eltérésekkel kapcsolatosan az érintett üzleti terület közvetlen vezetője intézkedik, a CEX-csappal közösen 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 azt 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 elintézzze?” Mind az átfogó elégedettség, mind a CES-mutató eredményei -200-tól +200-ig terjedő skálán értelmezendők. Az átfogó elégedettséget, a CES-mutatót és a szabad szöveges visszajelzéseket összefüggéseikben folyamatosan elemezzük, még több értéket teremtve ezzel mind az ügyfeleknek, mind pedig a vállalatnak.

2014-es átfogó elégedettség-eredmények:

- A vizsgált csatornák közül az otthoni szolgáltatások létesítését, hibaelhárítását, illetve az üzlethálózatot igénybe vett ügyfelek a legelégedettebbek a kapott kiszolgálással, bár a hibaelhárítás folyamatát egy kissé nehézkesnek ítélik meg.

- 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.
- Az ügyfelek továbbra is az IVR-t (telefonos menürendszer és önkiszolgáló ügyfélszolgálat) kedvelik a legkevésbé (hosszúnak találják a várakozási időt, a menürendszer bonyolultsága miatt nem jutnak el ügyintézőig).

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

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

- Projektalapú mérés: minden hónap lezárulta után az adott hónapban végszámlázásra került, 5 M Ft feletti projektek esetén kerül kiküldésre egy kereskedelmi és projektmegvalósítási kapcsolattartónak webes projekt elégedettségmérési 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.

- 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 a tapasztalatokat beépítik a szervezeti egységük munkájába.

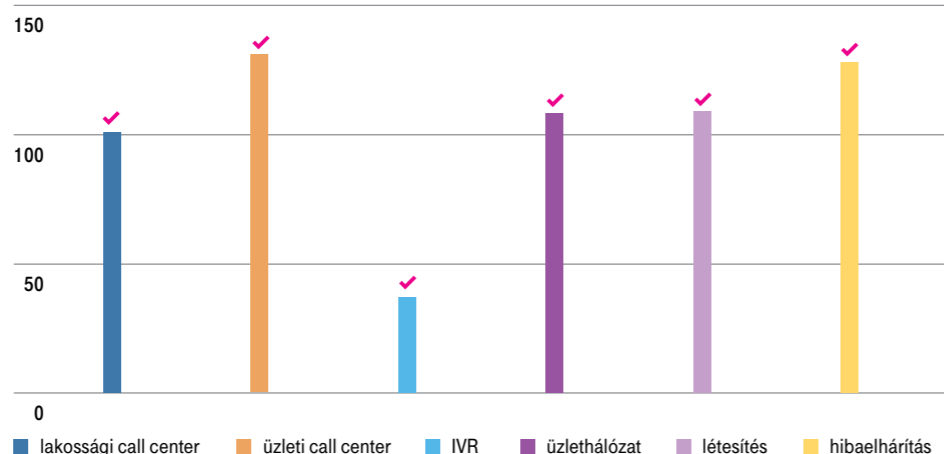
Azoknál az ügyfeleknél, akik a 6-os skálán 3-as vagy annál rosszabb választ adnak valamelyik kérdésre, vagy negatív szöveges értékelést írnak, automatikusan panaszjegy kerül felvételre, és esetleg is kivizsgáljuk a kirívóan alacsony értékelések okait, illetve szükség esetén javító intézkedéseket hozunk az ügyfél-elégedettség visszaállítására és növelésére.

Az egyes mérések összesített eredményei:

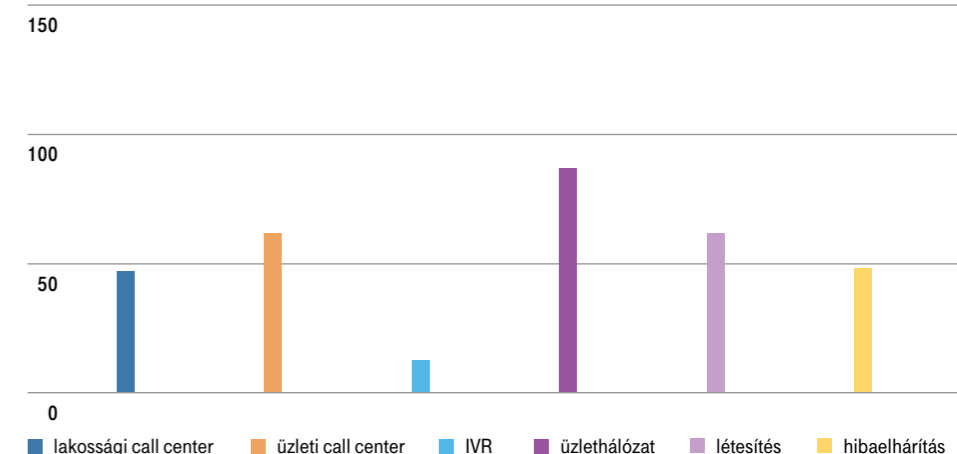
- projektalapú mérés: 5,02 (6-os skálán)
- kis- és közepes szolgáltatási ügyfelek: 4,82 (6-os skálán)
- kiemelt szolgáltatási ügyfelek: 4,92 (6-os skálán)
- hibabejelentésekhez kapcsolódó ügyfélelégedettség-mérés: 5,45 (6-os skálán)

Minden év végén a T-Systems Versenyképesség-fejlesztés ágazat a BellResearch piacutatót céget megbízva vizsgálja 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 döntéshozóit kérdezték meg.

### ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉG-MUTATÓ 2014-ES ÉRTÉKE CSATORNÁNKÉNT



### CES-MUTATÓ 2014-ES ÉRTÉKE CSATORNÁNKÉNT



**AZ ADATKÖZPONT ÁGAZAT 2014. ÉVRE VONATKOZÓ ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSE**

Adatközponti kapcsolattartás	Rossz	Megfelelő	Jó	Kiváló	Mintaszám	2014/Átlag	2013/Átlag
Adatközpont elérhetősége	0	0	1	9	10	4,90	4,80
Közvetlen ügyfél-támogatási tevékenység	0	0	3	7	10	4,70	4,80
Ügyfélközpontúság	0	0	2	8	10	4,80	4,80
<b>Technológiai környezet</b>							
Elektromos rendszerek rendelkezésre állása	0	0	0	10	10	5,00	4,90
Gépészeti rendszerek rendelkezésre állása	0	0	0	10	10	5,00	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	2	8	10	4,80	4,60
Műszaki személyzet rendelkezésre állása	0	0	1	9	10	4,90	4,80
Műszaki személyzettel történő kapcsolattartás	0	0	2	8	10	4,80	4,80
Műszaki személyzet szakmai ismerete	0	0	2	8	10	4,80	4,90
<b>Biztonsági szolgálat</b>							
Biztonsági szolgálat elérhetősége	0	0	1	9	10	4,90	4,90
Biztonsági szolgálat rendelkezésre állása	0	0	2	8	10	4,80	4,90
Biztonsági szolgálat szakmai felkészülése	0	0	4	6	10	4,60	4,90
<b>Általános</b>							
Kolokációs környezet minősége	0	0	1	9	10	4,90	4,80
Kolokációs környezethez közvetlenül kapcsolódó esetleges problémák kezelése	0	0	2	8	10	4,80	4,80
Összesen						72,60	72,50
Mintaszám						15,00	15,00
Átlag						4,84	4,83

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

**ICCA-célérték 2014-ben**

**ICCA-eredmények 2014-ben**

CC: 115 pont

CC: 119,7 pont

Dedikált pilot: 135 pont

Dedikált pilot: 156,5 pont

Kijárók: 165 pont

Kijárók: 184,1 pont

A kutatás során alkalmaztak webes kérdőíveket (~600 db) és személyes mélyinterjúkat is (~100). A kutatás eredményeit az érintett szervezetek vezetőivel is megismertetik, aminek célja, hogy a kutatás során feltárt hiányosságok alapján hozhassák meg az intézkedéseiket.

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

Az Adatközpont ágazat 2014. évre vonatkozó ügyfél-elégedettség felmérése 2015 januárjában készült el. Az eredményeket az ügyfelek részére kiküldött kérdőív alapján határozták meg.

A Crnogorski Telekom ügyfél-elégedettségi méréseihez két értéket használnak: TRI\*M és NGICCA.

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

- Lakossági szegmens (vezetékes, illetve mobilsúlyozott):
- Növekedés éves alapon (68,7-ről 70,0)
  - Az előrelépés elsődleges mozgatórugói az Árképzés és Díjak területek voltak.

Vállalati szegmens:

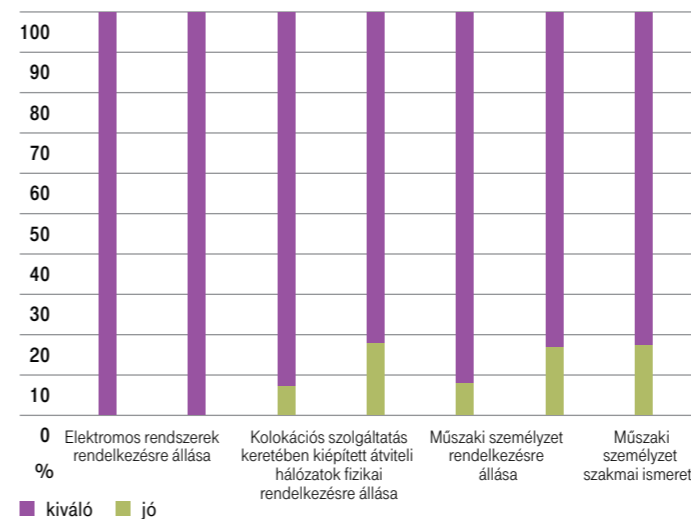
- Növekedés éves alapon (60,4-ről 61,5)
- Az előrelépés elsődleges mozgatórugói az Árképzés és Díjak, illetve az Ügyfél-szolgálat területek voltak.

- A DTAG-tagvállalatok körében folyamatban van Next Generation ICCA program bevezetése. A program pontos és aktuális képet ad a tagvállalatok ügyfél-elégedettségi teljesítményéről (CS, értékesítés, TCS, önkiszolgálás). Az ügyfeleket 90 naponta keresik meg. SMS- és IVR-felmérések készülnek.

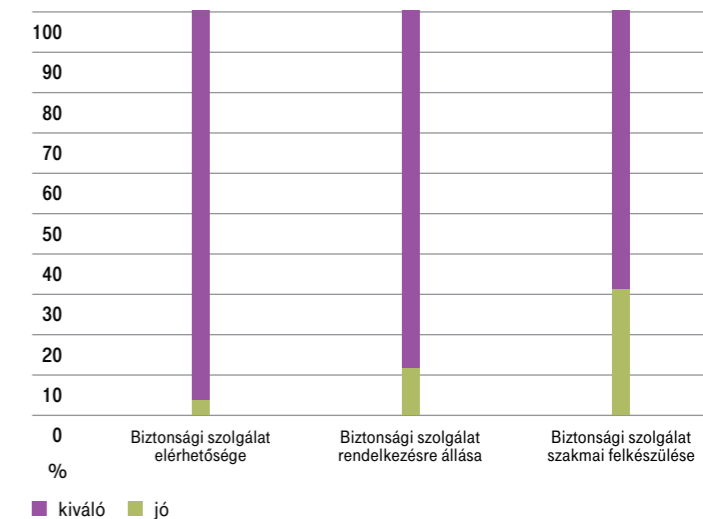
Az összes csatorna méri az éves alapon számított pontszám javulását vagy stagnálását:

- A CS 92,6 ponton stabilizálta az ICCA eredményét.
- A TCS 2,7 ICCA-ponttal javult.
- Az üzletek 10,3 ICCA-ponttal javultak.
- Az Önkiszolgáló üzlet 14,1 ICCA-ponttal javult.

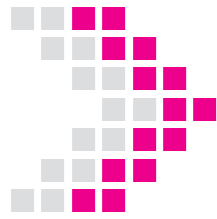
**TECHNOLÓGIA**



**BIZTONSÁGI SZOLGÁLAT**



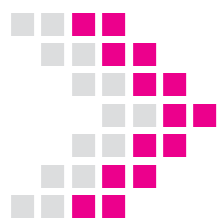
### 3.2. ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSE



Hisszük, hogy a valós jelzéseken és ügyféligényeken alapuló javításokkal sikeresebbek lehetünk versenytársainknál, ügyfeleinknek pedig kifogástalan szolgáltatásokat tudunk biztosítani.

Valljuk, hogy a panaszok az ügyfeleinktől érkező hasznos jelzések, melyek segítenek feltárni az esetleges folyamati vagy egyéb hiányosságokat. A korábbi évek tapasztalatai alapján kiemelkedően fontosnak tartjuk, hogy meghalljuk az ügyfél hangját, legyen szó panaszról vagy véleménynyilvánításról, és megtaláljuk azokat a pontokat, amelyeken javítva fokozható ügyfeleink elégedettsége a Magyar Telekom szolgáltatásai kapcsán.

A 2013-as év harmadik negyedében elindított Customer Feedback Management program tapasztalatai alapján, a feladatait kibővítve továbbfejlesztettük és 2014 októbertől a CFM-et önálló területként működtetjük. A CFM legfőbb célja az ügyfelektől érkezett visszajelzések, panaszok mélyelemzése a problémákat okozó pontok feltárása érdekében. Az eredmények alapján rövid és hosszú távú, tapasztalatokra építő fejlesztési és oktatási tervek, folyamatjavítások megfogalmazására nyílik lehetőségünk.



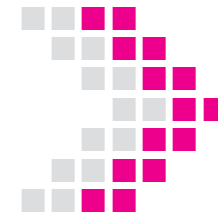
Az azonnali megoldások érdekében call centereinkben és üzleteinkben az eddigieknél is tovább bővítettük ügyintézőink tudását, kompetenciáját, ezzel egyben megnöveltük a panaszoknak azt a körét, amit azonnal kezelni tudnak, megkímélve ügyfeleinket a várakozástól.

Frontterületeinken dolgozó kollégáink a 2014. évtől kezdődően kibővített jogkörrel rendelkeznek, ami a panasszal hozzájuk forduló ügyfelek szélesebb rétegének azonnali kiszolgálását teszi lehetővé. A gyors, hatékony

Kiemelt fontosságúnak tekintjük, hogy ügyfeleink elégedettek legyenek termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, munkatársaink ügyintézésével, de emellett az elmúlt évek során fokozatosan egyre nagyobb igény jelent meg a panaszkezelésben az elégedettségen túl az ügyfélműködés fokozására is. Éppen ezért a panaszok kezelése során is folyamatosan igyekszünk olyan megoldásokat alkalmazni, amelyekkel minden, ügyfeleink által jelzett panaszt elégedettséggé, sőt az egyedi igényekre szabott, minőségi és megnyugtató rendezéssel élménnyé fordíthatunk át.

A különböző csatornákon beérkező panaszok esetében, ahogy a korábbi években, 2014-ben is az volt a legfontosabb elvárásunk, hogy a panaszkezelés a legrövidebb idő alatt megtörténjen, az ügyfél problémáinak megoldására és kérdéseinek megválaszolására a lehető leggyorsabban, már az első kapcsolatfelvétel során sor kerüljön.

panaszkezelést a frontterületek saját kompetenciáinak bővítésén túl tovább fokozta a társterületekkel történő szoros együttműködésünk, ezzel megelőzve és nem utólag kezelve a felmerülő kérdéseket, panaszokat.



2014-es tevékenységünk eredményeként 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;
- fogyasztói tudatosság emelkedése – minőségi szolgáltatások igénybevétele;
- komplex, összetett szolgáltatások – bonyolultabb számlák, széles termékportfólió, ügyintézési hibák előfordulása.

2014-ben 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/vallalatrol/iranyelveink/minoseg\\_garancia](http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia) [http://www.telekom.hu/static/sw/download/2014\\_evi\\_Telekom\\_szolgáltatasminesegei\\_mutatok.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/2014_evi_Telekom_szolgáltatasminesegei_mutatok.pdf)

A T-Systemshez 2014-ben összesen 57 ügyfélpanasz érkezett be. Ezeket minden esetben egyenként, esetenként az érintett szakterületek dolgozóinak bevonásával vizsgáljuk. A kivizsgálás eredményeit és a meghozott intézkedéseket a Szerviztevékenység-áttekintő riport Panaszkezelési melléklete tartalmazza (negyedéves bontásban).

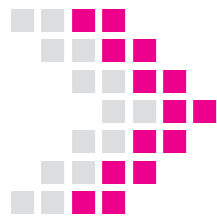
A Vállalati Ügyfél-támogatási Ágazat (VÜK) esetében az ICCM-ben rögzített ügyfélpanaszok száma 2014-ben: 19 817 db (melyből számlareklamáció: 12 701 db).

2014-ben 157 911 folyamatot kezeltünk, így a számlapanaszok aránya az összes ügghöz képest 8,04%, az egyéb panaszok aránya az összes ügghöz képest 4,51%, míg a panaszok aránya összesen 12,55%-os.

Kezdeményezések 2014-ben:

- Cashflow tudatos működésének oktatása a VÜK és a T-Systems vonatkozásában, mintegy 150 fő részvételével.
- Számlahibák csökkentésére tett intézkedések, pl.: Magyar Honvédség dolgozói ügykezelés leírása üzleteknek.
- Symposium: az előzetes munkálatokban részt vállaltunk: regisztrációk erősítése, meghívók kiküldése, ügyfelek tájékoztatása volt a feladatunk.
- Kreativitás és Innováció: képzés és innovációs pályázat VÜK-szinten.
- Mozdulj, VÜK!: a munkatársak teljesítményének fokozása és egészségének megőrzése érdekében heti rendszerességű torna bevezetése.

Bármely, közvetlenül az Adatközpont ágazathoz befutó ügyfélpanasz esetén első lépésként az ügyfél-támogatási menedzser behatárolja a panasszal érintett területet. Amennyiben az ügyfél a kolokációs jogviszonyt érintő panasszal fordult hozzánk, azonnal megkezdjük a kivizsgálást, legyen az a szolgáltatás bármely fizikai elemét érintő probléma, adminisztrációt, számlázást, ügyfélkezelést érintő probléma, vagy akár valamelyik részterület kommunikációját érintő panasz. Kolokációs jogviszony fizikai szolgáltatási elemeinek gondja esetén az üzemeltetést irányító munkatársakhoz és a kompetenciaközpont-vezetőhöz delegálja a feladatot. Számlázási, könyvelési, szerződéskezelési panasz esetén – a probléma minél pontosabb körülírása mellett – értesíti a megfelelő területet, és javaslatot tesz a megoldás módjára és lehetőségeire a feltárt információ alapján. Kommunikációs probléma esetén a lehető legpontosabb felmérés és azonosítás után a szükséges lépéseket megteszi a hiba orvoslása irányába.



A Makedonski Telekomhoz 2014-ben a vezetékes szolgáltatással rendelkező ügyfelektől összesen 14 122 ✓ panasz érkezett, ami a 2013-es adathoz viszonyítva 25%-os csökkenés: ✓ ez elsődlegesen a szolgáltatások alacsonyabb számának köszönhető. Szolgáltatástípusonkénti bontásban az 1000 ügyfélre vetített panaszok száma 2014-ben a következőképpen alakult: vezetékes telefon: 30 ✓, internet: 32,5 ✓ és szolgáltatáscsomag: 21,4 ✓. A vezetékes szolgáltatások esetében az ügyfélszám 2014 végén a következők szerint alakult: 236 420, internetszolgáltatás: 152 379, IPTV-szolgáltatás: 98 690.

A mobilügyfelektől 25 080 ✓ panasz érkezett, ami 2013-hoz képest 11%-os növekedést ✓ jelent, elsősorban az új mobiladatcsomagok és a hívások megszakadásáért kirott kötbérek következtében. A panaszok 85%-a előfizetéses, 15%-a feltöltőkártyás ügyféltől érkezett. 2014-ben 1000 ügyfélre vetítve a mobilszolgáltatások körében felmerült panaszok száma a következőképpen alakult: feltöltőkártyás ügyfelek: 4,7 ✓, előfizetéses: 50,5 ✓. 2014 év végén a következő mobilügyfélszámokkal rendelkezünk: feltöltőkártyás: 773 305, előfizetéses: 423 937.

### 3.3. 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 címeken lehet tájékozódni:  
<http://www.telekom.hu/otthoni>  
<http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak>  
<http://www.telekom.hu/uzleti/>

További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a következő címeken kaphatnak tájékoztatást:

- T-Systems: <http://www.t-systems.hu>
- Origo: <http://www.origomediagroup.hu/portfolio.html>
- Kitchen Budapest: <http://www.kitchenbudapest.hu/hu/kibu/projects/>
- KalászNet: <http://www.kalasznet.hu/>

2014-ben folytatjuk a mobil- és a vezetékes panaszok kezelését szabályozó folyamatok egységesítését. Az új szervezeti struktúrának (lakossági/vállalati) köszönhetően a panaszokkal kapcsolatos jóváhagyási folyamat megváltozott. A korábbi évekhez képest szintén megnövekedett a távközlési hatóság ellenőrzéseinek száma (kb. napi egy látogatás).

Crnogorski Telekomnál az ügyfélpanaszok száma 1000 ügyfélre vetítve szolgáltatások szerinti bontásban (vezetékes/mobil, internet stb.). Módszertan: összes panasz (írásos és szóbeli) összevetése a 2014. év végi (nem halmozott) ügyfélszámmal.

- 57 ✓ vezetékes
- 76 ✓ előfizetéses
- 13 ✓ feltöltőkártyás

2014-ben az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban a következő lépésekre került sor:

- A követelések és panaszok kezeléséről szóló vállalati utasítás 2014. augusztus 7-én került bevezetésre.
- „One billing and CRM” projekt: aktív szerepvállalás a projektben és az ügyfél-panaszkezelési folyamat továbbfejlesztésében.
- A panaszkezelési és a kintlevőség-kezelési folyamatok folyamatos javítása.

- Makedonski Telekom: <http://www.telekom.com.mk/en/>
- T-Mobile Macedonia: <https://www.t-mobile.mk/public/personal-customers.nsp>
- Crnogorski Telekom: <http://www.telekom.me/private-users.nsp>

A Telekom mobildíjcsomagjaival, szolgáltatásaival kapcsolatban a nap 24 órájában részletes tájékoztatás, illetve igény szerint módosítás kérhető a lakossági telefonos ügyfélszolgálaton, mely a Telekom mobil hazai hálózatából díjmentesen hívható a 1430-as, illetve feltöltőkártyás előfizetés esetén a 1777-es (Domino-központ) számon.

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.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak/szolgáltatások>.

A T-Systems-ügyfelek integrált ügyfélszolgálati kiszolgálása a 1400-as hívószámon és a [TS\\_ugyfelnkapcsolat@t-systems.hu](mailto:TS_ugyfelnkapcsolat@t-systems.hu) e-mail címre beérkező írásos ügyek kezelésével történik.

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 ajánla-

tainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-iránymutatásoknak való megfeleltetés, valamint a jogi megfelelés ellenőrzése. Aktuális ajánlatainkat a lehető legtöbb kommunikációs eszköz igénybevételével, az adott reklámhordozó lehetőségeit maximálisan kihasználva juttatjuk el mindenkihez. Így biztosítjuk a minél teljesebb körű tájékozódás és ezzel együtt az átgondolt, felelős döntés lehetőségét.

### 3.4. ÜGYFELEINK BEVONÁSA



A hello holnap! díjcsomag speciális kedvezményt és élethelyzethez igazítható felhasználási opciókat kínál a különböző fogyatékossgal élők mindegyikének.

A fogyatékossgal élők számára kialakított díjcsomag volt az Európai Esélyegyenlőségi Nap kerekasztal-beszélgetésének apropója.

A díjcsomag-konstrukciót a Magyar Telekom az érintett civil szervezetek szakértői együttműködésével, célzottan a fogyatékossgal élők számára alakította ki. Létrehozásában részt vett a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, a Mozgáskorlátozottak Országos Szövetsége, a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége és az Értelmi Fogyaté-

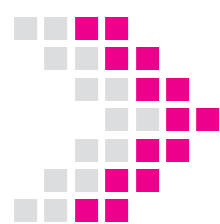
kossággal Élők Országos Szövetsége, mely szakmai összefogás a garancia arra, hogy a szolgáltatást a fogyatékossgal élők teljes körének igényeihez igazították.

A kínálat a különböző mértékű hang-, SMS- és adatcsomag-verziók választásával alakítható a látásukban, hallásukban hátránnyal élők számára, illetve a mozgáskorlátozottak és értelmi fogyatékossgal élők számára egyéni igénytől függően. A különböző konstrukciók mindegyike speciális díjcsomagkedvezménnyel párosul.

## ESÉLYEGYENLŐSÉGI NAP 2014. MÁJUS 5.



EGYÜTT. VELED



A kerekasztal-beszélgetés résztvevői arra keresték a választ, hogyan tudják az internet világához megnyitni a kaput az elérhető mobilszközök; mit jelent a digitális esélyegyenlőség a fogyatékossgal élők számára; és mit tud ehhez hozzátenni a kormány, a média és egy infokommunikációs szolgáltató.



Kerekasztal-beszélgetés az Európai Esélyegyenlőségi Napon

Ezek a témák adták a keretet a Magyar Telekom Esélyegyenlőségi kerekasztal-beszélgetésén az Európai Esélyegyenlőségi Napon.

Április 13-án került sor a tavasz egyik legnépszerűbb sporteseményére, a Vivicitá Városvédő Futásra. A Vivicitá alkalmával adományok gyűjtésére is sor került: ebben az évben a UNICEF Magyarországot és a Gézengúz Alapítványt lehetett támogatni a futással. A szervezetek egy-egy támogatásra érdemes jó ügyet kínáltak fel minden futónak, aki rajthoz állt.

Különleges és örömteli mozzanata volt a versenynek, hogy a rákbetegségből felgyógyult Albert Kinga is elindult, aki életmódváltásával tette próbára akaraterejét, és új életet kezdett a sport segítségével. Kinga 2013 decemberében jelentkezett a Life.hu „Kezdd új életet!” elnevezésű felhívására, és egyike lett azoknak, akiket szakértők bevonásával segítenek álmuk megvalósításában: Kinga esetében a Vivicitá futóverseny egyik távjának teljesítésében. Az ő felkészülése erőt és biztatást adhat mindazoknak, akik szintén szeretnének változtatni az életmódjukon, többet sportolni, egészségesebben élni.



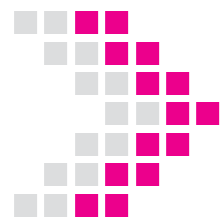
Az eseményhez csatlakozott a Fenntarthatósági Média Klub több szerkesztőségi munkatársa, hogy részvételükkel, különböző versenytávok teljesítésével népszerűsítsék a futósporthoz, valamint kitartásra buzdítsák Kingát és sorstársait.



Rajt a Vivicitán



Földlabda a Vivicitán



A digitális technika eszközei jelentősen hozzájárulhatnak ahhoz, hogy a pedagógusok szándékai megvalósuljanak, és a gyerekek ne szakadjanak ki teljesen a társadalomból. Az internet-hozzáféréssel rendelkező laptopok például nagy segítséget jelentenek abban, hogy a gyerekek kapcsolatot tarthassanak iskoláikkal, osztálytársaikkal és barátaikkal, de abban is, hogy a pedagógusok érdekesebben mutathassák be nekik a tananyagot.

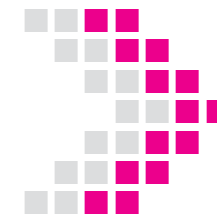
Gyermeknapra készült el a Szent István Bazilika előtti téren az a LEGO-torony, amelynek építését a LEGO Store Budapest szervezte, és amelynek főtámogatója a Magyar Telekom volt. Az óriás tornyot májusban öt nap alatt általános iskolás gyerekek és a Bazilikához látogató érdeklődők építhették fel, vagyis bárki részt vehetett a létrehozásában. Dániából hivatalos LEGO-építőmesterek is érkeztek, akik a munka menetéről és zavartalanságáról gondoskodtak a rendezvény ideje alatt.

Voltak azonban olyan gyerekek, akik betegségük miatt nem lehettek részesei a gyereknap hétféve nagyszabású rendezvénysorozatá-

nak. A Magyar Telekom mint a rendezvény főtámogatója rájuk gondolt, amikor laptopokat adományozott a Kórházpedagógusok Egyesületének, mely szervezettel évek óta szorosan együttműködik. Az adományozásra a Gottsegen György Országos Kardiológiai Intézet Gyermekszív Központjában került sor, ahol évente 5-600 gyermekszívműtetre kerül sor. A Kórházpedagógusok Egyesülete többek között ezen az osztályon is fontos munkát végez annak érdekében, hogy a gyermekek betegségük ideje alatt is folytathassák tanulmányaikat, és a játékok vagy éppen játékos applikációk segítségével minél teljesebb gyermekkort élhessenek meg.



A LEGO-torony építésének helyszíne a Bazilika előtt



A Magyar Telekom és a Fenntarthatósági Média Klub immár harmadik alkalommal díjazta a fenntarthatósági témákkal foglalkozó újságírók, szerkesztők publikációit, legyenek azok akár személyes sorsfordítókról vagy a bolygó helyzetéről szóló történetek.

2013 októbere után megjelent anyagokkal lehetett pályázni: „Alulnézet” kategóriában az egyéni vagy kisebb közösségeket érintő; „Nagylátószög” kategóriában a társadalmi, környezeti, gazdasági jelenségekről szóló zöld innovációs és edukációs tartalmakkal; és idén először díjazták a felelősen gondolkodók blogjait is.

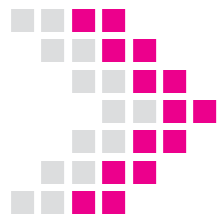
A fenntarthatósági sajtódíjra a pályázatok a két megközelítésre hasonló arányban érkeztek. A közelképet mutató, egyéni vagy kisközösségeket érintő történetek elsősorban a magazinokban, illetve a tévécsatornák lifestyle műsoraiban kaptak felületet, míg a „Nagylátószög” kategóriára érkezett pályázati anyagok megjelenése inkább a gazdasági, közéleti médiafelületeken, hírportálokon jellemző.

Évről évre gyarapodik a tematikus blogok száma, nemcsak civil szervezeti háttérrel, hanem önállóan, egy-egy elkötelezett személy által működtetett felület formájában is.

„Alulnézet” kategóriában a fogyatékossgal élők életmódját naturálisan bemutató cikksorozatával nyert Kempf Zita, a Nők Lapja Café újságírója; a „Nagylátószög” kategóriában nyertes Hegyeshalmi Richárdnak az index.hu-n publikált „Ha így megy tovább, mind beledöglünk” című írásából kapunk sokkoló státuszjelentést a klímaváltozásról. Mindkét kategória szerzője félmillió forint pénzdíjat kapott a Magyar Telekomtól. A háromszázezer forintot érő blog-kategóriadíjat Hagara-Nagy Nóra nyerte a „Propolisz – nagyvárosi zöld életérzés” bloggal.



A fenntarthatósági sajtódíj három nyertese



A Magyar Telekom 1997 óta szervez Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetést érdekelt felei számára kormányzati, tudományos, civil szakértők és a vállalati szféra képviselőinek részvételével.

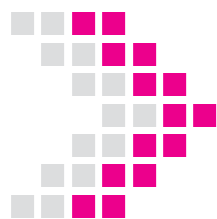
Az eszmecsere célja a párbeszéd, a közös gondolkodás, a fenntartható jövő építésére irányuló együttműködés segítése és a vállalattal szemben támasztott elvárások megismerése.

A Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés keretében ismét kiosztásra kerültek a DELFIN Díjak (Díj egy ELkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért). A díjra bármely Magyar-

országon működő vállalkozás pályázhatott. Tudatformálásért, edukálásért az „Új Utca Kufesztivál”-ért kapott díjat a Sopron és Térsége Környezetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Kft., megvalósult innováció témában az energiahatékony és kisebb környezeti terhelést jelentő fűtéstechnikai rendszerért pedig a Magyar Telekom egyik beszállítója, a Vasi FULL-TÁV Kft. törekvéseit értékelte kimagaslónak a zsűri.



XV. kerekasztal-beszélgetés



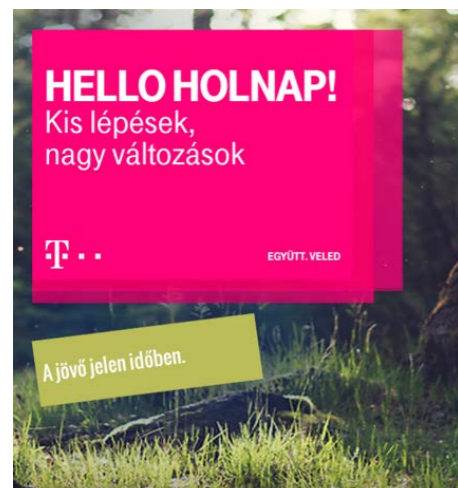
A Magyar Telekom megközelítése szerint a fenntarthatóság eszmeiségét szeretné a mindennapok részévé tenni, és konkrét példákon keresztül bemutatni, mit jelent a felelős hozzáállás.

A fenti gondolatból indult ki a Magyar Telekom, amikor megalkotta és útjára is indította a hello holnap! mobiltelefonos applikációját, amelynek lényege, hogy bizonyos, a fenntartható fejlődést támogató feladatok teljesítése során pontokat lehet szerezni, amely pontokat valódi forintokra válthatják be és adományozás céljára fordíthatják az alkalmazás felhasználói.

Az alkalmazás felhasználói egy nagy játék résztvevőivé válnak, amelyben különböző feladatok – mint például részvétel a Magyar Telekom és partnereinek eseményein; akciók, amelyekbe bármikor be lehet kapcsolódni; egyéb feladatok – elvégzését vállalhatják. A

kihívások teljesítésével megszerzett pontok, szintén az alkalmazás segítségével, forintokra válthatók: ezt a felhasználó számára fontos, fenntarthatósággal kapcsolatos célokért küzdő szervezetnek lehet adományozni. Az alkalmazásban változatos kihívások találhatóak, amelyek közül kiválaszthatja, melyiket szeretné és tudja vállalni a résztvevő.

A hello holnap! applikáció játéka partneri között található például a 30km.hu, az Oszkár telekocsi, a Szatyor bevásárlóközösség, valamint támogatható szervezetként az Ökoszolgálat, a Demokratikus Ifjúságért Alapítvány, a Zöld Fiatalok Egyesület, a Civil Kollégium Alapítvány és a Kortárs Építészeti Központ.



hello holnap! mobilapplikáció



**PRÁCSÉR ATTILA**  
társalapító  
Oszkar.com telekocsi



Véleményem és tapasztalataim szerint a telekocsizás sokaknak az első lépést jelenti az erőforrások megosztásáról egy új gondolkodásmód kialakítása kapcsán. A megosztás ezen módjában jelen van a „tulajdonos”, közvetlen és folyamatos kontrollt biztosíthat a megosztani kívánt dolog, a jármű és annak szabad helyei felett, viszont élményszerűen tapasztalja a megosztás előnyeit. Ezért különösen nagy felelősségünk van abban, hogy mennyire széles kört és milyen üzenettel sikerül megszólítani, bevonni a közösségbe.

A Oszkár telekocsinál a közösségi gazdaság egyik hazai úttörőjeként a fenti cél elérése érdekében folyamatosan keressük a lehetőséget a témával szimpatizálókval való partnerségek kialakítására – magánszemélyekkel, egyesületekkel, alapítványokkal és különböző társadalmi szervezetekkel működünk együtt már 2007-es indulásunk óta. Nagy örömünkre szolgál, hogy 2014-ben végre a Telekom révén a nagyvállalati szektor felől is nemhogy nyitottságra, de kezdeményezőkésszésre találtunk. A Fenntarthatósági Napon való megjelenési lehetőség, a hello holnap! mobilapplikáció szolgáltatásai közti való részvétel vagy épp a cégcsoportszinten szervezett Közösség ereje kampány mind hozzájárult ahhoz, hogy olyan csatornákon jussunk el a célközönségünkhöz, melyekhez kis kisvállalkozásként nem lett volna hozzáférésünk.



A 2014-es év rendhagyó kampánya volt a Közösség ereje.

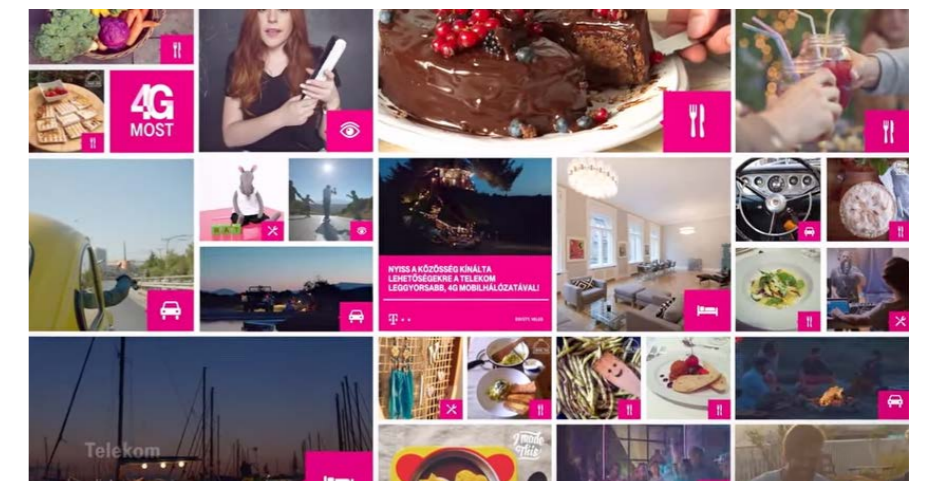
A kampány a közösségi megosztáson alapuló gazdaságot mutatta be. A vállalat szerint az új életforma kialakulásában kulcsszerepe van a telekommunikációs hálózatoknak és okoseszközöknek, és az erre épülő vállalkozások sikere is nagyban függ tőlük. Ezért a hazai vállalkozások népszerűsítésére mobil eszközökön is elérhető platformot hozott létre.

A közösségi gazdaság olyan üzleti modellt takar, amely a források, eszközök megosztására épül, lehetővé téve a felhasználóknak, ügyfeleknek, hogy akkor használjanak valamit, amikor épp szükségük van rá, mindezt anélkül, hogy meg kellene vásárolniuk. A szélessávú internetnek köszönhetően az akár azonnali igények találkozhatnak az aktuális kínálattal, ráadásul sokkal nagyobb tömegek számára, strukturált formában válnak elérhetővé a megosztást lehetővé tevő platformok. Ma már a GPS-funkciós okostelefonok segítségével pontosan láthatjuk, hol parkol a kölcsönzésre váró autó, a közösségi oldalnak köszönhetően megnézhetjük előre, hogy kinek az otthonában töltünk pár napot, a fizetés és a számlázás pedig a közvetítő biztonságos felületén keresztül történik. A közösségi gazdaság kibontakozásában fontos szerepet töltenek be az online szerveződő közösségek, amelyeket egymás iránt szolidáris, egymást segítő emberek hoztak létre, továbbá a tulajdonunkban lévő

termékek jobb kihasználásának igénye, hiszen a meglévő javak hatékony kihasználása csökkenti a túlermelés veszélyét és ökológiai lábnyomunkat is.

A kampány részeként a [www.telekom.hu/kozossegereje](http://www.telekom.hu/kozossegereje) címen elérhető weboldalon mutatkoztak be az Oszkár és az Autohop hazai telekocsi-szolgáltatók, a Miutcank.hu, amelynek segítségével az egy környéken élők kérhetnek egymástól és tehetnek egymásnak szívességet, adhatnak tippeket megbízható mesterekre. A Rukkola, amelynek tagjai a birtoklás élményéről lemondva inkább az olvasást élvezik. A Piquiq ételmegosztó, ahol nemcsak az ételek fotóit és receptjét oszthatjuk meg másokkal, de magukat a kulináris élményeket is. Fellelhetők voltak itt a közösségi kertek, amelyek

közösségteremtő erejük mellett friss zöldséggel, gyümölcssel, fűszernövényekkel látják el az őket gondozó városlakókat. A 30 km.hu, amelynek segítségével feltérképezhetjük, sőt meg is rendelhetjük a környékünkön élő termelők, kézműves mesterek friss, minőségi áruit. Innen bárki gyorsan feltérképezheti a közösségi irodák, mint a Loffice, a Thehub és a Kaptár kínálatát, és kreatív megoldásokra lelhet a tudásmegosztás zászlózára tűző Kreation segítségével. Végül, de nem utolsósorban megtalálható volt itt a Tasclr is, amely feladatokat és segítséget közvetít, és a Járókelő, ahol bejelenthetjük, ha jártunkban-keltünkben a közösség életét befolyásoló történést, meghibásodást tapasztalunk, és a rendszer – helyettünk – értesíti az illetékeseket, a probléma pedig megoldódik.



Közösségi gazdaság a Magyar Telekomnál



# 4. FELELŐS SZOLGÁLTATÁS

4.1. Digitális felzárkóztatás	82
4.2. A gyermekek védelme a digitális világban	88
4.3. ICT a fenntarthatóságért	91
4.4. Innováció a fenntarthatóságért	92
4.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása	97
4.6. Adatvédelem	99
4.7. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	101
4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	102



## 4.1. DIGITÁLIS FELZÁRKÓZTATÁS

A Magyar Telekom digitális felzárkóztatási programjával 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.

### Fogyatékossgal élők támogatása

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

A díjsomagok leírása alábbi oldalakon érhető el: <http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak/havidijas/helloholnap>  
<http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak/domino/helloholnap>

### 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 fogyatékossgal élő emberek közösségeinek érdekeit képviselő, támogató civil szervezetek, munkanélküli fiatalokat, iskolákat, pályakezdeket 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 fejlődést. A közösségek, civil szervezetek számára lehetőséget nyújt ismertségük növelésére, a hasonló érdekkörű szervezetekkel történő információ- és tapasztalatcserére, és ezen keresztül akár a sikerebb adománygyűjtésre.

A programhoz 2010 végéig összesen több mint 200 szervezet csatlakozott (regisztrált). 2011-ben végignéztük, hogy mely szervezetek 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 2014 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>



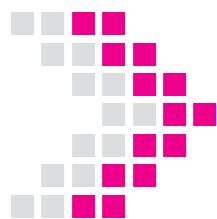
### hello holnap! díjsomagok

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

fogyatékossgal élőknek. A hello holnap! díjsomagok igénybeviteléhez csupán az érintett érdekvédelmi szervezetek (MEOSZ, SINOSZ, MVGYOSZ, ÉFOÉSZ) tagsági kártyájával kell rendelkezni. A versenyképes árakkal, saját díjsomagjainknál is kedvezőbb tarifával nyújtott szolgáltatás elérhető havi díjas és feltöltőkártyás konstrukcióban. 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. 2014-től az Autisták Országos Szövetsége tagjai számára is választható a díjsomag.

## Partnerség a Digitális Magyarorszáért



A Digitális Magyarorszáért kötött stratégiai partnerség célja, hogy 2018-ra minden háztartásba eljusson a nagysebességű szélessávú internet.

Partnerségi együttműködési megállapodást kötött Magyarország digitális fejlesztése érdekében a kormány és a Deutsche Telekom Csoporthoz tartozó Magyar Telekom. A dokumentumban foglaltak szerint a Magyar Telekom szándéka az, hogy beruházásaival elősegítse a nagysebességű szélessávú internet mielőbbi hazai elérhetőségét. Az új technológiák és infokommunikációs megoldások intenzív használata hozzájárul az emberek életminőségének, a vállalkozások hatékonyságának és a magyar gazdaság nemzetközi versenyképességének javításához. A vállalat célja továbbá a digitális írástudás és a biztonságosabb internethasználat széles körű elterjesztése. (Digitális Híd, Telekom Okosdigitális Program)

Ennek eredményeként Magyarország idő előtt teljesítheti az Európai Unió Digitális Menetrendjében 2020-ra kitűzött célokat, és mintaként szolgálhat a többi tagállam számára.

