

Fenntarthatósági Jelentés

2011

Együtt. Veled



Tartalom

GRI tartalommutató	3	2. Ügyfélkapcsolatok	30	6. Befektetői kapcsolatok	76
Megfelelés az ENSZ Globális Megállapodás alapelveinek	5	2.1. Ügyfélpanaszok kezelése	31	7. Együttműködések	78
Az elnök-vezérigazgató levele	6	2.2. Ügyfeleink tájékoztatása	31	7.1. Szakmai együttműködések	79
A jelentésről	8	2.3. Marketingkommunikáció	32	7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	79
I. A vállalatcsoportról	9	2.4. Ügyfél-elégedettség	33	8. Társadalmi szerepvállalás	81
II. Jövőkép, küldetés, stratégiák, politikák	14	2.5. Ügyfeleink bevonása	36	8.1. Szponzorálás	82
III. Fenntarthatósági stratégia	17	3. Határtalan kommunikáció	37	8.2. Intézményi mecenatúra	83
IV. Fenntarthatósági koordináció	20	3.1. ICT a fenntarthatóságért	38	8.3. Adományozás	83
V. Érdekeltek feleink	22	3.2. Digitális felzárkóztatás	39	8.4. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	85
1. Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment	24	3.3. T-City, a jövő városa	41	9. Felelős tartalomszolgáltatás	87
1.1. Felelős vállalatirányítás	24	3.4. Kitchen Budapest-játék, inkubáció és oktatás a Magyar Telekom támogatásával	42	9.1. A gyermekek védelme	88
1.2. Kockázatmenedzsment	26	3.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása	42	9.2. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	89
1.3. Vállalati megfelelés	26	4. Környezeti szempontok	45	10. Adatvédelem	90
1.4. Szabályozói megfelelés	27	4.1. Klímavédelem	45	11. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	92
1.5. Részvétel a közpolitikában	27	4.2. Vízfelhasználás	57	Rövidítések jegyzéke	95
1.6. Szállítók	27	4.3. Biológiai sokféleség	57	Minősítés	97
		4.4. Kibocsátások	58		
		4.5. Hulladékok	58		
		4.6. Környezeti célok és költségek	60		
		5. Munkatársaink	61		
		5.1. Tehetségmenedzsment	62		
		5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	65		
		5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	67		
		5.4. Változások menedzselése	70		
		5.5. Humánerőforrás-mérőszámok	72		
		5.6. Munkatársak bevonása	75		

GRI-tartalommutató

A GRI (Global Reporting Initiative) egy olyan nemzetközi szervezet, melynek célja, hogy irányelvek és mutatószámok segítségével egységes keretrendszert adjon a fenntarthatósági jelentések készítéséhez, és ezen keresztül biztosítsa azok összehasonlíthatóságát, valamint előmozdítsa a vállalatok átláthatóságát. A következő táblázat segítségével az olvasó megkeresheti az egyes GRI-mutatószámokhoz tartozó információt a jelentésben.

Az irányelvekről és mutatószámokról a következő oldalon tájékozódhat: <https://www.globalreporting.org/resource/library/Hungarian-G3-Reporting-Guidelines.pdf>

GRI-tartalommutató

A jelentés elemei, alap- és kiegészítő mérőszámok kategóriák szerint

GRI-szekciók	Fejezet
Stratégia és analízis	
1.1	Az elnök-vezérigazgató levele
1.2	II, III, V
Szervezeti profil	
2.1	I
2.2	I
2.3	I
2.4	I
2.5	I
2.6	I
2.7	I
2.8	I
2.9	I
2.10	Az elnök-vezérigazgató levele
A jelentés paraméterei	
A jelentés profilja	
3.1	A jelentésről
3.2	A jelentésről
3.3	A jelentésről
3.4	A jelentésről

GRI-szekciók	Fejezet
A jelentés kiterjedési köre és határai	
3.5	A jelentésről
3.6	A jelentésről
3.7	A jelentésről
3.8	A jelentésről
3.9	A jelentésről
3.10	A jelentésről
3.11	A jelentésről
GRI tartalmi index	
3.12	GRI-tartalommutató
Tanúsítás	
3.13	A jelentésről, Minősítés
Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek	
Irányítás	
4.1	IV, 1.1
4.2	1.1
4.3	Nem releváns
4.4	5.3, 6
4.5	1.1
4.6	1.3
4.7	5.1
4.8	II, III, 1.3, 5
4.9	IV
4.10	1.1
Külső kezdeményezések iránti elkötelezettség	
4.11	1.2, 1.6, 4.1
4.12	7
4.13	7
Az érintettek bevonása	
4.14	V
4.15	II, III, V
4.16	V, 1.6, 5.6, 6
4.17	III, V

Gazdasági teljesítményindikátorok			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
Gazdasági teljesítmény			
EC1	I		
EC2	4.1		
EC3	5.2		
EC4	I		
Piaci jelenlét			
EC6	1.6		
EC7	5.5		
Közvetett gazdasági hatások			
EC8	3.2, 8		

Környezeti teljesítményindikátorok			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
Anyagok			
EN1	4.1		
EN2	4.1		
Energia			
EN3	4.1	EN5	4.1
EN4	4.1	EN6	4.1
		EN7	4.1
Víz			
EN8	4.2		
Biodiverzitás			
EN11	4.3		
EN12	4.3	EN14	4.3
Légmű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok			
EN16	4.1	EN18	4.1
EN17	4.1		
EN19	4.1, 4.4		
EN20	4.4		
EN21	4.4		
EN22	4.5	EN24	4.5
EN23	4.4, 4.5		

Környezeti teljesítményindikátorok			
Alap		Kiegészítő	
Mérszám	Fejezet	Mérszám	Fejezet
Termékek és szolgáltatások			
EN26	3.1, 4.1, 4.4		
EN27	4.5		
A jogszabályoknak való megfelelés			
EN28	1.4		
Szállítás		EN29	4.1
Átfogó adatok		EN30	4.6

Társadalmi teljesítményindikátorok			
Alap		Kiegészítő	
Mérszám	Fejezet	Mérszám	Fejezet
Foglalkoztatás			
LA1	1, 5.5		
LA2	5.4		
Munkavállalók és vezetés kapcsolata			
LA4	5.3		
LA5	5.4		
Munkahelyi egészség és biztonság			
LA7	5.2		
LA8	5.2		
Képzés és oktatás			
LA10	5.1	LA11	5.1
		LA12	5.1
Sokféleség és esélyegyenlőség			
LA13	1.1, 5.5		
LA14	5.5		
Befektetési és beszerzési gyakorlat			
HR1	1.6	HR3	5.3
HR2	1.6		

Társadalmi teljesítményindikátorok			
Alap		Kiegészítő	
Mérszám	Fejezet	Mérszám	Fejezet
A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése			
HR4	5.3		
Egyesületi jog és kollektív szerződés			
HR5	5.3		
Gyermekmunka			
HR6	5.3		
Kényszermunka és kötelező munkavégzés			
HR7	5.3		
Biztonsági szolgálat			
Óslakosok jogai			
Helyi közösség			
SO1	3.2		
Korrupció			
SO2	1.3		
SO3	1.3		
SO4	1.3		
Közpolitika			
SO5	1.5	SO6	1.5
Versenyellenes viselkedés			
		SO7	1.4
A jogszabályoknak való megfelelés			
SO8	1.4		
A vevők egészsége és biztonsága			
PR1	3.1, 9.1, 9.2, 11		
Termékek és szolgáltatások címkézése			
PR3	2.2		
		PR5	2.4
Marketingkommunikáció			
PR6	2.3	PR7	1.4
Személyes adatok védelme			
PR8	10		
A jogszabályoknak való megfelelés			
PR9	1.4		

Távközlés-specifikus indikátorok	
Mérszám	Fejezet
Belső működés	
Befektetések	
IO1	1, 3.2
IO2	Nem releváns
Egészség és biztonság	
IO3	5.2, 11
IO4	11
IO5	11
IO6	11
Infrastruktúra	
IO7	4.3, 11
IO8	4.3
Hozzáférés biztosítása	
Távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés	
PA1	3.2
PA2	3.2
PA3	3.5
PA4	1, 3.5, 11
PA5	3.2
PA6	3.1, 3.5
A tartalomhoz való hozzáférés	
PA7	9
Ügyfélkapcsolatok	
PA8	11
PA9	11
PA10	2.2
PA11	3.1, 3.3, 4.1, 7
Technológiai alkalmazások	
Erőforrás-hatékonyág	
TA1	3.1, 4.1
TA2	3.1, 3.3, 4.1
TA3	4.1
TA4	4.1
TA5	7.1, 9.2

Megfelelés az ENSZ Globális Megállapodás alapelveinek

2009. május 6-án társaságunk csatlakozott az ENSZ Globális Megállapodás kezdeményezéséhez és annak 10 alapelvéhez az emberi jogok, a munkakörülmények, a környezet és a korrupcióellenesség területén. A következő táblázat megmutatja az alapelvekkel kapcsolatos információk előfordulását a jelentésben.

Globális Megállapodás-alapelvek	Fejezet
1. A nemzetközileg kihirdetett emberi jogok támogatása és tisztelete	1.3, 1.6, 5.2, 5.3, 10
2. Annak biztosítása, hogy a tevékenységben emberi jogok nem sérülnek	1.3, 1.6, 5.3
3. Az egyesülés szabadságának és a kollektív egyeztetéshez (szerződéshez) való jognak az elismerése	5.3
4. A kényszer- és a kötelező munka minden formájának megszüntetése	5.3
5. A gyermekmunka hatékony megszüntetése	5.3
6. A munkavállalással és a foglalkozással kapcsolatos diszkrimináció megszüntetése	II, III, 1.6, 5.3
7. A környezeti kihívásokhoz való elővigyázatos hozzáállás támogatása	II, III, 4
8. Kezdeményezések felvállalása, amelyek nagyobb környezeti felelősségvállalást segítenek elő	II, III, 4.1, 7.2, 8.3, 8.4
9. A környezetbarát technológiák/szolgáltatások fejlesztésének és terjesztésének támogatása	II, III, 3.1, 4.1
10. A korrupció minden formája elleni küzdelem, beleértve a zsarolást/uzsorát és a megvesztegetést	II, 1.3, 1.6

Az elnök-vezérigazgató levele

Kedves Olvasó!

A Magyar Telekom büszke arra, hogy a hazai innovatív vállalatok egyikeként élen jár egy olyan jövőbe mutató területen, mint a fenntarthatóság. Mindent elkövetünk annak érdekében, hogy munkánk során is e gondolat szellemében működjünk és, hogy tapasztalatainkból, gondolatainkból, terveinkből minél többet megosszunk másokkal. Tesszük ezt az évek óta romló gazdasági helyzet nehézségei ellenére, ami nem változtat elkötelezettségünkön az élhetőbb jövő, a felelős életmód és a fenntarthatóság felé.