A Magyar Telekom elkötelezett az innováció iránt, és folyamatosan fejleszti új, csúcstechnológiai szolgáltatásait. A nagysebességű

szélessávú internethálózat teljes körű kiépítése mellett a tervek között szerepel számos olyan fejlesztés, amely 2018-ra a világ élvonalába emelheti a hazai digitális infrastruktúrát és az arra épülő szolgáltatásokat. A Magyar Telekom Csoport tagjaként a nagyvállalati és államigazgatási ügyfeleket kiszolgáló T-Systems Magyarország aktívan hozzájárul a digitális gazdaság megerősítéséhez és a nemzetgazdaság versenyképességét növelni tudó, infokommunikációs célokra fordított uniós források legmagasabb szintű hasznosulásához.

A terveknek része az otthonok és települések biztonságának javítása intelligens, felhasználóbarát megoldásokkal; a lakosság és vállalkozások energiaszükségletének egyszerű kontrollját lehetővé tevő eszközök biztosítása; kényelmes és biztonságos mobilfizetési megoldások bevezetése; a közigazgatás folyamatainak egyszerűbbé, átláthatóbbá és gyorsabbá tétele a legmodernebb internetalapú megoldásokkal. Mindezek mellett a Magyar Telekom jelentős mértékben támogatja a digitalizáció folyamatának felgyorsulását a nagy-, illetve a kis- és közép vállalatoknál a legújabb infokommunikációs technológiák segítségével az IT-infrastruktúrától egészen az alkalmazásoldali megoldásokig.

A nagysebességű szélessávú internethez való hozzáférés fontos, de önmagában korántsem elégséges feltétele a digitális esélyegyenlőség megteremtésének, amely a partnerségi megállapodás egyik általános célja. A hazai internetezők javarészt ma még alapvető szolgáltatásokat használnak leginkább, sokan tartózkodnak az online vásárlástól, az elektronikus tranzakcióktól és más korszerű, de kevésbé ismert szolgáltatásoktól. A Magyar Telekom kulcsfontosságúnak tartja a fogyasztói tudatosság erősítését, és együttműködik partnereivel annak érdekében, hogy a korszerű szolgáltatásokat használók aránya Magyarországon elérje, majd meghaladja az uniós átlagot. Ezen túlmenően a Magyar Telekom úttörő szerepet játszik a digitális írástudás előmozdításában.



Orbán Viktor és Tim Höttinger, a Deutsche Telekom vezérigazgatója

## Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása



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



Digitális Híd Tarpán

A Magyar Telekom Digitális Híd Kistelepüléseken 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. 2014-ben 18 rendezvény volt, így 2014 végéig 185 programra került sor.

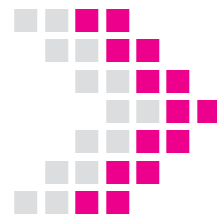


**BANA JÓZSEF**  
a Magyar Telekom  
egykori munkatársa,  
nyugdíjas önkéntes

A Digitális Híd Kistelepüléseken program kezdő csapatához tíz évvel ezelőtt csatlakoztam. Munkavállalóként és magánszemélyként is nagyon megtetszett nekem a program célja és az újszerűsége. Ekkor ismerkedtem meg a Telekom fenntarthatósági stratégiájával is. Büszke vagyok rá, hogy a programon keresztül képviselhetem a Magyar Telekomot.

Az elmúlt évek alatt azt tapasztaltam, hogy a lakossággal való személyes találkozásokon sikerült a Telekomot és az ügyfeleket közelebb hozni egymáshoz. A programon belül újdonság volt az önkéntesség is, ami alapján végezzük a munkánkat. Az önkéntesség az elmúlt időszak alatt fontossá vált számomra. A programban végzett munkám hatással van családom minden tagjára. Úgy látom, hogy egy értékrendet és iránymutatást adott a gyermekeimnek és az unokáimnak. Most már ők is hasonlóan cselekszenek és gondolkodnak az önkéntességről. Amiért még szeretem ezt a munkát az az, hogy nagyon sok emberi sorsot ismerhettem meg az elmúlt tíz évben. A társadalom minden rétegében élő emberekkel találkoztam, meghallgattam a problémájukat, és jó érzés volt, hogy segíthettem nekik. Ezekben a találkozásokon én is sokat tanultam, mint például a másság megismerése, elfogadása. A Digitális Híd program nagyon sok örömet adott nekem az elmúlt időszakban. A legemlékezetesebb esemény volt számomra az, amikor egy szellemileg sérült kislányról a tanító néni és a gyerekek által kialakított nagyon rossz hozzáállást sikerült megváltoztatni a számítógép és az internet használata közben. Másik esetben egy diáklány számítógépét sikerült beállítanom, és hosszú idő után tudott internetezni. Ausztráliából hazatérő emigránsnak, amikor sikerült kapcsolatot teremteni a kint lévőkkel, nagyon boldog és hálás volt nekem. A Digitális Hídhoz a nagyszerű csapattagok és a közös munkavégzés köt.





### Digitális Híd Fest

A Digitális Híd Kistelepüléseken 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 bemutatkozási és az interneten való megjelenés lehetőségét nyerik el.

A rendezvényt vagy valamilyen meglévő helyi közösségi esemény (pl. falunap) keretében rendezzük meg, vagy mi magunk generálunk ilyen jellegű eseményeket. 2014-ban két Digitális Híd Festre került sor nyáron Konyáron, decemberben pedig párhuzamosan Nyírlugoson, Nyírbogáton, Píricsén és Encsencsen.

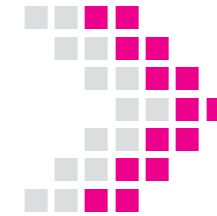
Videók, képek és további információ a Digitális Híd programról:

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



Digitális Híd Fest Nyírbogáton

### Telekom Okosdigitális Program



Számos oktatási kezdeményezés fonódott össze a Telekom Okosdigitális Programban, melynek önkéntes oktatói a digitális világgal kapcsolatos tudásukat adják át gyerekeknek, felnőtteknek, szülőknek, nagyszülőknek és pedagógusoknak, szerte az országban. Küldetésünk, hogy tevékenységünkkel aktívan hozzájáruljunk Magyarország digitális érettségének fejlődéséhez, digitális írástudásának és gyermekeink biztonságos, tudatos internethasználatának fejlesztéséhez.

Szeretnénk minél több embernek segíteni abban, hogy magabiztos digitális polgárokká váljanak. Azon vagyunk, hogy mindenkihez eljussunk, akit érdekelnek az internet nyújtotta lehetőségek: vidéken és a városokban élők, fiatalokhoz és idősebbekhez egyaránt. Mindezt szerteágazó, több modulból álló, ingyenesen igénybe vehető oktatási programunk teszi lehetővé.

A Gondolatbörze közösségi felületén meglévő vagy leendő ügyfeleink beszélgethetnek, cserélhetnek információt a Magyar Telekom szolgáltatásairól, illetve számos témakörben tájékozódhatnak az internet-, okoseszköz- és tartalomhasználattal kapcsolatban. Érdekes mindenkinek ellátogatnia az oldalra: sok kérdésre a legilletékesebbektől, a felhasználóktól kaphatnak válaszokat. A felületet a vállalat szakértői moderálják.



A Telekom-üzletekben dolgozó Mobiltudósok készségesen segítenek minden betérő ügyfélnek az eszközökkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos tudnivalókban. Elmondják azt is, hogyan és mire érdemes használni az internetet, miként nyújthat segítséget a mindennapok során (ügyintézés, vásárlás, bankolás). A Mobiltudósok tudásukat online is megosztják: a legfrissebb technikai vívmányokról, eszközökről, hasznos tudnivalókról, érdekességekről szóló Mobiltudós blog a Telekom Facebook-oldalán olvasható.

Az idősebb korosztálynak szóló Internetakadémia-előadások elsősorban gyakorlati témákat érintenek: ügyintézés, kapcsolattartás az interneten, hírolvasás, receptkeresés stb. Az előadások végén konzultációra is van lehetőség. Az előadók nyomtatott tananyagot adnak a résztvevőknek, ezzel segítve a hallottak gyakorlati elsajátítását.

A kisdíjaknak szóló, 45 perces előadások során önkéntes szakértőink arról beszélgetnek a gyerekekkel, hogy mire kell odafigyelniük a mobilhasználat során. Szó esik jelszavakról, némitásról, Facebook-adatvédelemről, biztonságos chatelésről. A középiskolás osztályoknak szóló előadásunk – a biztonságos internetezés mellett – a személyes márkáról, az online viselkedés szabályairól szól. A gyerekek fejlődésében tanáraik tudása jelenti az egyik legfontosabb tényezőt. Sokat számít, hogy a pedagógusok mennyire ismerik a diákjaik mindennapjait meghatározó digitális világot, illetve mit tudnak hozzátenni mindehhez úgy, hogy kedvező irányban befolyásolják a gyerekek online életét. Ebben segítünk előadásainkkal a pedagógusoknak (2 x 45 perces, illetve kétnapos oktatás).

Nem csupán a gyerekeknek, de a szülőknek is tisztában kell lenniük a tudatos és biztonságos internetezés szabályaival. Számukra is összeállítottunk egy előadást, hogy átadjuk nekik azt a tudást, amivel gyerekeiket tudják segíteni a digitális világban. Ennek során – az alapvető online ismeretek mellett – szót ejtünk internetbiztonságról, zaklatásról is. <http://okosdigitalis.hu/>

A **T-Systems** munkavállalói önkéntesként részt vettek a Telekom Okosdigitális Programban, amelynek során az ország számos iskolájában tartottak előadásokat diákoknak a helyes és etikus mobiltelefon- és internethasználatról. A programhoz a T-Systems Magyarországtól 30-an csatlakoztak, és 2014-ben összesen 141 órát tartottak.

A legkorszerűbb technológián alapuló szolgáltatások és termékek kínálatával a **Crnogorski Telekom** továbbra is lehetővé teszi a montenegrói állampolgárok többségének, hogy az internet a mindennapok részévé váljon. A „Connect the Unconnected” elnevezésű kezdeményezés keretében – a vállalat fenntarthatósági stratégiájának részeként – a Crnogorski Telekom továbbra is ingyenes szolgáltatást nyújtott 2014-ben egyes kiválasztott kedvezményezetteknek (általános és középiskolák, illetve hátrányos helyzetű embereket támogató egyesületek és szervezetek). A Crnogorski Telekom immár nyolcadik éve biztosít ingyenes ADSL-internet-hozzáférést az általános és középiskoláknak.



Oktató és hallgatók Okosdigitális-előadás után

A **Makedonski Telekom** számos lépést tett 2014-ben is a digitális felzárkóztatás érdekében:

- A vezetékes hálózati hozzáférés lefedi a háztartások 98%-át. Olyan vidéki területeken, ahol nincs lefedettségünk, a hangszolgáltatás iránti igények kielégítésére FGSM megoldásokat tervezünk.
- A 387 ponton megtalálható ADSL-bevezetésekkel szélessávú szolgáltatást tudunk nyújtani Macedónia teljes területén,

a háztartások 92,8%-át elérve (3 Mbps-t meghaladó sebességgel).

- A fejlesztések eredményeként a háztartások 18,5%-ában elérhető az üvegszál szolgáltatás.
- A mobilszélessávú hozzáférés a 3G-hálózaton keresztül 93%-os, míg a 4G hálózati lefedettség a lakosság 46%-a számára elérhető.
- A vidéki szélessávú hozzáférést tovább fogja javítani a UMTS 900 és az LTE 800 MHz megvalósítása.

## 4.2. A GYERMEKEK VÉDELME A DIGITÁLIS VILÁGBAN

A Magyar Telekom elkötelezett a gyerekek, valamint a szülők és pedagógusok biztonságos tartalomhasználatának támogatása mellett. A 2013 végén elindított gyermekvédelmi honlapon ellenőrzött tartalmakkal, tanácsokkal, gyerekeknek szóló oktatással, a témához kapcsolódó különféle rendezvények ismertetésével segít abban gyerekeknek és szüleiknek, hogy felkészüljenek a digitális felületek használata során felmerülő veszélyhelyzetekre.

Az elmúlt években drámaian megváltoztak a gyerekek internet- és mobilhasználati szokásai. Ma Európában a gyerekek átlagosan 7 éves korban kezdenek el ismerkedni az online világgal; háromból egy gyerek kapcsolódik a netre mobiltelefonokon, játékkonzolokon vagy más mobilkészülékeken keresztül. Ugyanakkor sok fiatal úgy érzi, hogy számukra kevés igazán jól kihasználható lehetőséget rejt az online

világ, holott az internet számos téren jelenthet hasznos segítséget számukra, ha biztonságosan és felelősen tudják használni.

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.



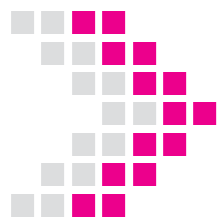
**CSAPÓ NOÉMI**  
Szabályozási senior  
menedzser

Bár magam az X generáció tagjaként még nem egy digitális korbába születtem bele, szerencsére elég jól eligazodom az internet és az új technológiák világában. Ennek megfelelően tisztában vagyok azzal, hogy mennyire sok lehetőséghez, élményhez, tudáshoz és szórakozáshoz juthatunk online, de azzal is, hogy milyen veszélyekkel kell esetleg szembenéznem, és hogyan tudom azokat kezelni a megfelelő módon. Pár éve még azt gondoltuk, hogy mindenekeelőtt a gyermekeket kell felkészítenünk arra, hogy biztonságosan tudják kezelni a mobiljait és hogy félelem nélkül mozoghassanak az interneten. Ma már ez a kép árnyalódott.

A Z generáció idősebb tagjai egérrrel, legfiatalabbjai tablettel a „kezükben” születtek. A lassan 7 éves fiam már rutinosan kezeli a mobiltelefonokat és a számítógépeket, tableteket, és nem szeretném, hogy 10-12 éves korára fogalmam se legyen, hogy mit csinál ezeken az eszközökön, amiket addigra már nyilván elképesztő szinten tud majd használni. Nem az a kérdés tehát, hogy a gyerekeink tudják-e megfelelően használni ezeket az eszközöket, hanem az, hogy tisztában vannak-e azzal, hogy mire kell odafigyelniük és miért. Ezzel kapcsolatban pedig a nevelőknek, a szülőknek és a pedagógusoknak van a legnagyobb felelősségük.

Ők azonban sok esetben egyáltalán nem értenek a 21. századi eszközökhöz, nem is érdekli őket a digitális világ, és sajnos fogalmuk sincs arról, hogy milyen veszélyeket rejt az ebben való mozgás. A Telekom az elmúlt évben emiatt úgy döntött, hogy megpróbálja a gyermekek mellett azok szüleit és tanítóit is bevonni a digitális világba azzal, hogy bemutatja annak előnyeit, és segítséget nyújt abban, hogy hogyan lehet legyőzni a veszélyeket, és miként tudják segíteni a gyerekeiket azok legyőzésében.



A Telekom Okosdigitális Program  
gyermekvédelmi tevékenysége

Célunk, hogy hozzájáruljunk Magyarország digitális érettségének fejlődéséhez és gyermekeink biztonságos, tudatos internethasználatához.

A Telekom Mobilisuli programja 2010-ben indult, hogy a vállalat önkéntesei – ingyenes előadásokon – átadhassák a gyerekeknek az okos és biztonságos mobil- és internethasználatról szóló tudásukat. 2014-ben a Mobilisuli része lett a Magyar Telekom újonnan létrehozott Telekom Okosdigitális Programjának, melyet vállalatunk a Digitális Tudás Akadémiával partnerségben működtet.

Szeretnénk, ha a gyerekek a digitális világban sem maradnának magukra, ha bármilyen kérdéssel, esetleges problémával e téren is fordulhatnak szüleikhez, pedagógusaikhoz. Ezért bővítettük ki oktatásainkat, és adjuk át a szükséges tudást a gyerekek mellett a felnőtteknek is – szülőknél, nagyszülőknél, pedagógusoknál – azért, hogy a digitális világban is a gyerekek partnerei lehessenek. Előadásaink anyagait folyamatosan fejlesztjük, az oktatások során érkező visszajelzéseket is beépítve, hogy minden felmerülő kérdésre választ tudjunk adni.

Az előadásaink fontos része az interneten előforduló veszélyes helyzetek bemutatása, illetve az ezekre adott lehetséges válaszok ismertetése, megbeszélése. Szó esik adatvédelemről, védőszoftvekről, személyiségi jogokról, cyberbullyingról, sextingről, de emellett a felmerülő további kérdésekre is válaszolunk. Előadásainkat hasznosnak találják, ezt bizonyítja a helyszínen felmerülő számos fontos kérdés és érdekes felvetés, valamint a számos pozitív visszajelzés is.

Azok, akikhez még nem jutottak el az Okosdigitális Program önkéntesei, a [www.okosdigitalis.hu](http://www.okosdigitalis.hu) honlapon található e-learning tananyagokon keresztül van lehetőségük hozzájutni a biztonságos tartalom- és eszközhasználat feltételeihez. A program Facebook-oldalán naprakész hírekkel, információkkal és tanácsokkal segítünk az érdeklődőknek: <https://www.facebook.com/Okosdigitalis?pnref=lhc>

OKTATÁSAINKAL MÁR EDDIG IS SZÁMOS GYEREKHEZ ÉS FELNŐTTHEZ  
JUTOTTUNK EL SZERTE AZ ORSZÁGBAN:

346

önkéntes

Országszerte  
ennyien járjuk az  
iskolákat.

58129

gyermek

Ennyi gyermeknek  
tartottunk oktatást.

1327

pedagógus

Ennyi pedagógus  
tekintette meg elő-  
adásainkat.

2128

oktatás

Ennyi előadást tartot-  
tunk idáig.

## Partnerség, kapcsolatok, képviselet



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 Magyar Telekom támogatója a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítványnak, melynek feladata a gyerekek és fiatalok problémáinak meghallgatása, a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása. Partnerünk továbbá a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat, aminek éves gyermeknap rendezvényén külön programokkal, eszközökkel segítjük a kicsiket.

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 az NMHH-val a fent említettek mellett természetesen egyéb területeken is folyamatosan együttműködik (internetes bűnözés elleni védelem, blokkolás, Internet Hotline stb.).

A Nemzeti Kiberbiztonsági Stratégiához kapcsolódó Koordinációs Tanács Gyermekvédelmi Munkacsoportjában alapvetően kormányzati, vállalati és civil szakértők között a Magyar Telekom is tevékeny részt vállal. 2014 folyamán a munkacsoport két – elekt-

ronikus adat eltávolítása és oktatási – almun-  
kacsoportja által kidolgozott munkatervben  
vállalatunk aktívan közreműködött.

További partnerek a gyermekvédelem terüle-  
tén a Matisz, a GSMA és az ETNO.

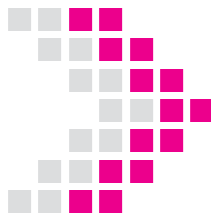
## origo

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/etikakodex.html>.

A MTE-n keresztül vállalások mellett az origo.hu saját etikai kódexszel is rendelkezik, amelyet rendszeresen bővít, felülvizsgál.

Az Origo Média és Kommunikációs Szolgáltató Zrt. portfóliójába tartozó videa.hu számára 2014 egyik legfontosabb fejlesztése a cookie-alapú gyerekszűrő bevezetése volt, melyet regisztráció nélkül is igénybe vehetnek a felhasználók. Ez a fejlesztés lehetővé teszi, hogy a videa teljes tartalmi kínálatából a felnőtt kategóriába tartozó videókat semmilyen formában ne jelenítsük meg. Ezáltal maximális védelmet biztosítunk a kiskorú felhasználók számára, és a szülők kezébe 100%-os kontrollt adunk.

### 4.3. ICT A FENNTARTHATÓSÁGÉRT



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

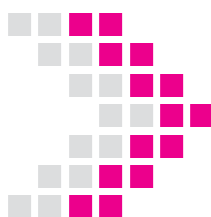
Ennek megfelelően 2011-ben a fenntarthatósági koordinációs folyamat szabályozásába beépült a termékek fenntarthatósági értékelése; meghatároztuk a folyamat szereplőit, feladataikat és azok egymásra épülését; majd 2012-ben a forgalmazott készülékek fenntarthatósági szempontok szerinti vizsgálatát is a 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. 2014-ben felülvizsgáltuk termékeinket és szolgáltatásainkat. E folyamat során a megszüntetett termékek kikerültek, az újonnan bevezetett termékek – értékelés után

– bekerültek a fenntarthatóság felé mutató termékek és szolgáltatások adatbázisába. Az értékelést kiterjesztettük a T-Systems termékeire és szolgáltatásaira is.  
<http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek>  
<http://www.t-systems.hu/portfolio>

2014-ben a legfontosabb, a fenntarthatóság irányába mutató termékek és szolgáltatáscsoportok:

- Technológia az egészség szolgálatában
- Klímabarát és költséghatékony üzleti élet
- Fenntartható, digitális megoldások
- Egyenlő eséllyel a digitális világban
- Fenntartható tulajdonságú készülékek

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 társadalmi hatásai, illetve hozzájárul-e a hosszú távú gazdasági fejlődéshez és kedvező-e az ügyfél számára.



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 mindenkori 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)

### 4.4. INNOVÁCIÓ A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

#### Kutatás és fejlesztés

A Magyar Telekom 2013-ban hozta létre „Infokommunikációs K+F+I ernityőprojektek 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.

2014-ben bevezetésre került több, az ernityőprojekt keretében elkészült fenntarthatósági célú fejlesztés, így például a Távszámla szolgáltatás kiterjesztés mobil- és tabletplatformokra.

#### Healthcare Mobile

2014-ben zárult „A Magyar Telekom Nyrt. Healthcare Mobile Szolgáltatásának Kutatás-Fejlesztése” című pályázati projekt (HCM) is. Az egyéves projekt keretében a vállalat olyan e-egészségügyi platformot fejlesztett ki, amely összekapcsolja a lakosságnak szánt különböző egészségügyi mobilalapú szolgáltatásokat. A fejlesztésnek köszönhetően a páciens mobil eszköznek segítségével be tud jelentkezni és fel tud készülni a vizsgálatokra; a megoldás számos további módon egyszerűíti az információszerezést és ügyintézését. A projekt a magyar kormány támogatásával, a Kutatási és Technológiai Innovációs Alap finanszírozásával valósult meg.

A HCM projekt eredményeit felhasználva kifejlesztésre került a MediQUE intelligens betegirányítási és erőforrás-allokáló rendszer, amely Magyarországon egyedülállóan biztosítja a valós idejű betegkövetést, és teszi lehetővé ez alapján a működésoptimalizálást kórházi környezetben. A megoldás értékesítésre került a Szegedi Tudományegyetem Szent-Györgyi Albert Klinikai Központ sürgősségi osztályán, ahol 2014 júniusától működik.

A Magyar Telekom számára kiemelten fontos a cég termék- és szolgáltatásfejlesztését megalapozó K+F jellegű projektek generálása és megvalósítása. Ennek érdekében a Magyar Telekom K+F tevékenységének koordinálását a cég innovációért felelős vezetőiből álló K+F bizottság végzi. Az éves K+F projektek tervezése során lényeges szempont a fenntarthatósági célú innovációk megvalósítása.

#### TeleBike

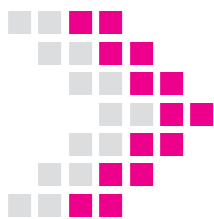


2013. május 24-én indult útjára a TeleBike, a Magyar Telekom munkatársi kerékpárkölcsönző rendszere. Az egységes arculatú, jól felismerhető állomásokon a vállalat dolgozói ingyenesen vehetnek kölcsön biciklit, így munkaidőben gyorsabban és a legkisebb környezeti terheléssel juthatnak el egyik megbeszélésükről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

A 2014-es időszak alatt 53 kerékpárral működött a TeleBike rendszer. A kerékpárokkal a Magyar Telekom, illetve a T-Systems Magyarország Zrt. hat 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 környezetünk értékeit is szem előtt tartottuk, ezzel támogatva a fenntartható fejlődést.

A TeleBike-nak köszönhetően a Magyar Telekom 2014-ben is büszkén viselhetette a Kerékpárosbarát Munkahely címet.



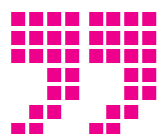
TeleBike, 2014: 1633 regisztrált felhasználó, 17 333 darab kölcsönzés (naponta átlagosan 100 db), több mint 27 000 km megtett távolság és 5000 kg CO<sub>2</sub>-kibocsátás kiváltása.



**SZIKORA EMESE**  
vezető  
projektmenedzser



**AUER GÁBOR**  
senior  
projektmenedzser



#### Bubi – Fenntarthatóság

A T-Systems Magyarország–Csepel konzorcium valósította meg a BKK (Budapesti Közlekedési Központ) számára a budapesti közbringarendszert. A projekt 2013 augusztusában indult és 2014. szeptember elejétől működik élesben. A BKK legfőbb célja a Bubi bevezetésével a budapesti városi tömegközlekedés környezetbarát kiegészítése volt, amely első körben főleg a belvárosi kerületekben színesítheti a meglévő közösségi közlekedést. A Bubi-felhasználók jelenleg 76 kölcsönzőállomáson összesen 1100 kerékpárt használhatnak: előzetes regisztrációval időszakos bérletekkel, vagy használat előtti egyszerűsített regisztrációval és eseti jegyekkel.

A TSM számára a közösségi kerékpárrendszer bevezetése egy teljesen új szakterület megismerését jelentette az informatikai és közlekedési iparágban belül, amiből rengeteget tanultunk, sok várt és nem várt hardver- és szoftverfejlesztési, logisztikai folyamatszervezési kihívást sikerült kezelnünk a projektmegvalósítás időszakában, illetve az azt követő üzemeltetési fázisban.

Külön érdekesség volt, hogy az állomások telepítésétől kezdve a közvélemény, a sajtó előtt zajlottak a munkálatok, így fokozottan figyelni kellett mind a projekt egészének működésére, mind az egyes részt vevő munkatársak tevékenységére és a kommunikációra.

A Bubi az indulása óta olyannyira sikeres, hogy a napi kölcsönzési darabszámok (amelyek a naposabb szeptemberi időszakokban többször elérték az 5000-t, de még a hideg januári, februári napokon is ritkán csökkentek 4-500 alá) meghaladják sok nyugat-európai nagyvárosban mért eredményeket. Több mint 14 000 ügyfél vette eddig igénybe a szolgáltatást: április végéig a kölcsönzések száma elérte a 400 000-t, időtartamuk általában 7-12 perc közötti, így könnyen kiszámítható, hogy 2014. szeptember és 2015. május között összesen kb. 57 000 órát, vagy 2370 napot bubitak Budapestben, jelentős CO<sub>2</sub>-kibocsátást takarítva meg a városnak. Nem elhanyagolható az a tény sem, hogy a 14 000 ügyfél szinte naponta, hetente, vagy legalább párszor busz, metró vagy villamos helyett kerékpározik, vagyis mozog, amely hosszú távon kimutatható módon egészségjavító hatású.

#### MobilTárca

A MobilTárca szolgáltatást 2014. november 26-án indította el a Magyar Telekom. A MobilTárca egy olyan, Android platformon elérhető szolgáltatás, amellyel egy helyre gyűjthetők és virtuálisan tárolhatók a pénztárcában hordott bank- és hűségkártyák, valamint színház- és koncertjegyek. Az NFC-technológiának köszönhetően így a fizetés, hűségpontgyűjtés vagy rendezvényre történő belépés mobiltelefon segítségével, egy érintéssel történhet. Ez az első olyan tárcaalkalmazás a DT csoporton belül, amely nem csak fizetésre nyújt megoldást.

Bizunk benne, hogy a MobilTárca szolgáltatás elősegíti a készpénzmentes fizetés további térhódítását Magyarországon.

Ma már a MobilTárcával országszerte több mint 18 ezer elfogadóhelyen, mintegy 38 ezer terminálon lehet fizetni. Hűségpontok gyűjtésére és beváltására közel 600 üzletben, automatánál, valamint ugyanennyi taxiban van lehetőség, míg 23 (első sorban) budapesti rendezvényhelyszín biztosítja, hogy a MobilTárcában tárolt NFC-jeggyel sorbanállás nélkül lehessen bejutni a helyszínre.

a vegyianyag-felhasználás csökkentésében, ezenkívül a rendszer tájékoztat a kórokozókról, időjárás problémákról és az optimális szüretelési időszakról is. A termék piaci bevezetése már megtörtént, a rendszer könnyen adaptálható más mezőgazdasági termelési ágazatokra.

ben található Cyril & Methodius Egyetem együttműködésében. A projekt technológiai hátterét egy olyan, szenzorok által támogatott rendszer adja, amely figyeli a szőlő fejlődését és ellenőrzi az összes termelési folyamatot. Segíti a bortermelőket az energia- és a vízfogyasztás, illetve



M2M kommunikáció Macedóniában: Megoldások a nagyobb hatékonyság érdekében

A **Smart Wine projekt** a bortermelés folyamatainak optimalizálására jött létre a macedóniai tagvállalatunk és a Skopje-

#### T-CITY, A JÖVŐ VÁROSA

A Magyar Telekom és Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzata közötti együttműködés keretében megvalósuló T-City projekt által a lakosok megismerkedhetnek a legkorszerűbb és leginnovatívabb infokommunikációs technikákkal, melyek használata nem csupán jelentősen megkönnyíti az életüket, de hozzájárul ahhoz is, hogy egy fenntarthatóbb és tudatosabb életmódot alakítsanak ki maguknak.

Szolnokon 2009 májusa óta zajlik a T-City projekt. A város megközelítőleg 78 000 lakója élvezheti a T-City-s fejlesztések által kínált lehetőségeket, tapasztalhatja meg a legkor-

szerűbb infokommunikációs technológiák életminőség-javító hatását és ismerkedhet meg a Magyar Telekom közösségi szolgáltatásaival.

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

2014 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 tanulók érkezését és távozását. A szülők akár automatikus SMS-ek, akár az internet segítségével ellenőrizhetik gyermekeik iskolába érkezését és távozását. A 2011-es év során a rendszer a még nagyobb biztonság érdekében forgókapukkal és a kényelmet növelendő e-Ebédjegy megoldással bővült, illetve elindult az új iskolai portál is. Ezt követően a rendszert összekapcsoltuk a Városkártya rendszerrel, így egy kártyával elérhetővé válik a két különálló rendszer minden szolgáltatása. 2014-ben megtörtént a tanulók és az iskolai dolgozók regisztrálása, és megkezdődött az új T-City-CityPass kártyák legyártása is.

#### Városkártya – Intelligens Közösségi Kártya

A T-City program keretében 2011 májusában jelent meg a Szolnok Városkártya, melynek segítségével a város lakói innovatív szolgálta-

tásokat 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 Városkártyát 2014-ben 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 sikeresen integráltuk a MobilTárcába is. 2014-ben elkészült az e-Szavazás platformja, amely ellenőrzött és biztonságos elektronikus távszavazást tesz lehetővé a közösségi kártyával rendelkezők számára. Egy szolnoki járat vonalán elindult az N-Ticketing, amely keretében a jegyfizetés a megállóba kihelyezett TAG-ek segítségével már kilométer-alapú, valós igénybevétel alapján történik.

2014-től már 10 szolnoki buszon lehet utazni PayPass kártyával buszjegy helyett: elegendő csupán az arra alkalmas terminálhoz érinteni a bankkártyát, amely ezt követően leemeli az utazás összegét a kártyáról, az ellenőrök pedig ellenőrizni tudják, hogy az adott bankkártyával ténylegesen megtörtént-e a jegyvásárlás.

**Városőrző**

A fejlesztés keretében telepítésre kerülő eNOTO egy olyan kipróbált, a település 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 felhatalmazásukkal működtetett civil szervezetek. 2014-ben sor került a rendszer felújítására, így a korábbi 5 kamera helyett már 10 figyelő a város be- és kivezető közútjait, valamint megállapodás született további 16 új kamera kihelyezéséről a város különböző pontjain.

**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 idelátogatóknak arra, hogy telefonjukat a kezükben tartva felfedezzék a város turisztikai pontjait, a helyi idegenforgalmi vállalkozások aktuális ajánlatait és a programokat. A szoftver 2013

óta NFC- és QR-kód-olvasási funkcióval is rendelkezik. 2014-ben olyan interaktív információs táblák kerültek kihelyezésre Szolnok városában, amelyek mobiltelefonon keresztül elérhető többletinformációt nyújtanak a turisztikai célpontokról az odalátogatók számára. A QR-kód és az NFC használatának edukációja és népszerűsítése céljából rendeztük meg 2014-ben a „T-City Kódvadászat” elnevezésű promóciós játékot.

**„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 Magyar Telekom legújabb, akár még fejlesztés alatt levő szolgáltatásait, termékeit, kipróbálhatják azokat. Mindezekkel kapcsolatos véleményüket figyelembe vesszük a termékfejlesztés során. A program azért különösen fontos a Magyar Telekom számára, mert rendkívül nagy szerepet kap/kaphat a digitális kompetenciafejlesztésben. 2014-ben a családok több esetben is részt vettek, így többek elsőként próbálhatták ki a MobilTárcát, de tesztelték a Városkártya Közösségi Közlekedés modulját és a TV GO szolgáltatást, néhányuk otthonában pedig telepítésre került az Okos Otthon szolgáltatás is.

**ICT-tudatosító kezdeményezések**

A Magyar Telekom Nyrt. elkötelezett híve a digitális szakadék csökkentésének. Ennek

jegyében két, a lakosság által ingyenesen látogatható, immár hagyománnyá váló programsorozatot is szervezett a szolnokiaknak. A T-City Kids szakkörsorozat közelebb hozza az általános iskolásokhoz a mobiltelefonok és az internet világának újdonságait, valamint megismerteti őket az internetbiztonsághoz kapcsolódó legfontosabb fogalmakkal.

A Magyar Telekom az Internetakadémiákat a város idősebb, nyugdíjas korú lakosainak hirdette meg. Az előadások során bevezette a résztvevőket az internetezés rejtelmeibe, illetve megismertette őket az internetbiztonság alapvető kérdéseivel.

2014-ben – folytatva a hagyományokat – két T-Kids gyerekszakkört szerveztünk a szolnoki, illetve Szolnok környéki általános iskolák diákjai számára, emellett frissített tananyaggal megrendeztük a tavaszi Internetakadémiát is.

**KITCHEN BUDAPEST: INNOVÁCIÓ, INKUBÁCIÓ ÉS OKTATÁS A MAGYAR TELEKOM TÁMOGATÁSÁVAL**

A 21. század Magyarországnak sikere ötleteiben rejlik. Szükség van egy műhelyre, ahol ezek közül néhány szabadon fejlődhet. A Kitchen Budapest (KIBU) egy kísérletező szellemű innovációs és inkubációs labor, ami a Magyar Telekom támogatásával jött létre még 2007-ben. Szerepvállalásunk idén nyolcadik éve garantálja a különleges hely működését, melynek elsődleges célja tehetséges fiatalok felkarolása – tudással, kapcsolati tőkével, valamint egyéb eszközökkel való támogatása. A Kitchen Budapest globális, tömegkulturáható problémák megoldását tűzi zászlajára. Hogy ötletei ne csak elméleti síkon, koncep-

cionálisan működjenek, hanem gazdasági, társadalmi helyzetben megmérettetve 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. Ezidáig több mint 800 megkeresés közül 5 csapatot sikerült inkubációs programunkba beléptetni. Missziójuk része, hogy életre keltsék 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 minden félévben 4-5 csapat kaphat lehetőséget, hogy a KIBU szakmai mentorálása mellett fejleszthesse ötletét egy prototípusig. A speciális ösztöndíj programba eddig több százan jelentkeztek, amiből 12 csapat sikeresen be is mutatkozhatott a programzáró Demo Day-en. A cél itt olyan üzleti potenciállal vagy kulturális vízióval rendelkező termékek és szolgáltatások ötletének kidolgozása, melyek aztán jó eséllyel léphetnek tovább a Startup Programba is. A lényeg, hogy később akár üzletileg, akár innovációs értékékként megállják a helyüket a világban.

A Magyar Telekom Csoportot ezen befektetések, üzleti lehetőségek hozzásegítetik innovatív termékek és partneri együttműködések fejlesztéséhez, valamint a laborban kidolgozásra kerülő ötletek inspirálják az üzletfejlesztési területen dolgozó kollégáinkat, akik ezáltal nagyobb rálátást kaphatnak arról a környezetről, ahová a termékeink készülnek. Bővebb információ a <http://www.kibu.hu> weboldalon.

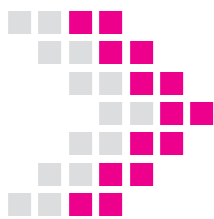


Városkártya Szolnokon



Okos Otthon szolgáltatás





## 4.5. 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 módszerét 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.

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

Szolgáltatásfejlesztés:

- A mobilinternet-szolgáltatás kiszolgálására használt core hálózati központjaink gyártójának lecserélését követően a publikusok mellett a cégek számára biztosított dedikált mobilinternet-szolgáltatásokat is sikeresen migráltuk új platformra 2014-ben.
- Ez a migráció közel 400 különböző cégnek nyújtott mobilinternet-szolgáltatás költözését jelenti Huawei-ről Cisco platformra. Ezen szolgáltatások megvalósítására többféle eltérő műszaki megoldást alkalmazunk, ami tovább bonyolította a sikeres migrációt. Az ügyfelekkel való folyamatos kapcsolattartás, az előre megtervezett és egyeztetett migrálási időpontok, valamint a szolgáltatás megvalósításában részt vevő műszaki csapatok összehangolt munkájának eredményeként a platformmigráció minimális ügyfél-irritációt okozott.
- Az új platform előfeltétele volt a 2014-ben sikeresen bevezetett, DPI-alapú korlátlan adatopcióknak.
- Kapacitásbővítés céljából élő hálózatba



**DR. TREMMEL JÁNOS**  
Hálózatfejlesztési igazgató

A ma és még inkább a holnap világában élő emberek internetes tartalmak gyors és jó minőségű elérését igénylik, utazzanak akár közúton vagy vasúton a mobilturisták használva, akár este a lakásukban a nagysebességű vezeték nélküli hálózat segítségével. Nemcsak munkavégzési és ügyintézési, hanem kikapcsolódási és élményszerzési lehetőséget nyújtunk számukra ezeken a hálózatokon! A 2018 végéig tartó Digitális Magyarország 4 alappilléren nyugszik, melynek során digitális készségeket fog elsajátítani egymillió honfitársunk, hogy az „E-köszolgáltatások”-on keresztül tudjanak ők is kapcsolatot tartani a kormányzati/önkormányzati szférával, vagy részesei legyenek egy intelligens város szolgáltatásainak. Ehhez hálózatunk minden eddigi fejlesztését felülmúló kiterjesztése (4) szükséges. A mostani 1,9 millió nagysebességű interneteléréssel (30 Mbps+) lefedett háztartáshoz képest az optikai, kábeltéves és vezeték nélküli hálózati fejlesztéseink 2018-ra összesen 3,3 millió lakásban biztosítják majd a kiváló internetelérést az ország távoli szegleteiben is mindenki számára!

Két forradalmi átalakuláshoz hasonlítom a ránk váró feladatokat: a 19. században Magyarország ipari fejlődéséhez óriási vasútépítésre volt szükség, a 20. század közepén pedig az ország villamosítása tette lehetővé a nagymérvű gazdasági, társadalmi és kulturális fellendülést.

A hálózati képességeink fejlesztéséhez tehát megnyomtuk a turbó gombot a „mit” mellett a „hogyan” tekintetében is: nemcsak saját erőből építünk hálózatot, vagy EU-s támogatást igénybe véve, hanem partnerségi/hálózatbérleti modellben is. A jövő technológiáját jelentő üvegszál (GPON) és nagysebességű koax kábeltéves (ED3) megoldások mellett a meglévő rézhálózatunkban rejlő további digitális potenciált is kiaknázzuk két új megoldás elterjesztésével. Az egyik az eddigi VDSL-sebességet duplázza meg egy helyett kettő rézvezeték együttes alkalmazásával (bonding), míg a másik az ADSL/VDSL és a 4G hálózatok sebességeit összegzi (hibrid hozzáférés) az ügyfél számára. Utóbbi innovációnk erősen támaszkodik a 2014-es frekvenciatenderben a mobilhálózatunk rendkívül gyors kiterjesztésére vonatkozó vállalásainkra. Ennek megfelelően 2015 végére a lakosság 97%-a, míg 2018 végére több mint 99%-a élvezheti az új 4G-technológiát.



integráltunk egy új Cisco GW-t (GW3), ami jelenleg a publikus mobilinternet-szolgáltatás egy részét szolgálja ki.

- Üzembe helyeztük az SDC központot 2014 év végén. Ez a központ előfeltétele volt a 2015 januárjában induló és azóta is sikeres LTE-roamingszolgáltatásnak.

**A hálózatmodernizációs projekt** során a teljes 2G és 3G rádiós hálózat cseréjére sor kerül, ami 2015 áprilisában fejeződik be. Ezzel párhuzamosan a modernizált telephelyeken lehetővé válik a 4. generációs LTE-hálózat indítása és folyamatos bővítése az ügyfél-élmény javítása 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 közel a felére csökkent. A hálózatmodernizációs projekt során telephelyeink száma több mint a felére csökkent, és elkezdődött IT- és NT-telephelyeink konszolidációja is, ami szintén kedvezőbb energiafelhasználást eredményez.

2014-ban a sikeres frekvenciatender után az LTE 800-as bázisállomások mintegy gombnyomásra történő elindításával szinte megdupláztuk az országos LTE-lefedettségünket, amivel piacvezetőkké váltunk.

Technológiaoldalon is elindultunk az egységes előfizetői adatbázis felé: a projekt során szeparált adatbázisokat egy még redundánsabb előfizetői adatbázisba migráljuk.

## A TELEKOM LTE-ALAPÚ MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK LEFEDETTSÉGI TÉRKÉPE

2015. március 31.



Külső lefedettség

Az LTE-alapú mobilinternet szolgáltatás esetén a 13/2011. (XII. 27.) NM/BI rendelet szerinti meghatározott garantált sebesség a szolgáltatási területen belül az esetek 100%-ában 0 Mbps lehetőséget, illetve 0 Mbps lehetőséget nyújt.

Az egységes definíciók szerinti megadott szolgáltatási területre vonatkoztatva az esetek 80%-ában az LTE-alapú mobilinternet szolgáltatással elérhető sebesség legalább 2,00 Mbps lehetőséget, illetve 0,50 Mbps lehetőséget. A megadott területen a mobilinternet szolgáltatás külsőben és bizonyos esetekben ezen területen belül az ügyfelekben is igénybe vehető. A megadott területen LTE-HAN RÖZSLETERESEN az antennákban az épületek belüli használata lehetősége biztosított volt.

© Magyar Telekom Nyrt. 2015. március 31. 11:00 óráig érvényes. A térkép azonosítók és a szöveg adatai nem tekinthetők hivatalosnak.



EGYÜTT. VELED

## A SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

Éves rendelkezésre állás [%]	2010	2011	2012	2013	2014
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,94/99,75	99,93/99,82	99,95 ✓/99,93 ✓	99,94 ✓/99,88 ✓	99,90 ✓/99,89 ✓
SatTV	99,90	99,87	99,86 ✓	99,84 ✓	99,94 ✓
IPTV	99,85	99,99	99,82 ✓	99,86 ✓	99,85 ✓
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,90/99,96/99,72	99,92/99,95/99,78	99,93 ✓/99,99 ✓/99,90 ✓	99,89 ✓/99,96 ✓/99,87 ✓	99,89 ✓/99,90 ✓/99,86 ✓
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,40/99,49	99,64/99,29	99,40/99,55	99,40/99,57/99,67	99,66 ✓/99,74 ✓/99,67 ✓
Telefon/VoIP/VoCa	99,95/99,94/99,91	99,95/99,96/99,92	99,95/99,93/99,84	99,93/99,90/99,87	99,94 ✓/99,88 ✓/99,90 ✓
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,93/99,88	99,94/99,89	99,93/99,88	99,91/99,88/99,84	99,907 ✓/99,883 ✓/99,849 ✓

## 4.6. ADATVÉDELEM

A Magyar Telekom 2014-es fenntarthatósági céljai között is nagy hangsúlyt fektet a személyes adatok védelmére.

A Magyar Telekom termékeinek fejlesztése és szolgáltatásainak nyújtása során kiemelt figyelmet fordít az ügyfelei és üzleti partnerei személyes adatainak védelmére. A Magyar Telekom a személyes adatokat a mindenkor magyar törvényi rendelkezéseknek, a Nemzeti

Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság iránymutatásainak, valamint az Európai Unió adatvédelmi irányelveinek megfelelően kezeli. A személyes adatok biztonságát kiemelkedő biztonsági, informatikai technikai és szervezési intézkedésekkel garantálja.



A Magyar Telekom munkavállalóit folyamatosan képzik az ügyfél- és munkavállalói személyes adatok megfelelő kezelésére vonatkozó jogszabályok, iránymutatások, valamint a belső adatvédelmi kódex naprakész ismeretének érdekében.

Abban az esetben, ha a Magyar Telekom az ügyfeleinek nyújtott szolgáltatások biztosítására harmadik személyeket mint adatfeldolgozókat vesz igénybe, az adatfeldolgozási szerződés megkötése során megköveteli partnereitől is, hogy az ügyfelek személyes adatait bizalmasan kezeljék, és magas szinten gondoskodjanak azok védelméről.

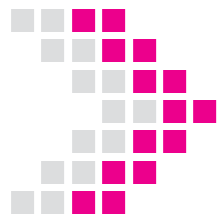
Ügyfeleink részére több csatornán is lehetővé tesszük, hogy személyes adataik kezelésére vonatkozóan tájékoztatást kérjenek; fogadjuk és kiemelten kezeljük az adatkezeléssel kapcsolatos bejelentéseket; valamint ezekre határidőn belül, természetesen válaszolunk.

Mint minden évben, 2014-ben is érkeztek a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságtól, illetve közvetlenül az ügyfelektől is megkeresések, panaszok, amelyeket a Magyar Telekom adatvédelmi csoportja minden esetben kivizsgált, és a vizsgálat eredményéről tájékoztatta mind a panaszos ügyfelet, mind a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot. 2014-ben összesen 12 személyes adat kezelésével kapcsolatos panaszbeadvány kivizsgálására érkezett felkérés: ezek közül mindössze 1 volt jogos és 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) rendelkezik 2014-ben, melynek célja, hogy az adat- és információvagyonunk bizalmasságát, sértetlenségét és mindenkor rendelkezésre állását biztosítsuk. Az adat- és információvédelmi rendszer kiterjed a társaság által kezelt és előállított adatállományokra, a társaság üzletviteli adatainak, partnerei és munkatársai adatainak, a kereskedelmi és egyedi fejlesztésű szoftvereknek, az általunk 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.



Adatvédelemmel kapcsolatos tevékenységek 2014-ben a Crnogorski Telekomnál:

- PSA folyamat: oktatás munkavállalók számára.
- Megvalósult az ICS-kontroll.
- Új UARM-irányelv került bevezetésre
- A nyilvános konzultáció során a CT az adatmegőrzéshez és a megőrzött adatkategóriákhoz fűződő jogszabályokkal kapcsolatos véleményeket fogalmazott meg és juttatott el a törvényhozónak.
- A One.ERP, illetve a HR suit projekt támogatása.
- A CT rendszeresen (negyedévente) beszámol a Csoport Adatvédelmi területnek.
- Intenzív együttműködés a Nemzeti Adatvédelmi Hatósággal.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia nagy hangsúlyt fektet az ügyfelek, munkavállalók és egyéb személyek személyes adatainak védelmére minden üzleti folyamata során, és ennek érdekében megvalósít minden Macedóniában, illetve a cégcsoportban alkalmazandó szabványt. Az MKT és TMMK tudatában vannak, hogy a vállalatok sikere nemcsak a globális információcserén, de mindennekfelett a személyes adatok megbízható és biztonságos kezelésén múlik.

A DT Adatvédelmi Kódexében részletesen lefektetett, a személyes adatok védelmére vonatkozó alapelvek a cégcsoport minden tagvállalatában, így az MKT-ban is megvalósulnak. Az Adatvédelmi Kódex mindkét vállalatnál vezérgazgatói utasítás formájában került bevezetésre. Az Adatvédelmi Kódex összhangban van mind a macedón Személyes Adatok Védelméről szóló jogszabállyal, mind a DT Csoport adatvédelmi előírásaival. Az Adatvédelmi Kódex betartását mindkét vállalatnál Adatvédelmi Biztosok ellenőrzik évenkénti önértékelés formájában, és a DT Csoport Adatvédelmi területe is végez erre vonatkozó felmérést a munkavállalók körében. Az adatvédelmi szempontokat a termék- és szolgáltatásfejlesztés, illetve az új informatikai rendszerek fejlesztése során már a fejlesztés korai szakaszától kezdve figyelembe vesszük, amivel magas szintű adatvédelmet biztosítunk minden felhasználó és ügyfél számára.

2014-ben a következő lépések történtek az adatvédelem terén:

Az Új Csoportutasítás szövegének harmonizációját követően a teljes Csoporton belül bevezetésre került az új Adatvédelmi Szabályzat. Az új Adatvédelmi Szabályzat egységes és

sztenderdizált adatvédelmi követelményeket vezet be minden tagvállalat számára, mert számos esetben a Deutsche Telekom Csoportot ügyfelei és a közvélemény egyetlen jogi személyként kezeli. Az Adatvédelmi Szabályzat bevezetésével fontos támogatást biztosítunk azon kép kialakításához, mely szerint a Deutsche Telekom Csoport magas minőségű termékeket és innovatív szolgáltatásokat biztosító vállalat. Az MKT és a TMMK a következő évben indítja a bevezetés folyamatát.

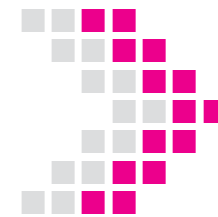
2014 számos projektje és terméke – úgymint a Loop, E-care, Mobi Wallet, Olive box, Cloud message, DoxBee, Cloud Media Storage stb.– lehetséges adatvédelmi vonatkozásait már a szolgáltatások tervezésének időszakában vizsgálta az Adatvédelmi terület, ami kiterjedt a személyes adatok feldolgozásának adatvédelmére, illetve a beszállítók és egyéb érintett harmadik felek felé érvényes szerződéses kötelezettségekre.

Az MKT és a TMMK aktívan részt vett a standardizált Adatfeldolgozási Megbízási Megállapodások létrehozásában, ahol meghatározásra kerülnek a Csoport szolgáltatásközpontjaiban történő adatfeldolgozás során felmerülő jogok és kötelezettségek.

A vállalatokon belüli adatvédelem szintjét számos rendszeres vizsgálat ellenőrzi. 2014-ben több adatvédelmi audit történt: az Adatvédelmi Igazgatóság (DPDP) a Max TV terméket, az MKT/TMMK belső ellenőrzése pedig az ügyfél-dokumentációt vizsgálta. A fentiek mellett csoport-adatvédelmi vizsgálat is történt. A vizsgálatok során beazonosított intézkedések és javaslatok minden esetben beépültek az adatvédelmi folyamat valamely szakaszába.

#### 4.7. A TARTALOMSZOLGÁLTATÁS JOGI ÉS ETIKAI KÉRDÉSEINEK KEZELÉSE

Az internet mára teljesen nélkülözhetetlen, hiszen helyet ad a tudás-, az információ- és az árucserre különböző formáinak, a kényelmi szolgáltatásoknak és a szórakozásnak egyaránt. A folyamatosan gyorsuló világgal egy időben az ügyfelek igényei gyökeresen megváltoztak. Intenzívebb, változatosabb és gyorsabban frissülő, de ugyanakkor hiteles 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 nézve kötelezőnek ismeri el a Tartalomszolgáltatói (Etikai) Kódexet. A kódex megtalálható az MTE honlapján: <http://www.mte.hu/etikaikodex.html>. A MTE-n keresztül vállalatok mellett az origo.hu saját etikai kódexszel is rendelkezik, amelyet rendszeresen bővít, felülvizsgál.

Az Origo Média és Kommunikációs Szolgáltató Zrt. portfóliójába tartozó videa.hu számára 2014 egyik legfontosabb fejlesztése a cookie-alapú gyerekkár bevezetése volt, melynek használatához regisztráció nélkül is hozzáférhetnek a felhasználók. Ez a fejlesztés lehetővé teszi, hogy a videa teljes tartalmi kínálatából a felnőttkategóriába tartozó videókat semmilyen formában ne jelenítsük meg. Ezáltal maximális védelmet biztosítunk a kiskorú felhasználók számára, míg a szülők számára 100%-os kontrollt biztosítunk a tartalmak felett.

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 Tartalomszolgáltatói Kódex ajánlásaihoz igazodva – figyelmet fordít a személyiségi jogok és a szellemi tulajdon védelmére, valamint a Tartalomszolgáltatók Etikai Kódexének megfelelő magatartásra.

A clickshop.hu újrahasznosítja a papírdobozokat kiszállításkor, és minimalizálja a felhasznált műanyag csomagolás mértékét. Az elmúlt két év során a papír alapon kibocsátott szóróanyag mennyisége minimálásra csökkent. A vásárlóknál felgyülemlett elektronikai hulladékot igény esetén visszagyűjtjük, a törvényi kötelezettségeknek megfelelően.

2014-ben a Crnogorski Telekom számos erőfeszítése eredményezett megtakarításokat és új tartalomakvizíciós szerződéseket a DT Csoport teljes keresztmetszetében. Ezen túlmenően a csoportszintű megközelítés csökkent a kockázatokat. Továbbá a legtöbb tartalomszolgáltató most központosítja értékesítési tevékenységeit, ezzel kiiktatva a kereskedőket, disztribútorokat és partnereket, ami tovább csökkenti a kockázatokat, a CT számára is előnyös feltételeket teremtve. A videotéka tartalomakvizíciója is csoportszinten történik, ami csökkenti a jogi és etikai kockázatokat.

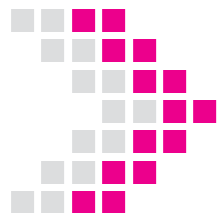
A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia valamennyi tartalomszolgáltatói és kapcsolódó tevékenysége teljes mértékben megfelel a vonatkozó szabályoknak és jogi kereteknek, beleértve, de nem kizárólagosan a szerzői jogokat és minden egyéb, a tartalom akvizíciójára, előállítására és disztribúciójára 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, nemzeti, nemi és életkori hovatartozását, hanem a tartalom természetét illetően is, ezzel biztosítva, hogy a tartalmak ne vezethessenek katonai agresszióhoz vagy etnikai, nemi, illetve vallási gyűlöletkeltéshez.

#### 4.8. BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNES TEREK

Annak érdekében, hogy a magyar, a macedón és a montenegrói 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-licencket. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett az LTE-szolgáltatás elindítására is, mely szolgáltatás kereskedelmi értékesítése 2012-ben megtörtént. 2014 végére a 800 MHz-es sávban megszerzett frekvenciahasználati jogosultság lehetővé tette, hogy az ország lakosságának több mint 80%-a igénybe vehesse a Magyar Telekom LTE-szolgáltatását.

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

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 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 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>(31)</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, a tájékoztatás biztosítására és a megfelelő folyamatokban való részvételre.

#### 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 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 mobilhálózata mindenkori törvényi határértékeknek való megfelelését – szükség esetén – független mérésügyi testüle-



tek ellenőrzik és tanúsítják. A vállalat 2014-ben 17 helyszíni, nemionizáló elektromágneses expozíciós vizsgálatot végeztetett, melyek minden esetben jelentősen az elektromágneses terekkel kapcsolatos határérték alatti eredményt mutattak.

A vállalat minden egyes bázisállomás-létesítés, 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>(32)</sup>.

A 2014-ben lezajlott belső oktatást harminc kolléga hallgatta meg az Országos „Frédéric Joliot-Curie” Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet (OSSKI) szakértőjétől. Továbbá a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság adott témakörben szakértő kollégáival az év folyamán több alkalommal egyeztetünk, mérési igényeikhez adatokat szolgáltatunk.

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom 2014-ben is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználattal kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

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 három mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban jött létre és a 2014-es év folyamán 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.

A készülékekre vonatkozó SAR-értékek<sup>(33)</sup> a telefonok dobozaiban lévő használati utasításokban megtalálhatóak, továbbá a Telekom-üzletekben is hozzáférhetőek. Mindemellett a Magyar 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 projektetkövetően, 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 nikkal 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 Associationon keresztül pedig további hatmillió euró értékben. Ezzel a Deutsche Telekom Csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

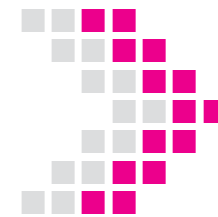
(32) [http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg\\_es\\_biztonsag](http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag)

(33) A SAR-értékkel (Specific Absorption Rate – specifikus elnyelési érték) mérhető, hogy milyen nagyságú energia nyelődik el a szövetekbe

## 5. MUNKATÁRSAINK



5.1. Tehetségmenedzsment	107
5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	113
5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	117
5.4. Változások menedzselése	124
5.5. Munkatársak bevonása	127



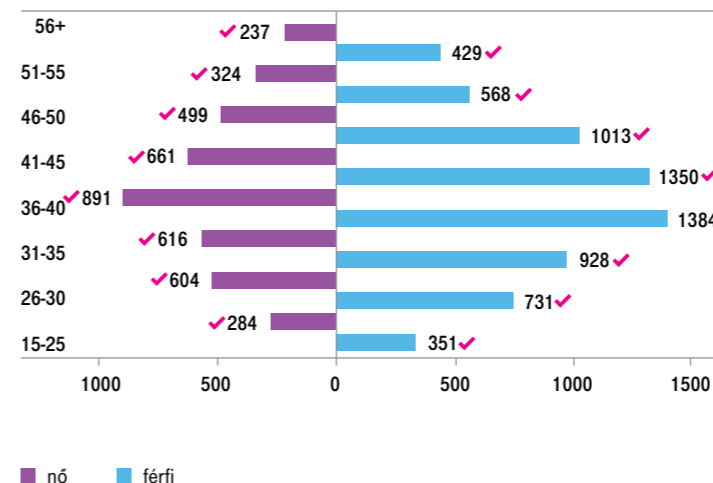
„Az elkötelezett, önállóan kezdeményező szakemberek jelentik a Magyar Telekom Csoport üzleti eredményességének legfontosabb sikertényezőjét.” A Magyar Telekom HR-jövőképe

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

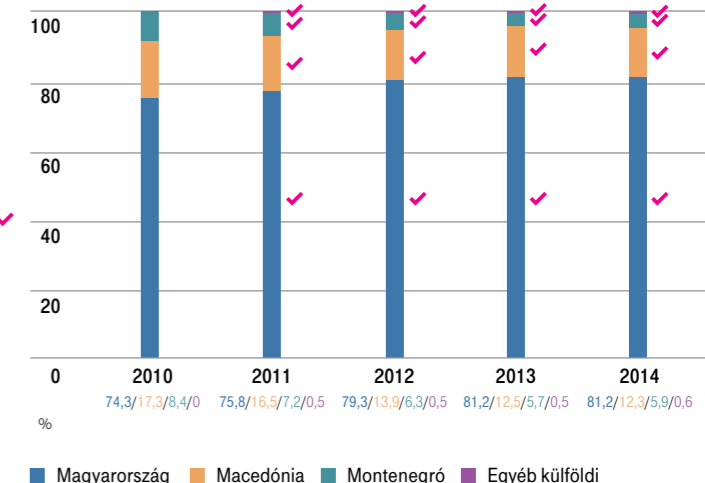
- Az ügyfélélmény és egyszerűség határozza meg cselekedeteinket**  
 Ez az irányelv az üzleti élet egyik legfontosabb tényezőjére hívja fel a figyelmet, mely szerint nem elegendő teljesíteni az ügyfél igényeit, élményt kell nyújtanunk neki. Az ügyfél gondolatait, érzéseit, igényeit és maga az ügyfélélmény 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 bánásmódról is vonatkozik. Ez az irányelv kiegészül az egyszerűsége törekvéssel.
- A megbecsülés és tisztesség működésünkben alapértékek**  
 Egymásnak a mindennapi munkában való megbecsülésén túlmutató értékről van szó: az elv ügyfeleink, partnereink, beszállítóink 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 mindenki 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.

MAGYAR TELEKOM CSOPORT-KORFA, 2014. DECEMBER 31.



FOGLALKOZTATOTTAK RÉGIÓNKÉNTI MEGOSZLÁSA



Ezen irányelvek mellett természetesen fontos szerepe van azoknak a politikáknak, teljesítményindikátoroknak, chartáknak, amelyek szabályozzák, mérik és biztosítják működési normáinkat, illetve azok betartását. A Fenntartásági 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.

A „Legjobb munkahely” elismerést elnyert vállalatként a munkatársi elégedettség-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)

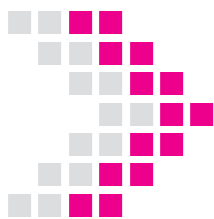
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Sokszinusegi\\_Politika.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Sokszinusegi_Politika.pdf)

[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)

## 5.1. TEHETSÉGMENEDZSMENT



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

A Magyar Telekom Csoport a hazai ICT- (információs 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 vállalat stratégiai célján, valamint az egyéni fejlesztési célok összehangolásán alapulnak.

A vállalat vezetése több éve arra törekszik, hogy a személyi jellegű ráfordítások közel 1,5-2%-ának megfelelő nagyságú összeget a vezetők, munkatársak képzésére, fejlesztésére fordítson. Emellett több olyan új elem került bevezetésre, amely a belső tudásmegosztás rendszerét erősíti (Tudástőzsde, Munkatársi Akadémia). Hiszünk abban, hogy akkor tudunk sikereket maradni, ha megtaláljuk és megragadjuk azokat a fejlődési lehetőségeket, melyek célzottan segítenek hozzá bennünket a számunkra szükséges tudás megszerzéséhez. A szakmai feladatainkhoz kötődő tudásmegosztásra szolgáló új, interaktív, online

fórumunk a Tudástőzsde, ahol a kollégák célzottan oszthatják meg egymással tudásukat. Már több mint nyolcszáz kollégánk kezdett el megismerkedni a kezdeményezéssel.

A Magyar Telekom Csoport valamennyi dolgozója képzésben részesül 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. 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: kultúrafejlesztési, hosszú távú változásmenedzsment- és szervezetefejlesztési folyamatokkal együtt kínálunk vezetőfejlesztési megoldásokat.

2014-ben a fókusz az ügyfélélmény és az innováció volt, amire speciális vezetésfejlesztési folyamatot dolgoztunk ki a kultúra területén működő és a társadalmi felelősségvállalásban élen járó szervezetekkel, a Szépművészeti Múzeummal és a Magyar Nemzeti Galériával. A program eredményeit, a vezetők által kidolgozott javaslatokat a Múzeum folyamatosan beépíti a működésébe és programjaiba.

A vezetők számára 4V – Vezető a változásban, változás a vezetőben – programsorozat támogatja a vezetői kompetenciák fejlesztését. A vállalati stratégiába illeszkedően a 4V alap- és opcionális modulokból épül fel. A vezetőknek kínált modulok széles választéka segít a célcsoportok egymáshoz közelebb kerülésében, illetve támogatja a vezetői utánpótlást is.

A **coaching** a Magyar Telekomban kiemelt vezetésfejlesztési és kultúraformáló eszköz mind egyéni, mind csoportos fejlesztésként. 2014-ben több szervezet indított a teljes

vezetői csapat számára célirányos csoportos coachingfolyamatot, amely támogatja a fenn tartható és kiegyensúlyozott vezetői működést.

Kidolgoztuk a vállalati **mentoringrendszer**t, amelynek kialakításánál a tudásmegosztást és az önfejlesztést állítottuk a középpontba. A programot online felület támogatja, ahol a leendő mentorok és a mentoráltak találkozni tudnak. A mentorok felkészülését praktikus háttéranyagok és tréning támogatja.

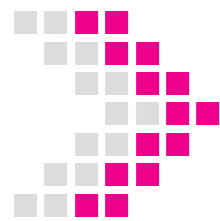
Az előrejutás, tehetségmenedzselés területén mind a vezető-utánpótlás, mind a szakemberfejlesztés kiemelt hangsúlyt kap a Magyar Telekom humánpolitikájában. Erre a Magyar Telekom több vállalati, szervezeti fejlesztési programot dolgozott ki, amelyek segítik a kiemelkedő teljesítménnyel és potenciállal rendelkező munkatársak egyéni és csoportos fejlődését.

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 tanultak alkalmazását a munkatevékenység során, és egyúttal hatékonyan használja a belső erőforrásokat is a tudásátadásban.

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



Vezetőfejlesztés a Szépmű projekt keretében



A társaság tanulmányi szerződés keretében – anyagi juttatás és munkaidő-kedvezmény biztosításával – támogatja munkatársai állami képzési rendszerben történő tanulási szándékát is. 2014-ben a Magyar Telekom összesen 171 tanulmányi szerződést kötött. Ebből 21 iskolarendszerű képzésre vonatkozott, a többi tanfolyamhoz köthető, illetve kölcsönös kötelezettségeket tartalmazó megállapodás volt.

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 8 éve szervezett keretben is biztosít a vállalat.

**A tehetséges fiatalok és az új tudás bevonása** érdekében társaságunk 1995 és 2008 között működtette a Rajtkő gyakornoki programot, amelyben több száz pályakezdő vett részt. 2008 és 2014 között a Telekom Gyakornoki program keretében fogadtuk az aktív hallgatói jogviszonnyal rendelkező egyetemista és főiskolás hallgatókat 5 hónapos időtartamra, heti 20 órás munkavégzéssel. A szakmai tapasztalatok elsajátítása mellett a leginnovatívabb eszközökkel dolgozhattak a fiatalok.

Ez a megközelítésünk nem változott, de 2015. január 1-jétől a Magyar Telekom Nyrt. és a T-Systems Magyarország Zrt. gyakornoki programja közösen kínál lehetőséget csaknem 500 aktív nappali tagozatos jogviszonnyal rendelkező hallgatónak, az eddigieknél rugalmasabb feltételekkel. A gyakornokság az év során bármikor megkezdhető, amikor szervezeti igény merül fel, és akár 20 óránál többet is vállalhatnak hetente a hallgatók, amennyiben ezt tanulmányaikkal össze tudják egyeztetni.

A vállalatcsoport évente 35-40 diák számára biztosítja a kötelező szakmai gyakorlat lehetőségét, valamint átlagosan 40 fő számára ad szakdolgozathoz szükséges konzulensi támogatást. 2014-ben a Vállalati fenntarthatósági központban 1 gyakornok szerzett szakmai ismereteket, valamint 9 szakdolgozó kapott szakmai támogatást. A szervezeti egységeknél eltöltött tanulási szakasz a munkatapasztalatokon keresztül megvalósuló munkatársi fejlesztést segíti.

2014-ben mintegy 220 gyakornok dolgozott a T-Systems-nél. Közülük közel 50 fő az egyetemi tanulmányainak befejezése után 2014-ben főállású junior pozícióban folytatta munkáját a vállalatnál.

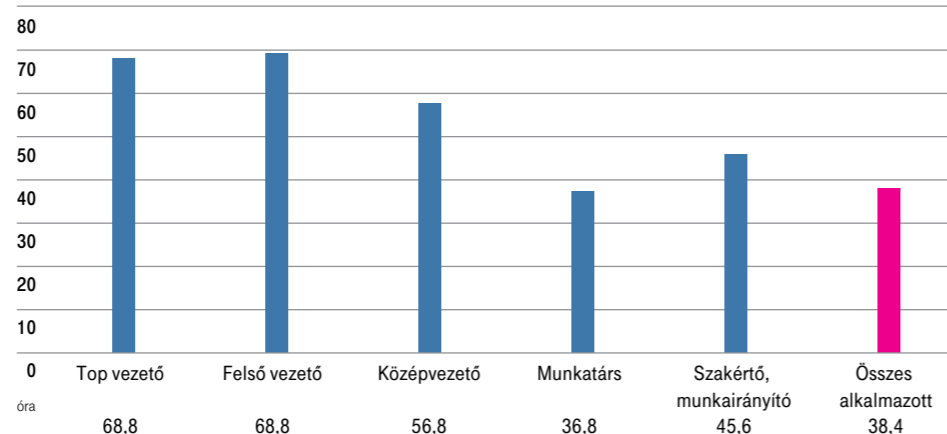
2014-ben a T-Systems kétszer vett részt a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem állásbörzéjén, tavasszal pedig a Monster Virtuális Állásbörze kiállítójaként is megjelent a cég. A T-Systems külső honlapján lévő Karrier oldalon a gyakornoki program mellett főállású pozícióleírások is megjelennek. A belső ajánlások program keretében pedig a munkatársakat ösztönzik arra, hogy ajánlják munkahelyként a T-Systemset.

A vállalat menedzsmentje arra törekszik, hogy évről évre lehetőség szerint valamennyi munkavállalója bevonásra kerüljön valamilyen **karrier- és teljesítménymenedzsment-rendszerbe**. Valamennyi munkavállaló teljesítmény-ösztönzése, 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. 2014-ben a Magyar Telekom Nyrt. munkavállalói közel 100%-os arányban vettek részt a vállalatnál központilag működtetett teljesítménymenedzsment - (TM -) rendszerben. A tagvállalatok

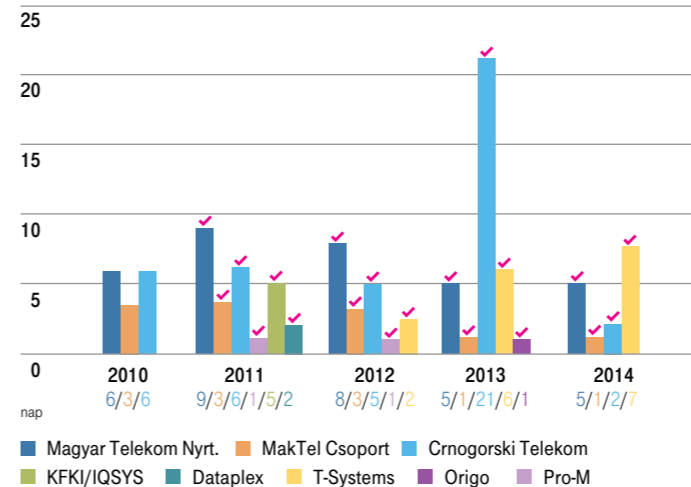


T-Systems-stand a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem állásbörzéjén

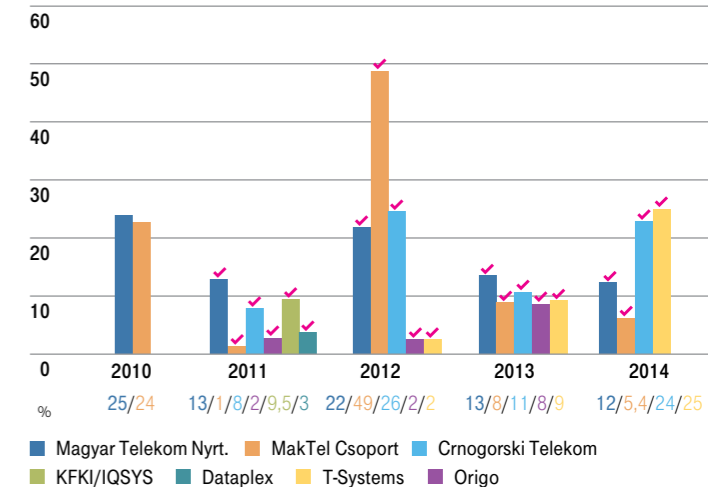
#### EGY FŐRE JUTÓ ÉVES ÁTLAG KÉPZÉSI ÓRASZÁM ALKALMAZOTTI KATEGÓRIÁNKÉNTI BONTÁSBAN, A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL 2014-BEN

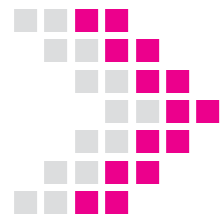


#### EGY FŐRE JUTÓ HALLGATÓI NAPOK SZÁMA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL



#### TÁVOKTATÁS ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN





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 teljesítménypotenciál-értékelése is megtörténik, egyidejűleg közösen megtervezik a jövőbeni fejlesztési irányokat.

A **teljesítményértékelés** gyakorlatilag a teljes munkavállalói körre kiterjed. A felső vezetők értékelése a DT által működtetett rendszerben, míg a középvezetők és a munkavállalók értékelése a Magyar Telekom Nyrt. erre a célra fejlesztett saját rendszerében (TM) valósul meg. A jutalékos rendszerben foglalkoztatott munkavállalók teljesítményének értékelése KPI-mutatók alapján folyamatosan történik. 2014-ben 4817 munkatárs értékelése történt a TM-rendszerben.

A Magyar Telekom Nyrt. menedzsmentjének célja, hogy évről évre valamennyi munkavállaló értékelése megtörténjen. A felső vezetők értékelése ugyancsak a DT által biztosított rendszerben történik. A munkatársak és a középvezetők értékelésére a vállalat saját fejlesztésű **karriermenedzsment-rendszere** (KMR) szolgál. 2014-re vonatkozóan 6473 munkatársi és 89 középvezetői lezárt értékelést tárol a rendszer. A rendszerben a munkatársak neméről nem tárolunk információt, ezért annak kimutatására nincs lehetőség, hogy az értékeltek között milyen a nemek aránya.

Évek óta működtetjük az elismerési rendszer keretében az „Év Embere” és az „Év csapata” elismerési formát: a munkavállalói szavazatok alapján kerülnek ki az adott évben legjobb teljesítményt nyújtó vezetők, kollégák. A hosszú évek óta vállalatunknál dolgozó kollégákat a Lojalitás program keretében díjazzuk.

A „Legvonzóbb Montenegrói Munkáltató” Díj birtokosaként a **Crnogorski Telekom** további erőfeszítéseket tesz a frissen végzetek és a gyakornokok vállalathoz vonzása érdekében.

A kormányzati foglalkoztatási program keretében, az Amerikai Kereskedelmi Kamara támogatásával a Crnogorski Telekom már negyedik éve vesz fel egy bizonyos számú pályakezdőt 9 hónapos gyakornoki státuszba. 2014-ben összesen 16 gyakornokot vettünk fel a kormányzati foglalkoztatási program keretében. A 9 hónapos időszak leteltét követően 9 gyakornok írt alá munkaszerződést a társasággal.

A helyi tehetségek felkarolására irányuló kezdeményezések és a Nemzetközi Karriermenedzsment elsősorban a PPR eredményeire támaszkodik. A PPR módszertant eddig az igazgatókkal, középszintű vezetőkkel és szakértőkkel kapcsolatban alkalmaztuk, most a Munkavállalói Képzés Katalógus rendelkezésre bocsátásával a nem vezető beosztású gyakornokok is lehetőséget kapnak képességeik fejlesztésére.



„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 Crnogorski Telekom mérete és korlátozott forrásai okán alapvetően a DT tehességondozási programjaira támaszkodik, különösen a Nemzetközi Tehetség és Csereprogramokra.

Nemzetközi karriermenedzsment szempontjából a Crnogorski Telekom 2013-ban túlteljesítette a számára elérhető kvótát (6 befogadott/7 kiküldött), míg a 2014. évi eredmény 3 befogadott/1 kiküldött volt. Ennek eredményeként gyarapodott a bonni montenegrói közösség, és tovább folytatjuk a maradó és fenntartható kapacitások felelős menedzselését.

A **Makedonski Telekom** számos kezdeményezést indított a tehetségek megtartására és fejlesztésére:

- Frissen végzetek felvétele (kiemelt figyelemmel az IT-végzettséggel rendelkezőkre)
- Gyakornoki program
- Megtartás program (különös figyelemmel a kulcsfontosságú munkavállalók utódlásának biztosítására)
- Tudásmegosztás program
- Új munkavállalók indukciós programja

#### KOMPETENCIÁK, FELELŐSSÉG

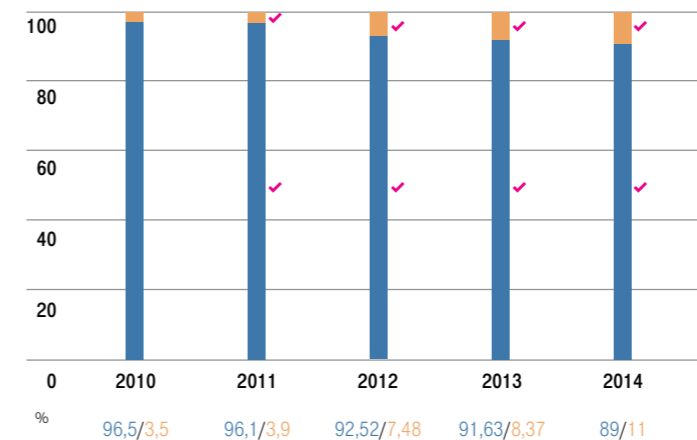
Azt, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyek (illetve minden munkavállaló) megfelelő képesítéssel és tapasztalattal rendelkezzenek, két, csoportszinten egységes rendszer biztosítja: a munkakör-besorolási rendszer és a kompetenciarendszer.

A jelenlegi munkakör-besorolási rendszer a korábbi rendszernél átláthatóbb, nem a hierarchiát, hanem a munkakörök valódi értékét tükröző struktúra. A munkaköri rendszerbe minden egyes munkavállaló az alapján kerül besorolásra, hogy milyen felelősségi szintet, milyen szakmai tudást követel meg az a pozíció, amiben dolgozik. Az egyes pozíciók így összehasonlíthatóvá válnak, a teljes rendszer transzparens és áttekinthető. A rendszer kialakítása során a Magyar Telekom teljes munkaköri rendszerét átalakítottuk, és a javadalmazási politika egyes elemeit is módosítottuk az új struktúrának megfelelően. A javadalmazási elemeket alapvetően az



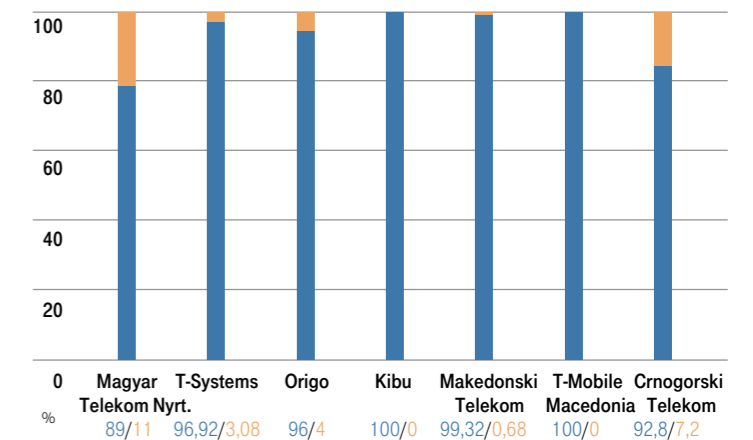
„Év csapata”-díjátadó a 2014-es Évindítón

#### A HATÁROZOTT ÉS HATÁROZATLAN IDEJŰ MUNKAVISZONY ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL



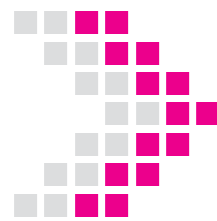
■ Határozatlan idejű ■ Határozott idejű

#### A HATÁROZOTT ÉS HATÁROZATLAN IDEJŰ MUNKAVISZONY ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL 2014-BEN



■ Határozatlan idejű ■ Határozott idejű





„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)

határozza meg, hogy milyen munkaköri szintre került az adott pozíció besorolásra, a munkaköri szint határozza meg a javadalmazási elemek nagy többségét (alapbér, prémium %, cafeteria stb.).

A Magyar Telekom a munkavállalók teljesítményét a versenyképes bérezésen túl egyedülállóan vonzó és értékes béren kívüli juttatásokkal honorálja. A rugalmas és színes elemekkel megtöltött cafeteriarendszer, valamint a csoportos élet- és baleset-biztosítás mellett számos egyéb választható juttatás érhető el a kollégák számára. A családi üdülési kedvezményrendszeren belül biztosított keret aktív pihenésre, nyaralásra, szórakozásra használható fel a Magyar Telekom üdülőiben. Vállalatunk a speciális élethelyzetek támogatásában is fontos szerepet vállal például temetési és rendkívüli segély, lakáskölcsön formájában. Az öngondoskodásra kiemelt figyelmet fordítunk, az önkéntes kölcsönös pénztári tagok munkáltatói hozzájárulásban részesülnek. A telekommunikációs kedvezmények rendszere szintén kedvelt, havi szinten igénybe vehető juttatás.

2012-ben a T-Systems Zrt. is bevezette az új munkaköri rendszert. 2014-ben a rendszer fenntartását, transzparenciájának megőrzését tartottuk szem előtt.

## 5.2. MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG

A Magyar Telekom évek óta a vállalat sikerességének feltételeként tekint az egészségre és a biztonságra, melyek nagy szerepet játszanak a munkatársak elégedettségében, az elvégzett munka minőségében, a vállalati kultúrában. Ezért kötelezte el magát a Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer működtetése mellett, amely biztosítja a célok eredményes megvalósítását. Az elért eredményeink elképzeléseinket igazolták.

A korábbi évekhez hasonlóan 2014-ben is kiemelt figyelmet fordítottunk az egészségre, a különböző szűrések támogatására. Ennek érdekében egyrészt továbbra is kihasználtuk a munkaköri alkalmassági vizsgálatok adta lehetőségeket a foglalkozás-egészségügyi orvosok, szemész szakorvos által végzett szűrővizsgálatokra, másrészt munkatársaink számára különböző programok keretein belül más típusú, általuk preferált szűréseket is elérhetővé tettünk.

A foglalkozás-egészségügyi orvosok az 5241 alkalmassági vizsgálat mellett 1476, már hagyományosnak mondható, elsősorban szív- és érrendszeri, mozgásszervi szűrést végeztek.

Sikerként könyvelhetjük el az alkalmassági vizsgálatokhoz, illetve a szűrési programokhoz kapcsolódó komplex szemészeti szakvizsgálat eredményeit. A szemész szakorvos a 4028 vizsgálat során 1738 munkatársnál diagnosztizált elváltozást, betegséget, pl. szürke- és zöldhályogot (6, illetve 8 fő), addig nem ismert magas vérnyomást (21 fő), cukorbetegséget (2 fő), sclerosis multiplexet (2 fő).

A foglalkozás-egészségügyi vizsgálatoktól független programok szűrővizsgálatait 2014-ben összesen 2426 munkatárs vette igénybe. Vezetői szűrővizsgálaton 232 vezető (az érintettek 54%-a) jelent meg a választható három szolgáltatónál, a vizsgálatok értéke 15 131 901 Ft volt. A Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önszegélyező Egyesület szervezésében végzett szűréseken 1410 fő vett részt, az EgészségHét keretében 11 helyszínen, 695 munkatárs összesen 1419 vizsgálatot végeztetett el. Az EgészségHét szűréseire 14 egészségügyi szolgáltatóval kötöttünk megállapodást, 7 009 000 Ft értékben.

A képernyőnézéshez javasolt ételátvitelt biztosító szemüveget a Magyar Telekom továbbra is több szolgáltatón keresztül biztosítja munkatársainak. 2014-ben 508 esetben született munkaszemüveg használatára vonatkozó szakorvosi javaslat, amely alapján 281 munkatárs készítettett szem-

üveget. A szemüvegek támogatására 3 229 110 Ft-ot fordítottunk.

A kockázatértékelés szerint védőoltásra kötelezett munkavállalók számára az oltási előzmények, illetve az oltási protokoll előírása alapján 2014-ben mintegy 1500 db ampulla Encepur Adults kullancs-encephalitis elleni vakcina beszerzése vált szükségessé. Az elhúzó oltóanyaghiány miatt azonban komoly nehézségekbe ütközött a szükséges mennyiség megvásárlása. Végül hosszas egyeztetés eredményeként sikerült a szükséges mennyiségű oltóanyagot beszerezni, és a szeptemberi érkezést követően az oltásokat megkezdeni. Az oltóanyagok értéke 6 026 480 Ft volt.

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

A Magyar Telekom 2014 őszétől egyik innovatív termékékként bevezette lakossági ügyfelei részére a teljes körű intelligens otthon megoldást. Az új termékkel akár okostelefonról is lehet biztosítani és nyomon követni otthonunk biztonságát, automatizálni az otthoni rutin feladatokat.

A mozgás- és nyitászérzékelők, füstszenzorok, IP-alapú kamerák, elektromos dugaljok, fényerőszabályzók, továbbá az ezeket összekapcsoló és távolról is vezérelhető központi egységek beüzemelését munkatársaink végzik. Az intelligens otthon kialakításához elengedhetetlen volt az érintett munkatársak szakmai és munkavédelmi felkészültségének bővítése a munka erőssárámu vonzata, illetve az ügyfélrendszerek biztonsága miatt.

Nem kevésbé komoly kihívást jelentett 2014-ben az alpinechnikai jogszabály 2013 végi változásainak adaptálása. A változás az alpinechnikai tevékenység szinte minden biztonsági elemét érintette, így a képzési követelményeket, a kockázatértékelési metodikát, a tevékenység dokumentálását, felül kellett vizsgálnunk a munkatársak kapcsolódó egyéni védőeszközöket, a tevékenységre vonatkozó belső szabályozásunkat. A különböző területek szakértőiből összeállított team alakította ki azokat a javaslatokat, módosításokat, amelyek bevezetésre kerültek, és amelyek meggyőződésünk szerint nemcsak a jogszabályi megfelelést biztosítják, de munkatársaink biztonságára is pozitív hatást gyakorolnak.

2014-ben mintegy 100 munkatársat érintő részleges távmunkát vezettünk be, az első Future Work munkakörnyezet egyidejű megvalósításával, a



### Mozdulj, Telekom!

2014 év elején indult el a vállalat legnagyobb egészségprogramja, a Mozdulj, Telekom! A négy hónapos programhoz bárki csatlakozhatott, akinek fontos az egészsége, aki szeretne életmódot váltani,

de nem akar versenyezni, vagy aki úgy érzi, saját tapasztalataival tudja segíteni azokat, akik most vágnak bele ebbe a kihívásba.

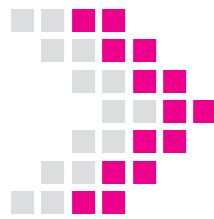
A program során az indulók csapatokban vagy egyénileg kerülhettek a legjobb

formába, csökkenthették testsírszázalékukat, és közben értékes nyereményekért küzdhettek, amelyeket azok a munkatársak nyerhettek meg, akik a négy hónap során a legjelentősebb átváltozáson mentek keresztül.



A Mozdulj, Telekom! rendezvénysorozat résztvevői





Telekom 2017 elnevezésű stratégiánk részeként. A stratégia lényeges eleme új munkamódszerek, munkakultúra bevezetése, ezen belül is pl. a távmunka dominánsabb alkalmazása.