Társaságunk gazdasági célkitűzései a várnál kedvezőbbben alakultak 2011-ben: bevételeink 2%-kal csökkentek a prognosztizált 3-5% helyett, ugyanakkor az ügyfélvándorlási szint is csökkent. Mindez számos tényezőnek köszönhető, köztük a kapcsolt szolgáltatások értékesítésének (2Play, 3Play ügyfelek), az okostelefonok és a hozzájuk rendelt mobil-szélessávú szolgáltatások számában bekövetkezett ugrásnak és a kiegészítő ágazatoknak (energia, e-egészség, pénzügyi és biztosítási termékek). Előremutató megoldásként 2012. január elsején társaságunk Magyarországon elsőként indította el kereskedelmi LTE-szolgáltatását, ami 2012 végére Budapest teljes területén elérhető lesz.

2011 a Magyar Telekom harmadik, 2011–2015-ös fenntarthatósági stratégiájának első éve is volt, és mint ilyen, számos újdonsággal szolgált a korábbi két hároméves stratégiához képest. Az immár hosszabb távra, öt évre szóló, a vállalat más ágazati stratégiáival összhangban készült fenntarthatósági stratégia fő célkitűzése, hogy a fenntarthatóság váljon a Magyar Telekom identitásának részévé, ezzel is versenyelőnyt biztosítva a vállalat számára hosszú távon. Fenntarthatósági stratégiánk megvalósításában tevékenyen vesznek részt hazai és külföldi tagvállalataink is. Legfőbb céljaink: a fenntarthatóság fogalom ismertségének és a Magyar Telekom fenntarthatósági megítélésének növelése, társadalmi és környezeti innovációk megvalósítása a kutatási és fejlesztési erőforrások 10%-ából,

a vállalatcsoport CO2 kibocsátásának csökkentése 20%-kal 2015 végéig, teljes körű fenntartható szállítói lánc menedzsment folyamat kialakítása, valamint a fenntarthatóság felé mutató szolgáltatások és termékek arányának növelése és ezek hatásairól érintett feleink tájékoztatása.

Fenntarthatósági stratégiánk célkitűzéseinek megvalósítása 2011-ben elkezdődött. Klímavédelmi törekvéseink hatására a vállalatcsoport szén-dioxid-kibocsátását az előző évhez képest 5,64%-kal csökkentette. A Magyar Telekom Nyrt. által felhasznált elektromos energia mennyiségének 23%-a (51 GWh) volt megújuló energia, valamint egyik bázisállomásán egy szél- és napenergia-hasznosításon alapuló kutatás-fejlesztési projekt megvalósításába kezdett. Gépjárműparkunkat további hibrid autókkal és 2 elektromos autóval bővítettük. Társaságunk arra is külön figyelmet fordít, hogy felelősen működő beszállítókkal dolgozzon, ezért 2011-ben sor került legjelentősebb 12 szállítónk részletes fenntarthatósági vizsgálatára.

A tavalyi év fontos folyamatai között érdemes kiemelni a munkahelyi önkéntesség területét, ami 2011-ben tovább fejlődött. Közel négyszáz munkatársunk mintegy 20 millió forint összegű elvi önkéntes hozzájárulást nyújtott a társadalomnak. Az önkéntes munkák a Jövő/Menő program, a Digitális Híd Kistélephelyeken program, valamint karitatív csapatépítések keretében zajlottak.

A Magyar Telekom által negyedik alkalommal megrendezett Fenntarthatósági Nap ismét nagy érdeklődést váltott ki. A háromezer résztvevővel zajló fesztiválkonferencián a szakmai beszélgetések a fenntarthatóság három pillérére – társadalom, gazdaság, környezetvédelem – épültek. Neves szakemberek közreműködésével a szegénység, a felelős kommunikáció és a víz témakörök mellett az Önkéntesség Európai Éve kapcsán az önkéntesség témája is helyet kapott. Mindemellert a résztvevők kreatív programokon és koncerteken is részt vehettek.



Fenntarthatósági stratégiánk keretében elért eredményeink a 2011-ben elnyert díjakban és elismerésekben is megmutatkoznak. A 2011–Az Önkéntesség Európai Éve nevű program során megrendezett pályázaton – mely a nehézségekkel küzdő emberek foglalkoztathatósági esélyeit javító önkéntességi projekteket díjazta – a Magyar Telekom és civil stratégiai partnere, a Szívlapát Alapítvány 2010-ben indított közös programja, a Jövő/Menő a nagyvállalati és az új belépő kategóriában is elnyerte a Munkahelyi Önkéntesség Díjat.

A nemzetközi HR csapatok szakmai kapcsolattartását szervező StamfordGlobal a European HCM Excellence Awards Green HR kategóriában való odaítélésével ismerte el társaságunk elkötelezettségét a környezettudatos HR-gyakorlatok és munkatársaink ökológiai lábnyomának csökkentése mellett.

2011-ben a Magyar Telekom harmadszor is bekerült a Bécsi Értéktőzsde által 2009-ben indított CEERIUS- (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) index által jegyzett, azaz a régió fenntarthatósági – környezeti, társadalmi és gazdasági – szempontból legjobban teljesítő társaságai közé.

Továbbá a legfelelősebben viselkedő vállalatnak bizonyultunk a legnagyobb hazai vállalatok között a CSR 24/7 kutatáson, és második helyezést értünk el a Magyar Üzleti Vezetők Fóruma (HBLF) Üzleti Élet a Környezetért elnevezésű környezetvédelmi pályázatán.

Elköteleződésünk és eredményeink alapján természetes, hogy a Magyar Telekom továbbra is támogatja a Globális Megállapodás 10 alapelvét az emberi jogok, környezet és antikorrupció mentén, amelyek kapcsán elért fejlődésről a jelentésben is számot adunk.

A közeljövő legnagyobb kihívása, hogy jelen gazdasági környezetben továbbra is magas színvonalon folytatva az öt évre kitűzött fenntarthatósági stratégiai célok megvalósítását lépünk a következő szintre. Az elmúlt évtized tapasztalatai alapján úgy gondoljuk, hogy felelős működésünk és eddigi fenntarthatósági teljesítményünk is hozzá fog járulni ahhoz, hogy üzleti trendfordulót sikerüljön elérnünk.



Christopher Mattheisen
elnök-vezérigazgató

Budapest, 2012. augusztus 13.

A jelentésről

A Magyar Telekom Fenntarthatósági jelentésének kilencedik 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.

2011-ben a harmadik, 2011–2015-ös Fenntarthatósági stratégiánk alapján folytattuk fenntarthatósági működésünket. A jelentés bevezető fejezeteinek hangsúlyváltozásain túl a dokumentum struktúrájában a korábbi évekhez képest jelentős változás nem történt, továbbra is a kulcskihívások alapján mutatjuk be fenntarthatósági teljesítményünket.

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



A jelentéstételi időszak a 2011-es naptári évet fedi le, az öt évre meghatározott stratégiai célokból adódóan néhol kitekintéssel a jövőbeli feladatokra is.

A jelentés összeállításakor a hangsúlyt a teljességre, a pontosságra, az összehasonlíthatóságra, az időszerűsége és a fenntarthatósági összefüggések áttekintésére helyeztük. A legfontosabb gazdasági ada-

tokat „A vállalatcsoportról” című rész tartalmazza, azonban a gazdasági teljesítmény bemutatásánál nem ismételjük a korábbi években megjelent adatokat. A 2011-es év, valamint a korábbi évek teljesítményéről részletes ismertetést a Magyar Telekom Éves jelentései tartalmazzák.

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

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

A jelentésben szereplő adatok forrásai:

- A gazdasági adatok a vállalatcsoport 2011-es évre vonatkozó Éves jelentéséből és külső felmérésekből származnak.
- A társadalmi vonatkozású adatok egy online adatszolgáltatási rendszerrel támogatott, vállalatcsoporton belüli adatszolgáltatás alapján kerültek összegyűjtésre.
- A környezetvédelmi adatok egy folyamatban nyomon követhető,

online adatszolgáltatási rendszerből származnak. Fenntarthatósági jelentésünk teljes terjedelmében elsősorban befektetőink, köztük is elsősorban felelős befektetőink információigénye alapján készült, azonban minden érdekelt fél tájékozódását is szolgálja. A jelentést teljes terjedelmében kizárólag az interneten publikáljuk.

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



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

Budapest, 2012. augusztus 2.

Somorjai Éva
Humán erőforrás
vezérigazgató-helyettes,
A fenntarthatóságért felelős
felső vezető

Szomolányi Katalin
Vállalati fenntarthatósági
központvezető
A fenntarthatósági tevékenység
szakmai irányítója

I. A vállalatcsoportról

A Magyar Telekom (www.telekom.hu) Magyarország legnagyobb 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 Magyar Telekom tevékenysége két fő üzleti területet fed le:

- vezetékes és mobilkommunikációs lakossági, valamint kis- és középvállalati szolgáltatásokat (T-Home és T-Mobile, illetve Telekom márkanéven)
- kiemelt üzleti ügyfeleknek nyújtott vállalati szolgáltatásokat (T-Systems márkanéven)

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

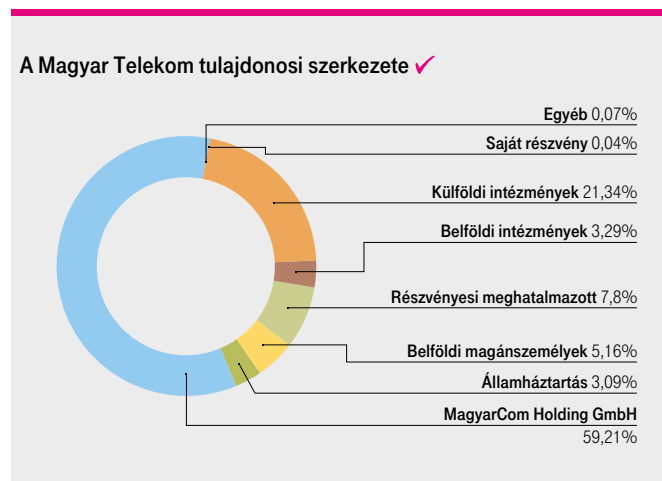
A Magyar Telekom irányítási struktúrája funkcionális szervezetekre épülve határozza meg a Csoport működési modelljét. Az elnök-vezérigazgató vezetése alatt vezérigazgató-helyettesek irányítják az egyes területeket (gazdasági, emberi erőforrás, vállalati szolgáltatások, marketing, értékesítési és szolgáltatási, stratégiai és üzletfejlesztési, műszaki, jogi és társasági ügyek).

A Magyar Telekom Csoport belföldi tagvállalatai az egyéb márkanéveken nyújtott infokommunikációs, 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

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



Az adatok a társaság részvénykönyvének 2012. május 15-ei állapotát tükrözik. A MagyarCom Holding GmbH a Deutsche Telekom 100 %-os tulajdona.

http://www.telekom.hu/befektetoknek/magyar_telekom_reszveny/tulajdonosi_szerkezet

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 Magyar Telekom Csoport alkalmazottainak létszáma (2011.12.31.) 10 111 fő ✓.

A Csoport termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatosan társaságunk honlapján (<http://www.telekom.hu/szolgáltatások>), illetve ügyfélszolgálatunkon is tájékozódhatnak partnereink.