Bár a hazai gyakorlatban egyre elterjedtebb a távmunka, a jelenlegi jogi szabályozási környezetben nem egyszerű a távmunkahelyek kialakítása, kezelése munkavédelmi szempontból. A távmunkások a hét több munkanapján nem a munkáltató telephelyén, hanem otthon dolgoznak, az előírások viszont nem tesznek különbséget a telephely és a távmunkahely követelményei között. Az irodai munkavégzés informatikai háttere általában otthonról is adott, köszönhetően az IT-támogatott online eszközöknek, viszont az ergonómiai követelményeknek megfelelő bútorzat, az előírásoknak megfelelő munkakörnyezet, illetve mindezek ellenőrzése, dokumentálása már nagyobb kihívást jelent. A nagy létszám, a szétszórt elhelyezés és az egyedi megoldások miatt mindenképpen az eddigiektől eltérő megoldásokban kellett gondolkodnunk. Ezért munkatársaink a távmunkahelyek előírás szerinti kialakítását az intraneten közzétett tájékoztató anyagból ismerhetik meg, a távmunkahelyek előírásoknak való megfelelést IT-alapú nyilatkozat és a távmunkahely jellemzőit rögzítő fényképekkel alátámasztott adatbázis biztosítja.

A Future Work projekt keretében létrehoztunk a Magyar Telekom központjában egy pilotterületet, ahol tesztjelleggel új irodai környezetet alakítottunk ki, új munkamódszereket vezettünk be. A pilotban közel 90 kolléga vesz részt. Alapkonceptióként a tevékenység alapú munkavégzés elvét alkalmaztuk. Fontos szempont volt, hogy a fizikai környezet támogassa az alkalmazott munkamódszereket (pl. távmunka, projektalapú munkavégzés), ezért nincsenek dedikált munkaállomások, a kollégák osztott munkahelyeken dolgoznak.



Future Work iroda a Telekom-székházban

Munkavédelmi szempontból a munkakörnyezet kialakításakor az ergonómiai és a biztonsági szempontok voltak hangsúlyosak, de a következő időszak izgalmas kérdése a projekt pszichés hatásainak vizsgálata. A távmunka, az eddigiektől eltérő munka- és meetingmódszerek, az új irodai és IT-környezet, vagyis a munkakörnyezet és a munkamódszerek egyszerre történő változtatása lehetővé teszi, hogy az egyes elemek hatását ne csak külön-külön, hanem komplexen vizsgáljuk, ezzel kapcsolatos tapasztalatainkat a továbbiakban kamatoztassuk.

Foglalkozási megbetegedés, súlyos vagy halálos baleset 2014-ben sem volt, és az előző évvel egyezően 29 db 3 napnál hosszabb keresőképtelenséggel járó munkabaleset történt. A balesetek fele közlekedés közben, gépjárművel (4 db), illetve gyalogos közlekedés során (11 db) következett be. A gyalogos közlekedésnél a bokaficamot, rándulást szinte kivétel nélkül lépcsőről, járdaszegélyről való lelépéskor történt rossz mozdulat okozta. A statisztikai adatok figyelmünket a gyalogos közlekedésre irányították, ezért erre a területre is nagyobb hangsúlyt kívánunk fektetni a jövőben.

A leggyakoribb sérülések a végtagok zúzódása, ficama.

Magyar Telekom Nyrt.: 65 db baleset, 1 565 765 munkanapra 1058 db kiesett napot jelentett.

A balesetek megoszlási aránya: 50 db műszaki terület és 15 db irodai.

T-Systems: 4 db baleset, 336 918 munkanapra 71 db kiesett napot jelentett.

A balesetek megoszlási aránya: 1 db műszaki terület és 3 db irodai terület.

A beszállítókról nincs nyilvántartás.

Felelős munkahelyként a **T-Systems** fontosnak tartja, hogy támogassa kollégáit egészségük

megőrzésében. A visszajelzések nyomán megújítottuk az évenkénti egészségmegőrző szűrést, a kollégák a szűrőcsomag számos vizsgálati lehetőségével élhetnek. Budapesti munkatársaink a hét három munkanapján két helyszínen mehetnek éves egészségmegőrző szűrésre. Vidéki munkatársaink negyedévente mehetnek szűrésre, csoportosan.

A vezetők részére évente egy alkalommal menedzserszűrést biztosítunk. A T-Systems székházában évi 4 alkalommal véradást szervez.

Az All you can move sportkártyával a T-Systems Magyarország Zrt. hozzájárul ahhoz, hogy munkavállalói az országban több száz különböző sportlétesítményben kedvezményesen sportoljanak.

Kerékpáros közlekedés támogatása: a munkatársi pozitív visszajelzések alapján 2014-től 2 új telephellyel bővült a TeleBike ingyenes dolgozói kerékpárkölcsonzó-állomások száma. Támogatjuk a saját biciklivel közlekedést, ehhez az őrzött parkolóban biciklitárolót biztosítunk, valamint két zuhanyzós öltöző is a munkavállalók rendelkezésére áll.

2014-ben a **Crnogorski Telekom** a korábbinál szisztematikusabb megközelítést alkalmazott a munkahelyi egészségvédelemre és biztonságra vonatkozó szabályozás kidolgozására és bevezetésére. A legmagasabb követelményeknek való megfelelés érdekében 2014-ben a következő intézkedések kerültek bevezetésre:

- Új Vállalati Utasítás az egészségvédelemmel kapcsolatban,
- a kockázattértékelés szabályainak bevezetése,

- online munkavédelmi oktatás minden munkavállaló számára,
- munkavédelmi oktatás minden CTIO területen dolgozó munkavállaló számára,
- kezdő jogaoktatás az Ügyfélszolgálat munkavállalói részére: belső, képzett jogaoktató stb.

A szakszervezettel való együttműködésben tovább biztosítottuk és bővítettük az egészségmegőrzéssel és egészséges életmóddal kapcsolatos munkavállalói juttatások körét:

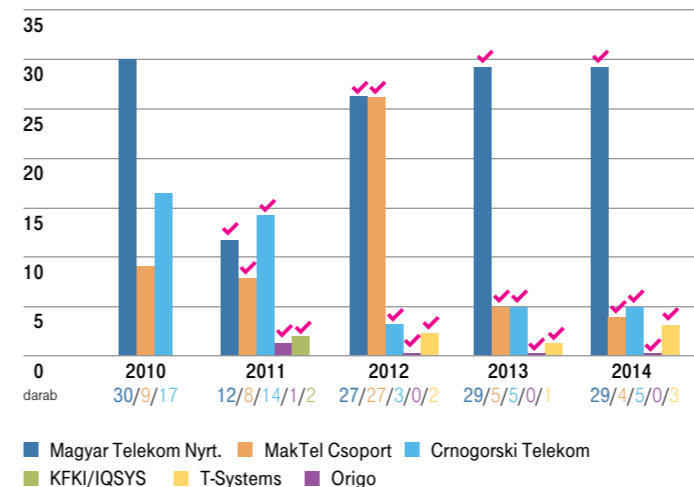
- minden munkavállaló számára elérhető sport- és rekreációs ajánlatok,
- munkavállalók legfeljebb 14 éves gyermekei számára ingyenes orvosi szűrés,
- nőgyógyászati szűrő- (megelőző) program,
- egészségügyi szűrő- (megelőző) program férfi kollégák számára,
- éves orvosi szűrés minden munkavállaló számára.

A munkavállalók körében – mind minőség, mind mennyiség szempontjából – kiváló az egészséges életmódot népszerűsítő 2014. évi programok megítélése.

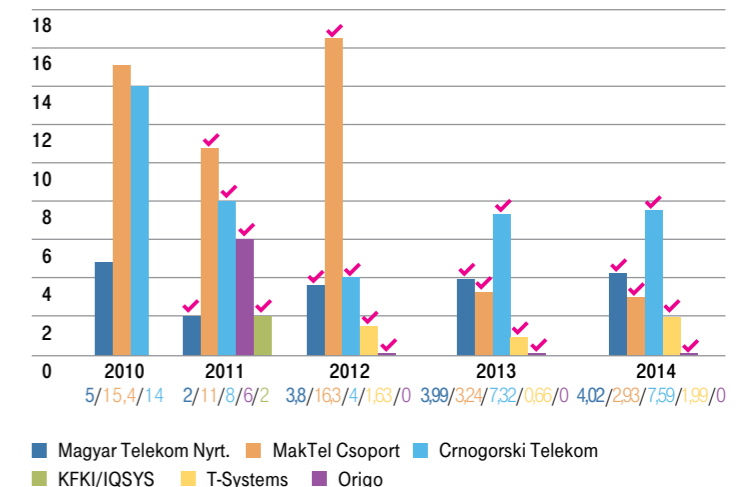
A **Makedonski Telekom** 2014-ben is támogatta az egészséges életmódot népszerűsítését célzó kezdeményezéseket:

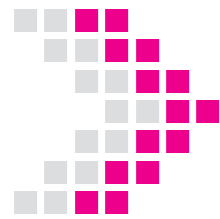
- Házon belüli oktatási központ kiépítésének és berendezésének előkészítése.
- A munkahelyi biztonság és egészségvédelem bevált gyakorlatának folytatása és az egészséges életmód támogatása a Vöröskereszttel és a Közegészségügyi Intézettel együttműködésben.
- Speciális oktatás a kockázatos munkát végző munkavállalók számára.

## MUNKABALESETEK A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL



## BALESETEK EZER FŐRE VETÍTETT ARÁNYA





### 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 érdekképviselőkkel közösen – Esélyegyenlőségi tervet fogad el a korábbiakban két-két, a hatályos Esélyegyenlőségi terv által meghatározott hároméves időszakra szólóan.

A Magyar Telekom Csoport által biztosított – a Megfelelőségi terület által működtetett – „Mondd el! – etikai vonal” panasztételi csatornán a munkáltatónál tapasztalt diszkrimináció vagy az emberi jogok megsértése miatt is lehet bejelentést tenni, melyet a Csoport megfelelőségi terület vizsgál. Amennyiben a vizsgálat esetében a bejelentés megalapozottnak minősül, a menedzsment meghozza 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 2014 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-



„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)

tének javítására 2014-ben 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 – feltüntethetik, ha az esetleges kiválasztási folyamat során ennek megfelelő speciális igényük van.

2014-ben 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 Civil Liciten vásá-

rolt két szolgáltatás keretében valósultak meg programok: a Telekom Olimpián a Magyar Speciális Olimpia Szövetség értelmileg sérült sportolói tartottak bemutatókat, illetve Budapest belvárosában tandemtúrán vehettek részt az önként jelentkező telekomos vezetők, látássérült idegenvezetőik társaságában.

A Magyar Telekom által 2014-ben is megtartott Egészséghezen a nagyobb ügyfélszolgálati teendőket ellátó telephelyekre szervezett irodai masszázis is adott lehetőséget érzékenyítésre: esetenként látássérült masszörök szolgáltatásait vehették igénybe a telekomosok.

Mindezek mellett – követve a korábbi évek hagyományait – több alkalommal került sor nagy sikerrel tematikus vásárookra (adventi segítő vásárok, Adni jó! Sütiakció) a vállalat nagyobb telephelyein. Ezekon – civil szervezetek és a média bevonásával – fogyatékossgal élő emberek által készített termékek



#### Integrom program

A legtöbb roma foglalkoztatási program aluliskolázott, tartós munkanélkülieket próbál szaktudást nem igénylő, rosszul fizetett munkakörökbe segíteni. Az Integrom program keretében ezzel szemben tanult roma fiatalok minőségi, nagyvállalati pozíciókba való eljuttatása a cél. Ugyanis Magyarországon a roma fiatalok az utóbbi években egyre nagyobb számban szereznek érettségit, szakmát, diplomát. Az álláskeresés során mégis számos nehézséggel szembesülnek, és sok esetben nem sikerül szakmájuknak, végzettségüknek megfelelő munkát találniuk. A programban ezért érettségizett, diplomás vagy felsőoktatásban tanuló fiatalokat támogatunk abban, hogy stabil piacvezető magyarországi nagyvállalatokhoz kerüljenek elsősorban irodai, adminisztratív vagy szakmai pozíciókba. A program keretében a roma fiatalokat abban erősítjük, hogy sikeresebbek legyenek a toborzási folyamatokban. Egyúttal a vállalatokkal is rendszeresen egyeztetünk, hogy a jelentkezőknek valóban megfelelő pozíciókat tudjanak biztosítani, és amennyiben szükséges, rugalmasan tudják kezelni a kiválasztási folyamatokat.

A program az Autónia Alapítvány és a Boston Consulting Group tanácsadó cég együttműködésében valósul meg.

A program célcsoportja a 18–35 éves roma fiatalok, akiknek minimum középfokú végzettsége van és jelenleg nincs munkája, vagy a mostani munkakörénél magasabb

színvonalú munkára teszi alkalmassá a megszerzett képesítése és készségei.

A résztvevők felkészítésében fontos szerepet vállal több vállalat is. A Hays a toborzási folyamatra készíti fel a résztvevőket, míg a Dramatix kommunikációs képzéseket tart számukra.



Az Integrom program résztvevői



Díjátadó a Telekom Családi Olimpián

vásárlásával és pénzdományokkal segíthettek a telekomos munkatársak a Fruit of care, illetve az Autista Majorságok Hálózatának két tag-szervezete pártfogoltjainak foglalkoztatásában.

A Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) Sokszínűségi HR-es munkacsoport tagjaként a Magyar Telekom is részt vállalt a HBLF-tagokkal közösen a „Nyitott iskola: Te is benne vagy?” sokszínűségi videópályázat megvalósításában. A szintén a HBLF által támogatott kerekesszékes kosárlabda-bajnokságon támogatóként és két csapattal is képviseltette magát a vállalat.

**A gyermekgondozási távolléten (gyes/gyed/szülési szabadság) levő munkatársak** helyzetének javítására 2014-ben is a Kismama-program keretében támogatta a huzamosabb távolléten lévőkkel való kapcsolattartást a cég, egyebek mellett klubszerű összejöveteleket, Mamaszúrokat is szerveztek. Az inaktív kollégák tájékoztatását hírlevelekkel, internetes Kismama-oldallal, szükség szerint frissített Kismama-tájékoztatóval, dedikált e-mail-es elérhetőséggel, „Családos vagyok a Telekomnál” zárt közösségi oldallal is biztosítja a vállalat.

A munka-magánélet harmóniájának megteremtése okán is szükséges családon belüli feladat- és tehervállalás elosztását, az apaszerep fontosságát az „Apa, kezdődik!” program is törekszik tudatosítani. 2010 óta „Apatájékoztató”-t jelentet meg a vállalat a belső kommunikációs portálján, melyben az apukák számára leghasznosabb tudnivalókat összegezték. A Magyar Telekom családos rendezvényeire, a Budakeszi Vadasparkban tartott Gyermeknapra és a Telekom Családi Olimpiára családostól kaptak meghívót a gyermeküket otthon nevelő kollégák. A szülői szerepek egyensúlyi

helyzetének megértéséhez a „Családom a csapatom” játékos érzékenyítő programmal járultak hozzá a céges családi sportrendezvényen a szervezők.

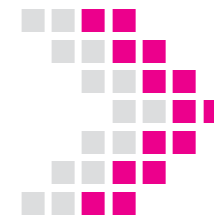
A Magyar Telekom aktívan együttműködött a Munka Kisgyermekkel (MuKi) közép-magyarországi régióban működtetett projekttel. Ennek eredményeképpen mentoringfolyamatot biztosítottak a programban részt vevő érdeklődő kisgyermekes szülők számára. A MuKi projekt tanácsadójának bevonásával a job sharing vállalati megvalósíthatóságához készült döntés-előkészítő tanulmány.

A vállalat pályázat útján „Családbarát Munkahely 2013” díjat nyert a 2014-ben megvalósított Fehér doboz projekt tervével.

2014-ben a Magyar Telekom a T-Systemsszel közösen sikerrel pályázott a „Családbarát Vállalat 2014” címre is. Különdíjjal a cég családbarát jellegének széles palettáját ismerte el a Három Királyfi, Három Királynő Mozgalom.

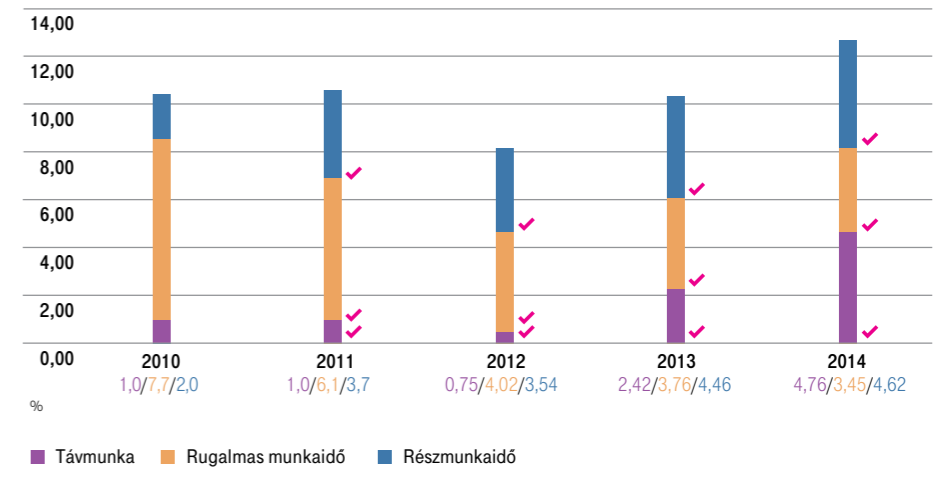
A **családos telekomosok** napközbeni és szünidei gyermekelhelyezési terheinek csökkentéséhez a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önszegélyező Egyesület Családsegítési programja járul hozzá. Ennek keretében bölcsődei és óvodai ellátás, illetve szünidei táboroztatás választható.

**Az atipikus foglalkoztatási formák** egyre szélesebb alkalmazásával is támogatja vállalat, hogy a családosok egyenlő eséllyel állhassanak helyt munkavállalóként és szülőként, nagyszülőként is. A 2012 óta havi rendszerességgel meghirdetett „Dolgozz otthonról!” felhívás nyomán folyamatosan növekszik az adott napon távoli hozzáféréssel munkát vég-



„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)

#### ATIPIKUS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL A DOLGOZÓK ÖSSZLÉTSZÁMÁNAK ARÁNYÁBAN



2014-ben 1481 kolléga távmunkázott összesen 27 227 napon, amivel közel 1 millió kilométert és 5 évnyi utazást spóroltak meg.

zók létszáma. A kísérleti jelleggel 2014-ben üzembe helyezett Future Work épületszárnyban valamennyi dolgozót részleges távmunka alkalmazásával foglalkoztatja a vállalat. Ennek is köszönhetően a 2013-hoz mért távmunkaszerződéssel is rendelkezők száma közel duplájára nőtt 2014 végére.

2014 folyamán távmunkás szerződéssel rendelkező kollégáink közül 323-an 19 844 napon dolgoztak otthonról, távmunkás szerződéssel nem rendelkező kollégáink közül 1158-an éltek a lehetőséggel, és 7383 napon dolgoztak otthonról.

2014-ben a már évek óta működtetett gyermekbarát irodák száma hatra gyarapodott. Ezek olyan élethelyzetekre kínálnak egyszerű megoldást, amikor a munkavállalók egy-egy rövidebb iskolai szünet vagy betegségéből lábadozó gyermekük miatt kénytelenek megoldani a gyerekfelügyeletet, így néhány órában, esetleg pár napig a munkahelyen e célra kialakított munkaállomásokon láthatják el feladataikat, behozva ide a gyermekeiket is.

#### GYERMEKVÁLLALÁS MIATTI HUZAMOS TÁVOLLÉT ÉS VISSZATÉRÉS A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL 2014-BEN

	Férfi	Nő	Összesen
Huzamos távollétre kerülők	3	147	150
Huzamos távollétról visszatérők	2	116	118
Huzamos távollétról visszatérők, akik a belépést követően 12 hónappal még alkalmazásban álltak	1	95	96
Huzamos távollétról visszatérők továbbfoglalkoztatási aránya	50%	82%	81%



### FUTURE WORK

A Future Work projekt legfontosabb célja olyan munkamódszerek és olyan munkakultúra kidolgozása, mely hosszú távon biztosítani tudja a munkatársak elkötelezettségét és motivációját; azaz feladatunk volt a jövő munkahelyének a megteremtése. Ennek érdekében a Magyar Telekom központjában átépítettünk egy pilottérületet, ahol tesztjelleggel új irodai környezetet alakítottunk ki, és új munkamódszereket vezettünk be.

A pilot során elsősorban a következő témaköröket vizsgáljuk:

- motiváló fizikai környezet,
- bizalmon, együttműködésen és teljesítményen alapuló munkakultúra,
- modern munka- és meetingmódszerek,
- rugalmasságot biztosító IT-környezet.

### DOLGOZZ OTTHONRÓL NAPOK

2014-ben 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 magánéletben keletkező problémák, elakadásokat okozó kérdések megválaszolásában nyújt segítséget a 2008 óta működő anonim belső vállalati segítői hálózat, az **Abigél program**. A kérdező e-mailben tarthat kapcsolatot a választ adó Abigéllal, akinek kiléte nem közzismert, titoktartási nyilatkozat kötetlen alatt, diszkréten végzi feladatát.

A **sokféle generáció** egyidejű jelenléte a vállalatban a különböző élethelyzetek szerint nyújt lehetőséget arra, hogy munkavállalóként is lehetőséget, kiteljesedést adjon a cég.

A **pályakezdők számára** a jól kidolgozott gyakornoki program következő lépcsőjében számos fiatalnak kínál első munkahelyet a vállalatcsoport.

**Fiatal munkavállalók** számára a vállalat családbarát jellege a családtervezéshez és -alapításhoz, a gyermekes szülőként való boldoguláshoz nyújt támogatást. A távmunka lehetősége nemcsak a kisgyermekesek, hanem a még függetlenül élők számára is vonzó lehetőség az életvitel térben és időben kötetlenebb szervezéséhez.

A cég korfájának legnagyobb részét jelentő tapasztalt szakemberi munkavállalói csoport a némileg szűkülő felfelé vezető karrierpálya-lehetősége mellett nagyjából oldalirányban, más szakmai területen szerezhet piacépes tudást. Ezt segíti a vállalat külső és belső képzésekre fordított jelentős erőforrása, a nagy részben vállalaton belül meghirdetett állások. Számos elismeréssel – Lojalitásért Díj, Életmű Díj – nyilvánítja ki a Magyar Telekom megbecsülését a tapasztalt munkavállalói irányába.

A nyugdíjas éveik közelében járók esetenként rendelkezési állományba is vonulhatnak. Többek között ezzel nyújt egzisztenciát és gondoskodó kapcsolódást a vállalat mindazoknak, akik ezt az átmenetet választják az aktív állományból a nyugállomány felé. A rendelkezési állományból visszahívhatja a vállalat a munkavállalót, ha a további foglalkoztatás kölcsönösen előnyt jelent.

A generációk hatékony és harmonikus együttműködésének fejlesztésére projekt is alakult, amely – megszólítva a telekomos érdeklődőket – workshopot szervezett „Generációk a jövő munkahelyén” címmel.

A Magyar Telekom a **vezető beosztású női munkavállalók** esélyegyenlőségének javítására az igényeiken is alapuló tréningorozattal

támogatta őket. Ennek fókuszában a munka és a magánélet egyensúlyának megtalálása, speciális szerepeikből fakadó elakadásaik feloldása volt.

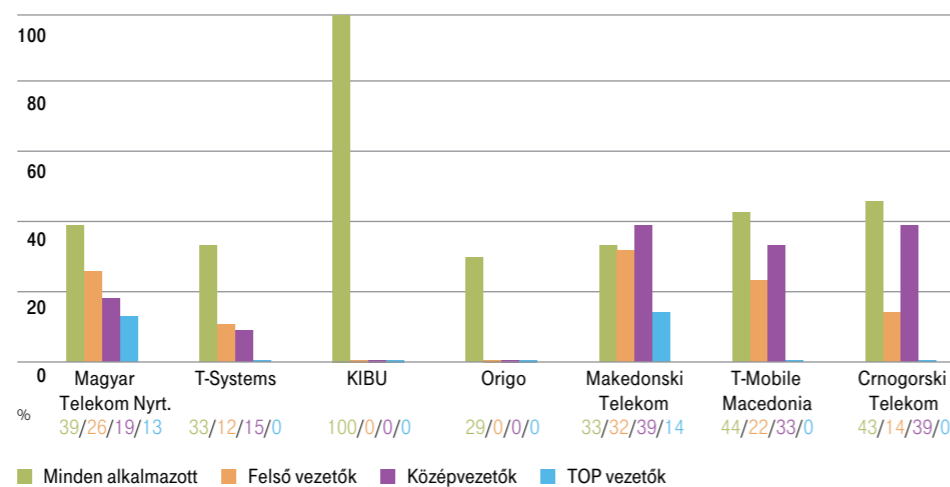
Nők és férfiak kiegyensúlyozott kommunikációjáról, kríziskommunikációjáról Barra Mária tartott előadást és workshopot az érdeklődő vezetőknek.

Az IBM Windows Opening kezdeményezésébe több telekomos női vezető is bekapcsolódott, részt vettek a rendezvényeken.

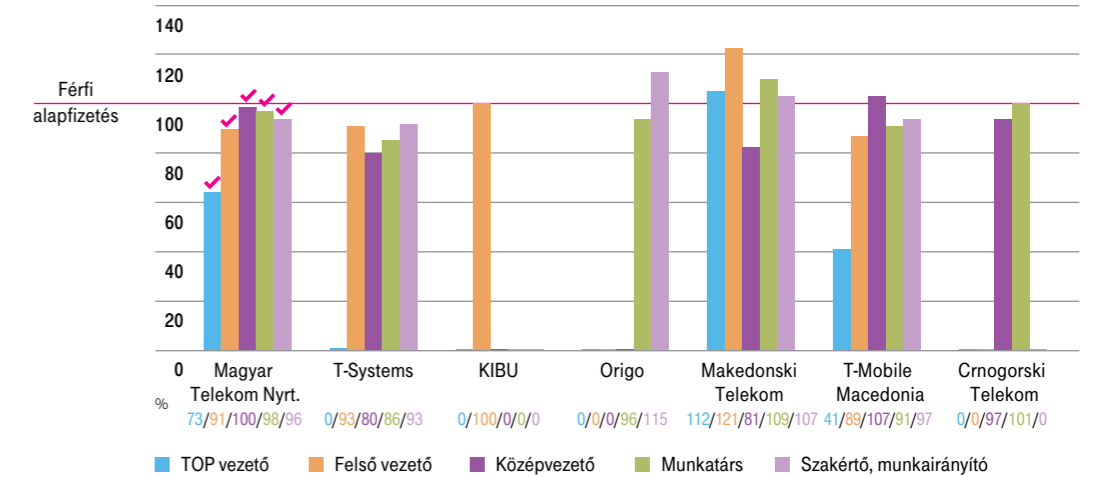
A Magyar Telekom 2014-ben is aranyfokozatú támogatóként csatlakozott a Lányok Napja nemzetközi kezdeményezéshez. A Magyar Telekom és a T-Systems székházában is kínáltak a vállalatot megismertető programokat az ország különböző középiskoláiból érkezett diáklányoknak.

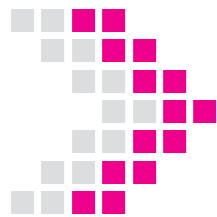
A Lányok Napja az Európai Unióban is ugyan-ezen a napon meghirdetett interaktív nyílt nap, amit egy-egy, vezető szerepet betöltő vállalatnál, cégnél vagy egyetemi laboratóriumban tölthetnek középiskolás lányok. A programok során megismerhetnek olyan nőket, akik már sikeres karriert futottak be a kutatásban, illetve mérnöki pályán.

## NŐK ARÁNYA TAGVÁLLALATONKÉNT 2014-BEN



## A NŐI ALAPFIZETÉSEK ARÁNYA A FÉRFI ALAPFIZETÉSEKHEZ (100%) KÉPEST, BEOSZTÁSI KATEGÓRIÁK SZERINT, MAGYAR TELEKOM CSOPORT 2014





„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)

A vállalatcsoport 2014-ben is támogatta a HBLF által 2008-ban elindított ROMASTER tehetséggyógyító programot. A program a roma származású, tehetséges középiskolai diákoknak nyújt segítséget abban, hogy a középiskola befejezése után felsőfokú műszaki, üzleti vagy jogi tanulmányokat folytassanak. A Magyar Telekomban kijelölt mentor is segítette, hogy a program egyik pártfogoltja elvégezhesse terepgyakorlatát.

A Magyar Telekomhoz hasonlóan a **T-Systems Magyarország Zrt.** is kapcsolatban van a Forrás Consulting Kft.-vel, ahol megváltozott munkaképességű munkavállalók közvetítésével is foglalkoznak, illetve segítik beilleszkedésüket. 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 206 fő 50 év feletti munkavállalót foglalkoztat a T-Systems Magyarország Zrt., közülük 3 fő nyugdíj mellett dolgozik vállalatunknál.

A **Crnogorski Telekom** aktívan támogatja az esélyegyenlőséget, és alapelveknek tekinti a

munkaviszony minden egyes fázisában. Az esélyegyenlőséget a következő szabályozások támogatják: Vállalati Toborzási és Kiválasztási Politika, Működési Kódex, Munkavállalói Kapcsolatok Politika stb. Megközelítésünk látható példái megjelennek a médiában (állás hirdetések) és a vállalat honlapján, ahol hangsúlyozzuk a Crnogorski Telekom esélyegyenlőséget biztosító munkáltató mivoltát.

Figyelembe véve, hogy a Crnogorski Telekom elsősorban a fiatalok szemében a legvonzóbb munkáltató, az 50 év feletti korosztály aránya társaságunknál még mindig jelentős, 18% körül alakul.

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

A 2013. évi montenegrói Legjobb Munkáltató felmérés által mért szempontok egyike volt az esélyegyenlőség. A Crnogorski Telekom két díjat nyert a 2013–2014. évi időszakra vonatkozóan:

- Legjobb Munkahely: első helyezés (összesítésben legjobb eredmény)
- Különdíj: Fair Play Díj a munkavállalók és a munkáltató közötti kapcsolatért

2010-től kezdődően a Crnogorski Telekom rendszeresen (évente) frissíti és közli a munkavállalói kapcsolatokról szóló Vállalati Utasítást.



„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)

2014-től kezdődően „A mobbing (munkahelyi pszichológiai nyomásgyakorlás) tilalmáról szóló munkavállalói tájékoztatás” az utasítás elválaszthatatlan részét képezi.

Az utasítást validációs eszközként is használjuk a Deutsche Telekom AG és a teljes Csoport számára hatályos Szociális Chartában foglalt alapelvek megvalósulásának ellenőrzésére. Az alapelvek teljesülése a Szociális Charta éves megfeleléségi ellenőrzése során 2014-ben visszaigazolásra került.

A **Makedonski Telekom** esélyegyenlőségi kezdeményezői:

- Csökkent munkaképességűek foglalkoztatása
- Árva fiatalok alkalmazása

#### 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. 2014-ben 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 2014-ben 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

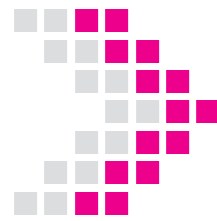
bizalmon alapuló konstruktív párbeszédre és együttműködésre törekszik a munkavállalói érdekképviseletekkel. A Szociális Charta, illetve a Magyar Telekom vezetésének a munkavállalói érdekképviseletekkel hosszú évek alatt kialakított kapcsolata a garancia ezen jogok tiszteletben tartására. A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 100%-a, macedóniai alkalmazottainak 93%-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.

## 5.4. VÁLTOZÁSOK MENEDZSELÉSE

### Érdekképviseletek

A Magyar Telekomnál az érdek-képviseleti kapcsolattartásnak nagy múltja van. Az érdek-képviseleteket partnernek tekintjük a vállalat működésében. A Magyar Telekomnál jelenleg két képviselettel rendelkező szakszervezet és üzemi tanács működik, a kapcsolattartás két szintű. A vállalat egészét érintő, az érdek-képviseleti 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 érdekképviseletekkel történő központi kapcsolattartás a HR vezérigazgató-helyettes, illetve a HR menedzsment-igazgató felelőssége és hatásköre. Az egy-egy irányítási területet érintő érdek-képviseleti kérdések helyi szinten is megvitatásra kerülnek a szakszervezetek, illetve a helyi üzemi tanács képviselőivel. A helyi szintű érdek-képviseleti kapcsolattartásért az irányítási terület HR-partner vezetői felelősek.

A Magyar Telekomnál az érdekképviseletekkel történő kapcsolattartás – azaz tárgyalás vagy írásbeli kommunikáció – kizárólag a HR-terület joga és felelőssége. Egyrészt ezzel tudjuk biztosítani, hogy a joggyakorlás



„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 kérdésekre a tárgyalásos megoldást keresi, és csak annak eredménytelensége esetén él jogkövetkezményekkel.” (Partnerség, 10. cikkely; Szociális Charta, 2. pont)

során maradéktalanul betartásra kerüljenek a Munka törvénykönyvének és az érdek-képviseleti megállapodásoknak az előírásai. Másrészt ezzel tudjuk az üzleti területeket mentesíteni az érdekképviseletek kezelésével járó nehézségek alól. 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 érdekképviseletek 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 érdekképviseletek, mind a munkavállalók tájékoztatása.

#### A 2014. évi érdek-képviseleti tárgyalások eredményei – ÉT-megállapodás, a kollektív szerződés módosítása

A Magyar Telekom 2013 októberében megállapodott a munkavállalói érdekképviseletekkel az Nyrt. 2014. évre vonatkozó bér- és létszámkérdéseiről. Az ÉT-vel (Érdekegyeztető Tanács) kötött megállapodás értelmében a társaság 2014-ben 250 munkavállaló elbocsátását tervezte az anyavállalattól. A többségük 2013 végével távozott. Szintén a 2013. év végi ütemmel kerül megvalósításra a 2013. évi létszámcsoökkentésből még végre nem hajtott mintegy 240 fő leépítése.

A csoportos létszámcsoökkentés során a gondoskodó elbocsátás korábbi években alkalmazott elemeinek megtartásával jár el a vállalatunk. 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 keretén 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 vállalat 2014-ben bérfejlesztést nem hajtott végre. A halasztott kezdetű nyugdíjbiztosításhoz adott munkáltatói hozzájárulás mértéke változatlanul 3% maradt 2014-ben. A béren kívüli juttatási rendszer többi eleme is nagyrészt változatlan maradt.

A kollektív szerződés 2013. december 1-jei módosítása az ÉT-megállapodással egyidejűleg került aláírásra. A bérpótlékoknak a Munka törvény-

könyvében meghatározottnál magasabb mértéke további egy évre, 2014. 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. 2014. október 1-jeig hatályban maradt a végkielégítés és a felmentési bér alapjául szolgáló keresetre vonatkozó kedvezőbb számítási szabály is.

#### Az Esély program folytatódik

A társaságunktól csoportos létszámcsoökkentés keretében távozó munkatársaink újra-elhelyezkedését 2014-ben is tovább támogattuk az Esély

program keretében. A létszámcsoökkentésben érintett munkatársak a programba történő regisztrációt követően igénybe vehették a már eddig is sikeres szolgáltatásokat, melyek: kétnapos, csoportos munkaerő-piaci tréning, az aktív álláskeresés támogatása, a munkaerő-piaci elvárásoknak megfelelő képzések és átképzések anyagi támogatása, személyes pszichológiai és munkajogi tanácsadás, a résztvevők utógondozása, elhelyezkedésük nyomán követése. Az új piaci igények figyelembevételével bővült a program a JOB klub elnevezésű rendszeres találkozók, a Skype-on történő kapcsolattartással és egy több mint 30 vállalat részvételével megszervezett állásbörzével.



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>(34)</sup>

	2010 (Nyrt./Csoport)	2011 (Nyrt./Csoport)	2012 (Nyrt./Csoport)	2013 (Nyrt./Csoport)	2014 (Nyrt./Csoport)
Teljes fluktuáció	10,0%/8,9%	9,3% ✓/9,5% ✓	10,6% ✓/8,0% ✓	13,4% ✓/13,5% ✓	16,8% ✓/15,4% ✓
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	1,5%/1,6%	2,1% ✓/2,8% ✓	3,7% ✓/3,8% ✓	3,9% ✓/3,4% ✓	4,4% ✓/4,7% ✓

#### FLUKTUÁCIÓ A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL 2014-BEN<sup>(35)</sup>

	Magyar Telekom Csoport	Magyar Telekom Nyrt.	T-Systems	Origo	Makedonski Telekom	T-Mobile Macedonia	Crnogorski Telekom
Teljes fluktuáció	15,40% ✓	16,80% ✓	10,13%	49,00%	1,54%	7,98%	3,50%
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	4,70% ✓	4,40% ✓	6,34%	32,00%	0,00%	0,00%	1,31%

#### A MAGYAR TELEKOM CSOPORTHÓZ BELÉPŐ ÚJ MUNKAVÁLLALÓK SZÁMA 2014-BEN

Tagvállalat	Magyar Telekom Nyrt.	T-Systems	KIBU	Origo	MakTel Csoport	Crnogorski Telekom	Csoport összesen
fő	996	191	0	73	18	35	1313

(34) Életkor és egyéb tényezők szerinti bontásban nem áll rendelkezésre adat.

A kilépések száma a 2012-es adat kivételével az előző évi záró létszámmal viszonyított, 2012-ben a kölcsönzötti behozatal miatt az éves átlagos állományi létszámmal kalkulálunk. Ez a változtatás az adatok összehasonlíthatóságát nem befolyásolja.

(35) Életkor és egyéb tényezők szerinti bontásban nem áll rendelkezésre adat.



**LUCZA EDINA**  
Humán stratégia  
senior menedzser

A külső környezet, a globális és hazai távközlési piacot jellemző erős verseny következtében a Magyar Telekom versenyképességének további javítása érdekében radikális költségcsökkentő intézkedésekre kényszerül, amelynek keretében 2014–2015 során hozzávetőlegesen 1700 munkavállalójától válik meg.

A távozó munkatársak újra-elhelyezkedését a hosszú ideje jól működő és sokszínű Esély csomagban belül aktív álláskereséssel, munkaerő-piaci tréninggel és személyes tanácsadással támogatja a vállalat. Ezen felül 2014-ben társaságunk meghirdetett egy önkéntes programot is. Ennek keretében az elbocsátásra önként jelentkező munkavállalókat egyösszegű többlettuttatás illetve meg, elismert munkaviszonyuk függvényében.

A kezdeményezés pozitív visszhangra talált munkavállalóink között. A döntés felelősség, de egyben szabadság is. A távozó munkatársak körében végzett felmérés szerint az egyik legnagyobb motivációt épp ez utóbbi jelentette: kezükbe vehették a sorsukat. A kilépést fontolgató kollégák javarészt elmentek, az itt maradó elkötelezett munkatársakkal építjük tovább vállalatunk jövőjét.

A létszámleépítés egyik fél számára sem könnyű helyzet. A legtöbb, amit HR-esként tehetünk, hogy korrekt folyamatok, humánus megoldások kialakításával támogatjuk kollégáinkat. Úgy gondolom, hogy az önkéntes távozási program meghirdetésével újabb lépést tettünk efelé.



## 5.5. MUNKATÁRSOK BEVONÁSA

A Magyar Telekom fő célkitűzése, hogy a fenntarthatóság váljon a Magyar Telekom identitásának részévé. Ezt a célt kiválóan szolgálja a hello holnap! klub, amelyben a fenntarthatósághoz kapcsolódó, a hétköznapokban is tetten érhető témákat, kezdeményezéseket mutatunk be. A klub havi rendszerességgel jelentkezik, a nyári hónapok kivételével.

2014-ben az alábbi programokra vártuk a munkatársakat:

Januárban az önkéntes programokról, a magyarok önkéntes munkához való viszonyáról beszélgettünk Galambos Ritával, a Demokratikus Ifjúságért Alapítvány stratégiai igazgatójával és Tóth Zoltánnal, a Digitális Tudás Akadémia elnökével.

A februári klub alkalmával a megújuló energiaforrások otthoni használatának lehetőségei volt a téma: erről beszélt Beleznai Nándor, a Wagner Solar Kft. ügyvezetője és a Magyar Telekom innovációért felelős igazgatója.

A márciusi rendezvényt a digitális felzárkózás esélyeinek szenteltük Ságvári Bence szociológus, az MTA Társas kapcsolatok és hálózatelemzés osztályvezetője és Bana József telekomos munkatárs közreműködésével, akik a kezdetek óta a Digitális Híd önkéntes program résztvevői.

Áprilisban Pollák Tibor, a Magyar Telekom Infrastruktúra igazgatója volt a vendégünk, aki a telekomos ingatlanokban használt innovatív megoldásokról mesélt.

Májusban, az esélyegyenlőség világnapja apropóján Dobó Mátyás termékfejlesztési osztályvezető tartott előadást olyan applikációkról, amelyek a fogyatékosokkal élők mindennapjaiban nyújtanak támogatást. Októberben Horváth Kristóf, alias Színész Bob és tanítványai voltak a vendégeink. A roma felzárkóztatás kihívásairól és egy ehhez kapcsolódó konkrét kezdeményezésről, a Tudás 6alomról beszélgettünk.

Novemberben Till Attila, azaz Tilla volt a vendégünk, akit arról faggatunk, milyen értelmes, társadalmilag fontos ügyeket tud egy ismert ember támogatni.

A decemberi klubot kiváltotta az Adni jó! Sütiakció.



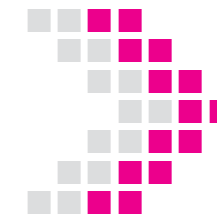
**NOVÁK PÉTER**

hello holnap?

Legkésőbb akkor! Aki nem jön, lemarad...

Kis túlzással mindenről, hiszen nem csak a technológia állt exponenciális fejlődési pályára, folyamányaként a teljes ismert és ismeretlen világ. De mi lesz? Mi jön? Mi történik majd? Jó ez, vagy szenvedés – mondhatni ezen filozófiai keresztelkedésben keresünk irányokat a klubdelutánokon. A tematika – legalábbis tapasztalataim szerint – új értelmet adott e kissé porosnak tűnő műfaji besorolásnak is! Mert „kell egy csapat”, azaz érdemes valahova tartozni, közeget találni az önképzéshez, túl a kötelező fejtágításokon. Hangot adni különvéleményünknek, hogy aztán megnyugtatóan vegyük tudomásul mások elképzeléseit, hogy létezik bizonyosság, és bizony akad kétely, nem kevés... Ha valami, hát ez tart minket az értelem pályáján, egy áhitott kontroll és normarendszer szüntelen frissítése egy nem normális jelenben. Szembetűnő idealizmusom oka a tapasztalat: soha ennyi, önkéntesen szerveződő, értékes mikroközösséggel nem volt kapcsolat, mint napjainkban! Nagy Úr az életosztón, ha tudati úton is fogalmazódik meg a cselekvés vágya. Mert cselekedni fogunk. Hogy magunktól tesszük, vagy kényszeríténekd majd? Az itt a klasszikus kérdés...

Most lehet! Szabad elhatározásból, házon belül, ismerős arcok között. Ne hagyjuk egymást cserben, könyörgöm!

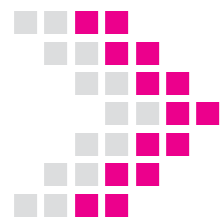


A nyári szünetet követően a szeptemberi klub a Fenntarthatósági Naphoz csinált kedvet Orosz Györgyivel, a Hősök Tere program társalapítójával, aki szeptember 25-én, a Fenntarthatósági Napon a plusz egy szekcióban is vendégünk volt.



Galambos Rita és Tóth Zoltán a hello holnap! klubban





13 telephelyen 50 önkéntes szervezővel, több száz süteményt készítő kollégával és több ezer vásárlóval rendeztük meg az idei Adni jó! Sütiakciót december 8-án. A vásárlók, a sütikészítők és a szervezők is önkéntesként vettek részt, így összesen 1479 óra és 6,8 millió forint elvi önkéntes hozzájárulással jött létre az akció, melynek során 1 974 030 forintot gyűjtöttünk.

Az akcióban, mint minden évben, részt vettek a Fenntarthatósági Média Klub tagjai is. A kedvezményezett szervezet 2014-ben a Tábita gyermek-hospice ház volt, amely teljes körű ellátást nyújt a gyógyíthatatlan gyerekeknek és családjaiknak.