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

Magyar Telekom Csoport összetételének változása az elmúlt években ✓

2007	2008	2009	2010	2011
Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.
BCN ¹	-	-	-	-
ICON ²	-	-	-	-
INTEGRIS ³	-	-	-	-
IQSYS ⁴	IQSYS ⁵	IQSYS	IQSYS	IQSYS
KFKI-LNX ⁶	-	-	-	-
T-Systems Hungary ⁷	-	-	-	-
-	KFKI ⁸	KFKI	KFKI	KFKI
T-Kábel	T-Kábel	T-Kábel ⁹	-	-
EPT	EPT	EPT	EPT ¹⁰	-
-	Pro-M ¹¹	Pro-M	Pro-M	Pro-M
-	Dataplex ¹²	Dataplex	Dataplex	Dataplex
-	MFactory ¹³	MFactory	MFactory ¹⁴	-
-	Origo	Origo ¹⁵	Origo	Origo
-	-	-	-	ISH Informatika ¹⁶
-	-	-	-	Daten-Kontor ¹⁷
-	-	-	-	Budakalász Kábel TV ¹⁸
TCG ¹⁹	TCG	TCG	TCG	TCG
MakTel ²⁰	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel

- 1 A BCN 2008-tól a KFKI Rendszerintegrációs Zrt.-n belül működik tovább
- 2 Az ICON 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek
- 3 Az INTEGRIS 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek
- 4 Az IQSYS 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek
- 5 IQSYS néven 2008-ban új adatszolgáltató jelent meg a korábbi INTEGRIS, az IQSYS és a T-Systems Hungary jogutódjaként
- 6 A KFKI-LNX 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek
- 7 A T-Systems Hungary 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek
- 8 KFKI néven 2008-ban új adatszolgáltató jelent meg a korábbi BCN, az ICON, és a KFKI-LNX jogutódjaként
- 9 A T-Kábel beolvadt a Magyar Telekomba (2009.09.30-ai hatállyal)
- 10 Az EPT beolvadt a KFKI-ba (2010.09.30-ai hatállyal)
- 11 A Pro-M 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg
- 12 A Dataplex 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg
- 13 Az MFactory 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg
- 14 Az MFactory beolvadt az Origo-ba (2010.07.31-ei hatállyal)
- 15 Az Origo 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg
- 16 Az ISH Informatika 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg
- 17 A Daten-Kontor 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg
- 18 A Budakalász Kábel TV 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg
- 19 TCG néven szerepelnek a montenegrói Crnogorski Telekom és a T-Mobile Crna Gora adatai
- 20 MakTel néven szerepelnek a macedóniai Makedonski Telekom AD és korábban a T-Mobile Macedonia AD adatai



A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai

Telekom Magyarország	2010. dec. 31.	2011. dec. 31.	%-os változás
Vezetékes szolgáltatások ✓			
Hangszolgáltatások			
Összes hangátviteli hozzáférés	1 688 405	1 604 035	(5,0)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	2 860 882	3 049 192	6,6
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő) ¹	144	166	15,3
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos árbevétel (Ft) ¹	3518	3138	(10,8)
Adattermékek			
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült) (%) ²	63	64	n. a.
Kábel széles sávú piaci részesedés (becsült) (%) ²	20	22	n. a.
Kiskereskedelmi szélessávú DSL-előfizetők száma	476 923	499 923	4,8
Kábel szélessávú előfizetők száma	181 056	212 631	17,4
Optikai szélessávú csatlakozások száma	19 109	31 611	65,4
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető	677 088	744 165	9,9
Egy szélessávú előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	4243	3950	(6,9)
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	130 965	107 215	(18,1)
Tévészolgáltatások			
Kábeltévé-előfizetők száma	370 212	289 693	(21,7)
Szatellit-tévé-előfizetők száma	254 188	281 312	10,7
IPTV-előfizetők száma	124 374	226 385	82,0
Összes tévé-előfizető	748 774	797 390	6,5
Egy tévé-előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2949	3048	3,4

1 IPSTN-, VoIP- és VoCable-hozzáférések
2 Magyar Telekom Nyrt.

Telekom Magyarország	2010. dec. 31.	2011. dec. 31.	%-os változás
Mobilszolgáltatások ✓			
Mobilpenetráció (%) ³	120,2	117,3	n. a.
Mobil SIM piaci részesedés (%) ²	43,4	45,0	n. a.
Előfizetők száma	4 779 227	4 817 296	0,8
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	43,6	46,2	n. a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben ⁴	154	161	4,5
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3492	3393	(2,8)
Egy szerződéses előfizetőre jutó havi árbevétel	6071	5695	(6,2)
Egy kártyás előfizetőre jutó havi árbevétel	1635	1535	(6,1)
Teljes lemorzsolódás (%)	20,2	19,5	n. a.
Szerződéses előfizetők lemorzsolódása (%)	14,9	14,5	n. a.
Kártyás előfizetők lemorzsolódása (%)	24,0	23,6	n. a.
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben (%)	18,8	21,0	n. a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	6616	6449	(2,5)
Mobil széles sávú előfizetések száma	568 060	971 469	71,0
Mobil széles sávú piaci részesedés az összes előfizetés alapján (%) ²	47,8	48,7	n. a.
Mobil széles sávú piaci részesedés a forgalmat bonyolított előfizetések arányában (%) ²	48,6	47,7	n. a.
Lakosságra vetített beltéri 3G-lefedettség (%) ²	65,4	66,0	n. a.

2 Magyar Telekom Nyrt.

3 Mobilpenetráció Magyarországon, mindhárom szolgáltató ügyfeleit figyelembe véve

4 Módosított

T-Systems Magyarország	2010. dec. 31.	2011. dec. 31.	%-os változás
Vezetékes szolgáltatások ✓			
Hangszolgáltatások			
Üzleti PSTN-vonalak	43 795	42 137	(3,8)
Bérelt vonalak (Flex-Com összeköttetések)	3454	2360	(31,7)
ISDN-csatornák	141 342	135 246	(4,3)
Összes vonalszám	188 591	179 743	(4,7)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	331 189	282 873	(14,6)
Egy előfizetőre jutó havi átlagos forgalom percben (kimenő)	206	188	(8,6)
Egy vezetékes hangvonalra jutó havi árbevétel (Ft)	4983	4578	(8,1)
Adattermékek			
Kiskereskedelmi szélessávú csatlakozások száma	14 543	15 561	7,0
Egy kiskereskedelmi DSL-előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	9393	8339	(11,2)
Mobilszolgáltatások ✓			
Előfizetők száma	429 191	447 930	4,4
Teljes lemorzsolódás (%)	4,4	6,3	n. a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	289	288	(0,3)
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	5354	4918	(8,1)
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben (%)	33,1	35,6	n. a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	3537	5166	46,1
Mobil széles sávú előfizetések száma	56 390	77 045	36,6

Macedónia	2010. dec. 31.	2011. dec. 31.	%-os változás
Vezetékes szolgáltatások ✓			
Hangszolgáltatások			
Vezetékes vonalsűrűség (%)	17,2	15,9	n. a.
Összes hangátviteli hozzáférés	343 019	311 240	(9,3)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	864 662	811 824	(6,1)
Adat- és tévészolgáltatások			
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült, %)	84	83	n. a.
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	130 127	137 563	5,7
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	21 091	23 847	13,1
Összes DSL-csatlakozás	151 218	161 410	6,7
IPTV-előfizetők száma	30 123	40 129	33,2
Mobilszolgáltatások ✓			
Mobilpenetráció (%)	122,8	122,8	n. a.
T-Mobile Macedónia piaci részesedése (%)	51,3	50,0	n. a.
Előfizetők száma	1 295 285	1 265 243	(2,3)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	32,3	32,0	n. a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	135	142	5,2
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2690	2533	(5,8)

Montenegró	2010. dec. 31.	2011. dec. 31.	%-os változás
Vezetékes szolgáltatások ✓			
Hangszolgáltatások			
Vezetékes vonalsűrűség (%)	26,6	26,4	n. a.
Összes hangátviteli hozzáférés	171 684	168 361	(1,9)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	369 511	332 934	(9,9)
Adat- és tévészolgáltatások			
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült, %)	86	85	n. a.
Összes DSL-csatlakozás	68 540	78 164	14,0
IPTV-előfizetők száma	40 042	48 834	22,0
Mobilszolgáltatások ✓			
Mobilpenetráció (%) ⁵	199,5	186,9	n. a.
T-Mobile Crna Gora piaci részesedése (%) ⁵	37,0	34,7	n. a.
Előfizetők száma ⁵	457 813	401 958	(12,2)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	33,4	32,3	n. a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	105	117	11,4
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2430	2521	3,7

5 A Montenegrói Távközlési Ügynökség által közzétett adat



Értékteremtés a társaság érdekelt feleinek

Megtermelt gazdasági érték		2009	2010	2011
	Bevételek (összes bevétel + részesedés a társult vállalatok adózott eredményéből)	643 880 millió Ft	609 552 millió Ft ✓	597 629 millió Ft ✓
Érdekelt fél	Felosztott gazdasági érték			
Szállítók	Működési költségek (összes bevételhez kapcsolódó kifizetés + nettó egyéb működési költségek)	293 018 millió Ft	302 729 millió Ft ✓	309 712 millió Ft ✓
Alkalmazottak	Alkalmazotti bérek és juttatások (alkalmazottakhoz kapcsolódó költségek)	101 918 millió Ft	93 884 millió Ft ✓	91 823 millió Ft ✓
Befektetők	Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)	109 865 millió Ft	80 231 millió Ft ✓	84 579 millió Ft ✓
Állam	Államkasszába történő befizetések (nyereségadó + válságadó)	20 958 millió Ft	33 553 millió Ft ✓	52 888 millió Ft ✓
Közösségek	Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecénatúra, önkéntes munka, oktatás)	671 millió Ft	476 millió Ft ✓	372 millió Ft ✓
Összes érdekelt fél a jövőben	Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsökkenési leírás – fizetett osztalék)	118 121 millió Ft	126 125 millió Ft ✓	83 977 millió Ft ✓

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

Államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	2008	2009	2010	2011
Felhasznált beruházási adókedvezmény	294 millió Ft	1137 millió Ft	2646 millió Ft ✓	1948 millió Ft ✓
Film- és sporttámogatás adókedvezménye	-	-	411 millió Ft ✓	321 millió Ft ✓
Szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye	-	-	12 millió Ft ✓	20 millió Ft ✓
Adományokból eredő adóalap-csökkentés adóhatása	398 millió Ft	98 millió Ft	1 millió Ft ✓	4 millió Ft ✓
K+F-ből eredő adóalap-csökkentés adóhatása	60 millió Ft	53 millió Ft	72 millió Ft ✓	48 millió Ft ✓

A társaság gazdasági teljesítményéről részletesebben a „Jelentés a 2011. üzleti évről” dokumentum számol be: http://www.telekom.hu/static/sw/download/2011_uzletiev.pdf

II. Jövőkép, küldetés, stratégiák, politikák

Jövőkép

A Magyar Telekom Csoport piacvezető távközlési és információs szolgáltatóként a társadalom egészségének jobb jövője érdekében dolgozik. Csúcsmínőséget, hatékonyságot és innovatív tudást nyújt ügyfeleinek. Minden tekintetben.

Küldetés

Vezető piaci erőként szakértelemmel kapcsoljuk össze ügyfeleink igényeit a technológia legújabb lehetőségeivel, legyen szó kommunikációról, információról vagy szórakoztatásról. Nálunk minden az ügyféllel kezdődik. Célunk, hogy átélhessék a korszerű kommunikáció minden élményét és könnyedségét. Azért dolgozunk, hogy az ország legkedveltebb szolgáltatója a Magyar Telekom legyen.

Vállalati stratégia

A vállalati stratégia megvalósításával a Magyar Telekom 2011-ben sikeresen megőrizte vezető pozícióját a belföldi vezetékes, mobil-, internet- és infokommunikációs szolgáltatások piacán. Sikeresen megtartottuk ügyfeleinket és jelentősen növeltük ügyfélbázisunkat. Folyamatosan fejlesztettük hálózatunkat és ajánlati képességeinket számos partnerségi modell segítségével is. Annak érdekében, hogy Magyarország legelismertebb szolgáltatójává váljunk a konvergens telekommunikációs és a hozzá kapcsolódó piacokon, az alábbi stratégiai prioritásokat állítottuk fel:

1. Tartsuk meg ügyfeleinket!

- A multiplay ajánlatokban fókuszáljunk az értékes ügyfelekre
- Fordítsunk kiemelt figyelmet a magas nyereségű szegmensekre

2. Működünk hatékonyabban!

- Értünk el növekedést EBITDA tömegben
- Javítsuk tovább a költségszerkezetet

3. Őrizzük meg vezető szerepünket a szélessávú piacon!

- Szilárdítsuk meg árbevétel-alapú piaci részesedésünket
- Legyünk vezetők a szélessávú hozzáférések számában

4. Értünk el áttörést az interaktív-tévé-piacon!

- Terjesszük ki az interaktív tévé elérhetőségét
- Szerezzünk az interaktivitásból származó további bevételeket

5. Növeljük bevételeinket!

- Fordítsuk meg a negatív bevételi trendet
- Alakítsunk ki hosszú távon fenntartható bevételszerkezetet



HR-stratégia

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

Somorjai Éva,
Humán erőforrás vezérigazgató-helyettes

A Magyar Telekom Humán stratégiája a vállalat szemszögéből

- Hatékony vállalat – a személyi jellegű költségek árbevétellel arányos folyamatos optimalizálása
- Versenyképes vállalat – versenyelőny a humán tőkével: képzés-fejlesztés, karriermenedzsment területeken

- Energizált vállalat – nemzetközi, sokszínű, egészséges, sikereket megélő közösség

A Magyar Telekom Humán stratégiája a munkatársak szemszögéből

- A munkatársak fejlesztése a munkavállalói élmény növelésén keresztül fog megvalósulni, mely kulcsseleme a stratégiánknak. 2011-ben beazonosítottuk a telekomos munkavállalói életciklus állomásait és minden egyes állomáshoz hozzárendeltük a megvalósításhoz szükséges HR eszközöket.
- Munkáltatói márkaépítés: Élhető és szerethető munkahelyet teremtünk, amellyel elégedettek a munkatársaink és vonzó a munkaerőpiacon. Az ország 3 Legjobb Munkahelye közé szeretnénk kerülni.
 - Kiválasztás: A belső utánpótlás egészséges szintjének a fenntartásával és az atipikus foglalkoztatás súlyának növelésével sokszínű munkahelyet teremtünk.
 - Megállapodások: Átlátható, rugalmas és megbízható kereteket teremtünk. A Munkavállalói érdekképviseletekkel kiegyensúlyozott partner-kapcsolatot tartunk fenn, és a munkavállalói szerződések egy-egyesítésére törekszünk.
 - Orientáció: Tudásunk, kultúránk és élményeink megosztásával válhatnak új kollégáink csapattaggá. Az orientációs programunkat megújítjuk annak érdekében, hogy valóban informatív és hatékony esemény legyen az új kollégák számára. Bevezetünk egy úgynevezett buddy programot, hogy a szervezeti kultúrába való beilleszkedést még könnyebbé tegyük.
 - Javadalmazás: Átláthatóbb, egyszerűbb és egységes munkaköri modellt vezetünk be, ami a hierarchia helyett a munkakörök valódi értékét tükrözi és alkalmas a piaci összehasonlításra, megteremtve ezzel a versenyképes javadalmazási rendszer alapját.
 - Képzésfejlesztés, szervezetfejlesztés: Versenyelőnyünket képzett munkatársainknak köszönhetjük. A legjobb nemzetközi gyakorlatnak megfelelő mértékű erőforrást biztosítunk munkatársaink fejlesztésére és a tréningek 10%-át belső képzéssel biztosítjuk.
 - Munka, magánélet: Energizált munkatársaink tesznek minket sikeressé. Komplex stresszmenedzsment-rendszert alakítunk ki és vezetünk be, mely segít megőrizni munkatársaink szellemi és fizikai egészségét.
 - Tisztes elbocsátás: Korrekt módon, tisztességesen válunk meg munkatársainktól. Tudatosítjuk munkatársainkban, hogy a piacképesség megtartása mindenkinek saját felelőssége.

Támogatási stratégia

A Magyar Telekom – már két évtizede – kiemelt figyelmet fordít társadalmi szerepvállalási, azon belül támogatási programjainak kiválasztására és megvalósítására. A társaság több mint másfél évtizede működtet a társadalmi szerepvállalási tevékenységgel foglalkozó osztályt, támogatási tevékenységét pedig központilag szabályozott folyamatok mentén végzi. A gazdasági, társadalmi és természeti környezet változása természetesen megköveteli támogatási rendszerünk folyamatos felülvizsgálatát. E folyamat eredményeként az elmúlt években ezirányú tevékenységünk integrált működtetésére, profilhű támogatási projektek hatékony megvalósítására, a vállalatcsoportban rejlő szinergiák felkutatására és kihasználására törekedtünk.

Az adományozás területén a fenntarthatóság három pillére mentén megvalósuló programok kiválasztására, támogatására és nyomon követésére fókuszálunk. Mindezt a hello holnap! tematikus pályázatok keretében valósítjuk meg. A Magyar Telekom tisztában van a méretéből is eredő társadalmi és gazdasági felelősségével, aminek minden tekintetben igyekszik megfelelni. A társaság célja, hogy társadalmi szerepvállalása, támogatási tevékenysége szemléletformáló hatású legyen, ezért – már a kezdetektől fogva – kiemelt figyelmet fordít társadalmi szerepvállalási programjának kommunikációjára, ügyfeleinek és dolgozóinak bevonására, aktivizálására. A támogatott programok során arra törekszünk, hogy a társadalom széles rétegei számára kevésbé ismert, ugyanakkor mindannyiunk életminőségére hatással lévő gazdasági, társadalmi és környezeti problémákat bemutassuk és azok lehetséges megoldásait is megismertessük – ezzel is fejlesztve a felelős gondolkodás kultúráját. Ez az edukatív működés azonban csak megfelelő nyilvánosság mellett valósulhat meg hatékonyan, ezért a Magyar Telekom kezdeményezésére 2011-ben megalakult a Fenntarthatósági Média Klub, amelynek tagjai célul tűzték ki a fenntarthatóság témájának a hétköznapi ember számára is érthető, kézzelfogható módon való közvetítését.

A társaság szponzorációs gyakorlata a kulturális és könnyűzenei fesztiválok támogatásától kezdve a tudományos ismeretterjesztő programokon, az élsporton át egészen a kutatások finanszírozásáig ível. Csak a legismertebbeket említve: támogatjuk a Kitchen Budapest, a méltán ismert és népszerű Mindentudás Egyeteme és a TEDx Danubia működését is. A Magyar Telekom számára fontos szempont, hogy szponzorációs tevékenységét integrálja CSR-tevékenységének egyéb elemeivel; így valósulhatott meg például a Kapcsolat koncerten a mozgáskorlátozottak számára kialakított speciális lelátó vagy a környezetkímélő közlekedési eszközök használatára ösztönző kommunikáció és ehhez kapcsolódóan a helyszínen felállított kerékpármegőrző. Szintén kiemelt szempont, hogy társaságunk ne kizárólag pénzbeli támogatással járuljon hozzá a kulturális kezdeményezésekhez, hanem alaptevékenységéből következően infokommunikációs megoldásokkal is segítse a projektek megvalósítását. Jó példa erre a kapolcsi Művészetek Völgye Fesztiválon működő internetcafé vagy a soproni VOLT Fesztivál látogatói részére biztosított ingyenes napenergiás mobilöltő szolgáltatás.




Telekom Gyerek Sziget



kaposvári Vivicittá

Környezetvédelmi politika



A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája

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

Küldetésünkkel és fenntarthatósági stratégiáinkkal összhangban, az információs társadalomban betöltendő szerepünk révén felelősséget érzünk a fenntartható fejlődés alapelveivel történő harmonizációra.

Csoportszinten és egyénileg, tagvállalati szinten is, arra törekszünk, hogy az érvényes jogszabályok betartásán túl elébe menjünk az általános társadalmi és környezetvédelmi elvárásoknak.

Célkitűzésünk, hogy környezeti terhelésünk csökkentése mellett környezeti teljesítményünket javítsuk. Távkozási és informatikai szolgáltatásaink fejlesztése, terjesztése és használatba vétele segítségével a társadalom, ügyfeleink és magunk számára is lehetőséget nyújtunk a környezetvédelem általános hatékonyságának javítására.


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

Elkötelezettségünk teljesítése érdekében:

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


Magyar Telekom Társadalmi Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Székhely
Cégjegyzékszám
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Bejegyzett a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróságon
Cg. 01-10-04/1928 szám alatt


ISO 9001:2008 szert
ISO 14001:2004 szert





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


Budapest, 2010. szeptember 30.



 Christopher Mattheisen
 elnök-vezérigazgató



 Thilo Kusch
 gazdasági
 vezérigazgató-helyettes



 Somorjai Éva
 humán erőforrás
 vezérigazgató-helyettes



 Pataki Róbert
 stratégiai és üzletfejlesztési
 vezérigazgató-helyettes


 Mithé Balázs
 jogi és társasági ügyek
 vezérigazgató-helyettes


 Keszleg Anikó
 értékesítési és szolgáltatási
 vezérigazgató-helyettes


 Király István
 marketing
 vezérigazgató-helyettes


 Maradi István
 műszaki
 vezérigazgató-helyettes


 Papp István
 vállalati szolgáltatások
 vezérigazgató-helyettes

http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_kornyeztvedelmi_politika.pdf

Minőségpolitika

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

Menedzsmentrendszerek

A Magyar Telekom Csoport ISO 9001 szerinti minőségirányítási rendszert és ezzel integráltan ISO 14001 szerinti környezetközpontú és ISO 27001 szerinti információbiztonsági irányítási rendszert működtet, melyek megújító auditját 2011 novemberében a tanúsítást is biztosító SGS végezte el.