A Magyar Telekom felelős vállalatként fontosnak érzi, hogy szerepet vállaljon a Föld Órája eseményeiben. Első alkalommal 2009-ben vettünk rajta részt, és azóta minden

évben teszünk valamit annak érdekében, hogy emlékeztessük magunkat és másokat is a túlfogyasztás és a klímaváltozás közötti kapcsolatra, az ezzel kapcsolatos veszélyekre. 2014-ben is csatlakoztunk a világméretű akcióhoz, üzleteinkben és irodaházainkban lekapcsoltuk a világítást, valamint környezetbarát termékeinket kedvezményrel értékesítettük a webshopunkon keresztül.



Telekomos önkéntesek az Adni jó! Sütiakción



2014-ben hat elektromos kerékpárral bővült a TeleBike-flotta. A TeleBike ingyenes kerékpárkölcsönzést tesz lehetővé a budapesti munkatársak számára, akik négy telephely között tudják használni a szolgáltatást, az egészség és a környezetvédelem jegyében.

A szezon május elejétől november végéig tartott: ebben az időszakban már több mint 1600 munkatársunk regisztrált a rendszerbe, akik 17 ezer alkalommal kölcsönözték ki a bringákat, és 27 000 kilométert tekertek velük a telephelyek között.

Az áprilisi hello holnap! klubban adtuk át a hello holnap! pontgyűjtés három legtöbb pontot szerzett munkatársának járó díjakat.

Az éves rendszeres fenntarthatóságról szóló munkatársi véleményfelmérés során megkérdeztük a kollégákat, milyen díjnak örülnének a legjobban a pontgyűjtéses játékunkban. A legtöbb szavazatot a kerékpár kapta. Április 17-én ünnepélyes keretek között adtuk át Gacsályiné Békési Margit, Mikola Ákos és Hugyecz Gábor kollégáknak a 100, 70 és 50 ezer forintos Csepel kerékpár-utalványt.



Mikola Ákos



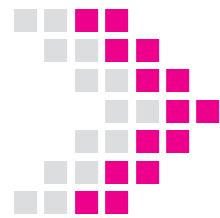
Hugyecz Gábor



Gacsályiné Békési Margit



A hello holnap! pontgyűjtés díjátadója



A belső tudásmegosztás jegyében folytatódott a Munkatársi Akadémia, amely során a munkatársak olyan ismereteket, tudást adhatnak át egymásnak, ami segíti az egyén hatékonyabb működését; kipróbálhatják magukat, fejleszthetik előadói készségüket; valamint jobban megismerhetik egymást és mások munkáját.

Hallhattunk előadást a 4G-ről, az Európai Unió roaming szabályozásáról, aktuális technológiai fejlesztésekről is.

Szeptember 6-án rendeztük meg a Telekom Családi Olimpiát. A Telekom munkatársai ezúttal a családtagjaikat is nevezhették a versenyszámokra. 964-en vettek részt valamilyen versenyszámban, amelyek eredményeként 300 érem és oklevél talált gazdára.

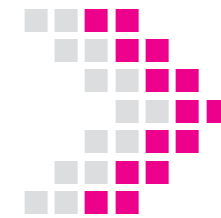
Rangos díj birtokosa lettünk novemberben, melyet a Magyar Tudományos Akadémia által rendezett Családbarát Munkahely konferencián vehettünk át.

A nagyvállalati kategóriában a pályázaton a Magyar Telekom és leányvállalata, a T-Systems Magyarország különdíjat nyert, amit a zsűri indoklása szerint a széles palettával érdekeltek ki, amellyel a különböző élethelyzetben támogatják a családok munkavállalókat.

A vállalati önkéntességhez kapcsolódó programokon egyre több munkatárs vesz részt. Internetakadémia, Szuperszerviz-oktatás, Mobiltudósok, Gondolatbörze, Digitális Híd, Mobilisuli: a diákoknak és felnőtteknek szóló előadások során a Magyar Telekom munkatársai – többnyire önkéntesként – számos érdeklődőnek mutatták már meg, miként



Digitális Híd Encsen



A „Családbarát Vállalat 2014” pályázaton nyert a vállalat különdíjat. A díjat olyan vállalatok számára adományozzák, amelyek családbarát, a munka-magánélet egyensúlyát támogató működésükkel hozzájárulnak a társadalom családbarát szemléletének erősítéséhez, a gyermekvállalás támogatásához.

élhetnek a digitális világ nyújtotta lehetőségekkel. 2014-ben egységes programmal szerveztük a különböző oktatásokat, hogy egymással összefüggő oktatási anyagokkal juthassunk el még több emberhez: ez a Telekom Okosdigitális Program.

A novemberi munkatársi felmérésben 61% jelölte meg a vállalatot a fenntarthatóságban vezető nagyvállalatként, de 20% egyáltalán nem tudott említeni ilyen vállalatot. A fenntarthatóság fogalmának ismerete lakossági körben 25%, munkatársi körben 74%.



2014-ben 961 munkatárs ✓ végzett 8518 munkaórányi ✓ önkéntes munkát. Ezzel 39,4 millió forint ✓ elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.



Okosdigitális-oktatás általános iskolásoknak

## 6. TÁRSADALMI ELKÖTELEZETTSÉG



6.1. Szponzorálás	134
6.2. Adományozás	136
6.3. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	141

### 6.1. SZPONZORÁLÁS



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

A Csoport 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.

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.



Sportszponzorációs stratégiájának további fontos elemeként a Magyar Telekom az FTC támogatójaként a felnőtt és ifjúsági labdarúgás, az egészséges életmód népszerűsítése és fejlesztése terén is fontos szerepet vállal.



A Magyar Úszó Szövetség elkötelezett támogatójaként a Magyar Telekom is hozzájárult ahhoz, hogy hazánk elnyerte a FINA World Cup rendezési jogát 2017-re.

Olimpikonjainkat, élsportolóinkat a saját telekommunikációs eszközeinkkel támogatjuk: terveink szerint a sportolók, szervezők és a nézők technikai hátterének megteremtésében is részt veszünk.

Az MKB-MVM Veszprém kézilabdacsapat leg-hűségesebb szponzoraként a Magyar Telekom elkötelezett a hazai kézilabdacsapat támogatása mellett is. Hazánk jó hírét kelti a csapat eredményes külföldi szereplése a Bajnokok

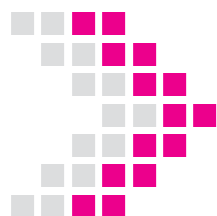


Ligája sorozatban és a SEHA Ligában. Minden sportrajongó természetesen nem tud jelen lenni csapatuk meccsén, hogy szurkolással támogassák őket, ezért számukra különleges lehetőséget biztosítottunk arra, hogy ha nem is a helyszínen, de együtt buzdíthassák kedvenceiket: az Aréna előtt élőben, óriáskivetítőn közvetítettük a mérkőzéseket. A szurkolói eseményt családi programokkal egészítettük ki.

A 29. Vivicitá, az ország egyik legnagyobb tömegsporteseménye is a mi támogatásunkkal valósult meg. A profi futók mellett számos család vett részt az eseményen, ahogy mozgássérült

sportolók is rajthoz álltak. A futóverseny kísérő programjai között szerepeltek olyanok is, melyek az egészségmegőrzésre hívták fel a figyelmet.

A Magyar Telekom szponzorként jelen van a legnagyobb hazai fesztiválok, így a soproni VOLT-on, a Balaton Soundon, a Sziget fesztiválon, a Campuson, az EFOTT-on. A fesztiváltámogatások során elsősorban infokommunikációs eszközeinkkel jelenünk meg – úgy, hogy szem előtt tartjuk a fenntarthatóság szempontjait is. Partnereink mindegyikének figyelmét felhívtuk arra, hogy működésük során elengedhetetlen, hogy a fenntarthatóság mindhárom pillére mentén hitelesen működjenek.



Az egyes fesztiválhelyszínek közötti közlekedést igyekeztünk úgy megoldani logisztikailag, hogy – kerülve a felesleges utakat – minél kevesebbet használjunk autókat személy- és áruszállításra, ezzel is csökkentve a szén-dioxid-kibocsátást.

Ahogy a megtett kilométerek számát, úgy a papírfelhasználást is sikeresen csökkentettük a fesztiválok során: a korábban papíralapú anyagaink – szabályzatok, szóróanyagok – nagy részét digitálisan tettük közzé. A fesztiválokra használt bútoraink mintegy 80%-a újrahasznosított volt: régi raklapokból állítottuk össze, egyes dekorelemeket pedig

a Telekom-üzletekben korábban használt anyagokból készítettünk el.

A fesztiválokra ajándéktárgyakkal is készültünk, melyek egy része szintén újrahasznosított volt, így a molinókból készült 270 táska is. Az előző évben megismert, újrahasználatos re-poharakkal is találkozhattak a fesztiválozók 2014-ben.



A hazai zenei kultúra elkötelezett támogatójaként vállalatunknak a Budapest Music Center és a felújított Zeneakadémia is stratégiai együttműködő partnerei lettek.

A **T-Systems** több, a szakterületét érintő kezdeményezés mellé állt:

- XIX. Kárpát-medencei magyar középiskolák informatikai versenye (INFOPROG 2014): A Kárpát-medencében a magyar tannyelvű iskolák körében e kezdeményezés egyedülálló azzal, hogy népszerűsíteni kívánja a telekommunikációt és az infokommunikációs technológiákat a fiatalok körében. Cégünk fontosnak tartja a fiatal magyar tehetségek felkarolását, így a korábbiakhoz hasonlóan 2014-ben is az esemény támogatója volt.
- Euroskills 2014: A rendezvény azt tűzte ki céljául, hogy megtalálja a legtehetségesebb, legjobban felkészült, legrátermettebb fiatal informatikust. A fiatalok körében népszerű verseny mellé cégünk támogatóként állt.

A **Crnogorski Telekom** szponzorációs tevékenysége elsősorban a sport, a zene és a kultúra területén aktív, ami remek lehetőséget biztosít a márkaüzenet – Life is for sharing – hangsúlyozására. A társaság szponzorációs stratégiájában különleges helyet kapott a sport. Montenegró futballválogatottjának arany fokozatú szponzora és egyben a montenegrói futball első osztályú bajnokságának támogatója vállalatunk. 2014-ben a Crnogorski Telekom támogatta a Budućnost kosárlabdaklubot is.

A zene területén – ami szintén fontos szerepet tölt be szponzori tevékenységünkben – minden évben számos eseményt támogatunk. Partnerségi kapcsolatra léptünk a montenegrói zenei élet számos szervezetével, támogattuk a podgoricai hiphopfesztivált, a Southern Soul fesztivált Ulcinjban, a Sea Dance fesztivált Budvában és a montenegrói tengerparton szervezett After Beach Parties rendezvényeket. 2014 szeptemberében a Crnogorski Telekom – a Deutsche Telekom támogatásával – megszervezte a podgoricai Electronic Beats elektronikus zenei fesztivált.

2014-ben a vállalat szponzorálta a Crnogorski Telekom Underhill Fest rendezvényt, mely egyrészt nemzetközi dokumentumfilmek seregszemléje, másrészt különféle koncertsorozatokat, filmes projekteket és előadásokat

kínál az érdeklődőknek. A vállalat támogatta a Barban megrendezett Nemzetközi Tévéfesztivált, illetve a podgoricai alternatív színházi fesztivált, a FIAT-ot.

A sport, a zene és a kultúra támogatása a **Makedonski Telekom** és a **T-Mobile Macedonia** szponzorációs stratégiájának három legfontosabb pillére.

2014-ben támogattuk az Ohrid Űszómaratont, Macedónia egyik legnagyobb sporteseményét, a Shar Planina Síkupát, valamint a jótékonyasági célú Mavrovói Óriás-műlesiklást, ahol a társaság csapatai is részt vettek. Ebben az évben pénzügyileg segítettük a porakai pszichés betegeket ápoló központot. A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia 2014-ben hivatalos partnerségre lépett a macedón sport legelismertebb klubjával, a Vardarral.

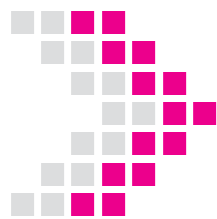
Tavaly ismét támogattuk a nemzetközi Skopje Jazz Fesztivált, melynek hivatalos anyagain megjelent a társaság logója. A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia 2014-ben több koncertet támogattak, így a Balkán sztárja, a Bijelo dugme, valamint a nemzetközi ismertségnek is örvendő Vlatko Stefanovski, Esma Redzepova és Tavitijan előadásai is szponzori támogatásban részesültek. Támogattuk továbbá az Ohrid Nyári Fesztivált és a Struga Költészeti Estéket, ahol nemzetközileg elismert művészek léptek fel.

## 6.2. ADOMÁNYOZÁS

**Közösségek fejlesztése, tudatformálás**

**Telekom Okosdigitális Program: digitális kompetenciafejlesztés gyerekeknek és felnőtteknek**

Hisszük, hogy felelős nagyvállalként a szolgáltatások biztosítása mellett az is feladatunk, hogy segítséget nyújtsunk a használatukhoz, megszüntessük az ország egyes területei között fennálló digitális szakadékokat. E törek-



vésünk egyik formája az oktatás: ingyenes előadásaink során a digitális világgal kapcsolatos tudásunkat adjuk át – gyerekeknek, felnőtteknek, szülőknek, pedagógusoknak.

Célunk, hogy a következő nemzedék ne csupán használja az internetet, de okosan és tudatosan éljen is a digitális világ lehetőségeivel. Szeretnénk, ha a digitális világra vonatkozó kérdéseikkel a gyerekek környezetükhöz

is fordulhatnának, ezért állítottunk össze előadásokat a szülőknek, a pedagógusoknak és az idősebb korosztálynak is. Így született meg a Telekom Okosdigitális Program, melynek keretében hozzájárulunk Magyarország digitális érettségének, írástudásának fejlesztéséhez. A program számos modulból áll, többségüket a Digitális Tudás Akadémiával partnerségben működtetjük, vállalatunk önkénteseinek segítségével.



- Okosdigitális Program kisiskolásoknak: A Magyar Telekom önkéntesei a tudatos, biztonságos és etikus mobil- és internet-használatról tartanak előadást, egy-egy iskolai óra keretében.
- Okosdigitális Program középiskolásoknak: A nagyobb diákoknak szóló órákon az önkéntesek a személyes márka tudatos kialakításának kapcsán beszélnek az internet okos és biztonságos használatáról.
- Okosdigitális Program szülőknek: Megtanítjuk a szülőket arra, hogyan tudnak odafigyelni gyerekeikre a digitális térben is. Az alapvető internetbiztonsági tudnivalók mellett szó esik a cyberbullyingról is.
- Okosdigitális Program pedagógusoknak: A 2 x 45 perces oktatásokon átadjuk azt a tudást, amire a pedagógusoknak szükségük lehet ahhoz, hogy az online térben is partnerei lehessenek a diákoknak.
- Okosdigitális Program a községekben/Digitális Híd Fest: Elmegyünk községekbe is, hogy megmutassuk, milyen lehetőségeket jelent az internet. Ezzel szeretnénk elérni azt, hogy a meglévő digitális különbségek csökkenjenek, majd megszűnjenek.

A Digitális Híd Fest során az önkéntes szakértőinkkel való beszélgetést tehetségkutató egészíti ki, amit mások online követhetnek.

Okosdigitális Program a Telekom-üzletekben: Az üzletekben a Mobiltudásaink segítenek az érdeklődőknek a technikai megoldások, szolgáltatások részleteiben elmélyülni.

Okosdigitális Program az otthonokban: Szélessávú internet vásárlása esetén kollégáink kérésre házhoz mennek, hogy elmondják, hogyan és mire lehet és érdemes használni az internetet.

Emellett 2014-ben létrehoztuk a Gondolatbörze internetes felületet, ahol – megfelelő moderálás mellett – a Magyar Telekom ügyfelei, illetve érdeklődők vitathatják meg

tapasztalataikat, gondolataikat a vállalat szolgáltatásaival, illetve egyéb, a digitális világhoz kapcsolódó témákkal kapcsolatban.

## Adni jó! Sütiakció

2014-ben negyedik alkalommal rendeztük meg karácsonyi jótékonyági akciónkat, az Adni jó! Sütiakciót a Fenntarthatósági Média Klub tagjaival közösen. Az akció kedvezményezettje a Tábita gyermekhospice ház volt, ahol gyógyíthatatlan betegségben szenvedő gyerekeknek nyújtanak ápolást és otthonos környezetet, és lehetőséget teremtenek arra, hogy a beteg gyerekek családjukkal együtt lehessenek. Az egyszerre több telephelyen megrendezett esemény során több mint kétfélmillió forint gyűlt össze a házilag készített sütemények eladásából, amit vállalatunk további hárommillióval egészített ki: ez több mint ötmillió forintos adományt jelentett a sütiakció kedvezményezettjének.

A hétfőn, december 8-án „tettük közzé” az egyes Telekom-irodáknak, 13 helyen az országban: készültek finomságok Budapesten, Nyíregyházán, Szegeden, Győrben és Pécsen is. A vásárlók is mi magunk voltunk, de szívesen láttuk azokat is, akik az utcáról néztek be hozzánk. A Fenntarthatósági Média Klub tagjai – Origo, RTL Klub, CEMP, Class FM, Central Média csoport Zrt., TV2, AxelSpringer, Ringier, Metropol – is szívvel-lélekkel és természetesen rengeteg finomsággal segítettek a jó ügy érde-

kében. Csatlakozott hozzánk Novák Péter és a Quimby együttes minden tagja is, szintén saját készítésű édességekkel. A helyszínen dolgozó foodstylistok által készített sütifotókból e-képeslap készült: ennek elküldésével egyenként 100 Ft-tal lehetett támogatni a Tábita házat. A sok szálon futó események szép eredményt hoztak: a sütieladásokból befolyt mintegy kétfélmillió forintot a Magyar Telekom további hárommillióval egészítette ki, így a Tábita ház több mint ötmillió forintos segítséget kapott.



Okosdigitális-oktatás kisiskolásoknak

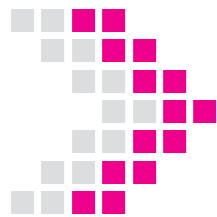


Adományátadás a Tábita házban



Telekomos önkéntesek az Adni jó! Sütiakción





A **T-Systems** 2014-ben is folytatta az Ökumenikus Segélyszervezet kastélyosdombói szociális és fejlesztőközpontjának támogatását. A 2013-ban megnyitott intézmény krízishelyzetbe került családok társadalmi reintegrációját segíti többlépcsős rehabilitációs program keretében.

A **Crnogorski Telekom** számos 2014. évi CR-projektje közül az év kiemelt rendezvénye volt a „Za svako dobro” (Minden jót) adományozási verseny, mely hosszú távú projektként 23 ezer euró értékben finanszíroz montenegrói társadalmi felelősségvállalás projekteket.

A 70 pályázó civil szervezet 4 projektje részesült a megvalósítást lehetővé tevő támogatásban.

- „Ne gyűlölj offline, ne gyűlölj online”: a projekt célja a tizenévesek közt terjedő cyberbullying (online megfélemlítés) megelőzése.
- „Engedd szabadon a kreativitásod”: a projekt bemutatja, hogyan segíthetik a modern technológiai vívmányok az otthoni bántalmazást elszenvedő nőket.
- „Napközi”: speciális támogatás autista gyerekek és szüleik számára.
- Android alkalmazás: a Kolašin közelében található Dulovine botanikus kert ismertségének elősegítése.

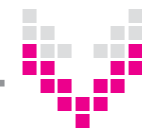
A pályázaton minden montenegrói civil szervezet indulhatott az oktatás, a művészetek, a kultúra, a hálózatépítési esélyegyenlőség és a digitális társadalomban való részvétel területén kidolgozott projektekkel. A projekt célja magában foglalja a Crnogorski Telekom társadalmi felelősségvállalási tevékenységével kapcsolatos tudatosság növelését, a tevékenység szempontjából fontos szereplők megszólítását, a bizalmuk megszerzését, valamint a társadalmi szerepvállalás átláthatóságának javítását. Az átláthatóság és a lehető legjobb projektek

megtalálásának érdekében a győztesek kiválasztásában az Aktív Állampolgárok Alapítvány, a montenegrói TV Vijesti televízió és a helyi United Nations Development Program iroda képviselői is részt vettek.

A társadalmi felelősségvállalásra irányuló ötletek versengése mellett 2014-ben a Bicklo me nonprofit szervezettel is együttműködésre léptünk, amely a kerékpározást mint fenntartható közlekedési módot helyezi előtérbe. A Crnogorski Telekom adományainak köszönhetően Podgoricában 18 kerékpártároló épült, és egy, a kerékpározás népszerűsítésére irányuló kerékpáros tömegrendezvény megszervezését is támogattuk.

A társaság kivette részét a több országot érintő 2014. májusi áradások áldozatainak támogatásában. A Crnogorski Telekom 10 000 euró értékű adományt nyújtott a károsultaknak, és a Montenegrói Vöröskereszttel közösen adományvonalat hozott létre, melynek használatával az ügyfelek támogathatták a rászorulókat. A támogatás keretében 2014. június végére 104 156 támogató SMS gyűlt össze.

A **Makedonski Telekom** adományozási tevékenysége keretében 2014-ben támogatta a Megjashi Gyermekkorházat és – immár hagyományosan – a mellrákellenes sétát.



#### A T-Mobile Macedóniáért Alapítvány

A T-Mobile Macedóniáért Alapítvány az egyik első olyan alapítvány, melyet üzleti vállalkozás hozott létre Macedóniában. Az alapítvány 2002-től úttörő szerepet tölt be a vállalati társadalmi szerepvállalás terén: elsősorban gyermekek, különösen a hátrányos helyzetű csoportok életkörülményein igyekszik javítani.

- Az első legfontosabb 5 év

A T-Mobile Macedóniáért Alapítvány a UNICEF-fel partnerségben kampányt folytat a korai fejlesztéssel kapcsolatban. Az együttműködő partnerek célja, hogy felhívja a figyelmet a kora gyerekkori fejlesztésre és támogatókat toborozzon új fejlesztőcentrumok létesítéséhez. A fejlesztőcentrumok az óvodák alternatívái olyan környezetben, ahol az óvoda felépítése nem megvalósítható – többnyire vidéki és hátrányos helyzetben lévő területeken. A T-Mobile

Macedóniáért Alapítvány adományai nyolc ilyen központ felépítését tették lehetővé (Selce, Jargulica, Desovo, Zleovo, Debrese, Dolno Lisice, Ratavica, Centar Zupa), és terveink szerint 2015-ben legalább öt további központ nyílik. Az adományok egy része a T-Mobile újévi támogatói SMS-kampányból származott.

- Adományvonalak

A T-Mobile Macedóniáért Alapítvány 2002. évi megalakulása óta szorgalmazza humanitárius adományvonalak működtetését, melyek lehetővé teszik az állampolgárok számára az egyének és szervezetek emberbaráti kezdeményezéseinek támogatását. 2014-ben 51 alkalommal nyílt lehetőség civilek, míg 4 alkalommal jogi személyek támogatására. Az alapítvány fedezi az adomány után fizetendő személyi jövedelemadó összegét, így az adomány teljes egészében az adományozottat illeti.

- e-Macedónia Alapítvány

Az információs társadalom bővítését célzó e-Macedónia Alapítványt 2004-ben hozta létre a Makedonski Telekom. Az alapítvány célja a rászoruló állampolgárok támogatása az új technológiák használatában és a digitális társadalomba történő hatékony beilleszkedésben.

2014 januárjában az e-Macedónia Alapítvány partnerségre lépett a „Nyisd ki az ablakot” civil szervezettel. A partnerség célja a speciális igényű gyermekek és felnőttek bekapcsolása az információs társadalom vérkeringésébe. A segítséggel élők számára is használható smart számítógépeket vásároltak, és képzést szerveztek a használatuk oktatására. A projekt végső célja a programban részt vevők magasabb szintű társadalmi bevonásának biztosítása.

#### Civil és CivilNet Díjcsomag

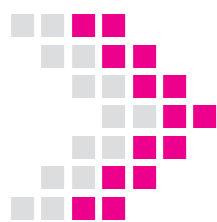
A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a Magyar Telekom. A Civil díjcsomag 500 perc díjmentes telefonálást biztosít havi díj nélkül a belföldi vezetékes hálózatban. Az 500 perc feletti forgalom díjazása pedig átlagosan 30% forgalmidíj-kedvezményt nyújt az alapsomaghoz képest. A szervezetek az így megtakarított forintokat 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.

2014 folyamán a vállalat egyszer hirdette meg a pályázati lehetőséget, így a szolgáltatás keretében összesen 27 szervezet számára biztosított kedvezményeket 2,4 millió forint értékben.

### 6.3. MUNKATÁRSAINK A TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSBAN



A hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások programban a közösségek erejére helyezzük a hangsúlyt. Helyi közösségekben zajló kezdeményezéseket szeretnénk támogatni, így kollégáinkat arra ösztönözzük, hogy a saját környezetükben segítsenek munkájukkal valamilyen civil programot.

A 2012-ben megújított Kiegészített Egyéni Adományok program – mely a hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások nevet kapta – lényegi eleme, hogy a munkatársaknak a pénzbeli 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 adományhoz;
  - 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:



10 éves Digitális Híd program önkéntesei

- 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. 2014-ben 14 programra került sor az előbbi formák valamelyikében, és ezen alkalmakon összesen 961 Magyar Telekom-os önkéntes ✓ 8518 munkaórán ✓ vett részt. A programokkal 39,4 millió forint ✓ elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

2014 decemberében ismét jótékony célra gyűjtöttünk a munkatársak bevonásával. Arra kértük őket, hogy aznap saját kezűleg sült süteménnyel érkezzenek: ez a hagyományos Adni jó! Sütiakció. A finomságokat a munkatársak egymásnak árusították, mindenki annyit fizetett egy süteményért, amennyit gondolt. Az így összegyűlt több mint kétfélmillió forintos pénzdórmányt a vállalat további 3 millió forinttal kiegészítette, az adományt a Tábita gyermekhospice ház kapta.

A **T-Systems** munkatársai többféleképpen vehettek részt a társadalmi csoportok támogatásában:

#### Telekom Okosdigitális Program

Kollégáink önkéntesként részt vettek a Telekom Okosdigitális Programjában, amelynek során az ország számos iskolájában tartottak előadásokat diákoknak a helyes és etikus mobiltelefon- és internethasználatról. A programhoz a T-Systems Magyarországtól 30-an csatlakoztak, és 2014-ben összesen 141 órát tartottak.

#### Önkéntes csapatok

2014-ben három akcióban vettünk részt: az Ökumenikus Segélyszervezet soroksári központjának udvarát tettünk rendbe 29 kollégánk segítségével; ugyanennek a szervezetnek a Bazilika előtti önkéntes akcióját támogattuk 13 fővel; valamint 15 kollégánk vett részt az Adni jó! Sütiakcióban.

2014-ben a **Crnogorski Telekom** folytatta az önkéntes véradás megszervezését. A vállalat körülbelül 40 munkavállalója és vezetője önkéntes véradáson vett részt a Montenegrói Véradó

Központtal közösen szervezett eseményen. 2014 decemberében a vállalat elnyerte a Montenegrói Véradó Állomás és a Montenegrói WHO Iroda által alapított Kiváló Montenegrói Véradó díjat.

A **Makedonski Telekom**nál számos program született a társadalmi felelősségvállalás jegyében.

#### Skopje Maraton – kihívás az emberekért

A maratonon való részvétellel munkavállalóink támogatást szereztek a mentális betegséggel küzdő emberek számára. A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia csapata részt vett a humanitárius célból megrendezett Skopje Maraton futóversenyen. A vállalat a futók által teljesített kilométerek alapján támogatta a fogyatékossgal élők számára létrehozott otthont. Tizenkilencen futottak 21 kilométert, míg egy munkavállaló lefutotta a teljes távot, így a támogatás összege 11 000 euró lett. Az adományt a porakai otthon szobáinak felújítására fordítják, amivel jelentősen megnő az intézmény befogadóképessége.

#### Projekt: Humanitárius Újévi Karaván

Sorozatban tizenharmadik éve kerül megrendezésre a T-Mobile Macedóniáért Alapítvány Újévi Karaván elnevezésű rendezvénye. A T-Mobile és a Makedonski Telekom körülbelül 150 önkéntese vett részt a Karaván megszervezésében és lebonyolításában, mely több mint 2000 hátrányos helyzetű gyermeknek szerzett örömet Macedóniában. Az önkéntesek különböző műsorokat szerveztek és újévi ajándécsomagokat adtak a szülők nélkül nevelkedő, segítséggel élő és a szociálisan hátrányos helyzetű gyermekeknek.



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, bár közvetlenül nem tartozik a jelentős kibocsátással rendelkező vállalatok közé, felismerte az információs társadalomban betöltött szerepét és lehetőségeit. Tevékenységeinek szabályozott és ellenőrzött módon történő végrehajtásával, a környezeti követelmények teljesítésével, a nemzetközi és helyi normák betartásával járul hozzá a régió környezeti terhelésének csökkentéséhez. Emellett szolgáltatásaival a vállalatcsoport ügyfeleinek is lehetővé teszi, hogy csökkentsék környezetre gyakorolt hatásukat, és hangsúlyt fektessenek tudatosítására is. A vállalatcsoport az ICT- (infokommunikációs technológiai) szolgáltatások nyújtásával továbbra is hozzájárul az utazási költség, az energia- és az üzemanyag-megtakarításához, így a CO<sub>2</sub>-kibocsátás csökkentéséhez.

A lényegességi elemzés alapján, figyelembe véve a tevékenység közvetlen és közvetett hatásait, azok súlyosságát, pozitív vagy negatív voltát, az érdekelt felek elvárásait (beleértve fenntarthatósági elemzők szempontjait), a környezeti politikával, klímastratégiával összhangban:

- a leglényegesebb területek/hatások a következők: klímavédelem (CO<sub>2</sub>-kibocsátás)

és energiahatékonyság, hulladékgazdálkodás, termékek és szolgáltatások, beszállítói menedzsment;

- értékelésünk szerint teljesítményünk szempontjából kevésbé fontos területek: papírfelhasználás, szállítás;
- alacsony jelentőséggel rendelkező szempontok: biodiverzitás, vízfogyasztás, további anyagok anyagfelhasználása.

A lényegességi elemzés alapján kiemelt területek kerülnek részletesebb bemutatásra a jelentésben. Azon szempontok esetében, melyeket nem tekintünk lényegesnek, csak bizonyos, a Magyar Telekom Csoport által jelentősnek tartott mutatót közlünk.

A Magyar Telekom Fenntarthatósági stratégiájának megvalósítása 22 témakör feladatain keresztül történik, 5 kulcskihívás mentén, melyekből a környezetvédelem területén a legfontosabb a CO<sub>2</sub>-kibocsátás csökkentését előirányozó klímastratégia.

További, a környezetvédelem területéhez kapcsolódó kiemelt célunknak tekintjük a fenntarthatóság felé mutató szolgáltatások és termékek arányának növelését, ügyfele-

ink tájékoztatását, valamint a társadalmi és környezeti célú K+F növelését, szabályozott és fenntartható szállítólánc-menedzsment kialakítását. (Az ezen területekre vonatkozó eredményeket a jelentés releváns fejezetei tartalmazzák.)

A 2013-ban elindított Üzletmenet-folytonossági Irányítási Rendszer (BCM) alapján azonosítottuk a kritikus klímakockázatokat (árvíz, hőségriadó), és ezekre intézkedési tervet alakítottunk ki. A hálózatokban jelentkező klímakárok éves mértéke nem érte el az intézkedési szintet (havi 50 M Ft kár).


Működési-ökohatékonysági céljaink:

- energiefelhasználás: energiaszükséglet csökkentése, az energiahatékonysági mutató növelése, zöld energia használata;
- erőforrás-felhasználás (mind saját, mind vevői, fogyasztói oldalon): papírfelhasználás csökkentése (e-billing), újrapiapír használatának növelése, utazást kiváltó megoldások népszerűsítése, dematerializációs megoldások (MobilTárca, cloud megoldások);
- hulladékgazdálkodás: keletkezett hulladékok mennyiségének csökkentése (hasznosítási arány növelése).

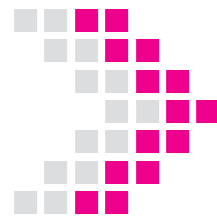


A fent említett célokhoz és környezeti (pozitív/negatív) hatásokhoz kapcsolódóan, a Magyar Telekom Nyrt.-re vonatkozóan szeretnénk kiemelni két dematerializációs megoldást, a MobilTárca szolgáltatás és a hello holnap! mobilalkalmazás bevezetését, valamint a „Kerékpárosbarát munkahely” cím elnyerését.

## 7. KLÍMA-ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM

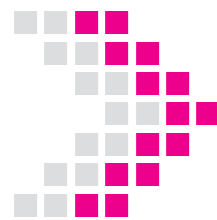
	7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság	146
	7.2. Erőforrás-felhasználás	150
	7.3. Kibocsátások	161
	7.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés	165



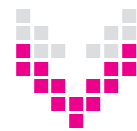


## Fenntarthatósággal kapcsolatos megjelenéseink központi témája 2014-ben az energiafelhasználás volt.

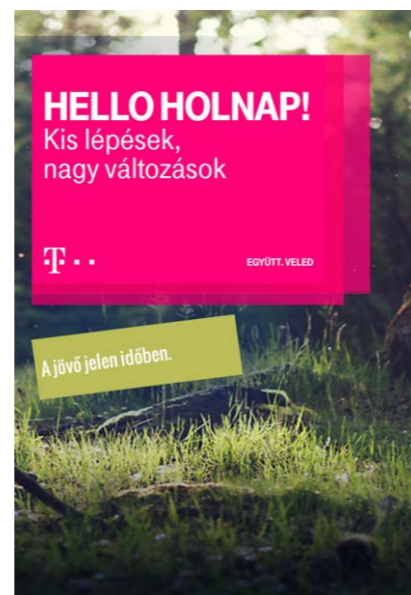
- A hetedik alkalommal megrendezésre kerülő Fenntarthatósági Nap környezeti szekcióbeszélgetése az energiafüggőségről szólt.
- 2014-ben már 15. alkalommal rendeztük meg a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetést, amelynek célja nyílt párbeszéd folytatása az érdekelt felekkel. Ennek keretében DELFIN Díjat adtunk át többek között egy energiahatékony és kisebb környezeti terhelést jelentő fűtéstechnikai rendszerért, illetve a TeleBike program kifejlesztésében való részvételért.
- A Magyar Telekom és a Crnogorski Telekom, a korábbi évekhez hasonlóan, 2014 márciusában is részt vett a Föld Órája és Föld Napja globális kampányban: a vállalat mobiladáson keresztül hívta fel ügyfelei figyelmét a kampány támogatásának és a környezetvédelem ügyének fontosságára.



A T-Systems Magyarországnál március végén elindult a Zöld blog, amelynek célja, hogy személyesebbé váljon a környezetvédelem, a fenntartható fejlődés témaköre, illetve megmutassa, magánemberként mit tehetünk környezetünk védelméért (pl. az energiafelhasználás területén).



2014. szeptember 27-én indítottuk el a hello holnap! mobilalkalmazást, amelynek segítségével felhívjuk felhasználóink figyelmét a Magyar Telekom fenntarthatósági törekvéseire, valamint a fenntartható életmódra. Az alkalmazás segítségével felhasználóink hello holnap! pontokat gyűjthetnek és adományozhatnak, a pontokat a Magyar Telekom forintosítja és eljuttatja a felhasználók által kiválasztott civil szervezetek részére. A környezetvédelem területén többek között a használt elektronikai eszközök (pl. mobiltelefon) leadásával, hello holnap! eszközök megvételével vagy zacskómentes vásárlással, Telekocsi vagy Távszámla használatával lehet pontot szerezni. Eddig elért főbb eredmények számokban: 4000 felhasználó, 6000 megszerzett pont, 6 támogatott partner.



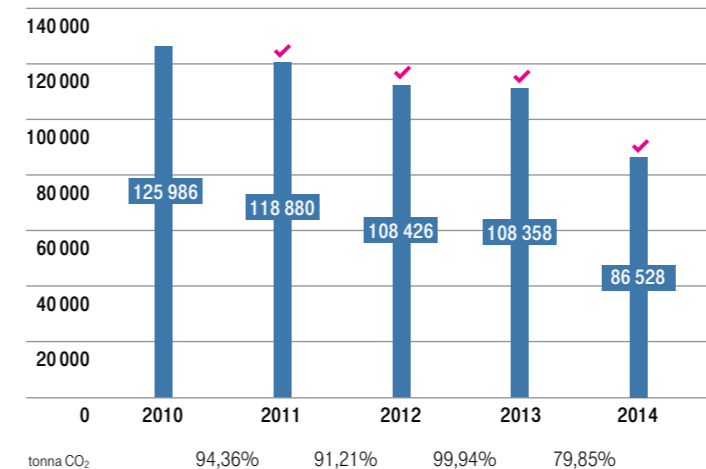
hello holnap! mobilalkalmazás

## 7.1. KLÍMAVÉDELME ÉS ENERGIAHATÉKONYSÁG

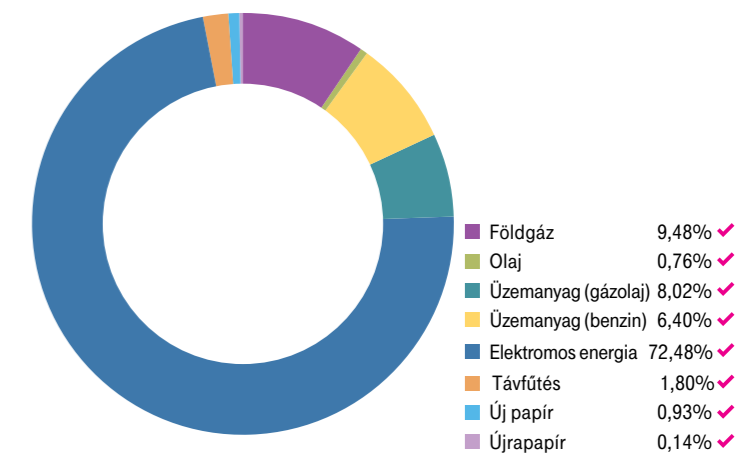
A Magyar Telekom Csoport tevékenységét jellemző üvegházhatású gázkibocsátás mennyiségi bemutatására továbbra is a szén-dioxid-egyenértéket alkalmazzuk mint indikátort. (Külön nem mérjük az GHG-kat, és nincs biogén CO<sub>2</sub>-kibocsátásunk.)

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.

### ÖSSZESÍTETT CO<sub>2</sub>-TERHELÉS, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



### CO<sub>2</sub>-TERHELÉS MEGOSZLÁSA, 2014



A Magyar Telekomnál üzemelő berendezések már nem tartalmaznak SF<sub>6</sub>-, NF<sub>3</sub>-gázt. A távközlési berendezések működéséhez szükséges több mint 1600 db klíma fluorgáztöltetnek átlagos CO<sub>2</sub>-egyenértéke 1,94 tonna. (A klímaberendezéseink töltete: R407C, R22, R-410A, R437a, R417A; az R22-kiváltás folyamatban van). 1% szivárgás okozna kb. 300 tonna CO<sub>2</sub>-kibocsátást, ami a teljes CO<sub>2</sub>-kibocsátás 0,3%-a. Az előírásokkal összhangban elvégzett ellenőrzéseknek köszönhetően 2014-ben nem volt szivárgással járó meghibásodás.

### 7.1.1. Klímavédelmi eredmények

Figyelembe véve a zöld energia vásárlását és a karbonsemlegesítést, a Magyar Telekom Csoport teljes szén-dioxid-kibocsátása az előző évhez képest jelentős mértékben, 20,15%-kal ✓ csökkent.

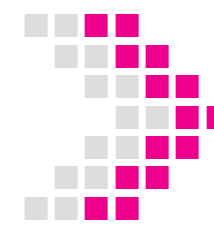
Az elért eredmény nagyrészt az elektromosenergia-felhasználás csökkenésének köszönhető, mely a teljes CO<sub>2</sub>-terhelés több mint 75%-át teszi ki. A direkt és indirekt energiafelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése 7,32%-kal ✓, a papírfelhasználásé közel 10%-kal ✓ csökkent.

A Crnogorski Telekom is jelentős eredményeket ért el 2014-ben a klímavédelem területén, többek között 807,77 MWh energiamegtakarítás révén csökkentette a műszaki terület szén-dioxid-kibocsátását.

**A MAGYAR TELEKOM CSOPORT CO<sub>2</sub>-TERHELÉSE**

CO <sub>2</sub> -TERHELÉS (tCO <sub>2</sub> )	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Direkt energiafelhasználás</b>					
Földgáz	15 372	16 051 ✓	10 922 ✓	11 400 ✓	9 824 ✓
Olaj	2 702	2 604 ✓	3 001 ✓	2 600 ✓	783 ✓
Üzemanyag (gázolaj)	8 777	8 853 ✓	8 315 ✓	8 217 ✓	8 317 ✓
Üzemanyag (benzin)	6 745	6 669 ✓	6 359 ✓	6 436 ✓	6 631 ✓
Üzemanyag (összesen)	15 521	15 522 ✓	14 673 ✓	14 653 ✓	14 949 ✓
<b>Direkt energiafelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése</b>	<b>33 596</b>	<b>34 177 ✓</b>	<b>28 596 ✓</b>	<b>28 653 ✓</b>	<b>25 556 ✓</b>
<b>Indirekt energiafelhasználás</b>					
Elektromos energia	99 849	98 517 ✓	94 483 ✓	91 361 ✓	86 655 ✓
Elektromos energia (zöldenergia-felhasználással korrigált)	87 995	81 136 ✓	76 255 ✓	79 845 ✓	75 139 ✓
Távfűtés	2 475	2 367 ✓	1 957 ✓	2 156 ✓	1 863 ✓
<b>Indirekt energiafelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)</b>	<b>90 469</b>	<b>83 503 ✓</b>	<b>78 212 ✓</b>	<b>82 001 ✓</b>	<b>77 001 ✓</b>
<b>Összes energiafelhasználás</b>					
<b>Az összes energiafelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)</b>	<b>124 065</b>	<b>117 680 ✓</b>	<b>106 808 ✓</b>	<b>110 654 ✓</b>	<b>102 557 ✓</b>
<b>Papírfelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése</b>					
Új papír	1 815	1 038 ✓	1 455 ✓	1 078 ✓	961 ✓
Újrapapír	106	162 ✓	162 ✓	146 ✓	144 ✓
<b>Összes papírfelhasználás CO<sub>2</sub>-terhelése</b>	<b>1 920</b>	<b>1 200 ✓</b>	<b>1 618 ✓</b>	<b>1 223 ✓</b>	<b>1 106 ✓</b>
<b>Összesített CO<sub>2</sub>-terhelés</b>					
Az összes energiafelhasználás CO <sub>2</sub> -terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	124 065	117 680 ✓	106 808 ✓	110 654 ✓	102 557 ✓
Összes papírfelhasználás CO <sub>2</sub> -terhelése	1 920	1 200 ✓	1 618 ✓	1 223 ✓	1 106 ✓
<b>Karbonsemlegesítés projekt által kiváltott CO<sub>2</sub></b>				<b>-3 520 ✓</b>	<b>-17 135 ✓</b>
<b>Összesített CO<sub>2</sub>-terhelés (zöldenergia-felhasználással és karbonsemlegesítéssel korrigált)</b>	<b>125 986</b>	<b>118 880 ✓</b>	<b>108 426 ✓</b>	<b>108 358 ✓</b>	<b>86 528 ✓</b>

**7.1.2. Energiahatékonyság**



2014-ben az energiafelhasználási mutató elérte a 35,76 Gbit/kWh ✓ értéket, ami több mint 20%-os ✓ javulás 2013-hoz viszonyítva. Figyelembe véve elért eredményeinket, a vezetés 2015-re ambiciózusabb célokat tűzött ki: e mutató terén 2015-re 48 Gbit/kWh az elvárás.