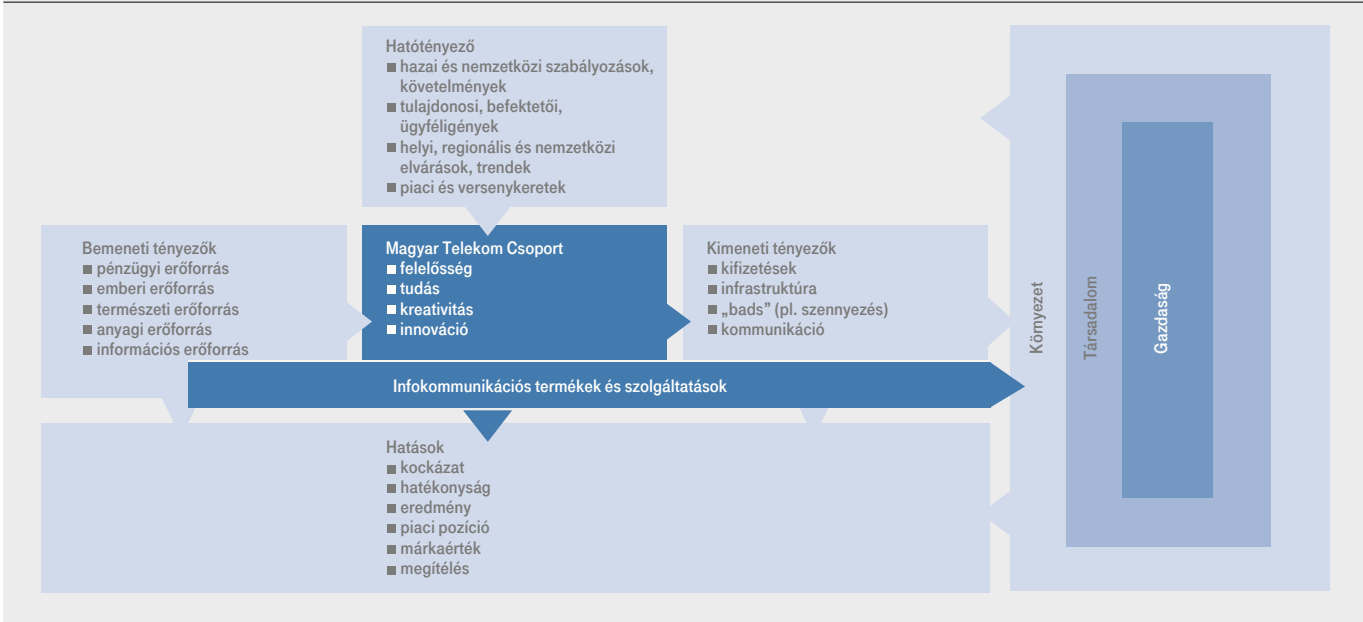
A Magyar Telekom Csoport ISO 14001 szerinti tanúsítással rendelkező szervezetei:

Tagvállalat/szervezet	Tanúsítvány érvényes
Magyar Telekom Nyrt.	2014. december 8.
T-Systems Magyarország Zrt.	2014. július 30.
IQSYS Zrt. (budapesti telephelye)	2015. június 28.
Dataplex Kft.	2014. november 2.
Pro-M Zrt.	2015. május 10.
Makedonski Telekom	2014. március 23.

2011-ben a Magyar Telekom Nyrt. Ügyvezető Bizottsága döntést hozott az MSZ 28001:2008 (BS OHSAS 18001:2007) szerinti munkahelyi egészségvédelmi és biztonságirányítási rendszer kiépítéséről. A rendszerépítés – az Integrált Irányítási Rendszer részeként – 2012-ben fog megtörténni. A menedzsmentrendszerekkel kapcsolatos további részletek a 2009-es Fenntarthatósági jelentésben találhatóak. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

III. Fenntarthatósági stratégia

A fenntarthatóság szerkezeti megközelítése



Felismerve a fenntartható fejlődés fontosságát – valamint a tényt, hogy a jövő üzleti tevékenységéhez alapvető fontosságú –, a Magyar Telekom Csoport felelősséget és kötelezettséget vállal arra nézve, hogy működését, vállalatirányítását, tevékenységeit ennek szellemében végzi Magyarországon és minden országban, ahol üzletileg vagy együttműködés formájában jelen van. 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 pozitív hatással bír.

Az előző ábrán a vállalatcsoportnak a fenntarthatósággal való komplex viszonyát mutatjuk be a környezet–társadalom–gazdaság hármás pilléren megjelenítve. E szerkezetnek megfelelően alakítottuk ki a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági szemléletét, amely az alábbi három, egymással szoros kapcsolatban álló, együttesen megvasuló irányelv köré csoportosul.

Fenntarthatósági értékek

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

Gazdasági dimenzió

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

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, egyetlen szervezeti egység feladatáént. Az egyes feladatok a vállalatcsoport legkülönbözőbb területeit érintik, és gyakran egymástól távoli egységek együttműködését igénylik. A fenntartható fejlődés nem egyszemélyes kihívás, de mindenkit személyesen érint.

Fenntarthatósági stratégia 2011–2015

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

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

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

Témakörök, KPI-k, feladatok, kulcsterületek

Fenntarthatóság = **Felelősség** + **Lehetőség**

Gazdaság	Márkamenedzsment	Részvény
	Innovációmenedzsment	
Környezet	Klímastratégia	Márka
	Szállítói sztenderdek	Piac
Társadalom	Telekommunikációs szolgáltatások hatásai	

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



Kiemelt prioritású KPI-k 2015 végéig	A kiemelt prioritású feladatok státusza 2011 végén
<p>Márkamenedzsment – fókusz: a fenntarthatóság fogalmának bevezetése, kisajátítása, kategóriaépítés</p> <ul style="list-style-type: none"> Fenntarthatóság fogalmának ismertsége KPI: lakosság: 20%, munkatársak: 80% Magyar Telekom fenntarthatósági megítélése KPI: a legfenntarthatóbb vállalatként említse a Telekomot a lakosság 25%-a, munkatársak 50%-a 	<p>Márkamenedzsment:</p> <ul style="list-style-type: none"> A fenntarthatóság fogalmának ismerete a 2011-es kutatások alapján lakossági körben 16,5%-os, munkatársi körben 75%-os volt. Az eredeti célkitűzések közül a lakossági 10%-os cél már teljesült, így a célszámot 20%-ra módosítottuk. A Magyar Telekom fenntarthatósági ismertségének növelése: lakossági körben 9,7%, munkatársi körben 28%. A média bevonása a hello holnap! keretében a Fenntarthatósági Média Klubon keresztül folyamatos.
<p>Innovációmenedzsment – fókusz: társadalmi és környezeti célú innovációk</p> <ul style="list-style-type: none"> Társadalmi és környezeti célú innovációk KPI: K+F értékének 10%-a 	<p>Innovációmenedzsment:</p> <ul style="list-style-type: none"> Társadalmi és környezeti innovációk tekintetében komoly növekedést tapasztalunk 2011-ben. 55 K+F-es projektünkben 11 volt ehhez köthető a teljes K+F-költségek 19,6%-ának értékében. A T-City és e-health projektek továbbra is fontos részét jelentik e területnek.
<p>Klímastratégia – fókusz: hírnév megszerzése, ehhez az EU-elvárás teljesítése, hitelesség és infokommunikációs alkalmazások</p> <ul style="list-style-type: none"> CO₂-kibocsátás csökkentése KPI: 2004-es bázisával: 20% <p>Alábontva, a 2010-es évhez viszonyítottn az öko-hatékonysági célokkal közösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elektromosenergia-fogyasztás: -5% Energiahatékonysági mutató: 48 Gbit/kWh Zöld energia: 46 GWh Gázfogyasztás: -5% Fűtési energia: -5% Papírfelhasználás: -30% Flotta üzemanyag-felhasználása: -5% A személyi használatú gépjárművek között a hibrid, elektromos autók aránya: 20% 	<p>Klímastratégia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2011-ben a CO₂-kibocsátásunk 118 880 tonna volt, ami a 2004-es bázisához viszonyítva (139 691 tonna) 14,9%-os teljesülést jelent. A Magyar Telekom 2011-ben az E.ON-tól a teljes energiafelhasználás részeként 51 GWh megújuló energiát vásárolt, ami az Nyrt. által felhasznált összes mennyiség 23%-a. A fenntarthatósági stratégiában 2015 végéig a cél 46 GWh zöld energia felhasználása. Ezt 2011-ben is sikerült már meghaladni, de a további években is szükséges fenntartani. Sikeres projektként 2011-ben két elektromos autó került a flottába. Emellett 2012-ben elindul az iszkahegyi pilotprojekt is az adótoronyra szerelt vertikális szélkerékkel és napkövető napcellarendszerrel.
<p>Szállítói sztenderdek – fókusz: fenntartható szállítói lánc</p> <ul style="list-style-type: none"> KPI: fenntartható szállítói lánc folyamatának kialakítása 	<p>Szállítói sztenderdek:</p> <ul style="list-style-type: none"> A fenntartható beszállítói lánc folyamatának létrehozása 2011-ben elindult és várhatóan 2012-ben fejlődik be. Az előző évben 12 kiemelt beszállítónk részletes fenntarthatósági értékelése is megtörtént.
<p>Telekommunikációs szolgáltatások hatása – fókusz: fenntartható versenyelőny</p> <ul style="list-style-type: none"> Fenntarthatóság felé mutató szolgáltatások árbevételének növelése KPI: az éves árbevétel 20%-a Fenntartható termékek KPI: részarányuk a portfólióban: 25% 	<p>Telekommunikációs szolgáltatások hatásai:</p> <ul style="list-style-type: none"> A fenntarthatóság felé mutató termékekből és szolgáltatásokból 2011-ben a Magyar Telekom magyarországi árbevételének 10,7%-a származott. (Tavaly ugyanez az arány 9,5% volt.)

IV. Fenntarthatósági koordináció

A fenntarthatósági tevékenység csoportszintű irányítása 2011-ben az alábbi ábrán látható formában valósult meg.

A csoportszintű koordináció továbbra is a Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanácsban (CSFKT) valósul meg. A 2010. évi Fenntarthatósági jelentésben részletezett működés szerint a fenntarthatósági tevékenység két szinten, de három elkülöníthető területen történik:

1/a Stratégiaalkotási szint

A CSFKT keretein belül történik a stratégiai elképzelések kialakítása.

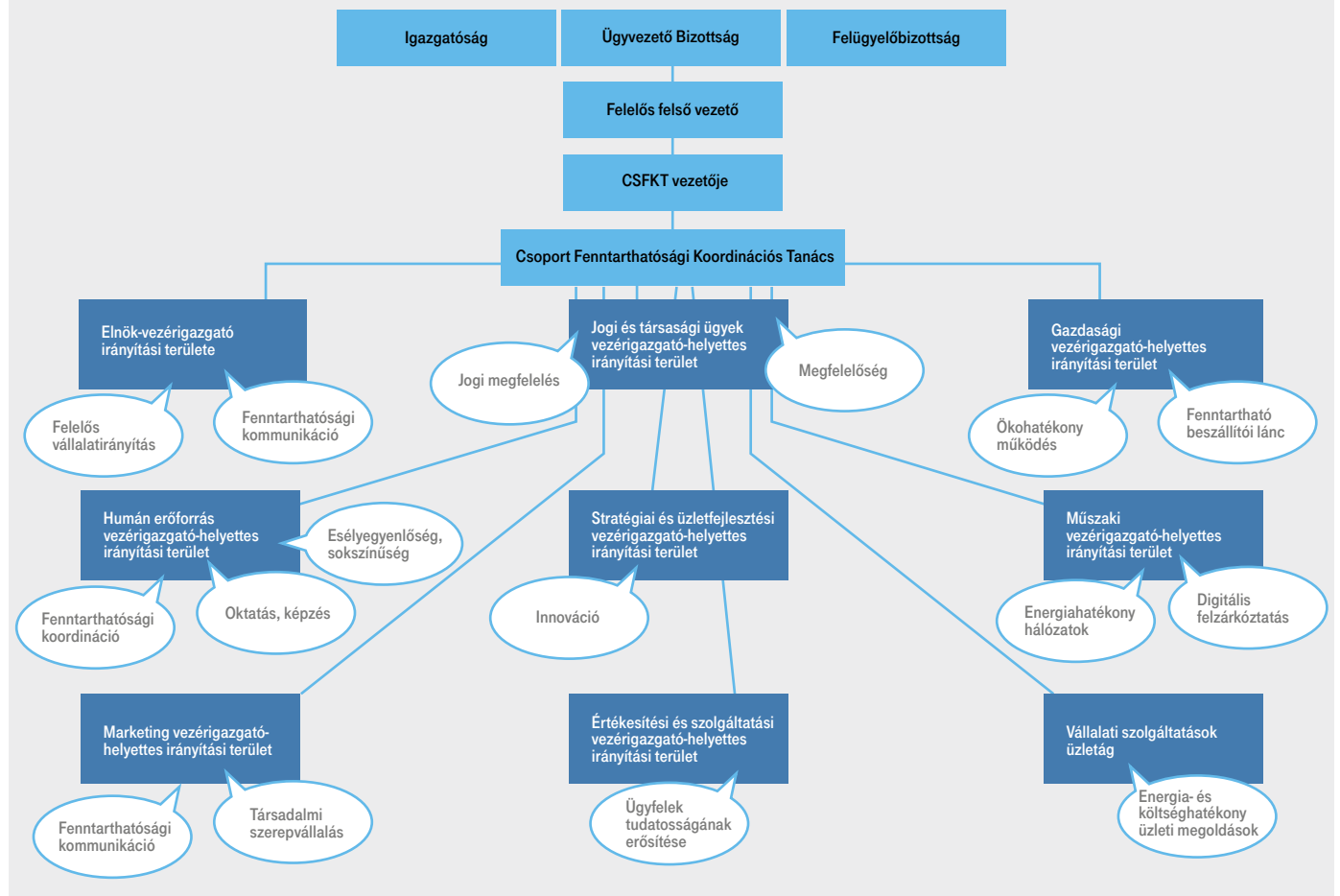
1/b Stratégiairányítási szint

A CSFKT keretein belül – de a stratégiaalkotástól elkülönülten – történik az irányítás, a kommunikáció előkészítése és a kapcsolattartás különféle hazai és nemzetközi szervezetekkel.

2 Operatív végrehajtási szint

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

A Magyar Telekom irányítása a fenntartható fejlődés szempontjából 2011-ben



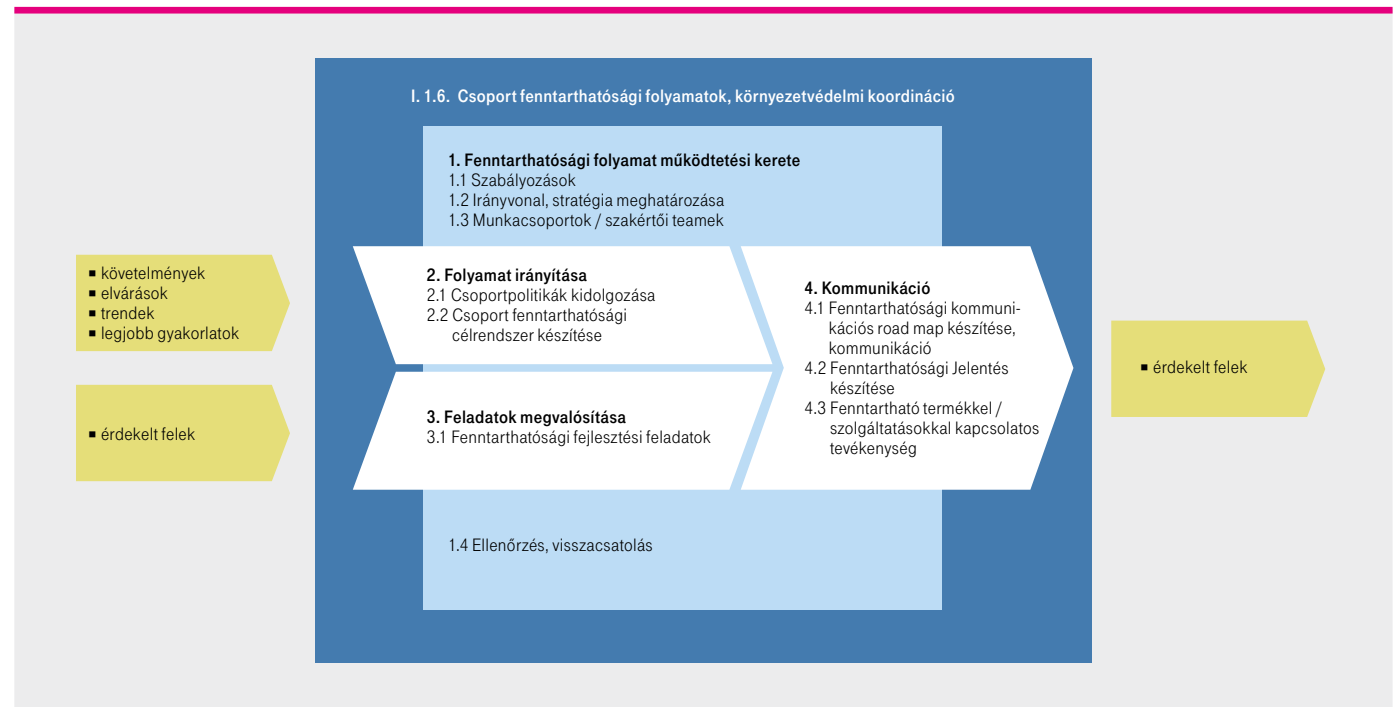
A fenntarthatósági tevékenységek egymásra épülése

A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek hierarchiája nem, csak a Csoport felépítése változott a korábbiakhoz képest. Ennek megfelelően a témával kapcsolatos részletek a 2008-as jelentésben találhatóak, míg a szervezeti változások az éves fenntarthatósági jelentésekből követhetők nyomon.

A fenntarthatósági tevékenységek szabályozása, Csoport fenntarthatósági folyamat, környezetvédelmi koordináció

A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek szabályozása, az azt alkotó folyamatok és azok egymásra épülése annyiban változott a korábbiakhoz képest, hogy az operatív tevékenységekhez tartozó feladatok külön folyamatba és szabályozásba kerültek. A fenntarthatósági folyamat tevékenységeinek jelenlegi kapcsolatát az alábbi ábra szemlélteti:

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.



V. Érdekelteink

A Magyar Telekom Csoport érdekelt feleinek (stakeholdereinek) körébe azok a csoportok tartoznak, amelyek hatással vannak a társaság céljainak megvalósítására, vagy érdekeltek abban. A társaság irányítási rendszereinek és benchmarkvizsgálatainak áttekintésével korábban már azonosította az érdekeltek körét, és állandó kapcsolatot tart velük, hogy érdekeiket működése során figyelembe vegye. Legfontosabbnak tekintett érdekelt feleink a szabályozók, a befektetők, az ügyfelek, az alkalmazottak, a közösségek, a civilek, a beszállítók és a partnerek, valamint a jövő generációi.

2011-ben már tizenkettedik alkalommal rendeztük meg a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetést. A kezdeményezés célja nyílt párbeszéd folytatása annak érdekében, hogy megismerjük a Magyar Telekom Csoport felé irányuló elvárásokat, megvitassuk a felmerülő problémákat, valamint megfelelő háttérrel biztosítsunk az együttgondolkodáshoz és egy fenntartható jövő építésében való együttműködéshez. A XII. Kerekasztal-beszélgetést 2011. június 24-én rendeztük, témája a fenntarthatóság kommunikációja volt.

A Magyar Telekom Csoport érdekelt felei

Piaci érdekelt felek

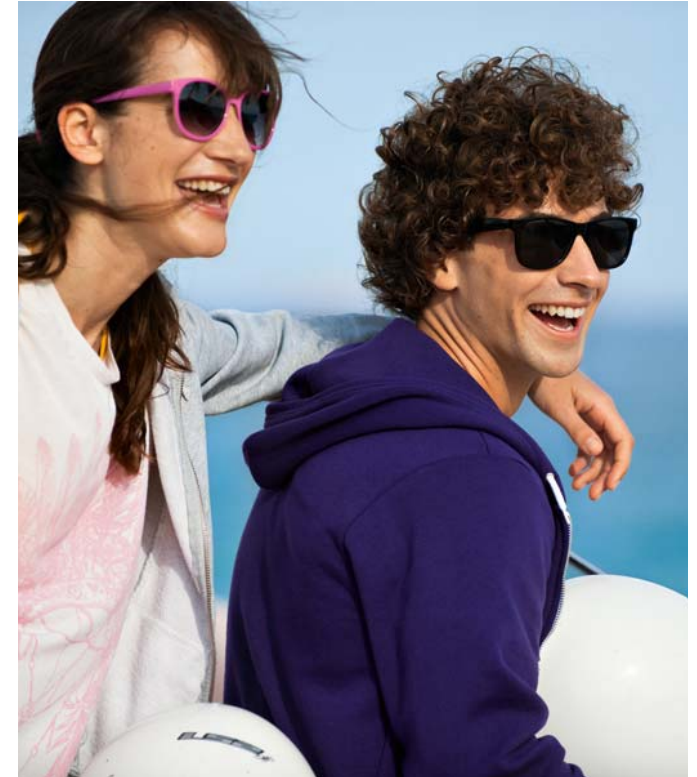
Ügyfelek, egyének, csoportok, szervezetek, vállalatok
Részvényesek, tulajdonosok
Menedzsment
Alkalmazottak
Szállítók
Szakszervezetek, alkalmazotti csoportosulások
Más távközlési piaci szereplők



Nem piaci érdekelt felek

Állami szervek, helyi önkormányzatok
Iparági és piaci szakmai szerveződések, kutatási együttműködések
Helyi közösségek
Környezet és természet

Az érdekelt felekkel folytatott párbeszéd során felmerült fontosabb témákat a korábbi Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetések emlékeztetői ismertetik: http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/esemenyek/fenntarthatosagi_kerekasztal_beszelgetes



1. Felelős vállalat- irányítás és kockázat- menedzsment

1.1. Felelős vállalatirányítás	24
1.2. Kockázatmenedzsment	26
1.3. Vállalati megfelelés	26
1.4. Szabályozói megfelelés	27
1.5. Részvétel a közpolitikában	27
1.6. Szállítók	27



1. Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment

1.1. Felelős vállalatirányítás

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

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

A pénzügyi jelentések struktúrájának egyszerűsítése és az adminisztrációs költségek csökkentése érdekében a Magyar Telekom 2010. november 12-ai hatállyal megszüntette amerikai letéti jegyeinek New York-i tőzsdei jegyzését. A Magyar Telekom részvényeinek és letéti jegyeinek egyesült államokbeli regisztrációjának megszüntetése 2012. február 12-én vált hatályossá. A társaság továbbra is fenntartja részvényeinek jegyzését a Budapesti Értéktőzsdén, és változatlanul készít angol nyelvű fordításokat az Éves jelentésekről, pénzügyi beszámolókról és befektetői közleményekről.