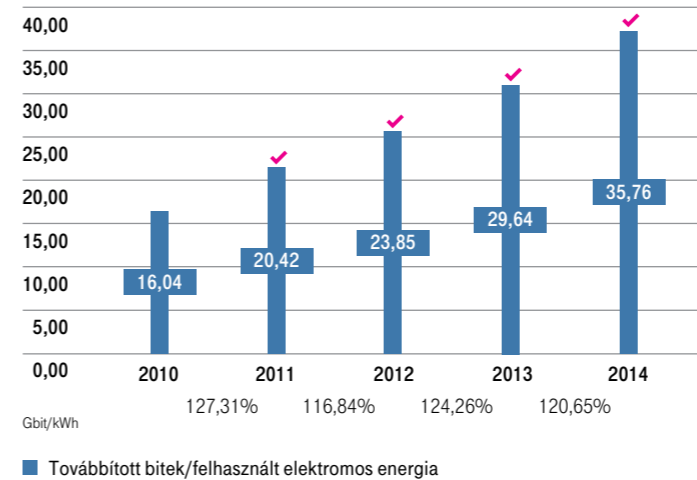
A szén-dioxid-kibocsátásunk legnagyobb hányadát kitevő két tényező változásának bemutatására alkalmazunk intenzitási mutatót: a hálózat elektromosenergia-felhasználására és a gépjárművek üzemanyag-fogyasztására. Az energiafelhasználásra a Gbit/kWh mutatót alkalmazzuk, mely a hálózat hatékonyságát

jellemzi: ez a mutató minél nagyobb, annál több adatforgalmat tudunk biztosítani egy kWh-nyi villamos energiával. Az üzemanyag-fogyasztás hatékonyságára a flottában lévő gépjárművek átlagos g/km-ben kifejezett CO<sub>2</sub>-kibocsátását használjuk. Az első mutató esetében a növekedés, a második esetében a csökkenés a célunk.

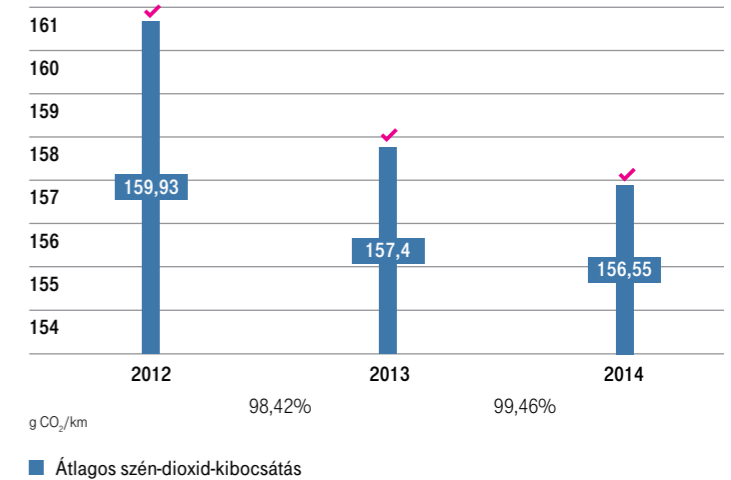


A gépjárművek átlagos szén-dioxid-kibocsátása tovább csökkent, 157,4-ről 156,55 g CO<sub>2</sub>/km-re ✓.

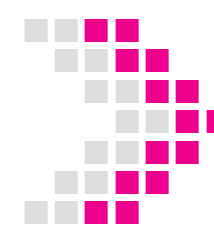
**TOVÁBBÍTOTT BITEK/FELHASZNÁLT ELEKTROMOS ENERGIA MAGYAR TELEKOM NYRT.**



**GÉPJÁRMŰVEK ÁTLAGOS SZÉN-DIOXID-KIBOCSÁTÁSA MAGYAR TELEKOM NYRT.**



**7.1.3. Zöld energia**



A Magyar Telekom Nyrt. 2014-ben a teljes elektromosenergia-felhasználás részeként 34 GWh ✓ megújuló energiát vásárolt, ami a társaság által felhasznált összes mennyiség 16%-a ✓. Az 5 éves stratégiában a célkitűzés eléréséhez évi legalább 46 GWh zöldenergia-felhasználás fenntartása a cél.

#### 7.1.4. Karbonsemlegesítés

A Magyar Telekom Nyrt. a személyi használatú gépjárművek használata során alkalmazott bónusz-málusz rendszerben, a referenciakibocsátás feletti gépjárművek után fizetett málusz-összegek (2014-ben összesen 20 479 490 Ft) 50%-át karbonsemlegesítésre fordította: 2014-ben 2850 tonna szén-dioxidot semlegesítettünk, emellett a Főkerttel közösen, 3 helyszínen közel 100 fát telepítettünk.

2014-ben a T-Systems Magyarország Zrt. a kereskedelmi piacon elérhető kiotói egységek vásárlásával és töröltetésével semlegesítette saját és az adatparkja energiafogyasztásából származó összes szén-dioxid-kibocsátását, ezáltal 14 285 tonna szén-dioxidtól mentesítette környezetünket.



Faültetés a Szent Gellért rakparton



#### Karbonsemleges T-Systems Magyarország

A T-Systems Magyarország éves kibocsátását nemzetközileg is elfogadott módszertan alapján, kiotói egységek vásárlásával és törölésével teljes körűen semlegesítette. A T-Systems Magyarország egyéves szén-dioxid-kibocsátása összesen 14 285 tonna, amibe beletartozik a vállalat és a cég által kezelt adatközpontok teljes energiafel-

használásából származó kibocsátás is. Ez a mennyiség megegyezik közel 7000 autó vagy 1000 háztartás éves kibocsátásával. A kiotói egységek (CER) vásárlásával a cég olyan klímavédelmi projektet támogatott, mely aktívan hozzájárul azon globális célok eléréséhez, amelyek fenntarthatóbb és zöldebb jövőt biztosítanak mindannyiunk számára.

#### 7.1.5. Ügyfeleink által működtetett berendezések

Az ügyfeleink által működtetett CPE berendezések jelentős energiafelhasználást okoznak, de elengedhetetlenek a szolgáltatásaink igénybevételéhez. Három nagyobb területet azonosítottunk, ahol jelentős az energiafelhasználás: mobiltelefonok használata, tévészoftverek, internetszoftverek. Mivel nincs pontos információ az ügyfelek által használt készülékekről, ezért egy átlagos okostelefon éves energiafogyasztását vettük alapul (1 kWh/év); a tévészoftver használata során az átlagos tévémodem fogyasztását (87 kWh/év), a routereknél is szintén az átlagos fogyasztást (58,2 kWh/év). Az átlagos fogyasztási adatokat

a gyártók által megadott energiafelhasználás alapján számoltuk. Figyelembe véve a 2014. év végi felhasználói számokat, az ügyfeleink által használt, a Magyar Telekom és a T-Systems magyarországi szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszközök energiafogyasztása 140,3 GWh elektromos energia, amellyel 47 507 tonna CO<sub>2</sub>-kibocsátást okoznak.

A beszállítóink általi, a Magyar Telekomhoz köthető kibocsátásokat eddig nem monitoroztuk. A 2015-ben kialakított fenntartható beszállító-lánc-menedzsment folyamat részeként a beszállító fenntarthatósági értékelésekor már kiemelt szerepet kap a hozzájuk kapcsolható energiafelhasználásuk és kibocsátásuk mértéke.

	Előfizetők száma	Fogyasztás/év (kWh)	Összes fogyasztás (kWh)	CO <sub>2</sub> -kibocsátás (tonna)
<b>Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatásai</b>				
Mobil-előfizetők száma	4 964 255	1	4 964 255	1 681
Vezetékes szélessáv	921 809	58,2	53 649 284	18 171
Tévé-előfizetők	924 628	87	80 442 636	27 246
<b>T-Systems Magyarország szolgáltatásai</b>				
Mobil-előfizetők száma	514 085	1	514 085	174
Vezetékes szélessáv	11 887	58,2	691 823	234
<b>Magyarországi szolgáltatások összesen:</b>			<b>140 262 083</b>	<b>47 507</b>

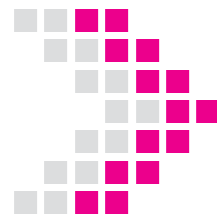
## 7.2. ERŐFORRÁS-FELHASZNÁLÁS

### 7.2.1 Elektromosenergia-felhasználás

A Magyar Telekom 2014-ben is folytatta energiamegtakarítási tevékenységét, így többek között a nagy géptermekek és kihelyezett fokozatok átszellőztetési technológiájának megvalósítását. Ezzel a klímák működési ideje csökken, az elért megtakarítás értéke több százmillió forint (1 336 400 euró). A géptermekek átszellőztetéseket az úgynevezett PSTN-kiváltás modernizációs projekt során is alkalmazta. A PSTN-kiváltási program (2014. április 15-én induló, 3 éves hálózat-korszerűsítési projekt) keretében a Magyar Telekom hosszú távú

céljaival összhangban a meglévő több mint 1 millió PSTN-/ISDN-ügyfelet 2017 végéig korszerű, hosszú távon fenntartható IP-hálózatra fogja folyamatosan áttéríteni. A kiváltástól azt várjuk, hogy a korszerű, alacsony fogyasztású berendezések 10 év alatt 100 000 háztartás éves villamosenergia-felhasználásával megegyező (300 000 000 kWh) energiamegtakarítást eredményezzenek. A programnak köszönhetően 2014-ben lekapcsoltunk 14 központot: ezzel mintegy 1 GWh energiát spóroltunk.

Lezárult az IT-géptermekek konszolidációját célzó stratégiai programunk: a 7 budapesti telephelyen üzemelő IT-gépparkot 3 telephelyre vontuk össze. A modernebb környezetbe költözés jelentős áramhasználat-csökkenéssel jár.

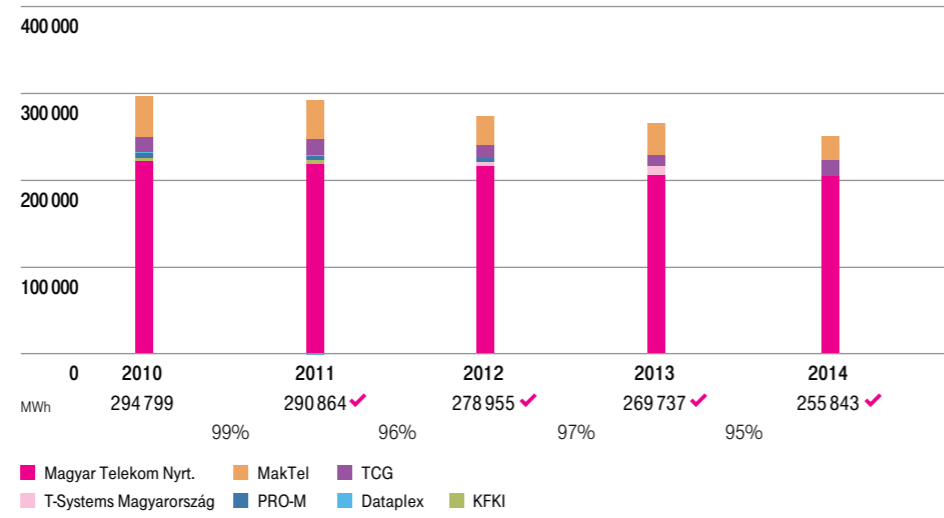


A 2015-ben is futó hálózatmodernizációs projekt során a teljes 2G és 3G rádiós hálózat cseréjére sor kerül: az új berendezések telepítése révén a hálózat fogyasztása a korábbi időszakhoz képest közel a felére csökkent.

2014-ben a Crnogorski Telekomnál bevezetett energiahatékonyság-javító intézkedések: egyenirányítók, PSU és technológiai terek optimalizációja, légkondicionálók korszerűsítése, fűtőelemek csökkentése, adatközpont üzemi hőmérsékletének növelése 1 fokkal.

A Magyar Telekom Nyrt. Krisztina körüli telephelyének gázmotortermeléséből adunk el áramot az ELMŰ hálózatába: havi 40-50 ezer kWh-nyi mennyiséget. Ez éves szinten mintegy 600 MWh, ami a teljes energiafelhasználás csupán 0,28%-a.

### ELEKTROMOSENERGIA-FOGYASZTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



### Energiacsökkentés és dematerializációs megoldások

Az ügyfeleknek nyújtott felhőszolgáltatások elosztott és csak részben kihasznált helyi erőforrásokat számoltak fel, ezzel energia- és eszközmegtakarítást értünk el. A Magyar Telekom szervervirtualizációja jelentős számú hardver felszámolását hozta. A call centerben bevezetett virtuális IT-munkakörnyezet szükségtelessé tette teljes értékű számítógépek alkalmazását: ezzel is energiát takarítunk meg.



A T-Systems Magyarország 2014-ben befejezte az Adatközpont 3 éves beruházási ciklusát, melynek befejező ütemében a folyadék-hűtőrendszer cseréje valósult meg. Az eddig elvégzett fejlesztések eredményeképp az Adatközpont mintegy 5,074 millió kilowattóra, azaz megközelítőleg 2400 háztartásnyi energiát spórolt meg 2014-ben. Az Adatközpont működési hatékonysága alapján a T-Systems Magyarország Zrt. 2015-ben ismételten elnyerte a Virtuális Erőmű Program keretében az „Energiahatékony Vállalat” címet.

dési hatékonysága alapján a T-Systems Magyarország Zrt. 2015-ben ismételten elnyerte a Virtuális Erőmű Program keretében az „Energiahatékony Vállalat” címet.

<http://www.t-systems.hu/megoldasok/infrastruktura/adatközpont-budapest/energiatudatos-vallalat>



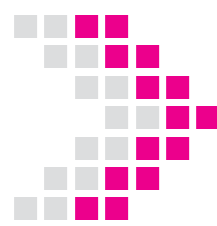
Nissan Leaf a Fenntarthatósági Napon

### 7.2.2 Flottaüzemeltetés, üzemanyag-felhasználás

Csoportszinten 3,28%-kal ✓ csökkent a flottát alkotó gépjárművek száma, tovább tolódott az arány az üzemi gépjárművek felé. Üzemanyagfűtést tekintve a flotta összetétele nem változott, a hibrid autók száma 3 darabbal nőtt, az elektromos autók száma nem változott (3 db).

### A MAGYAR TELEKOM CSOPORT GÉPJÁRMŰFLOTTÁJA ÜZEMANYAG ÉS FELHASZNÁLÁS SZERINTI BONTÁSBAN (DARAB)

Flotta összetétele	2013	2014	változás
<b>Összesen</b>	<b>4061 ✓</b>	<b>3928 ✓</b>	<b>-3,28%</b>
Gázolaj	2369 ✓	2261 ✓	-4,56%
Benzin	1600 ✓	1572 ✓	-1,75%
Hibrid	89 ✓	92 ✓	+3,37%
Elektromos	3 ✓	3 ✓	0,00%
<b>Személyi használatú</b>	<b>1636 ✓</b>	<b>1428 ✓</b>	<b>-12,71%</b>
	40,29%	36,35%	-9,76%
<b>Üzemi használatú</b>	<b>2425 ✓</b>	<b>2500 ✓</b>	<b>+3,09%</b>
	59,71%	63,65%	+6,58%

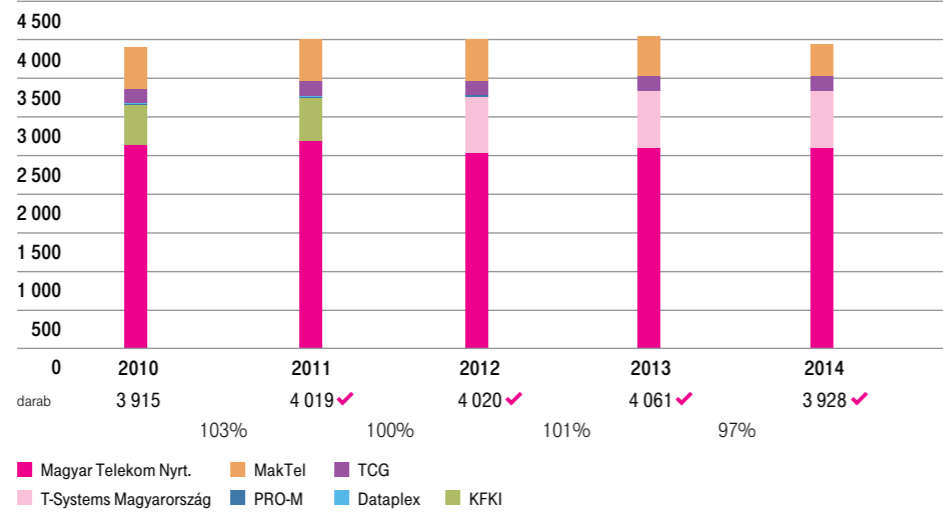


A Magyar Telekom Nyrt.-nél a Proactive Performance Management (PPM) minőségmonitorozó rendszer kiépítésén dolgozunk. A célzottabb és centralizált hibabehatárolással csökkenthetők a kiszállással járó munkavégzések, ami elsősorban a jelentkező üzemigépkocsi-használatot csökkenti.

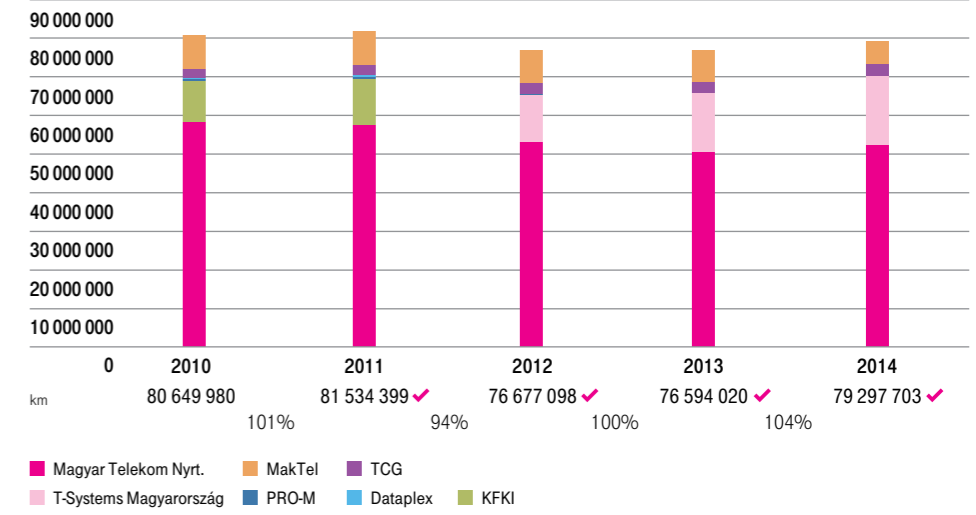
Az üzemanyag-felhasználás 2%-kal nőtt, de a gépjárművek átlagfogyasztása csökkent , visszaállt a 2011. évi szintre. Az üzemanyag-felhasználás növekedését a futásteljesítmény növekedése okozta, ezen belül az üzemi gépjárművek által megtett kilométerek száma nőtt 6%-kal: ezen járművek igénybevétele nagymértékben projekt- és szolgáltatásfüggő.

Az elektromos autók fogyasztása 1,19 MWh-ról 2,63 MWh-ra emelkedett, amely a megtett kilométerek 8859 km-ről 15 459 km-re történő növekedésével magyarázható. (A töltőhálózat kiépítettsége miatt továbbra is inkább a személyi célú használat a jellemző.)

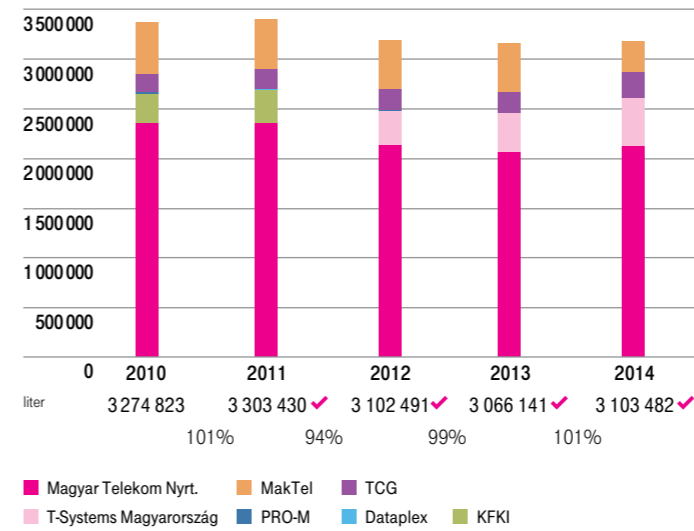
### GÉPJÁRMŰVEK DARABSZÁMA MAGYAR TELEKOM CSOPORT



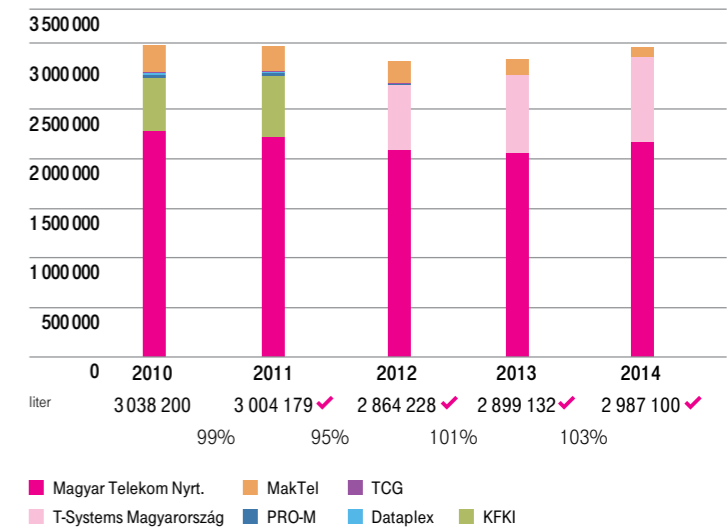
### GÉPJÁRMŰVEK FUTÁSTELJESÍTMÉNYE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



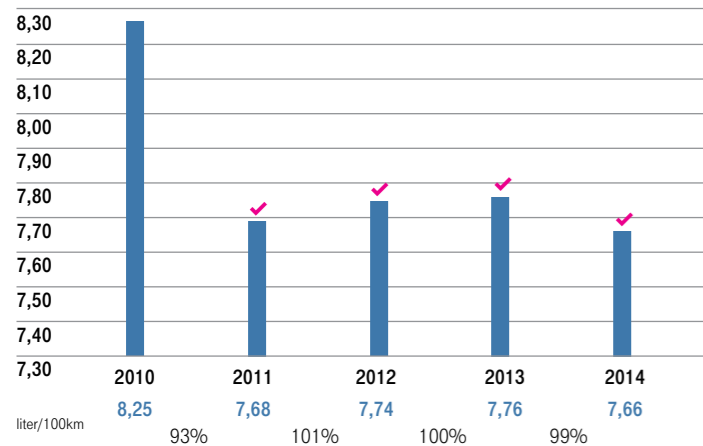
### GÉPJÁRMŰVEK ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA (DÍZEL) MAGYAR TELEKOM CSOPORT



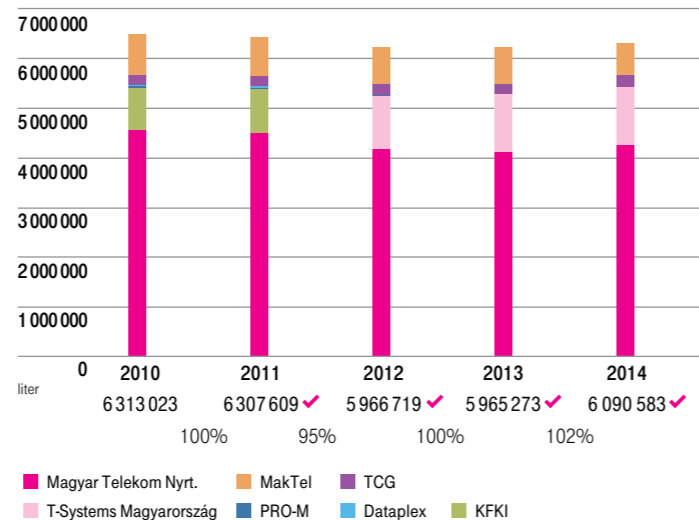
### GÉPJÁRMŰVEK ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA (BENZIN) MAGYAR TELEKOM CSOPORT



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



### GÉPJÁRMŰVEK ÖSSZES ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA MAGYAR TELEKOM CSOPORT



■ átlagfogyasztás l/100km

### Utazáscsökkentő megoldások

Az üzleti utak mérőszáma, a megtett kilométerek száma 3%-kal, 6 169 593 km-ről 5 982 689 km-re csökkent; a legjelentősebb változás a repülőutak tekintetében volt.

### TelePresence videokonferencia szolgáltatás

Igénybevételi oldalról nézve a 2014-es igénybevételi szint a 2012. évi szinttel egyező, de még így is 60%-kal magasabb, mint a bázisév

(2010) adata. Összességében csökkenés figyelhető meg 2013-hoz képest: a videohívások száma 2560-ról 1744-re csökkent. A kiváltott autótutak száma viszont növekedett, mert a szervezeti változások miatt több helyi utazást váltottak ki videokonferenciával.

A kiváltott autóúttal megtakarított üzemanyag: gázolaj: 45 995 liter, benzin: 36 302 liter.

A 2014-es időszak alatt 53 kerékpárral működött a TeleBike rendszer, és hat új elektromos kerékpár is került a flottába. A kerékpárokkal a vállalat budapesti irodaházai, valamint a T-Systems Magyarország Zrt. hat telephelye között közlekedhetnek a dolgozók. Elért eredmények 2014-ben: 1633 regisztrált felhasználó, 17 333 db kölcsönzés (naponta átlagosan 100 db), több mint 27 000 km megtett távolság és 5000 kg CO<sub>2</sub>-kibocsátás kiváltása.

### Táv munka

A Magyar Telekom évek óta támogatja a távmunka lehetőségét, mely kölcsönös előnyökkel jár mind munkavállalói, mind munkáltatói oldalról nézve. Elkezdtük felmérni munkavállalóink munkába járási szokásait (nagy létszámú, tömegközlekedési szempontból jó helyen lévő irodaházban vett kis minta alapján): kollégáink kb. 31%-a az autóval való közlekedést választja, napi átlag 84 kilométert megtéve. Ezt figyelembe véve a távmunka lehetősége utazáskiváltás szempontjából is kiemelt jelentőséggel bír.

Telekom munkatársi kerékpárkölcsönző rendszere, amelyet 2013-hoz képest tovább bővítettünk. A regisztrációs rendszer és a kerékpárok biztonságát nyújtó megoldások kifejlesztése mellett a telepítés innovatív, környezetkímélő jellegére is ügyeltünk: a kölcsönzést lehetővé tevő terminálok napelemekkel működnek.

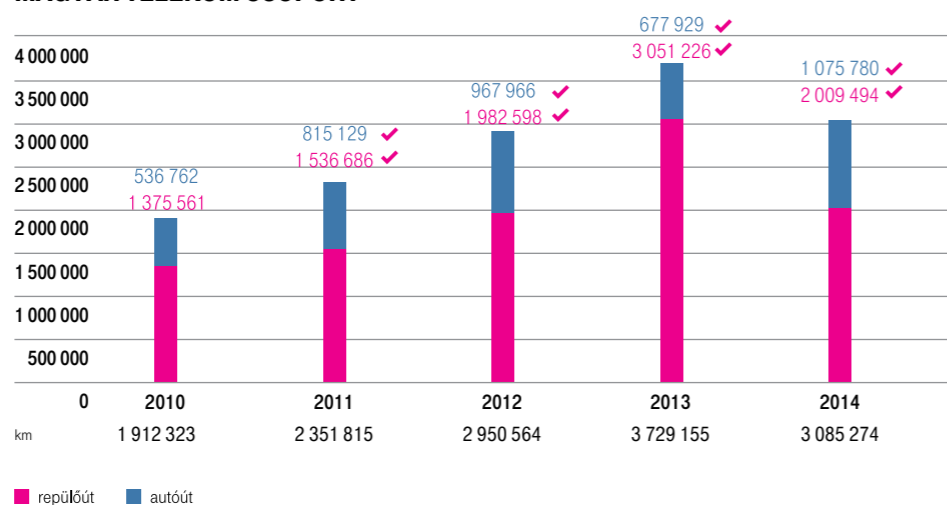
### Kerékpáros futár

A Magyar Telekom 2012 óta továbbítja küldeményeinek egy részét kerékpáros futárszolgálattal. Az igénybevétel évről évre nőtt, a 2012-es szint megháromszorozódott, több mint 3600 km-nyi autós utat váltott ki és 0,62 tonna CO<sub>2</sub>-kibocsátást előzött meg.

### TeleBike

2014 tavaszán újraindult a TeleBike, a Magyar

### VIDEOKONFERENCIÁVAL KIVÁLTOTT UTAZÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



A Magyar Telekom Csoport a zöldebb utazási módok, utazáskiváltási lehetőségek népszerűsítését mind munkavállalói, mind ügyféloldalról fontosnak tartja.

A T-Systems Magyarország is támogatja a saját kerékpárral való közlekedést, ehhez őrzött parkolóban biciklitárolót biztosít.

A Crnogorski Telekom adományainak köszönhetően Podgoricában 18 kerékpártároló épült, és a vállalat egy, a kerékpározás népszerűsítésére irányuló kerékpáros tömegrendezvény megszervezését is támogatta.

### 7.2.3 Fosszilis tüzelőanyagok felhasználása

A Magyar Telekomnál folytatódtak a kazáncserék, a kazánfelügyeleti rendszerek rekonstrukciója, valamint egyes telephelyeken a géptermekekben keletkezett hulladék hő fűtésre való felhasználása.

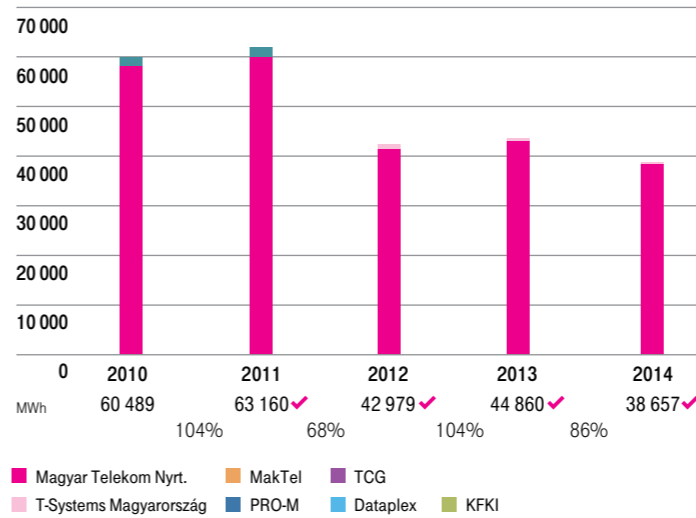
A 2014. évi stabilabb áramszolgáltatás következtében a dízelolaj-felhasználás csökkent.

A MakTelnél teljes mértékben megszűnt a fűtőolaj-felhasználás.

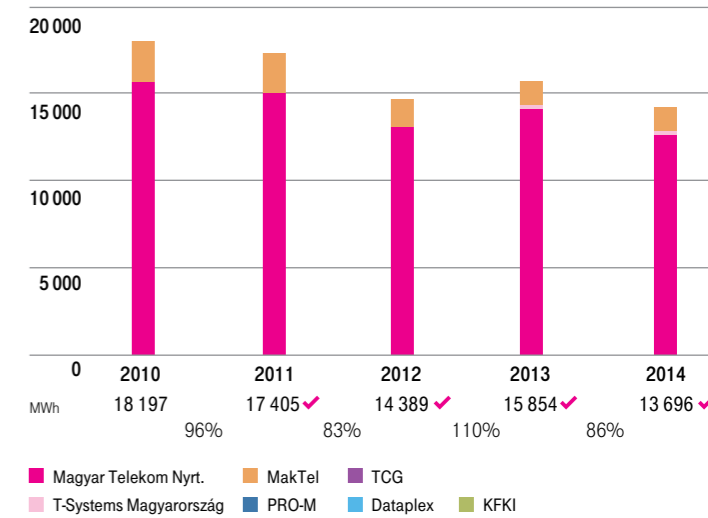
### 7.2.4 Távfűtés

A MakTel távfűtésfelhasználása 29%-kal csökkent a telephelyek és a szolgáltatói oldal optimalizációja, míg a Magyar Telekom Nyrt. távfűtésfelhasználása 11,3%-kal csökkent a fűtési rendszerek rekonstrukciója révén.

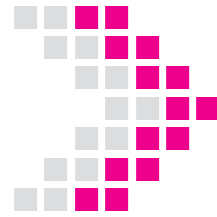
### GÁZFOGYASZTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



### TÁVFŰTÉS ENERGIAFOGYASZTÁSA MAGYAR TELEKOM CSOPORT



### 7.2.5 Papírfelhasználás

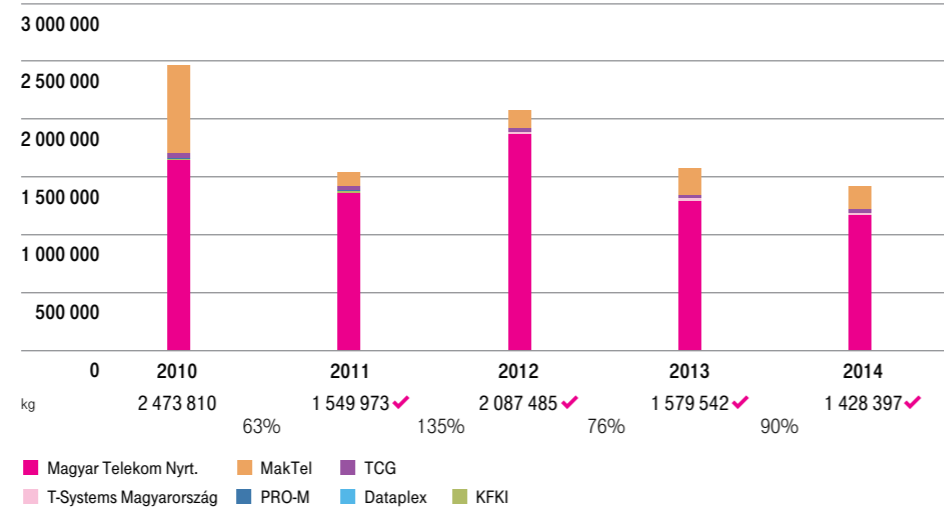


A Magyar Telekom Csoport papírfelhasználása tovább csökkent közel 10%-kal ✓: az évek óta megfigyelhető tendenciát sikerült megtartani. Az újrahasznosított papír használati aránya 1%-kal ✓ nőtt.

A fogyasztás csökkenésére irányuló fejlesztések eredményeinek hatására a PR- és marketingcélú papírfelhasználás aránya jelentősen lecsökkent: mára a legnagyobb hányadot a számlapapír-felhasználás jelenti. Ez utóbbi kis mértékben ugyan, de emelkedett, azonban ezzel együtt a Távszámla aránya is nőtt – az összes kibocsátott számlához viszonyítva – 11%-ról 16%-ra.

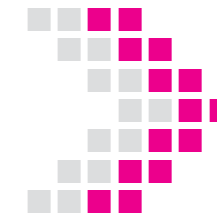
A papírfelhasználást elsősorban nem az anyagfelhasználás, sokkal inkább a CO<sub>2</sub>-kibocsátás minél teljesebb mértékű meghatározása miatt jelentjük. A DT elvárásaival összhangban törekszünk a termékek és a szolgáltatások használatához kapcsolódó szén-dioxid-kibocsátás minél teljesebb körű meghatározására.

#### ÖSSZES PAPIRFELHASZNÁLÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



#### A VÁLLALATCSOPORT PAPIRFELHASZNÁLÁSA (KG)

	2013	2014	változás
<b>Összes papírfelhasználás (kg)</b>	1 579 542 ✓	1 428 397 ✓	9,57%
Csomagolópapír (kg)	128 114 ✓	175 479 ✓	36,97%
Irodai papír (kg)	544 134 ✓	481 009 ✓	-11,60%
Számlapapír (kg)	653 966 ✓	662 409 ✓	1,29%
PR-, marketingpapír (kg)	253 328 ✓	109 500 ✓	-56,78%
<b>Összes újrahasznosított papír (kg)</b>	194 056 ✓	192 456 ✓	-0,82%



2014-ben csoportszinten 27%-kal ✓ több elektronikus számla került kibocsátásra, mint 2013-ban.

#### Távszámla

A Crnogorski Telekom esetében az e-számla térhódításának számai: 2014 végén a teljes e-számla-penetráció (lakossági és vállalati) 34,5% a 2013-as 26,5%-hoz képest. 2014 harmadik negyedévében az újonnan létrehozott e-business terület (kereskedelmi divízió, lakossági szegmens) vette át az e-számla menedzselését. A terület folytatta az új e-számla-ügyfelek megszerzésére irányuló korábbi erőfeszítéseket (hívások, hirdetések), ugyanakkor a korábinál több figyelmet fordít a célcsoportokra és a hirdetésekre.

A Makedonski Telekom esetében 8,65%-ot, míg a T-Mobile Macedóniánál a teljes számla-kibocsátás 18,08%-át tette ki az elektronikus számla 2014 végére. Ezzel párhuzamosan 2014-ben bevezetésre került a Mobiltárca szolgáltatás is.

A kampányoknak köszönhetően a magyarországi vállalatok is kimagasló növekedést értek el.

#### Irodai papírfelhasználás

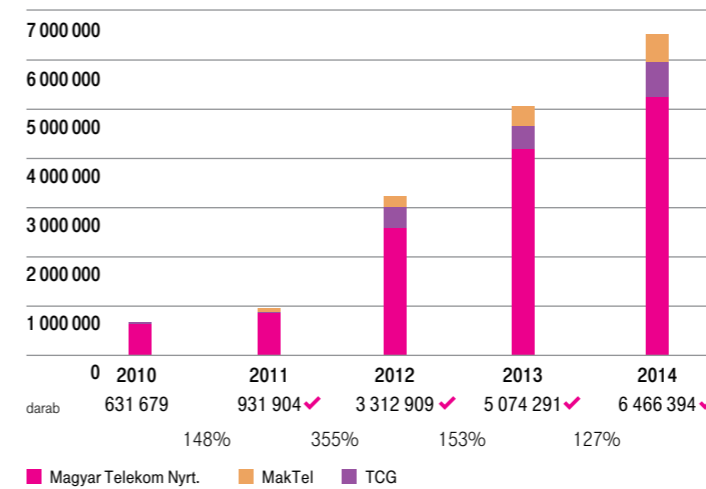
A csoportszintű irodai papírfelhasználás 12%-os csökkenése a folyamatok felülvizsgálatának, automatizálásának, a papírmentes iroda terjedésének, a nyomtatókonkolidációknak köszönhető.

A MakTel 2014-ben 6 folyamatot automatizált, míg a Magyar Telekomnál a tavaly megújult gyakornoki program keretében a toborzási/kiválasztási folyamat teljesen papírmentesen (elektronikusan) történik.

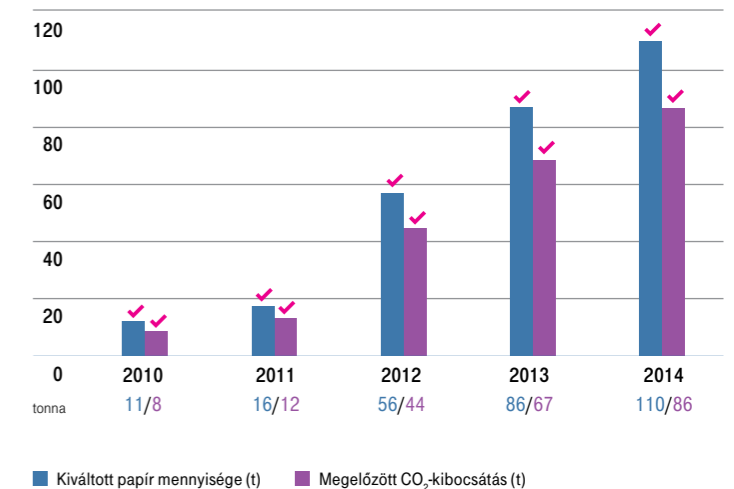
A T-Systems Magyarország a rendezvényekre szóló meghívókat nem papíron, hanem e-mailben küldi ki. A rendezvények helyszínén a prospektusok kihelyezését csökkentette, helyette digitális kijelzőkön ismerteti szolgáltatásait, valamint weboldalára irányítja az érdeklődőket. 2014-ben már egész évben működött az eRecepció, melynek kiemelt eredményei a következők:

- 9685 fő online vendégregisztráció: kb. 323 lapnyi megtakarítás;
- 10 179 online belsőposta-bejegyzés: kb. 340 lapnyi megtakarítás.

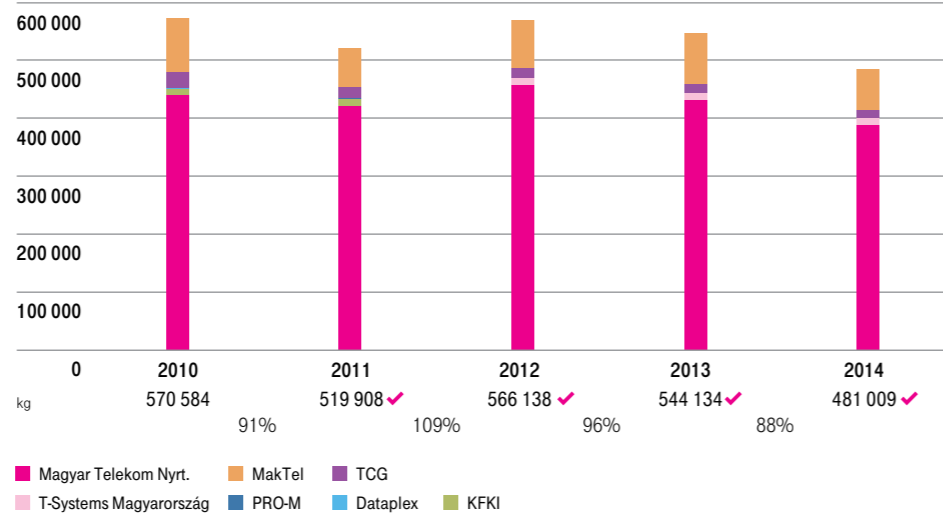
#### ELEKTRONIKUS SZÁMLÁK MENNYISÉGE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



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



## MUNKATÁRSOK ÁLTAL FELHASZNÁLT IRODAI PAPIR MAGYAR TELEKOM CSOPORT



A felhasznált irodai papír EU Ecolabel, PEFC és green range minősítéssel rendelkezik.

A csomagolási célú papírfelhasználás tovább nőtt, azonban ezt tudjuk a legkevésbé befolyásolni, mert ez nagymértékben függ a projektoktól és az értékesítési portfóliótól.

### 7.2.6 Biodiverzitás

A Magyar Telekom Nyrt. fejlesztései alapvetően nem hatástanulmány-köteles tevékenységek. Vállalatunk lehetőség szerint kerül a védett vagy Natura 2000-területeken történő beruházást, mert ezek jelentősen meghosszabbítják (engedélyeztetés időigénye) és drágítják a projekt megvalósítását. Védett természeti területet vagy Natura 2000-területet érintő vagy azzal határos fejlesztésekhez legalább környezetvédelmi szakhatósági állásfoglalás szükséges.

2014-ben környezetvédelmi hatástanulmány készítésre nem kötelezték vállalatunkat; csupán négy esetben, nagyrészt az optikai hálózat fejlesztéséhez kapcsolódóan került sor szakhatósági állásfoglalás bekérésére.