Igazgatóság

A magyar törvények szerint az Igazgatóság felelős a társaság irányításáért és dönt minden olyan kérdésben, melyben a részvényeseknek nincsen kizárólagos hatáskörük. Az Igazgatóság évente jelentést készít a részvényeseknek az éves rendes közgyűlésre, és negyedévente a Felügyelő Bizottságnak a társaság gazdálkodásáról, vagyonáról és üzletpolitikájáról. A társaság Alapszabályában a közgyűlés úgy rendelkezett, hogy az Igazgatóság legalább 6, de legfeljebb 11 tagból áll, akiket a közgyűlés hároméves időszakra választ.

Az Igazgatóság üléseit évente legalább négy alkalommal tartja. Az Igazgatóság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább hat igazgatósági tag jelen van. Minden igazgatósági tagnak egy szavazata van. Az Igazgatóság határozatainak meghozatalához egyszerű többség szükséges.

Az Igazgatóság tagjai 2011. december 31-én

Név	Fő pozíció
Christopher Mattheisen	elnök-vezérigazgató, Magyar Telekom Nyrt.
Dr. Földesi István	nemzetközi üzleti tanácsadó (független)
Dr. Ferri Abolhassan	T-Systems igazgatóságának tagja (non-executive)
Dr. Gálik Mihály	egyetemi tanár, Budapesti Corvinus Egyetem (független)
Thilo Kusch	gazdasági vezérigazgató-helyettes, Magyar Telekom Nyrt.
Dr. Klaus Nitschke	a Deutsche Telekom AG Europe stratégiai, az MT Csoportért, valamint a Hollandiában és az Egyesült Királyságban található leányvállalatok területi irányításáért felelős alelnöke (non-executive)
Frank Odzuck	vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt. (független)
Dr. Ralph Rentschler	a Deutsche Telekom AG Európai Gazdasági Igazgatóság európai régió gazdasági igazgatója (non-executive)
Dietmar Frings	a Deutsche Telekom AG emberi erőforrás alelnöke (non-executive)

A 2010. április 7-én megtartott évi rendes közgyűlés hároméves időszakra megválasztotta az új Igazgatóságot.

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

Ügyvezető Bizottság

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

Az Ügyvezető Bizottság tagjai 2011. december 31-én

Név	Fő pozíció
Christopher Mattheisen	elnök-vezérigazgató
Thilo Kusch	gazdasági vezérigazgató-helyettes
Maradi István	műszaki vezérigazgató-helyettes
Budafoki Róbert	vezérigazgató-helyettes, vállalati szolgáltatások üzletág vezetője
Pataki Róbert	stratégiai és üzletfejlesztési vezérigazgató-helyettes
Somorjai Éva	humán erőforrás vezérigazgató-helyettes
Keszég Attila	értékesítési és szolgáltatási vezérigazgató-helyettes
Király István	marketing vezérigazgató-helyettes
Máthé Balázs	jogi és társasági ügyek vezérigazgató-helyettes

Az Ügyvezető Bizottság aktuális összetétele a honlapunkon elérhető: http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto_bizottsag

Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság ellenőrzi a társaság ügyvezetését és biztosítja, hogy a társaság eleget tegyen a magyar törvényi előírásoknak, illetve a társaság irányítását szabályozó saját rendelkezéseknek. A Felügyelő Bizottság megvizsgál a közgyűlés elé terjesztendő minden jelentést, az Igazgatóság javaslatait, a pénzügyi jelentéseket és a nyereség felosztására vonatkozó javaslatot. A Felügyelő Bizottság ezen témákról jelentést készít az Éves jelentés megtárgyalására hivatott közgyűlés részére. 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 képviselőket. A Felügyelő Bizottság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább a tagok kétharmada jelen van. A törvényi előírás szerint a Felügyelő Bizottság tagjainak többsége független.

A Felügyelő Bizottság tagjai 2011. december 31-én

Név	Fő pozíció
Dr. Pap László	a Felügyelő Bizottság elnöke, a Budapesti Műszaki Egyetem Villamosmérnöki Karának professzora
Dr. Illéssy János	ügyvezető igazgató, Lebona Kft.
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	Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Kar diplomavédési és záróvizsga-bizottságának elnöke
Konrad Kreuzer	az E.ON Hungária Zrt. igazgatóságának elnöke
Martin Meffert	A Magyar Telekom, a Makedonski Telekom és a Crnogorski Telekom vállalatirányítási ügyeinek felelőse, Csoport központ, Deutsche Telekom AG
Varju György	Központi Üzemi Tanács szakértő
Bujdosó Attila	Távközlési Szakszervezet elnöke
Lichnovszky Tamás	a Központi Üzemi Tanács elnöke
Varga Zsoltné	minőségügyi menedzser, Magyar Telekom
Dr. Konrad Wetzker	intézetigazgató (Chairman), Corvinus School of Management

A 2010. április 7-én megtartott évi rendes közgyűlés hároméves időszakra megválasztotta az új Felügyelő Bizottságot. A 2011. április 12-én megtartott évi rendes közgyűlés további egy tagot választott a Felügyelő Bizottságba. A Felügyelő Bizottság aktuális összetétele honlapunkon elérhető:
http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/felugyelo_bizottsag

Audit Bizottság

Az Audit Bizottság közvetlenül javaslatot tesz a közgyűlés által megválasztandó független külső könyvvizsgáló kijelölésére, és áttekinti a független külső könyvvizsgáló által végzett szolgáltatásokat. Az Audit Bizottság feladatai közé tartozik, hogy előzetesen jóváhagyja a független külső könyvvizsgáló által végzett audit és nem audit típusú szolgáltatásokat és azok díjait. Az Audit Bizottság áttekinti a Magyar Telekom éves pénzügyi jelentéseit, figyelembe véve az auditok eredményeit és a független külső könyvvizsgáló által végzett ellenőrzéseket, a Budapesti Értéktőzsdéhez és a pénzügyi hatóságokhoz benyújtandó pénzügyi jelentéseket és a belső ellenőrzés által készített jelentéseket. Az Audit Bizottság szükség szerint, de évente legalább négy alkalommal ülésezik. A bizottság tagjait a társaság közgyűlése választja a Felügyelő Bizottság független tagjai közül.

Az Audit Bizottság tagjai 2011. december 31-én

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

Az Audit Bizottság aktuális összetétele honlapunkon elérhető:
http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/audit_bizottsag

Javadalmazási Bizottság

A Javadalmazási Bizottság javaslatot tesz az Igazgatóságnak a vezérigazgató és a vezérigazgató-helyettesek alkalmazására, elbocsátására, javadalmazására, prémium-célkitűzéseinek meghatározására és értékelésére. A Javadalmazási Bizottság üléseit évente legalább három alkalommal tartja. A Javadalmazási Bizottság tagjait az Igazgatóság tagjai közül választják.

A Javadalmazási Bizottság tagjai 2011. december 31-én

Név	Fő pozíció
Frank Odzuck	vezérigazgató, Zwack Unicum Nyrt.
Dr. Ralph Rentschler	a Deutsche Telekom Europe Igazgatóságának gazdasági területéért felelős tagja
Dietmar Frings	a Deutsche Telekom AG emberi erőforrás alelnöke

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

A felső vezetés teljesítményének ösztönzése és értékelése

A felső vezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek) teljesítményének ösztönzésére a változó bér (prémium) szolgál. A prémium-célkitűzések a teljesítménymenedzsment- (TM-) rendszeren keresztül kerülnek lebontásra és megállapításra a többi munkavállalónak.

A rövid távú ösztönzőn felül a felső vezetés további motiválása, illetve érdekeinek a tulajdonosi érdekekkel történő harmonizációja az úgynevezett közép távú ösztönző programon (MITP), illetve a Variable 2 (V2) középtávú ösztönző programon keresztül valósult meg. 2011-ben, a folytonosság megőrzésének érdekében átmenetileg mind a két program elindult.

A Javadalmazási Bizottság tesz javaslatot mind az éves célkitűzésekre, mind azok teljesülésének értékelésére, és emellett az év folyamán nyomon követi a felső vezetők teljesítményét is. A bizottság javaslatai alapján az Igazgatóság hozza meg a döntéseket a felső vezetés teljesítményének értékelésére vonatkozóan. Az Igazgatóság év eleji első ülésen 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 céljából lebontott, részben kollektív, részben személyre szabott célkitűzések teljesítésének megfelelő mértékben fizethető ki. Egy előre meghatározott teljesítési minimum alatt prémium nem adható. 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 2004 óta alkalmazott ösztönző programot 2011-ben átalakítottuk, aminek következtében még hatékonyabban tudjuk motiválni a felső vezetés tagjait a stratégiai célok elérésére. A hosszabb futamidővel a fenntartható teljesítménynövekedést helyezzük előtérbe.

A fenntarthatósági célok elérésére való ösztönzés a feladatok végrehajtásáért felelős középvezetők, illetve szakértők esetében a TM-rendszeren keresztül közvetlenül történik. Emellett a prémiumszabályozás lehetővé teszi a prémium bizonyos mértékű megvonását abban az esetben, ha a Fenntarthatósági stratégia célkitűzései a munkavállaló mulasztása miatt nem teljesülnek.

1.2. Kockázatmenedzsment

A hatékony kockázatmenedzsment elengedhetetlen a hosszú távú pénzügyi tervezéshez és a szervezeti rugalmasság megvalósításához, amit a legutóbbi pénzügyi krízis is bizonyított. A Magyar Telekomnál ezért külön kockázatkezelési irányelv szabályozza a kockázatok kezelését, amely a következő címen érhető el:
<http://www.telekom.hu/static/sw/download/kockazatkezeles.pdf>

1.3. Vállalati megfeleléség

A Magyar Telekom Csoport Vállalati megfeleléségi 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 megfeleléségi kockázatokkal foglalkozó utasításokat adtunk ki, és az azokban foglalt eljárásokat alkalmazzuk. Ezzel kapcsolatosan folyamatos oktatást biztosítunk munkavállalóink számára. A feltételezett nemmegfelelés eseteinek jelentésére, kivizsgálására, nyomon követésére és kiigazítására egyértelmű folyamatokat alakítottunk ki. A Vállalati megfeleléségi programot a Csoport megfeleléségi igazgató felügyeli. A Csoport megfeleléségi igazgató közvetlenül az Audit Bizottságnak jelent, és együttműködik az Igazgatósággal, a Felügyelő Bizottsággal és a menedzsmenttel. A Vállalati megfeleléségi program középpontjában a Működési Kódex áll.