#### Területhasználat, tájképi hatás

A vállalatcsoport számára fontos, hogy beruházásai csak a szükséges mértékű földhasználat, lehetőség szerint a környezet eredeti állapotának fenntartásával valósuljanak meg,

építményei minél jobban illeszkedjenek az adott terület megjelenéséhez.

A mobilhálózat összetétele kismértékű változást mutat csoportszinten: a bázisállomások száma nőtt 6%-kal (2013-ban 5173, 2014-ben 5462 db állomást üzemeltettünk csoportszinten.). A közös tornyok aránya csökkent 4%-kal (2014-ben 1591 db). Magyarországon a hálózatmodernizációs projekt során a telephelyek száma több mint a felére csökkent.

#### Zaj- és rezgésvédelem

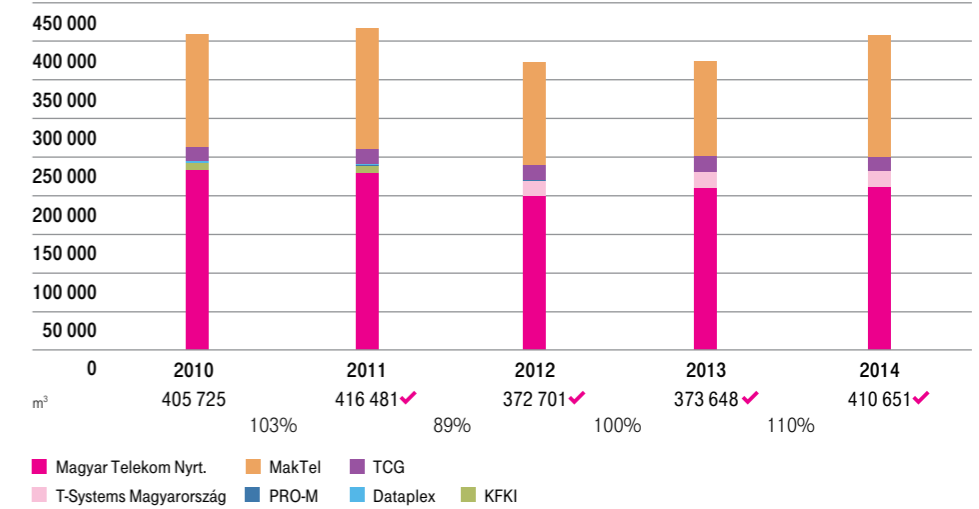
Telephelyeink működtetése során kétféle potenciális zajforrás hatásaira kell kiemelt figyelmet fordítanunk: kültéri klímaberendezések, dízelüzemű szükség-áramfejlesztő berendezések. A Magyar Telekomhoz az elmúlt évben egy zajjal kapcsolatos panasz érkezett, melynek kivizsgálása folyamatban van.

#### Vízfelhasználás

A Magyar Telekom Csoport kizárólag szociális célra használ fel vizet. Összességében a vízfelhasználás csoportszinten mintegy 10%-kal nőtt, annak ellenére, hogy a Magyar Telekom Nyrt.-nél 2012-ben beindított projekt révén immár 24 telephelyen szereltek fel perlátorokat.

A Magyar Telekom Nyrt. 2 db fúrt kúttal rendelkezik, melyek szakhatóság felé jelentett vízfelhasználása 2014-ben 13 745 köbméter volt. Ez a teljes ivóvíz-felhasználás 6,51%-a.

## VÍZFELHASZNÁLÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



A közösségi kertekkel segítjük a helyi közösségeket és a paragon hagyott területek hasznosítását, ezáltal növelve a környék sokszínűségét. A Magyar Telekom Nyrt. 2014-ben három közösségi kert kialakítását kezdte meg, ezek közül vállalatunk Csárda utcai telephelyén nyílt meg az első helyszín, ahol a helyi kertészek 28 parcellán kezdték meg a munkát. 2014-ben faültetés projektet indítottunk a Főkerettel együttműködésben: közel 100 fát ültettünk Budapest területén (Gellért rakpart, Fogarasi út, Erzsébet királyné útja).



Városi kertészek a Csárdás kertben



A T-Systems Magyarország 2014-ben több olyan együttműködés mellé állt, amelyek illeszkednek a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági stratégiájába: többek

között a Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesület számára fejlesztett ki egy korszerű, madárgyűrűzést segítő alkalmazást, valamint a Fővárosi Állat- és Növénykert

Alapítványának örökfogadási programját segítette. Az állatkert az adományt az állatok körülményeinek javítására fordította.



### 7.3. KIBOCSÁTÁSOK

#### 7.3.1 Hulladékok

A Magyar Telekom, figyelembe véve a hulladékgazdálkodási alapelveket (uniós stratégia, DT-alapelvek, saját Fenntarthatósági stratégia, használatra való alkalmasság), használt eszközeit

- lehetőség szerint a társaságon belül hasznosítja, alkalmazottainak vagy külső partnernek értékesíti, bérbe/lízingbe adja, térítés nélkül átadja (adományozás);
- végső megoldásként selejtezti, hulladékként kezeli (az adott hulladékra vonatkozó kezelési jogosultsággal rendelkező partnernek adja át).

A Magyar Telekom Csoporton belül a keletkezett hulladékok legnagyobb hányadát, közel 70%-át a szelektív gyűjtés fejlesztése mellett – még mindig a kommunális hulladék teszi ki. A mennyiségi sorrend második helyén áll a technológiai hulladék, 16%-os részaránnyal. 2014-ben a keletkezett hulladékok csupán 2,65%-a minősült veszélyesnek.

2014-ben a 2013-as évhez viszonyítva az összes hulladék mennyisége 10%-kal csökkent, az összetételi arány eltolódott a kevésbé hasznosítható hulladékok felé, így a hasznosítási arány tovább romlott.

A környezeti hulladékterhelés csökkentése érdekében egyre több telephelyünkön biztosítjuk a szelektív hulladékgyűjtés lehetőségét, továbbá a kezelési szerződéses és gyűjtőhelyek felülvizsgálatával, ellenőrzésekkel, kommunikációval is javítani szeretnénk a hatékonyságot.

A Crnogorski Telekomnál a 2013 szeptemberében indult szelektív hulladékgyűjtést mára a munkavállalók több mint 83%-a számára elérhetővé tették.

#### Veszélyes hulladék

A veszélyes hulladék mennyisége jelentősen, közel 30%-kal csökkent: a hálózatban kevesebb akkumulátorcsere történt, így kevesebb hulladék keletkezett. (Ezzel együtt azonban a hasznosítási arány is romlott.)

#### A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL KELETKEZETT HULLADÉKOK TÍPUSONKÉNTI ÖSSZES MENNYISÉGE ÉS HASZNOSÍTÁSI ARÁNYA, 2010–2014:

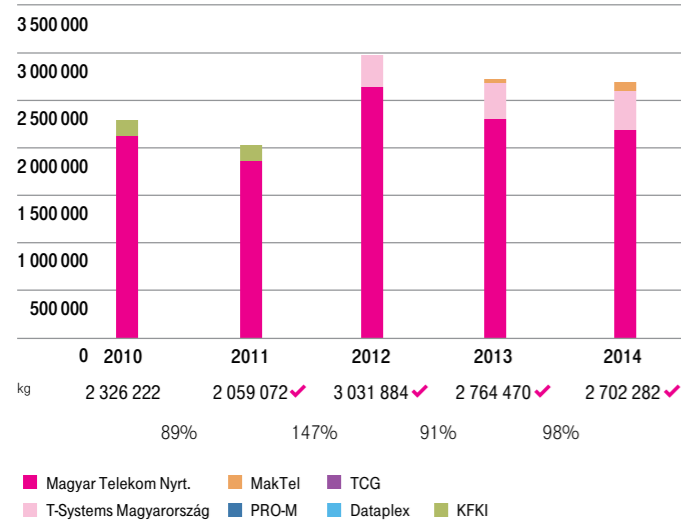
	2010	2011	2012	2013	2014
Összes veszélyes hulladék (kg)	238 910	149 852	290 929	148 923	104 058 ✓
Összes újrahasznosított veszélyes hulladék (kg)	175 745	99 264	135 088	95 794	56 303 ✓
Technológiai hulladék (kg)	548 570	1 206 442	1 233 708	1 079 417	628 656 ✓
Újrahasznosított technológiai hulladék (kg)	547 570	1 207 442	1 040 810	811 211	399 285 ✓
Papírhulladék (kg)	263 860	251 780	292 832	149 894	134 828 ✓
Újrahasznosított papírhulladék (kg)	257 480	251 780	269 443	143 874	125 248 ✓
Kommunális hulladék (kg)	2 326 222	2 059 072	3 031 884	2 764 470	2 702 282 ✓
Újrahasznosított kommunális hulladék (kg)	-	-	7 000	2 916	1 140 ✓
Egyéb hulladék (kg)	134 848	149 960	343 274	241 550	356 145 ✓
Újrahasznosított egyéb hulladék (kg)	65 231	23 000	35 000	24 768	28 394 ✓
<b>Összes hulladék (kg)</b>	<b>3 512 410</b>	<b>3 817 106</b>	<b>5 192 627</b>	<b>4 384 254</b>	<b>3 925 969 ✓</b>
<b>Összes újrahasznosított hulladék (kg)</b>	<b>1 046 026</b>	<b>1 581 486</b>	<b>1 487 341</b>	<b>1 078 563</b>	<b>610 370 ✓</b>
<b>Hasznosítási arány (%)</b>	<b>30%</b>	<b>41%</b>	<b>29%</b>	<b>25%</b>	<b>16%</b> ✓

#### Technológiai hulladék

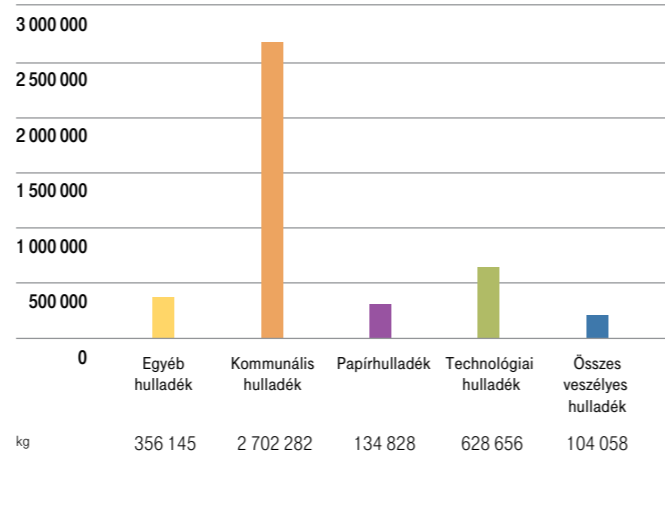
A technológiai hulladékok mennyisége, minősége nagymértékben a futó távközlési projektektől és fejlesztésektől függ, egyik évről a másikra akár jelentős mértékű mennyiségi és minőségi változás is előfordulhat.

A 2013-ra vonatkozó jelentésben ([http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi\\_jelentes\\_2013.PDF](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2013.PDF), 90. oldal) ismertetett magyarországi Rézbánya projekt 2013. évi lezárásával jelentősen csökkent a kábelhulladék mennyisége, ezzel párhuzamosan a hasznosítási arány is. A kábelhulladékok kezelésével kapcsolatos csoportszintű DT-szabályozás bevezetése 2015 végére várható.

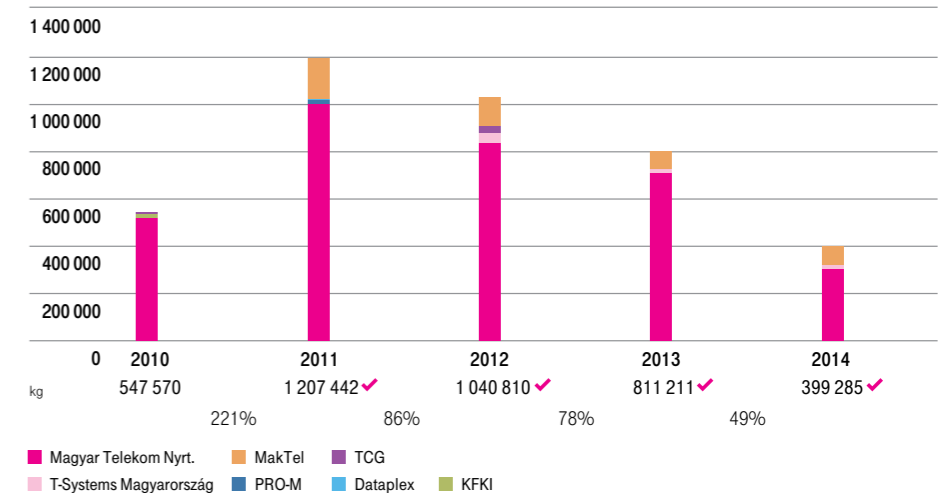
#### KOMMUNÁLIS HULLADÉK MENNYISÉGE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



#### MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL KELETKEZETT HULLADÉKOK TÍPUSONKÉNTI MEGOSZLÁSA, 2014



#### ÚJRAHASZNOSÍTÁSRA ÁTADOTT TECHNOLÓGIAI HULLADÉK MENNYISÉGE, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



### Papírhulladék

Annak ellenére, hogy egyes leányvállalatoknál – részben iratszelejtezés következtében – a papírhulladék mennyisége nőtt, az összes keletkezett papírhulladék mennyisége csökkent, ami a klímavédelmi fejezetben ismertett, a papírfelhasználás minimalizálására irányuló projekteknek köszönhető.

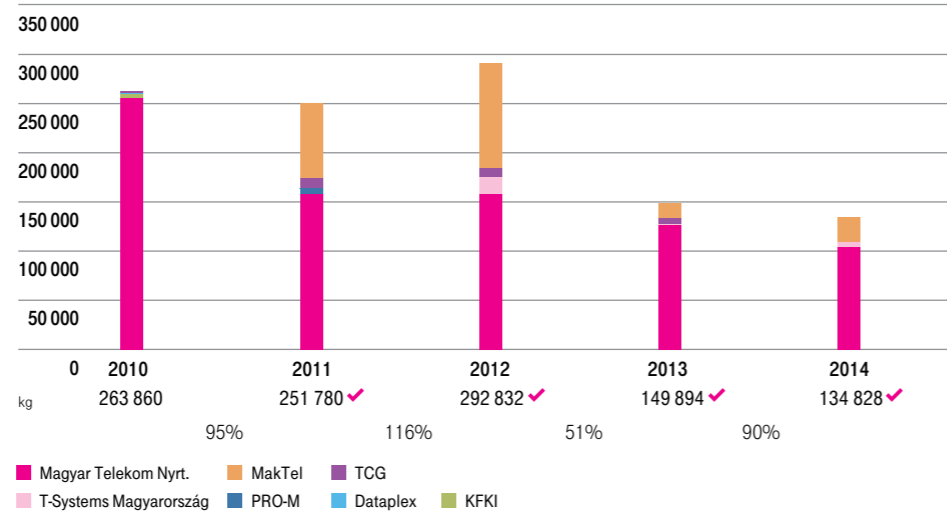
### Egyéb hulladék

A Magyar Telekom Nyrt.-nél az egyéb hulladék mennyiségi növekedése többet között az épületfelújítások növekedésére vezethető vissza.

A Magyar Telekom Nyrt. tevékenysége során keletkező hulladékok közel 16%-a ✓ kerül

újrahasznosításra. A kommunális hulladék esetében kötelezően a helyi közszolgáltatást kell igénybe venni, ezért csak becsült mennyiségi adat áll rendelkezésre; a hulladék túlnyomóan engedéllyel rendelkező lerakóban kerül elhelyezésre. A vállalat közvetlenül sem égetésre, sem komposztálásra nem ad át hulladékot. A hulladék 14%-a kerül egyéb kategóriába sorolható kezelésre; ebben az esetben a kezelő előkezelési – többek között válogatási – műveletet végez, a még hasznosítható részt kinyeri, ezzel a végső hasznosítási, illetve ártalmatlanítási műveletre készíti elő a hulladékot.

### PAPÍRHULLADÉK MENNYISÉGE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



### 7.3.2 Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése

Vállalatunk – a gyártókkal együttműködve – arra törekszik, hogy a környezettudatosság a készülékek gyártási és újrahasznosítási

folyamatainak is legyen része. (A beszerzési követelményeket a „Szállítók” című fejezetben részletesebben tárgyaljuk.)

A minél átláthatóbb tájékoztatás érdekében készülékatalógusainkban a környezeti szempontok figyelembevételével gyártott készülékeket megjelöljük, ezzel megkönnyítve a választást tudatosan vásárló ügyfeleink részére. Jelenleg az eszközök 33%-a rendelkezik fenntarthatósági jellemzővel.



Fontos számunkra, hogy csak a szükséges mértékben terheljük környezetünket, így a hálózatban alkalmazott berendezések felülvizsgálatára, javítására, újrahelyezésére kiemelt figyelmet fordítunk. A CPE eszközök esetében a visszaforgatási arány az elmúlt időszakban 66%-ról 71%-ra emelkedett.

A magyarországi vállalatok gyártói, forgalmazói kötelezettségüknek a következőképpen tesznek eleget:

- A termékdíj törvény hatálya alá is tartozó elektronikai berendezéseknél a termékdíj megfizetését, az állami hasznosítási rendszert választották a cégek. A Magyar Telekom Nyrt. 2014-ben a mobiltelefonok után több mint 59 millió forint termékdíjat fizetett. 2014-ben az éves gyűjtési elvárás 45% volt az IT-kategóriában, az Országos Gyűjtési és Hasznosítási Terv szerint Magyarországon mintegy 7 millió kg IT-hulladék került begyűjtésre: ezzel az országos elvárás teljesült. (Az állami rendszer cégszintű adatot nem szolgáltat.)
- Az akkumulátorok esetében, a jogszabály által biztosított feltételek szerint, részben közvetítő szervezetre ruházta át kötelezettségét a Magyar Telekom Nyrt. A közvetítő szervezet a 35%-os gyűjtési arányt teljesítette, a vállalat nevében 1301 kg hulladékot gyűjtött és kezeltetett, 61,55%-os újrafeldolgozási aránnyal.

Honlapjainkon tájékoztatjuk ügyfeleinket a használt, hulladékká vált eszközök, akkumulátorok leadási lehetőségéről, biztosítjuk az adott hulladéokra vonatkozó érvényes engedéllyel rendelkező hulladékkezelőnél történő átvételt. A tavalyi évben, külön visszagyűjtési akció nélkül 145 kg mobilkészüléket adtak le ügyfeleink. A mennyiség folyamatosan csökken, többek között ezért a hello holnap! mobilalkalmazással is felhívjuk a figyelmet a leadásra.

A „Termékek és szolgáltatások” fejezetben részletesebben írunk a fenntartható termékekről, valamint a szolgáltatások mitigációs (klímaváltozás enyhítésére irányuló) tulajdonságairól. A TelePresence hatását külön is ismertetjük.



**MARUZS LÁSZLÓ**  
after sales munkatárs

A vállalatnál különböző formában korábban is létezett eszköz-újrahasznosítási tevékenység, amely magában foglalta a hálózatban alkalmazott berendezések javítását, felújítását is.

Ezen eszközök újrahasználatba vétele is megtakarítást hozott vállalatunk számára, de az igazán kimutatható, pénzügyi eredményeinkben is számottevő, az utolsó években már tervszerűen működő CPE-visszaforgatási folyamat komoly Capex-kölségmegtakarítást is eredményezett, mivel újbeszerzéseinket csökkenteni tudtuk, és a használt eszközök kerültek előtérbe.

Amellett, hogy nagy értékű eszközeinket többször is felhasználjuk, nem elhanyagolható tény, hogy csökkentjük az elektronikai hulladékok mennyiségét, és ezzel a környezetet is kíméljük.

Igazán jó érzés, hogy ezt a vállalat érdekében végzett tevékenységet nemcsak szakmai szempontból, hanem fenntarthatósági szempontból is megemlíthetjük. A Magyar Telekom ezzel azt is mutatja, hogy környezettudatos vállalként tevékenykedik, és a fenntartható jövő érdekében végzett tevékenysége nem csak papíron létezik.



### 7.3.3 Szállítás, logisztika hatásai

Jelenleg csak a belső szállításaink kibocsátásait tartjuk nyilván (KPI: futott km; gépjárművek üzemanyag-fogyasztása). A Magyar Telekom Nyrt. telephelyeit, partnerüzleteit, értékesítési csatornáit ellátó logisztikai partnere 2014-ben mintegy 3 millió kilométernyi utat tett meg szolgáltatásának teljesítéséért. Ez az összes megtett km kevesebb mint 6%-a.

A szállítási folyamatok környezeti terhelésének csökkentése érdekében Magyarországon

- lehetőség szerint helyi (országban belüli) beszállítók igénybevételére törekszünk,
- küldeményeink kézbesítésére kerékpáros futárszolgálatot veszünk igénybe,
- a telephelyen keletkező anyagok begyűjtésére körjáratot alkalmazunk,
- Proactive Performance Management minőség-monitorozó rendszer kiépítésén dolgozunk.

### 7.3.4 Léggöri kibocsátás

A Magyar Telekom pontforrásaiból (pl. kazánok kéménye, dízelaggregátor) a levegőbe távozó

egyes légszennyező anyagok után – a hazai jogszabályoknak megfelelően – levegőterhelési díjat fizetünk. A Magyar Telekom Nyrt. pontforrásai által kibocsátott szennyező anyagok mennyisége, a fizetett környezetterhelési díj mértéke: 951 269 Ft (NOx: 7927 kg, SOx: 3 kg).

## 7.4. KÖRNYEZETI CÉLOK, KÖLTSÉGEK ÉS MEGFELELÉS

**Elektromosenergia-fogyasztás** terén jelentős, csaknem 13%-os csökkenést értünk el csoportszinten, ami jóval meghaladja a 2015-re kitűzött célértéket. Mindez az energiacsökkentő megoldások bevezetésének hatása. **Földgázfelhasználás** terén 36%-os csökkenést értünk el a kazáncseréknek, kazánrekonstrukcióknak köszönhetően. **A fűtő- és dízelolaj-felhasználás** a bázisévhez képest mintegy 89%-kal csökkent. **A távfűtés** terén bekövetkezett közel 25%-os csökkenéssel azonban túlléptük a kitűzött ötéves stratégiai célt. A jelentős csökkenés oka az optimalizáció és az elvégzett rekonstrukciós munkálatok.

**Üzemanyag-fogyasztás: Gázolaj-felhasználás** tekintetében a kismértékű növekedés ellenére is tartjuk az 5%-os csökkenési szintet. A **benzinfogyasztás** is nőtt, ennek ellenére időarányosan teljesültnek tekinthető. (a bázisévhez képesti csökkenés: 2%). A teljes üzemanyag-fogyasztás 3,5%-kal csökkent a bázisévhez képest. Az **energiahatékonysági mutató** 35,76 Gbit/kWh, amivel a kitűzött célértéket időarányosan teljesítettük. A **papírfelhasználás** mértékének 42%-os csökkenésével szintén túlléptük a kitűzött ötéves stratégiai célt. A csökkenést automatizálásnak, a papírtmentes iroda terjedésének, a nyomtatókonzolidációknak köszönhetjük. **Irodai papír/újrahasznosított papír arányának terén**, mivel a papírfelhasználás is csökkent, és ezzel egyetemben az újrahasznosított papírfelhasználás is, ez a cél nem teljesült – az arány kismértékben növekedett, de így is csupán 4,87%.

Érdekelt feleink környezetvédelmi bejelentéseinek kezelése, felügyelete a Csoport Környezetvédelmi vezető feladata. A területekhez beérkezett, környezetvédelemmel kapcsolatos

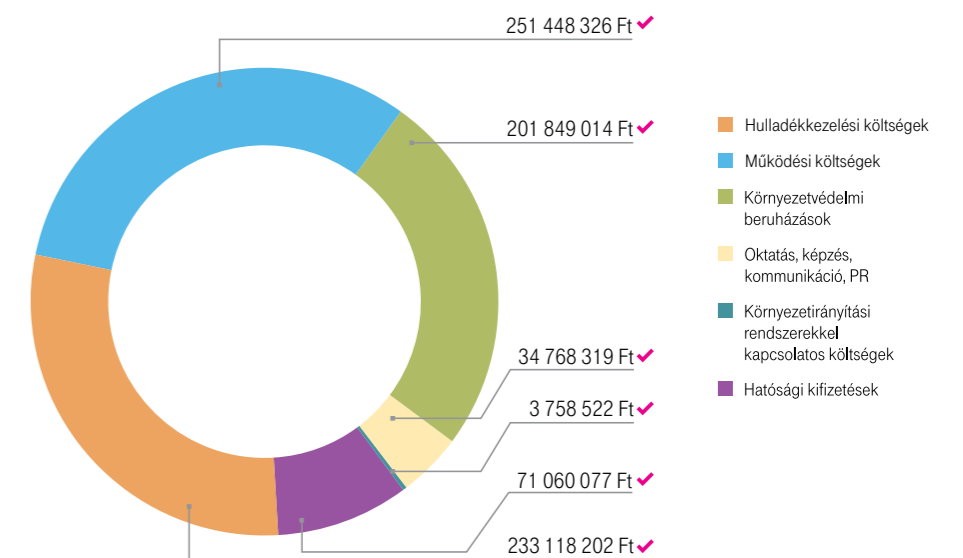
megkeresésekről (külső, belső) minden esetben tájékoztatni kell a Csoport Környezetvédelmi vezetőt. A nyilvánosság számára is rendelkezésre álló, [fenntarthatosag@telekom.hu](mailto:fenntarthatosag@telekom.hu) címeke is lehet észrevételeket küldeni. A beérkezett fejlesztési javaslatok, panaszok, érdeklődések mihamarabbi megválaszolására törekszünk.

A Magyar Telekom Nyrt.-hez 2014-ben négy kivizsgálást igénylő környezetvédelmi megkeresés érkezett: 2 elektromágneses sugárzás, 1 zaj és 1 parlagfű-mentesítés tárgyban. A panaszokhoz kapcsolódóan elmarasztalás nem történt, a kibocsátási szintek határérték alattiak voltak. A zajos panasz kezelése/helyesbítő tevékenysége még folyamatban van. Közvetlen e-mail címünkre nem érkezett panasz jellegű megkeresés.

Általánosságban elmondható, hogy a lakosság érzékenysége erősödött elektromágneses sugárzás és zajterhelés témában. A bejelentések kapcsán törekszünk arra, hogy érdekelt feleink az általunk kínált megoldással elégedettek legyenek.

Tényező	Cél csoportszinten 2011–2015	Időarányos teljesülés, 2014 (bázisév: 2010)
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/újrahasznosított papír aránya	25%	nem teljesült

### KÖRNYEZETVÉDELMI KÖLTSÉGEK 2014-BEN MAGYAR TELEKOM CSOPORT





## 8. BEFEKTETŐI KAPCSOLATOK



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 nagyságrendileg 20-25 napot töltenek különböző roadshow-kon és konferenciákon

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 (negyedéves pénzügyi jelentések), a közgyűlésekről, osztalékfizetésről, 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 rövid idő alatt válaszolnak.

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 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 tanul-

mány 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.

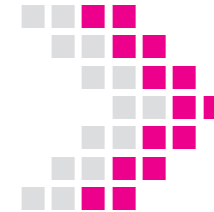
2014 szeptemberében a Magyar Telekom elnyerte az eddigi legmagasabb rangú nemzetközi elismerést fenntarthatósági eredményeierért.



A világ 108 telekommunikációs vállalatának fenntarthatósági szempontok szerinti működése alapján a nemzetközi rangsorban a Magyar Telekom a kitüntetett harmadik helyen szerepelt az Oekom Research által készített jelentésében.

A világ telekommunikációs vállalatainak sorrendjét is tartalmazó jelentés szerint a Magyar Telekom fenntarthatósági szempontok alapján – az anyavállalat Deutsche Telekom és a BT

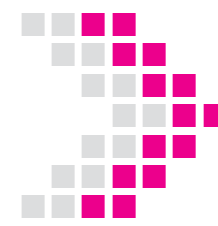
Group nyomában – a világranglistán a harmadik helyet foglalja el. Az értékelés alapján Prime minősítésű, vagyis befektetésre ajánlott a Magyar Telekom.



2014-ben 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.

A Carbon Disclosure Projectben (CDP) 2014-ben 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.

Ezenfelül 2014-ben a FTSE4Good, a Sustainability és az MSCI felelős befektetési tanácsadó szervezetek is vizsgálták a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági teljesítményét.



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.

### 9.1. SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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 kapacításra 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. A hallgatók gyakorlatorientált képzését eszközök adományozása mellett esettanulmányok bemutatásával, előadásorozatok és helyszíni látogatások szervezésével támogatjuk. Szoros szakmai kapcsolatot ápolunk a Mobil Innovációs Központtal, rendszeresen részt veszünk, illetve előadásokat tartunk szakmai konferenciáikon.

Az utóbbi években előtérbe került a DT vállalatai közötti nemzetközi együttműködés a

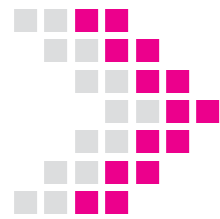
csoporton belüli szinergielemények kiaknázására. Az anyavállalat működési modelljének átalakítására indult nemzetközi programban fontos szerepet játszott. Ennek célja a jövőbeli működést támogató infrastruktúra és szolgáltatási paletta kialakítása, hozzájárulva ahhoz, hogy a DT Csoport legyen Európa vezető szolgáltatója, valamint hogy a hálózati infrastruktúrák és az erőforrások optimalizációja vállalatszoport szinten valósuljon meg.

Emellett kiemelten foglalkozunk a fejlesztési eredmények magyar piacra történő adaptálásával, a termékbevezetési tapasztalatok megosztásával, valamint – amennyiben azok üzleti szempontból indokoltak – a szállítói kapcsolat és beszerzések összehangolásával. A rendszeresen megtartott doménmeetingek keretében közös projektekből veszünk részt, amelyek eredményei hatékonyan támogatják a műszaki terület feladatait, elősegítik technológia 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. Folyamatosan törekszünk a minőségjavításra, rendszeres kétoldalú találkozókat tartunk stratégiai szállítóinkkal, ahol közösen kiértékeljük a tapasztalatokat.

## 9. EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

9.1. Szakmai együttműködések	170
9.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	171



## 9.2. 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:

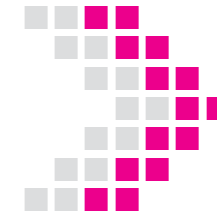
- Partnerség és Önkéntesség munkacsoport
- HBLF a Sokszínűségért HR munkacsoport
- Esélyegyenlőségi munkacsoport
- Egészség munkacsoport
- Környezetvédelem és Fenntarthatóság munkacsoport
- Közösségi Programok munkacsoport
- Üzleti Etika és Átláthatósági Munkacsoport

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.

A hello holnap! díjcsomaggal kapcsolatban több fórumot is tartottunk az érintett szervezetekkel (SINOSZ, MGVYOSZ, MEOSZ, ÉFOÉSZ, AOSZ). A velük való kapcsolattartás folyamatos és aktív, javaslataik alapján javítjuk a fogyatékosokkal élőkhöz való kapcsolattartásunkat és fejlesztjük szolgáltatásainkat.

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.



2014-ben hetedik 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 megoldások társadalom számára történő tudatosítását hivatott kifejezni.

A nap a függés témakörére épült. A szakmai beszélgetések ezúttal is a fenntarthatóság hármass pillérével foglalkoztak, egy-egy speciális témakörön keresztül. Az inspirációs előadást Dr. Zacher Gábor tartotta. Előadása során megismerkedett a közönség a függés szó hétköznapi értelemben vett jelentésével, ami nem más, mint ragaszkodás, hozzászo-

kás, szükséglet; és bár önmagában nincs negatív vagy pozitív értéke, mégis az addikció szó legtöbbszörben negatív képzetet kelt, nem ismerve a kontextust.

A környezeti szekcióban az energiatudatosságról beszéltek meghívott vendégeink.

- Fülöp Attila** szociális és családügyért felelős államtitkár-helyettes  
**Kósa Ádám** európai parlamenti képviselő  
**György Bence** a TV2 program és hírigazgatója, a Fenntarthatósági Média Klub képviselője  
**Adámi Zsanett** paraúszó világrekorder  
**Szakály József** a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége főtitkára  
**Angyal Gábor** a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének kommunikációs vezetője  
**Ormódi Róbert** a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének ügyvezető igazgatója  
**Kapocsi-Pécsi Anna** az Értelmi Fogyatékosok Országos Szövetségének szakmai vezetője  
**Szabó Gábor** pszichológus, a Mobilsuli program szakértője  
**Rózsa Iván** a Magyar Telekom kommunikációs igazgatója

Moderátor:

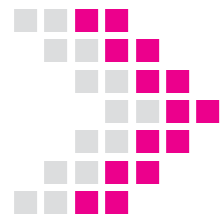
**Pásztor Dóra** kétszeres paralimpiai bajnok úszó



EGYÜTT. VELED



Dr. Zacher Gábor inspiráló előadása a Fenntarthatósági Napon



Novák Péter moderálásával négy szakértő véleményét hallgathattuk meg az energiafüggés, a fosszilis és megújuló energiaforrások, Paks II vagy épp a hazai gázellátás kapcsán.

A második szekcióban a hazai gazdasági élet különböző területeiről szerepeltek a vendégek. Volt köztük bankárból lett civil, nagyvállalati felső vezető, startupvezető, szociálpszichológus és a közösségi gazdaság területén működő vállalkozás vezetője. Beszélgetésük témája a fogyasztói bizalom, az új gazdasági jelenségek, mint a közösségi gazdaság

megjelenése és az egyes gazdasági szereplők különböző függőségi helyzete volt.

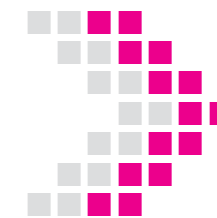
A társadalmi szekcióban az egymástól való függőséget járták körbe a szakértők. Volt köztük romaintegrációval foglalkozó pszichológus, négy hónapig hajléktalanok között élő szociológus, ifjúsági önkéntes programokkal foglalkozó alapítványi igazgató és két slammer.



A környezeti szekció résztvevői



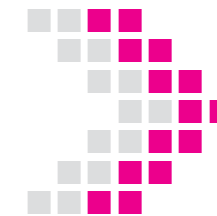
Horváth Kristóf, alias Színész Bob slammel az FN7 közönségének



Az egymástól való függés az ember alapvető szükségleteiből ered, hiszen társas lények vagyunk. Vannak azonban társadalmunknak olyan rétegei, ahol az egymásra vagy a másakra utaltság sokkal fontosabb kérdés, esetenként probléma forrása. Utóbbiakra kerestek megoldást a résztvevők.

A pluszszekció a múlttól, jelentől, jövőtől való függést járta körbe. Milyen beidegződések, hiedelmek rabjai vagyunk, miért foglalkozunk szívesebben a múlttal, mint a jövővel, hogyan

tudnánk a legtöbbet kihozni a jelenből? Ezekre a kérdésekre kereste a választ újságíró, közösségi program-igazgató, civil szervezet vezetője és rendező.



A szakmai beszélgetéseken túl rengeteg színes program, kiállítás, szekciós beszélgetés és koncert várta a Millenárisra látogatókat.

Interaktív programok során vehettek részt felnőttek és gyerekek: találkozhattak bio-élelmiszerekkel, fenntartható megoldásokkal, megújulóenergia-termeléssel, ruhákkal, de megismerhették a fogyatékossgal élők életét is. Bárki készíthetett magának használt molinókból táskát, kipróbálhatta a világ legki-

sebb összehajtható elektromos kerékpárját, valamint vezethetett elektromos autót is. A rendezvényen díjátadókra is sor került: kihirdettük a Fenntarthatósági Nap 7 alkalomból indított kreatív versenyek győzteseit. A nap afterpartival zárult, melynek bevételét faültetésre fordítottuk.



BMW i3 a Fenntarthatósági Napon

# MINŐSÍTÉS



## FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓ BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ JELENTÉSE

### A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége részére

Ez a jelentés a 2015. június 9-i szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy jelentést tegyünk a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban „Társaság”) 2014. évi Fenntarthatósági Jelentésével kapcsolatban.

### A vezetőség felelőssége

A 2014. évi Fenntarthatósági Jelentésnek a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) G4 verziójában meghatározott – „Teljeskörű” megfelelési szint – kritériumainak („a GRI kritériumok”) megfelelő elkészítése a Magyar Telekom Nyrt. vezetőségének 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. vezetősége a 2014-es naptári évre vonatkozó Fenntarthatósági Jelentéséből kiválasztott – a jelentésben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt – információkat és adatokat a GRI kritériumoknak megfelelően készítette-e el.

### A mi felelősségünk

A mi felelősségünk az elvégzett munkánk alapján jelentést tenni a 2014. 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 hogy a megbízási munka tervezése és végrehajtása révén korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2014. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információk és adatok – minden lényeges szempontból – megfelelnek a GRI követelményeknek.

### Az elvégzett munka összefoglalása

Munkánk keretében többek között 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:

PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft., 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.  
T: +36 1 461 9100, F: +36 1 461 9115, www.pwc.com/hu



- 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 lényegesnek tartott indikátor 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 vezetőségtől 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 bizonyítékgyűjtő 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.

### Következtetés

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.

Budapest, 2015. július 13.

  
Balázs Árpád  
Üzletárs  
PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.



# GRI-TARTALOMMUTATÓ

A GRI (Global Reporting Initiative) egy olyan nemzetközi szervezet, melynek célja, hogy irányelvek és mutatószámok segítségével egy-egy keretrendszer 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/standards/g4/Pages/default.aspx>

## MAGYAR TELEKOM CSOPORT - FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2014 - GRI G4 TARTALOM INDEX - TELEKOMMUNIKÁCIÓ SZÉKTOR SPECIFIKUS ADATKÖZLÉS

	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2014-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
<b>ÁLTALÁNOS SZTENDERD ADATKÖZLÉS</b>						
<b>STRATÉGIA ÉS ANALÍZIS</b>						
G4-1	A vezérigazgató levele	5-8				✓
G4-2	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia)	12-15				✓
<b>SZERVEZETI PROFIL</b>						
G4-3	A vállalatcsoportról	31-32	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/a_telekomrol">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/a_telekomrol</a>			✓
G4-4	A vállalatcsoportról	31-32	<a href="http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak/szolgaltatasok">http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak/szolgaltatasok</a>			✓
G4-5	A vállalatcsoportról	31-32	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/a_telekomrol">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/a_telekomrol</a>			✓
G4-6	A vállalatcsoportról	31-32	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/MagyarTelekom_nemzetkozijelenlet_2013.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/MagyarTelekom_nemzetkozijelenlet_2013.pdf</a>			✓
G4-7	A vállalatcsoportról	31-32	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/magyar_telekom_reszveny/tulajdonosi_szerkezet">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/magyar_telekom_reszveny/tulajdonosi_szerkezet</a>			✓
G4-8	A vállalatcsoportról	31-32				✓
G4-9	A vállalatcsoportról	31-36				✓
G4-10	A vállalatcsoportról, 5. Munkatársaink	32, 106, 112, 120, 121				✓
G4-11	5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	124				✓
G4-12	2. Beszállítók	55-62	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/beszerzes">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/beszerzes</a>			✓
G4-13	A vállalatcsoportról, 2. Beszállítók	32-33, 56, 60-61				✓
G4-14	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia), 1.2. Kockázatmenedzsment, 2. Beszállítók, 7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság	12-15, 51, 55-62, 146-150	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/fenntarthatosagi_strategia">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/fenntarthatosagi_strategia</a>			✓
G4-15	9. Együttműködések	170-171				✓
G4-16	9. Együttműködések	170-171				✓
<b>AZONOSÍTOTT LÉNYEGES SZEMPONTOK ÉS HATÁROK</b>						
G4-17	A vállalatcsoportról	31-36				✓
G4-18	A jelentésről, Megközelítésünk (Lényegesség)	9-10, 25-28				✓
G4-19	Megközelítésünk (Lényegesség), GRI-tartalommutató	25-28, 177-194				✓
G4-20	A jelentésről, Megközelítésünk (Lényegesség)	9-10, 25-28				✓
G4-21	A jelentésről, Megközelítésünk (Lényegesség)	9-10, 25-28				✓
G4-22	A jelentésről	9-10				✓
G4-23	A jelentésről	9-10				✓
<b>AZ ÉRINTETTEK BEVONÁSA</b>						
G4-24	Megközelítésünk (Érdekelt feleink)	19-24				✓
G4-25	Megközelítésünk (Érdekelt feleink, Lényegesség)	19-24, 25-28				✓
G4-26	Megközelítésünk (Érdekelt feleink), 2. Beszállítók, 3.4. Ügyfeleink bevonása, 4.1. Digitális felzárkóztatás, 4.2. A gyermekek védelme a digitális világban, 5.5. Munkatársak bevonása, 6.3. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban, 8. Befektetői kapcsolatok, 9. Együttműködések	19-24, 55-62, 74-80, 82-88, 88-90, 127-132, 141-142, 167-168, 169-174				✓
G4-27	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Érdekelt feleink, Lényegesség)	12-15, 19-24, 25-28				✓

	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2014-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
<b>A JELENTÉS PROFILJA</b>						
G4-28	A jelentésről	9-10				✓
G4-29	A jelentésről	9-10				✓
G4-30	A jelentésről	9-10				✓
G4-31	A jelentésről	9-10				✓
G4-32	A jelentésről, GRI-tartalommutató, Minősítés	9-10, 177-194, 175-176				✓
G4-33	A jelentésről, Minősítés	9-10, 175-176				✓
<b>IRÁNYÍTÁS</b>						
G4-34	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció), 1.1. Felelős vállalatirányítás	15-18, 44-50	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas</a>			✓
G4-35	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció)	15-18				✓
G4-36	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció)	15-18				✓
G4-37	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció), 2. Beszállítók, 3.4. Ügyfeleink bevonása, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség, 8. Befektetői kapcsolatok, 9.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	15-18, 56-60, 73-74, 117-124, 168, 171-174				✓
G4-38	1.1. Felelős vállalatirányítás	44-50	Éves jelentés (66. oldal): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/HAR_2014_Hun_Eves_Jelentes.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/HAR_2014_Hun_Eves_Jelentes.pdf</a> ; Igazgatóság: <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag</a> , Ügyvezető Bizottság: <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto_bizottsag">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto_bizottsag</a> , Javadalmazási és Jelölő Bizottság: <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazasi_jelelo_bizottsag">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazasi_jelelo_bizottsag</a> ; Az Igazgatóság önértékelése 2014 (1., 3., 5. és 6. oldal): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/BoD_self_evaluation_2014_20150225_hun.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/BoD_self_evaluation_2014_20150225_hun.pdf</a> ; Alapszabály (A Közgazdász kizárólagos hatáskörébe tartozó ügyek c. fejezet): <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok</a> ; Igazgatósági tagok választása (Éves rendes közgyűlés 2013. április 12.): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/8_BoDmembers_21March2013_hun.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/8_BoDmembers_21March2013_hun.pdf</a>	2014-ben az Igazgatóságnak 10 tagja volt, 1 executive és 9 non-executive. A 10 tagból 3 fő független és 7 fő nem független.		✓
G4-39	1.1. Felelős vállalatirányítás	44-50		A vezérigazgató nem tölti be az Igazgatóság elnöki pozícióját.		✓
G4-40	5.1. Tehetségmenedzsment (Kompetenciák és felelősség)	112-113	Javadalmazási és Jelölő Bizottság (az ügyrend A Bizottság jogköre című fejezete): <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazasi_jelelo_bizottsag">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazasi_jelelo_bizottsag</a> ; Alapszabály (A Közgazdász kizárólagos hatáskörébe tartozó ügyek c. fejezet): <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok</a>			✓
G4-41	1.3. Vállalati megfelelés	52-53	Működési Kódex (Az összeférhetlenség megelőzése című fejezet): <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok</a> ; Az Igazgatóság önértékelése 2014 (1. oldal): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/BoD_self_evaluation_2014_20150225_hun.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/BoD_self_evaluation_2014_20150225_hun.pdf</a> ; Igazgatóság (az ügyrend Egyéb rendelkezések c. fejezet 19.1 pontja): <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag</a> ; Felelős Társaságirányítási Jelentés 2014 (A.2.6.1): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150415_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2014_HUN.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150415_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2014_HUN.pdf</a>			✓
G4-42	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció)	15-18				✓
G4-43	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció)	15-18				✓
G4-44	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció), 1.1. Felelős vállalatirányítás	15-18, 44-50				✓
G4-45	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció)	15-18				✓
G4-46	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció), 1.1. Felelős vállalatirányítás	15-18, 44-50				✓
G4-47	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció)	15-18				✓
G4-48	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció)	15-18				✓
G4-49	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció), 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség, 8. Befektetői kapcsolatok	15-18, 117-124, 168				✓
G4-50	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció), 7.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés	15-18, 165-166				✓
G4-51	1.1. Felelős vállalatirányítás	44-50	Javadalmazási és Jelölő Bizottság: <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazasi_jelelo_bizottsag">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazasi_jelelo_bizottsag</a> ; Éves jelentés 2014 (45. és 73. oldal): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/HAR_2014_Hun_Eves_Jelentes.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/HAR_2014_Hun_Eves_Jelentes.pdf</a> ; Felelős Társaságirányítási Jelentés (11. Javadalmazási nyilatkozat): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150415_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2014_HUN.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150415_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2014_HUN.pdf</a>			✓
G4-52	-	-	Javadalmazási és Jelölő Bizottság: <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazasi_jelelo_bizottsag">http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazasi_jelelo_bizottsag</a> ; Felelős Társaságirányítási Jelentés (11. Javadalmazási nyilatkozat): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150415_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2014_HUN.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150415_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2014_HUN.pdf</a>			✓

	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2014-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
G4-53	-	-	Döntés az Igazgatóság, a Felügyelő Bizottság és az Audit Bizottság tagjai díjazásának megállapításáról (Éves rendes közgyűlés 2014. április 11.): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/8_javadalmazas_19March2014_hun.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/8_javadalmazas_19March2014_hun.pdf</a> ; Közgyűlési határozatok (Éves rendes közgyűlés 2014. április 11): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/kozgyulesi_határozatok_2014AGM_14April2014_hun.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/kozgyulesi_határozatok_2014AGM_14April2014_hun.pdf</a> ; A Javadalmazási irányelvek módosítása (Éves rendes közgyűlés 2012. április 16.): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/20120323_8_javadalmazasi_iranyelvek_HUN.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/20120323_8_javadalmazasi_iranyelvek_HUN.pdf</a> ; Közgyűlési határozatok (Éves rendes közgyűlés 2012. április 16): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/kozgyulesi_határozatok_2012AGM_HUN.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/kozgyulesi_határozatok_2012AGM_HUN.pdf</a>	A 2014. április 11-én tartott Éves rendes közgyűlés megállapította az Igazgatóság, a Felügyelő Bizottság és az Audit Bizottság tagjainak tiszteletdíját, mely során a részvényesek kinyilváníthatják véleményüket. A 2012. április 16-án tartott Éves rendes közgyűlés elfogadta a Javadalmazási irányelvek módosítását, mely során a részvényesek kinyilváníthatják véleményüket. A 2012-ben elfogadott Javadalmazási irányelvek voltak érvényben 2014-ben.		✓
G4-54	-	-	Felelős_Társaságirányítási_Jelentés (11. Javadalmazási nyilatkozat): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150415_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2014_HUN.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150415_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2014_HUN.pdf</a>	A Magyar Telekom a fizetésekkel kapcsolatos információkat szigorúan bizalmasan kezeli. Az Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Audit Bizottság és a menedzsment (a Társaság Ügyvezető Bizottságának tagjai) javadalmazásával kapcsolatos információk megtalálhatóak a Társaság - a Ptk. vonatkozó rendelkezései és a Budapesti Értéktőzsde Zrt. („BÉT”) Felelős Társaságirányítási Ajánlásai („FTA”) alapján elkészített - Felelős Társaságirányítási Jelentésében.	Az információ bizalmas - Részleges válasz	✓
G4-55	-	-	Felelős_Társaságirányítási_Jelentés (11. Javadalmazási nyilatkozat): <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150415_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2014_HUN.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150415_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2014_HUN.pdf</a>	A Magyar Telekom a fizetésekkel kapcsolatos információkat szigorúan bizalmasan kezeli. Az Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Audit Bizottság és a menedzsment (a Társaság Ügyvezető Bizottságának tagjai) javadalmazásával kapcsolatos információk megtalálhatóak a Társaság - a Ptk. vonatkozó rendelkezései és a Budapesti Értéktőzsde Zrt. („BÉT”) Felelős Társaságirányítási Ajánlásai („FTA”) alapján elkészített - Felelős Társaságirányítási Jelentésében.	Az információ bizalmas - Részleges válasz	✓
<b>ETIKA ÉS FEDDHETETLENSÉG</b>						
G4-56	Megközelítésünk, 1.3. Vállalati megfelelés, 2. Beszállítók, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	11-30, 52-53, 55-62, 117-124	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program</a>			✓
G4-57	1.3. Vállalati megfelelés, 2. Beszállítók, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	52-53, 55-62, 117-124	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/belso-kommunikacio">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/belso-kommunikacio</a>			✓
G4-58	Megközelítésünk, 1.3. Vállalati megfelelés, 2. Beszállítók, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	11-30, 52-53, 55-62, 117-124	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/belso-kommunikacio">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/belso-kommunikacio</a>			✓
<b>SPECIFIKUS SZTENDERD ADATKÖZLÉS</b>						
<b>KATEGÓRIA: GAZDASÁG</b>						
<b>GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNY</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Vállalati stratégia)	11				✓
G4-EC1	A vállalatcsoportról	35-36				✓
G4-EC2	Megközelítésünk (Fenntarthatósági koordináció, Menedzsmentrendszerek), 7. Klíma- és környezetvédelem	15-18, 29-30, 144, 148				✓
G4-EC3	A vállalatcsoportról, 5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	35-36, 114				✓
G4-EC4	A vállalatcsoportról	34				✓
<b>PIACI JELENLÉT</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Vállalati stratégia, Fenntarthatósági megközelítésünkhöz kapcsolódó stratégiák, politikák)	11, 27-30				✓
G4-EC5	5.1. Tehetségmenedzsment (Kompetenciák és felelősség), 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	112-113, 117-124		A törvényben előírt minimálbért minden esetben biztosítjuk, az új belépők munkabérént kizárólag a meghirdetett pozíció értéke határozza meg. A bérsávokat az aktuális piaci benchmarkok alapján határozzuk meg.		✓
G4-EC6	1.1. Felelős vállalatirányítás, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	44-50, 117-124				✓
<b>KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁSOK</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Vállalati stratégia), 4.1. Digitális felzárkóztatás	11, 82-88				✓
G4-EC7	4.1. Digitális felzárkóztatás, 6. Társadalmi elkötelezettség	82-88, 133-142				✓
G4-EC8	2. Beszállítók, 4.1. Digitális felzárkóztatás, 4.4. Innováció a fenntarthatóságért, 6. Társadalmi elkötelezettség	55-62, 82-88, 92-96, 133-142				✓
<b>BESZERZÉSI GYAKORLATOK</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia), 2. Beszállítók	12-15, 55-62				✓
G4-EC9	2.3. Helyi beszerzések	60-61				✓
<b>KATEGÓRIA: KÖRNYEZETVÉDELEM</b>						
<b>ANYAGOK</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia Környezetvédelmi politika), 7. Klíma- és környezetvédelem	12-15, 29, 143-166	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf</a> <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/ISO_14001_2004_Nyrt_H.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/ISO_14001_2004_Nyrt_H.pdf</a>			✓
G4-EN1	Megközelítésünk (környezeti politika, vezetési rendszerek), 7.2.5. Papírfelhasználás, 7.3.1. Hulladékok, 7.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	29-30, 157-159, 161-163, 163-164	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment</a> <a href="http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato">http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato</a>			✓

	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2014-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
G4-EN2	7.2.5. Papírfelhasználás, 7.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése, 7.3.3. Szállítás, logisztika hatásai	157-159, 163-164, 165	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a>			✓
<b>ENERGIA</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszer), 7. Klíma- és környezetvédelem	12-15, 29, 30, 143-166	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia</a>			✓
G4-EN3	7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 7.2. Erőforrás-felhasználás	146-150, 150-159				✓
G4-EN4	7.1.5. Ügyfeleink által működtetett berendezések, 7.2.2. Utazáscsökkentő megoldások	150, 155-156	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek</a>			✓
G4-EN5	7.1.2. Energiahatékonyság	148				✓
G4-EN6	7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 7.2. Erőforrás-felhasználás	146-150, 150-160	<a href="http://www.t-systems.hu/megoldasok/infrastruktura/adatkozpont-budapest/energiatudatos-vallalat">http://www.t-systems.hu/megoldasok/infrastruktura/adatkozpont-budapest/energiatudatos-vallalat</a>			✓
G4-EN7	7.1.2. Energiahatékonyság, 7.2.1. Elektromosenergia-felhasználás	148, 150-152				✓
<b>VÍZ</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszer), 7. Klíma- és környezetvédelem	29-30, 143-166	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia</a>			✓
G4-EN8	7.2.6. Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	159-160				✓
G4-EN9	7.2.6. Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	159-160		Megjegyzés: A közvetlen felszín alatti vízfelhasználás a teljes vízfelhasználás csekély része, a kutak nincsenek védett területen, ezért csak a mennyiségi adatokat riportáljuk.		✓
G4-EN10	7.2.6. Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	159-160		Víz újrahaznosítás nincs		✓
<b>BIODIVERZITÁS</b>						
G4-DMA	Nem lényeges szempont					
G4-EN11	7.2.6. Biodiverzitás	159-160	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia</a>			
G4-EN12	-	-		Vállalatunk lehetőség szerint kerüli a védett vagy Natura 2000-területeken történő beruházásokat		
G4-EN13	-	-				
G4-EN14	-	-				
<b>KIBOCSÁTÁSOK</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika), 7. Klíma- és környezetvédelem	12-15, 29, 143-166	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia</a>			✓
G4-EN15	7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 7.2. Erőforrás-felhasználás	146-150, 150-160				✓
G4-EN16	7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 7.2. Erőforrás-felhasználás	146-150, 150-160				✓
G4-EN17	7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 7.1.5. Ügyfeleink által működtetett berendezések, 7.2.5. Papírfelhasználás	146-150, 150, 157-159				✓
G4-EN18	7.1.2. Energiahatékonyság	148				✓
G4-EN19	7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 7.2. Erőforrás-felhasználás	146-150, 150-160				✓
G4-EN20	-	-		EN-200DS anyagok A Magyar Telekom nem állít elő, nem exportál és nem importál ózonkárosító anyagokat. A klímaberendezések üzemeltetése során szivárgás nem volt. Az igen csekély előfordulás miatt nem jelentünk erről		✓
G4-EN21	7.3.4 Légköri kibocsátás	165				✓
<b>SZENNYEZÉS ÉS HULLADÉK</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika), 7. Klíma- és környezetvédelem	29, 143-166	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia</a>			✓
G4-EN22	7.2.6. Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	159-160		A Magyar Telekom Csoport csak szociális célra használ fel ivóvizet (technológiai jellegű vízfelhasználása nincs), így a csatornába kibocsátott szennyvíz mennyisége ezzel megegyező. Egy csőtörés történt épületen belül, ami miatt iratselejtezésre volt szükség.		✓
G4-EN23	7.3.1. Hulladékok, 7.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	161-163, 163-164				✓
G4-EN24	-	-		Nem volt jelentős elfolyás, ellenőrzetlen kibocsátás.		✓
G4-EN25	-	-		Nem importálunk, exportálunk és nem kezelünk veszélyes hulladékot.		✓
G4-EN26	-	-		nem releváns		✓
<b>TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika), 7. Klíma- és környezetvédelem	12-15, 29, 143-166	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek</a>			✓
G4-EN27	4.3. ICT a fenntarthatóságért, 7. Klíma- és környezetvédelem, 7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 7.2. Erőforrás-felhasználás, 7.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	91, 144-145, 146-150, 150-160, 163-164	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment</a> <a href="http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato">http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato</a> <a href="https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&amp;page=szallitoinknak/informaciok/fooldal.vm">https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&amp;page=szallitoinknak/informaciok/fooldal.vm</a>			✓

	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2014-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
G4-EN28	7.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	163-164	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment</a> <a href="http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato">http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato</a> <a href="https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&amp;page=szallitoinknak/informaciok/fooldal.vm">https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&amp;page=szallitoinknak/informaciok/fooldal.vm</a>	Megjegyzés: az akkumulátorok esetében, a Magyar Telekom Nyrt. Közvetítő partnere a ReLEM . ( <a href="http://www.relem.hu/">http://www.relem.hu/</a> )		✓
<b>MEGFELELÉS</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszer), 7. Klíma- és környezetvédelem	29-30, 143-166	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf</a> <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/ISO_14001_2004_Nyrt_H.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/ISO_14001_2004_Nyrt_H.pdf</a>			✓
G4-EN29	1.4. Szabályozói megfelelés, 7.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés	54, 165-166		Hatóság részéről környezetvédelmi jellegű elmarasztalás nem történt.		✓
<b>SZÁLLÍTÁS</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika), 7. Klíma- és környezetvédelem	29, 143-166	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia</a>			✓
G4-EN30	7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 7.2. Erőforrás-felhasználás, 7.3.3. Szállítás, logisztika hatásai	146-150, 150-160, 165				✓
<b>ÁTFOGÓ ADATOK</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika), 7. Klíma- és környezetvédelem, 7.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés	12-15, 29, 143-164, 165-166				✓
G4-EN31	7.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés	165-166				✓
<b>SZÁLLÍTÓ KÖRNYEZETVÉDELMI ÉRTÉKELÉSE</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia), 2. Beszállítók	12-15, 55-62				✓
G4-EN32	2. Beszállítók	56-60	<a href="https://beszerzes.telekom.hu/">https://beszerzes.telekom.hu/</a>			✓
G4-EN33	2. Beszállítók	56-60		Fenntarthatósági/környezetvédelmi okokra hivatkozva nem bontottunk szerződés egy beszállítókkal sem.		✓
<b>KÖRNYEZETTEL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSOK</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika), 7. Klíma- és környezetvédelem	29, 143-166	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag</a> <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf</a> <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/ISO_14001_2004_Nyrt_H.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/ISO_14001_2004_Nyrt_H.pdf</a>			✓
G4-EN34	7.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés	165-166	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/mit_jelent_szamunkra_a_fenntarthatosag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/mit_jelent_szamunkra_a_fenntarthatosag</a>			✓
<b>KATEGÓRIA: SZOCIÁLIS</b>						
<b>ALKATEGÓRIA: MUNKAÜGYI GYAKORLAT ÉS TISZTESSÉGES MUNKAVÉGZÉS</b>						
<b>FOGLALKOZTATÁS</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (HR-stratégia), 5. Munkatársaink	27-28, 105-132				✓
G4-LA1	5.4. Változások menedzselése	126				✓
G4-LA2	5.1. Tehetségmenedzsment (Kompetenciák és felelősség), 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	112-113, 117-124				✓
G4-LA3	5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	119				✓
<b>MUNKAVÁLLALÓK ÉS A VEZETŐSÉG KAPCSOLATA</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (HR-stratégia), 5. Munkatársaink	27-28, 105-132				✓
G4-LA4	5.4. Változások menedzselése	124-127				✓
<b>MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (HR-stratégia), 5. Munkatársaink	27-28, 105-132				✓
G4-LA5	5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	113-116		a. A területek kockázatainak függvényében súlyozottan épül fel a munkavédelmi érdekképviselet, legnagyobb jelenlét a műszaki területek által van képviselve. b. 0,01 % (80 fő)		✓
G4-LA6	5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	116		A leggyakoribb sérülések a végtagok zúzódása, ficama; Magyar Telekom Nyrt.: 65 db baleset (13 nő, 52 férfi), 1565765 munkanapra 1058 db kiesett napot jelentett. A balesetek megoszlási aránya: 50 db műszaki terület és 15 db irodai. T-Systems: 4 db baleset (1 nő, 3 férfi), 336918 munkanapra 71 db kiesett napot jelentett. A balesetek megoszlási aránya: 1 db műszaki terület és 3 db irodai terület. A beszállítókról nincs nyilvántartás.		✓
G4-LA7	5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	113-116		A Magyar Telekom prevenciósi rendszerének fontos részét képezik a megelőzés és a szűrővizsgálatok. Ezek részét képezi a kullancs expozíciónak kitett munkavállalók kullancs elleni védőoltásának előírása. Fontos elem még a munka alkalmassági vizsgálatok keretében folytatott hallás- és szemvizsgálat is. Külön figyelmet fordít a vállalat a mozgásszervi szűrővizsgálatok elvégzésére is. Végzett tevékenységtől függetlenül lehetőséget biztosít szív- és érrendszeri szűrésre is. Technológiai folyamatok kidolgozása az áramütéses balesetek megelőzésére, a magasban végzett munkák munkabiztonságának kiemelésére. Külföldi utazás esetén, amennyiben szükséges, meghatározásra kerül a szükséges védőoltás.		✓

	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2014-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
G4-LA8	5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	113-116		A munkavédelmi képviselők feladatain túl, amit az Munkavédelmi Szabályzat tartalmaz, a Központi Üzemi Tanács kompetenciája között szerepel az egészséges és biztonságos munkahely kialakításában, munkabalesetek, foglalkozási megbetegedések megelőzését elősegítő intézkedésekben való részvétel. A Központi Üzemi Tanács szabályozási jelenléte (Munkavédelmi Szabályzat) garantálja az egészséges és biztonságos munkavégzés feltételeinek érvényre jutását és véleményezési jogát. Az Munkavédelmi Szabályzat tartalmazza az egyéni védőeszközök körét, valamint az egészséges és biztonságos munkavégzéshez szükséges követelmény rendszer megteremtéséhez szükséges feltételeket, ami biztosítja a hatályos jogszabályoknak, valamint az MSZ 280001 MEBIR szabványnak való teljes megfelelést.		✓
<b>KÉPZÉS ÉS OKTATÁS</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (HR-stratégia), 5. Munkatársaink	27-28, 105-132				✓
G4-LA9	5.1. Tehetségmenedzsment	109-110				✓
G4-L10	5.1. Tehetségmenedzsment	107-113				✓
G4-LA11	5.1. Tehetségmenedzsment	110-112				✓
<b>SOKFÉLELÉS ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (HR-stratégia), 5. Munkatársaink	27-28, 105-132				✓
G4-LA12	1.1. Felelős vállalatirányítás, 5. Munkatársaink	47, 106, 112, 120, 121				✓
<b>NŐK ÉS FÉRFIAK EGYENLŐ DÍJAZÁSA</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (HR-stratégia), 5. Munkatársaink	27-28, 105-132				✓
G4-LA13	5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	122				✓
<b>SZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE MUNKAÜGYI GYAKORLAT SZEMPONTJÁBÓL</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia), 2. Beszállítók	12-15, 55-62				✓
G4-LA14	2. Beszállítók	56-60	<a href="https://beszerzes.telekom.hu/">https://beszerzes.telekom.hu/</a>			✓
G4-LA15	2. Beszállítók	56-60				✓
<b>MUNKAÜGYVEL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSOK</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (HR-stratégia), 1.3. Vállalati megfelelés, 5. Munkatársaink	27-28, 52-53, 105-132	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf</a>			✓
G4-LA16	1.3. Vállalati megfelelés, 1.4. Szabályozói megfelelés, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	52-53, 54, 117-124				✓
<b>ALKATEGÓRIA: EMBERI JOGOK</b>						
<b>BEFEKTETÉS</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia), 2. Beszállítók	12-15, 55-62				✓
G4-HR1	2. Beszállítók	56-60	<a href="https://beszerzes.telekom.hu/">https://beszerzes.telekom.hu/</a>			✓
G4-HR2	1.3. Vállalati megfelelés, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	56-60, 117-124				✓
<b>HÁTRÁNYOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS ELKERÜLÉSE</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (HR-stratégia), 1.3. Vállalati megfelelés, 5. Munkatársaink	27-28, 52-53, 105-132	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf</a> <a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf</a>			✓
G4-HR3	1.3. Vállalati megfelelés	52-53				✓
<b>EGYESÜLÉSI JOG ÉS KOLLEKTÍV SZERZŐDÉS</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (HR-stratégia), 2. Beszállítók, 5. Munkatársaink	27-28, 55-62, 105-132	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf</a>			✓
G4-HR4	1.3. Vállalati megfelelés, 2. Beszállítók, 5.4. Változások menedzselése	52-53, 56-60, 124-127				✓
<b>GYEREKMUNKA</b>						
G4-DMA	2. Beszállítók, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	55-62, 117-124	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf</a>			✓
G4-HR5	2. Beszállítók, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	56-60, 124				✓
<b>KÉNYSZERMUNKA ÉS KÖTELEZŐ MUNKAÉVÉZÉS</b>						
G4-DMA	2. Beszállítók, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	55-62, 117-124	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf</a>			✓
G4-HR6	2. Beszállítók, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	56-60, 124				✓
<b>BIZTONSÁGI GYAKORLATOK</b>						
G4-DMA	Nem lényeges szempont					
G4-HR7	-	-				
<b>ŐSLAKOSOK JOGAI</b>						
G4-DMA	Nem lényeges szempont					
G4-HR8	-	-				

	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2014-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
<b>ÉRTÉKELÉS</b>						
G4-DMA	2. Beszállítók, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	55-62, 117-124				✓
G4-HR9	2. Beszállítók, 3.4. Ügyfeleink bevonása, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	56-60, 74-80, 117-124	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf</a> <a href="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>	A Csoport Működési Kódex minden tagvállalatra vonatkozik		✓
<b>SZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE EMBERI JOGOK SZEMPONTJÁBÓL</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia), 2. Beszállítók	12-15, 55-62				✓
G4-HR10	2. Beszállítók	56-60	<a href="https://beszerzes.telekom.hu/">https://beszerzes.telekom.hu/</a>			✓
G4-HR11	2. Beszállítók	56-60				✓
<b>EMBERI JOGOKKAL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSOK</b>						
G4-DMA	1.3. Vállalati megfelelés, 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	52-53, 117-124	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf</a>			✓
G4-HR12	-	-		Egy emberi jogokat érintő eset érkezett a jelentési időszakban, a kivizsgálás megtörtént de a panasz nem bizonyult megalapozottnak. Egy eset a jelentési időszak előtt érkezett, de a kivizsgálás a jelentési időszakban zárult a panasz nem bizonyult megalapozottnak. Egy további eset a jelentési időszak előtt érkezett, a kivizsgálás a jelentési időszakban zárult a panasz megalapozottnak bizonyult		✓
<b>ALKATEGÓRIA: TÁRSADALOM</b>						
<b>HELYI KÖZÖSSÉGEK</b>						
G4-DMA	4.1. Digitális felzárkóztatás, 5.5. Munkatársak bevonása	82-88, 127-132				✓
G4-SO1	4.1. Digitális felzárkóztatás, 4.2. A gyermekek védelme a digitális világban, 4.3. ICT a fenntarthatóságért, 4.4. Innováció a fenntarthatóságért, 4.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása, 5.5. Munkatársak bevonása	82-88, 88-90, 91, 92-96, 97-99, 127-132	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/Partnerseg_a_Digitalis_Magyarorszagert.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/Partnerseg_a_Digitalis_Magyarorszagert.pdf</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2014/februar_21">http://www.telekom.hu/rolunk/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2014/februar_21</a> facebook.com/okosdigitalis facebook.com/digitalishid			✓
G4-SO2	4.1. Digitális felzárkóztatás, 4.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása	83, 97-99	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/Partnerseg_a_Digitalis_Magyarorszagert.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/Partnerseg_a_Digitalis_Magyarorszagert.pdf</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2014/februar_21">http://www.telekom.hu/rolunk/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2014/februar_21</a>	A hálózatfejlesztés során, a hálózat fizikai kiépítése kellemetlenséget okozhat a lakosság körében.		✓
<b>KORRUPCIÓELLENES FELLÉPÉS</b>						
G4-DMA	1.3. Vállalati megfelelés	52-53	<a href="http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf">http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf</a>			✓
G4-SO3	1.3. Vállalati megfelelés	52-53		Az éves Megfelelési Kockázatelemzésünk (CRA) külön kezeli az aktív és passzív korrupciót. A kockázatelemzés minden esetben magában foglalja a Magyar Telekom, a T-Systems, a Makedonski Telekom és a Crnogorski Telekom értékelését. Egyéb leányvállalatokat a megfelelési vizsgálatokból származó inputok alapján eseti jelleggel veszünk fel a kockázatelemzésbe. A CRA teljeskörűen lefedi a fentiekben említett társaságokat (100%).		✓
G4-SO4	1.3. Vállalati megfelelés	52-53		a. azon irányítási szervezetek tagjainak száma és aránya, amelyek számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, régióként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 7 fő b. azon munkavállalók száma és aránya, akik számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, munkavállalói kategóriákra és régiókra lebontva: 100%, minden régió c. azon üzleti partnerek száma és aránya, akik számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, az üzleti partner típusa és régió szerint lebontva: 100%, a Magyar Telekom jelenlegi üzleti partnerei d. azon irányítási szervezetek tagjainak száma és aránya, amelyek antikorrupciós képzésben részesültek, régióként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 7 fő e. azon munkavállalók száma és aránya, akik antikorrupciós képzésben részesültek, munkavállalói kategória és régió szerint lebontva: Magyar Telekom Nyrt: 1492 fő, 2014-ben az új munkatársak 92%-a Crnogorski Telekom, Novatel Bulgaria, Combridge, MKT Group: 105 fő, 2014-ben az új munkatársak 91%-a		✓
G4-SO5	-	-		a. megerősített korrupciós incidensek száma: 1 b. azon esetek száma, melyek során munkavállalókat korrupciós ügyben elbocsátottak vagy fegyelmi eljárásban részesítettek: 0 c. azon valós incidensek száma, melyek során az üzleti partnerekkel szerződéses kerületek felbontásra, illetve nem kerültek megújításra korrupcióhoz kapcsolódó tevékenység miatt: 1 d. a jelentési időszakban a szervezettel, vagy munkavállalóival szemben indított, korrupcióra vonatkozó nyilvános jogi esetek: 0		✓
<b>KÖZPOLITIKA</b>						
G4-DMA	1.5. Részvétel a közpolitikában	54				✓
G4-SO6	1.5. Részvétel a közpolitikában	54				✓
<b>VERSENYELLENES VIDELKEDÉS</b>						
G4-DMA	1.4. Szabályozói megfelelés	54				✓
G4-SO7	1.4. Szabályozói megfelelés	54				✓
<b>MEGFELELÉS</b>						
G4-DMA	1.4. Szabályozói megfelelés	54				✓
G4-SO8	1.4. Szabályozói megfelelés	54				✓

	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2014-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
<b>SZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE TÁRSADALMI HATÁS SZEMPONTJÁBÓL</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia), 2. Beszállítók	12-15, 55-62				✓
G4-SO9	2. Beszállítók	56-60	<a href="https://beszerzes.telekom.hu/">https://beszerzes.telekom.hu/</a>			✓
G4-SO10	2. Beszállítók	56-60				✓
<b>TÁRSADALMI HATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSOK</b>						
G4-DMA	1.3. Vállalati megfelelés	52-53	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program">http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program</a>			✓
G4-SO11	1.3. Vállalati megfelelés	52-53				✓
<b>ALKATEGÓRIA: TERMÉKFELELŐSÉG</b>						
<b>ÜGYFELEK EGÉSZSÉGE ÉS BIZTONSÁGA</b>						
G4-DMA	4.2. A gyermekek védelme a digitális világban, 4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	88-90, 102-104				✓
G4-PR1	-	-		Nem azonosítottunk ilyen hatásokat.		✓
G4-PR2	-	-		A termékek és szolgáltatások egészséget és biztonságot érintő, a nem szabályszerű működésből adódó vagy belső szabályozást érintő incidensek száma alább található: • nem szabályszerű működésből adódó bírság vagy büntetés: 0 • nem szabályszerű működésből adódó figyelmeztetés: 2 • nem szabályszerű működésből adódó belső figyelmeztetés: 0		✓
<b>TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK CÍMKÉZÉSE</b>						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia), 3.3. Ügyfeleink tájékoztatása, 4.3. ICT a fenntarthatóságért	12-15, 73-74, 91				✓
G4-PR3	4.3. ICT a fenntarthatóságért, 4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek, 7.3.1 Hulladékok, 7.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	91, 102-104, 160-163, 163-164				✓
G4-PR4	-	-		Nem azonosítottunk ilyen jellegű incidenseket.		✓
G4-PR5	3.1. Ügyfél-elégedettség	64-70				✓
<b>MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ</b>						
G4-DMA	3.3. Ügyfeleink tájékoztatása	73-74				✓
G4-PR6	-	-		A Magyar Telekom Csoport nem értékesít tiltott vagy vitatott terméket		✓
G4-PR7	1.4. Szabályozói megfelelés	54				✓
<b>ÜGYFELEK ADATAINAK VÉDELME</b>						
G4-DMA	4.6. Adatvédelem	99-101				✓
G4-PR8	4.6. Adatvédelem	99-101				✓
<b>MEGFELELÉS</b>						
G4-DMA	1.4. Szabályozói megfelelés	54				✓
G4-PR9	1.4. Szabályozói megfelelés	54				✓
<b>TELEKOMMUNIKÁCIÓ SZEKTOR SPECIFIKUS INDIKÁTOROK</b>						
<b>KATEGÓRIA: BELSŐ MŰKÖDÉS</b>						
<b>BEFEKTETÉS</b>						
IO 1.	A vezérigazgató levele, A vállalatcsoportról, 4.1. Digitális felzárkóztatás	5-8, 35-36, 82-88				✓
IO 2.	-	-		not relevant		✓
<b>EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG</b>						
IO 3.	4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek, 5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	102-104, 113-116	<a href="http://www.emf-portal.hu/portal/">http://www.emf-portal.hu/portal/</a>			✓
IO 4.	4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	102-104	<a href="http://www.emf-portal.hu/portal/">http://www.emf-portal.hu/portal/</a>			✓
IO 5.	4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	102-104	<a href="http://www.emf-portal.hu/portal/">http://www.emf-portal.hu/portal/</a>			✓
IO 6.	4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	102-104	<a href="http://www.emf-portal.hu/portal/">http://www.emf-portal.hu/portal/</a>			✓
<b>INFRASTRUKTÚRA</b>						
IO 7.	4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek, 7.2.6. Biodiverzitás	102-104, 159-160				✓
IO 8.	7.2.6. Biodiverzitás	159-160				✓



	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2014-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
<b>KATEGÓRIA: HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA</b>						
<b>TÁVKÖZLÉSI TERMÉKEKHEZ ÉS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS: DIGITÁLIS SZAKADÉK ÁTHIDALÁSA</b>						
PA 1.	4.1. Digitális felzárkóztatás, 4.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása	82-88, 97-99				✓
PA 2.	4.1. Digitális felzárkóztatás, 4.2. A gyermekek védelme a digitális világban	82-88, 88-90				✓
PA 3.	4.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása	97-99				✓
PA 4.	A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai, 4.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása	37-42, 97-99				✓
PA 5.	4.1. Digitális felzárkóztatás	82-88	<a href="http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak/havidijas/helloholnap">http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak/havidijas/helloholnap</a> <a href="http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak/domino/helloholnap">http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak/domino/helloholnap</a>			✓
PA 6.	Megközelítésünk (Menedzsmentrendszerek), 4.3. ICT a fenntarthatóságért, 4.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása	30, 91, 97-99				✓
<b>TARTALOMHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS</b>						
PA 7.	4.2. A gyermekek védelme a digitális világban, 4.7. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	88-90, 101-102				✓
<b>ÜGYFÉLKAPCSOLATOK</b>						
PA 8.	4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	102-104	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag</a>			✓
PA 9.	4.8. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	102-104	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag</a>			✓
PA 10.	3.3. Ügyfeleink tájékoztatása	73-74				✓
PA 11.	4.3. ICT a fenntarthatóságért, 4.4. Innováció a fenntarthatóságért, 7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 7.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése, 9. Együttműködések	91, 92-96, 146-150, 163-164, 169-174	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek</a> <a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment</a> <a href="http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato">http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato</a>			✓
<b>HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA</b>						
<b>ERŐFORRÁS-HATÉKONYSÁG</b>						
TA 1.	4.3. ICT a fenntarthatóságért, 7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság	91, 146-150				✓
TA 2.	4.3. ICT a fenntarthatóságért, 4.4. Innováció a fenntarthatóságért, 7.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 7.2.2. Utazáscsökkentő megoldások, 7.2.5. Papírfelhasználás	91, 92-96, 146-150, 155-156, 157-159	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek</a>			✓
TA 3.	4.3. ICT a fenntarthatóságért, 7.2.2. Utazáscsökkentő megoldások	91, 155-156	<a href="http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek">http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek</a>			✓
TA 4.	4.3. ICT a fenntarthatóságért, 7.2.5. Papírfelhasználás	91, 157-159				✓
TA 5.	9.1. Szakmai együttműködések, 4.7. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	170, 101-102				✓

# 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., 2., 4.6., 5.2., 5.3.
2. Annak biztosítása, hogy a tevékenységben emberi jogok nem sérülnek	1.3., 2., 5.3.
3. Az egyesülés szabadságának és a kollektív egyeztetéshez (szerződéshez) való jognak az elismerése	1.3., 2., 5.3.
4. A kényszer- és a kötelező munka minden formájának megszüntetése	2., 5.3.
5. A gyermekmunka hatékony megszüntetése	2., 5.3.
6. A munkavállalással és a foglalkozással kapcsolatos diszkrimináció megszüntetése	Megközelítésünk, 2., 5.3.
7. A környezeti kihívásokhoz való elővigyázatos hozzáállás támogatása	Megközelítésünk, 2., 7.
8. Kezdeményezések felvállalása, amelyek nagyobb környezeti felelősségvállalást segítenek elő	Megközelítésünk, 2., 3.4., 4.4., 6.2., 6.3., 7., 9.2.
9. A környezetbarát technológiák/szolgáltatások fejlesztésének és terjesztésének támogatása	Megközelítésünk, 4.3., 7.
10. A korrupció minden formája elleni küzdelem, beleértve a zsarolást/uzsorát és a megvesztegetést	Megközelítésünk, 1.3., 2.



# RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

Rövidítés	Teljes név
AC	air conditioner (légkondicionáló)
áfa	általános forgalmi adó
AIESEC	Association Internationale des Étudiants en Sciences Économiques et Commerciales (Közgazdászhallgatók Nemzetközi Szervezete)
BB	broadband (szélessávú)
BBU-VÜK	Vállalati szolgáltatások üzletág – vállalati ügyfélkapcsolatok
BSC	Bachelor of Sciences (alapfokozat)
BTS	Base transceiver station (bázis adó-vevő állomás)
Bubi	Budapest közbringarendszer
CEMP	Central European Media and Publishing
CER	Certified Emission Reduction (igazolt kibocsátáscsökkentés)
CEX	Customer experience (ügyfélélmény)
CFM	Customer feedback management (ügyfélvisszajelzés-menedzsment)
CO	szén-monoxid
CR	Corporate responsibility (vállalati felelősségvállalás)
CTIO	Chief Technology Innovation Officer (műszaki vezérigazgató-helyettes)
DJSI	Dow Jones Sustainability Index (Dow Jones fenntarthatósági index)
DMA	Disclosure on Management Approach (menedzsmentszemponitú megközelítés)
DPDP	Macedón Adatvédelmi Igazgatóság
DPI	Deep packet inspection (mély csomagvizsgálat)
DSL	Digital subscriber line (digitális előfizetői vonal)
DSLAM	DSL (Digital Subscriber Line) Access Multiplexer (DSL- [Digitális előfizetői vonal] hozzáférési multiplexer)
EAP	Employee assistance program (dolgozói segítségnyújtási program)
EBIDTA	Earning before interest, taxes, depreciation and amortization (adózás és amortizáció előtti profit)
EC	Economic performance indicators (gazdasági teljesítményindikátorok)
EC	European Commission (Európai Bizottság)

Rövidítés	Teljes név
EFOTT	Egyetemisták és Főiskolások Országos Turisztikai Találkozója
EIR	Energiagazdálkodási Vállalatirányítási rendszer
ELTE	Eötvös Loránd Tudományegyetem
EN	Environmental performance indicators (környezeti teljesítményindikátorok)
EPT	Első Pesti Telefontársaság Nyrt.
EVN	macedón energiaszolgáltató
GC	Global Compact (Globális Megállapodás)
GE	General Electric Company
GS	Goldman Sachs
GW	gateway (átjáró)
HCM	Health care mobile (mobilos egészségvédelem)
hh!	hello holnap!
HRMS	Human resources management service (emberierőforrás-menedzsment rendszer)
HVAC	Heating, ventilation, air conditioning (fűtés, szellőztetés, légkondicionálás)
IAESTE	The International Association for the Exchange of Students for Technical Experience (Mérnökhallgatók Nemzetközi Egyesülete)
IO	Internal operations (belső működés)
IP	internet protocol
iWiW	international who is who (nemzetközi ki kicsoda)
JAC	Joint audit cooperation (közös audit együttműködés)
JB	Javadalmazási Bizottság
KEA	Kiegészített egyéni adomány
KKV	kis- és középvállalkozások
KTV	kábeltévé
LA	Labour Practices and Decent Work Performance Indicators (munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítményindikátorok)
LED	Light emitting diode (fénykibocsátó dióda)
M2M	Machine to machine (gépek közötti kommunikáció)
Mbps	Megabit per secundum (megabit másodpercenként)
ME	Mindentudás Egyeteme
MEBIR	Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer

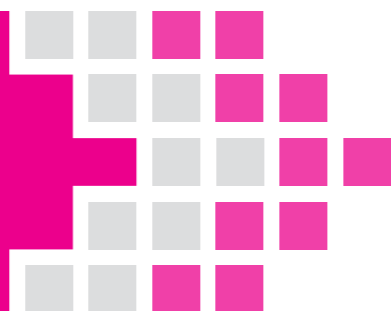
Rövidítés	Teljes név
MHz	megahertz
MISZ	Magyar Innovációs Szövetség
MKB	Magyar Külkereskedelmi Bank
MKT	Makedonski Telekomunikacii
MMKlaszter	Mobilitás és Multimédia Klaszter
MMS	Multimedia messaging service (multimédiásüzenet-küldési szolgáltatás)
MOL	Magyar Olaj- és Gázipari Részvénytársaság
MSAN	Multi-service access node (multiszolgáltatás-hozzáférési csomópont)
MSC	Master of Sciences (mesterfokozat)
MSZ	Magyar szabvány
MT	Magyar Telekom
MTA	Magyar Tudományos Akadémia
MTE	Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete
MuKi	Munka Kisgyermekkel projekt
MVGYOSZ	Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége
MWh	megawattóra
NAC	Network access control (hálózatihozzáférés-ellenőrzés)
NAT	Network address translation (hálózaticím-fordítás)
NatCo	National company (tagvállalat)
NeMo	Network modernization (hálózat-korszerűsítés)
NFC	Near field communication (rövid hatótávú kommunikációs szabvány)
NG	Next generation (következő generáció)
NIIF Intézet	Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet
NIOK	Nonprofit Információs és Oktató Központ
NJSZT	Neumann János Számítógép-tudományi Társaság
NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
NOx	nitrogén-oxidok
NPS	Net promoter score (promóterek arányát mutató index)
NT	Network termination (hálózatvégződés)

Rövidítés	Teljes név
NT	Network technology (hálózati technológia)
Nyrt.	Nyilvánosan működő részvénytársaság
OHSAS	Occupational health and safety management system (munkahelyi egészségvédelem és biztonságirányítási rendszer)
OPEX	Operational expenditure (működési/működtetési költségek)
ORL	oto-rhino-laryngology (orr-fül-gégegyógyászat)
OSS	Open source software (nyílt forráskódú szoftver)
OSSKI	Országos „Frédéric Joliot-Curie” Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet
ÖKA	Önkéntes Központ Alapítvány
PEM cella	Proton exchange membrane cella (protonátérésztő membrános cella)
PET	polietilén-tereftalát
PoS	Point of sale (eladási hely)
PPR	Potential and performance review (potenciális és teljesítményvizsgálat)
PR	Product responsibility performance indicators (termékfelelősséggel kapcsolatos teljesítményindikátorok)
PSA	Probabilistic safety assessment (kockázatelemzés)
PSTN	Public switched telephone network (nyilvános, kapcsolt távbeszélő-hálózat)
PSU	Power supply units (tápegységek)
Ptk.	Polgári törvénykönyv
Q2	Quarter2 (2. negyedév)
Q4	Quarter4 (4. negyedév)
QR kód	kétdimenziós vonalkód (pontkód)
RAN	Radio access network (rádiós hozzáférési hálózat)
RFID	Radio-frequency identification (rádióhullám-alapú azonosítás)
RPC	előfizetők száma
SAR	Specific absorption rate (fajlagos elnyelési tényező)
SAT-TV	szatellit-tévé
SEE	South-East Europe (Délkelet-Európa)
SGS	Société Générale de Surveillance (Általános Vizsgáló Társaság)
SIM	Subscriber identity module (előfizetői azonosítómodul)
SINOSZ	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége

Rövidítés	Teljes név
SMB	Small and medium-sized business (kis- és középvállalatok)
SMS	Short message service (szövegesüzenet-küldési szolgáltatás)
SO	Social performance indicators (társadalmi teljesítményindikátorok)
SOx	Kénoxidok
SoHo	Small office home office (kisméretű vagy otthoni iroda)
TÁMOP	Társadalmi Megújulás Operatív Program
TCG	Telekom Crne Gore/Crnogorski Telekom/Telekom Montenegro
TCR	társadalmi célú reklám
TED	Technology, entertainment, design (technológia, szórakozás, tervezés)
TM	teljesítménymenedzsment
TMMK	T-Mobile Macedonia
TNU	Tone receiver unit (hangvevő egység [tárcsahang- és DTMF-kódvevő])
TRI*M	ügyfél-elégedettség 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)
USD	USA dollár
ÜB	Ügyvezető Bizottság
ÜTP	ügyféltámogató program
Variable II	hosszú távú ösztönző program
VFK	Vállalati Fenntarthatósági Központ
VoCa	Voice over Cable TV: hangszolgáltatás kábeltévén
VoCable	Voice over Cable TV: hangszolgáltatás kábeltévén
VoD	Video on Demand (digitális videótár)
VoIP	Voice over Internet Protocol: IP-alapú hangszolgáltatás
VPN	Virtual private network (virtuális magánhálózat)
VSAT	Very small aperture transmission (műholdas adatátviteli szabvány)
VÜK	Vállalati ügyfél-támogatási ágazat

Rövidítés	Teljes név
WHO	World Health Organization (Egészségügyi Világszervezet)
WWF	World Wildlife Fund (Vadvilágért Alapítvány)
Zrt.	zártkörűen működő részvénytársaság

# IMPRESSZUM

**Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság**

Magyar Telekom Csoport Központ: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levélcím: 1541 Budapest

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

**Kiadta:**

© Magyar Telekom Nyrt.

Vállalati fenntarthatósági központ

Budapest, 2015

**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/rolunk/fenntarthatosag>

**Vállalati fenntarthatósági központ**

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levélcím: 1541 Budapest

Telefon: +36/1-481-7744

**e-mail:** [fenntarthatosag@telekom.hu](mailto:fenntarthatosag@telekom.hu)