A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe a vállalati megfeleléségi követelmények összefoglalását tartalmazza. A 2011 első negyedévében aktualizált Működési Kódex a Csoport közös értékeit rögzíti, és egyben a Telekom erős pozíciójának, reputációjának és sikeres jövőjének záloga is. A Működési Kódex – amit minden munkavállaló elfogad egy online képzés elvégzése után – a Magyar Telekom Csoporton belül mindenkiére érvényes, a munkatársaktól az igazgatósági tagokig. Ezen felül a Magyar Telekom Csoport szerződéses partnereinek is meg kell ismerniük és el kell fogadniuk ezeket az értékeket a beszerzési honlapon való regisztrálásukkor.

2011-ben bennfentes kereskedelem, korrupcióellenes magatartás és munkavállalói összeférhetlenség témákban indított a társaság internet-alapú képzéseket csoportszinten, a kockázatelemzés során beazonosított munkavállalói körnek. A vállalathoz újonnan csatlakozó munkatársak munkakörüknek megfelelő képzését folyamatosan biztosítjuk. 2011-ben 2436 fő oktatására került sor, a képzésen a meghívottak 90%-a vett részt. 2008 óta a Magyar Telekom Csoport munkavállalói összesen 37 784 megfeleléségi távközlési tanfolyamot végeztek el.

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

2011 során a Magyar Telekom Nyrt. szervezeteinek és leányvállalatainknak részvételével folyt kockázatelemzés. A felmérés eredménye alapján átfogó vizsgálat készült a lehetséges megfeleléségi és visszaélési kockázatokra vonatkozóan, aminek eredményei a vállalat 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 összeférhetlenség megelőzése

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

Egyéb foglalkoztatási jogviszonyból származó összeférhetlenség

Egyéb foglalkoztatási jogviszony az elsődleges munkahelyen kívüli további munkavégzés vállalása, aminek során a munkavállaló harmadik fél rendelkezésére bocsátja 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

Környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértéséért, illetve termékkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, gondosságra és használatra vonatkozó jogszabályok és egyéb rendelkezések be nem tartása miatt 2011-ben sem szabtak ki bírságot társaságunkra. A vállalattal szemben egy eljárás indult 2011-ben az Egyenlő Bánásmód Hatóságnál, mely végül egyezséggel zárult.

2011-ben a folyamatban lévő munkaügyi perek száma összesen 14 volt (a Magyar Telekom egy esetben volt felperes, 13 esetben pedig alperes), ebből 5 új ügy indult és 2 fejeződött be 2011-ben. A korábbi évekről áthúzódó eljárásokat is figyelembe véve még 7 ügy van (és marad 2011-et követően is) folyamatban. 2011-ben jogerős ítélet, illetve peren kívüli megállapodás alapján az általunk kezelt ügyek során 58,5 millió Ft kártérítést fizettünk ki.

2011-ben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság – továbbiakban NMHH –, valamint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság egyedi panasz ügyekben összesen 64 millió forint összegben szabott ki bírságot társaságunkkal szemben, mivel a hatóságok szerint nem vagy nem teljes körűen tartottunk be egyes szektorspecifikus jogszabályi rendelkezéseket, illetve az Általános Szerződési Feltételeinkben foglaltakat. Az elmúlt év során ismét több átfogó NMHH piacfelügyeleti eljárás indult, azonban azok jó része az eljárások összetettsége miatt várhatóan csak 2012-ben zárul le. NMHH átfogó piacfelügyeleti eljárás keretében a Magyar Telekomot érintően csak egy esetben, egy 2010-ben indult hatósági eljárás lezárásaképpen került sor egy 300 000 forintos bírság kifizetésére.

Versenyellenes viselkedés, valamint tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése miatti bírság kiszabására nem került sor egyetlen 2011-ben indult ügyben sem.

2011-ben összesen tizenhárom (5 T-Home-ot, 7 T-Mobile-t, 1 T-Home-ot és T-Mobile-t egyaránt érintő) versenyfelügyeleti eljárás indult társaságunkkal szemben a marketingkommunikációs normák, szabályok feltételezett megszegése miatt. Bírság kiszabására 2011-ben egyik eljárásban sem került sor.

Az egyik eljárásban – ahol azt kommunikáltuk, hogy a miénk a leggyorsabb adathálózat – időközben döntést hozott a Versenytanács, és 100 millió forint bírság megfizetésére kötelezte társaságunkat. A Versenytanács határozatát bírósági keresettel támadta meg a Magyar Telekom Nyrt., a bírósági eljárás folyamatban van.

1.5. Részvétel a közpolitikában

A Magyar Telekom Csoport az érdekképviselői szervezeteken keresztül közvetett módon részt vesz a közpolitika alakításában, amiről további információ a 2009-es évet bemutató Fenntarthatósági jelentésben található. Tudomásunk szerint a Magyar Telekom Csoport egyetlen vállalata sem nyújtott pénzügyi támogatást politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek 2011-ben, ami teljes mértékben megfelel a Működési Kódex részletes szabályaiban támasztott követelménynek.

1.6. Szállítók

A Magyar Telekom Csoport méreténél fogva jelentős hatással van a gazdaság többi szereplőjére is, ezért felelőssége nem korlátozódhat a társaság 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 menedzselti 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. 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 (<http://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal>), ahol a szállítók a számukra kialakított interaktív oldalakon – regisztráció után – közvetlenül elérik a hírlevél-szolgáltatást, a tenderfelhívásokat, a szállítóminősítési rendszert, illetve megtehetik a beszerzési eljárásokhoz kapcsolódó hivatalos nyilatkozataik egy részét:

- A Magyar Telekom számára fontos a korrupció elleni fellépés és az etikus magatartás, ezért szállítóitól elvárja, hogy elfogadják Antikorrupciós nyilatkozatát, valamint a társaság Működési Kódexét, és megfeleljenek az azokban rögzített elvárásoknak, amit a szerződés feltételei között is szerepeltet.
- Emellett minden beszállítónak meg kell ismernie és el kell fogadnia a vállalatcsoport Szociális Chartáját, amely a munkakapcsolatokra és a foglalkoztatási feltételekre vonatkozó, elvárt, minimális szociális sztenderdeket fogalmazza meg.
- Ezen túl az érdekelt szállítói kört felkértük a Magyar Telekom Koltánpolitikájának elfogadására.



A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos képességeit – a Beszerzési igazgatóság internetes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben, szerződéses teljesítményüket utóminősítő rendszerben értékeli 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 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 eredményeikről. A megrendelések értékének 71%-át minősített külső szállítóktól szerezük be.

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

2011-ben 12 kiemelt beszállítónkat értékeltük – majd a későbbiekben félévente felülvizsgáljuk – egy DT által kidolgozott szállítói eredményértékelő módszertan alapján, amelynek része a pénzügyi kulcsindikátorokon túl az adott szállító fenntarthatósági teljesítményének az önértékelő kérdőíven és az interneten található információkon alapuló auditálása is (az ezzel a módszerrel értékelt szállítók az éves megrendelési érték 15,4%-át adták 2011-ben).

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

A szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárások integrált informatikai rendszerek támogatásával valósulnak meg. A kiválasztási folyamatot internetalapú ajánlatkérési és aukciós eszköz segíti (e-RFX), a megrendelések szállítókhöz történő kiküldése/visszaigazolása szintén internetalapú (CPEx) elektronikus kereskedelmi megoldással történik, a tranzakciók számát tekintve évről évre növekvő mértékben. Ezek az elektronikus megoldások jelentősen csökkentik a beszerzési folyamat átfutási idejét és a papíralapú dokumentumok mennyiségét. Az elektronikus beszerzési tranzakciók aránya az elmúlt években folyamatosan magas szinten volt, 2011-ben elérte az összes megrendelt tétel 58%-át (2009-ben 52%, 2010-ben 60% volt).

A belső igénylési rendszerbe további hat, a szállító által menedzselt elektronikus katalógust vontunk be. Az itt feladott beszerzési igények esetén a megrendelés teljesen elektronikus úton jut a szállítóhoz. Az így megrendelt tételek aránya elérte a 38%-ot. Az irodaszereket tartalmazó katalógus esetén a szállító már jelöli a zöld termékeket – munkatársainkat ösztönözzük ezen termékek megrendelésére.

Szállítói szerződéseinkben alkalmazott fenntarthatósági/környezetvédelmi témakörbe tartozó 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 feketelista és szürkelisták. Ez azt jelenti, hogy olyan terméket, amelyben a listán lévő alapanyag szerepel, tilos beszerezni (feketelista), illetve annak beszerzése nem támogatott (szürkelisták) 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 költséghatékonyság növelése és a szállítási utak csökkentése érdekében növeljük a szállítók által menedzselt készletek arányát, amely 2011-ben elérte a 27%-ot (2010-ben 24% volt).

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

A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be terméket és szolgáltatást helyi²¹ szállítóktól.

Helyi szállítótól beszerzett termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárulunk a munkahelyek megtartásához. Ezek aránya így alakult az utóbbi években:

Tagvállalatok ²²	2009	2010	2011
Magyar Telekom Nyrt.	74%	70% ✓	71% ✓
KFKI	51%	58%	56% ✓
IQSYS	93%	95%	95% ✓
Pro-M	67%	53%	47% ✓
Makedonski Telekom	69%	67%	73% ✓
T-Mobile Macedonia	56%	55%	47% ✓
Crnogorski Telekom	48%	38%	42%

²¹ Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók

²² A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai

DELFIN-díj a beszállítóknak

2008-ban cégünk megalapította a DELFIN-díjat (Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért: http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/esemenyek/delfin_dij).

A DELFIN-díj odaítélésével a Magyar Telekom a fenntartható fejlődés gondolatának népszerűsítését szeretné elősegíteni beszállítói körében, és az ennek érdekében kifejtett tevékenységüket kívánja elismerni. A díjat a fenntarthatóság terén kiemelkedő szerepet vállaló beszállítók kaphatják meg, odaítéléséről a beadott pályamunkák alapján dönt a szakmai zsűri.

A szakmai zsűri tagjai:

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

A negyedik díjátadóra 2011. június 24-én, a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésen került sor.

A pályázati anyagok megtalálhatóak az alábbi oldalon:

http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/esemenyek/delfin_dij_2011

A Magyar Telekom a DELFIN-díjat 2013-ra szeretné a saját beszállítóiról az összes magyarországi vállalkozásra kiterjeszteni, ezzel is motiválva a vállalkozásokat a fenntartható fejlődés iránti elköteleződésre, és példát mutatva a gazdasági szektorban.



DELFIN-díjátadó

DELFIN-díjban részesült beszállítók kategóriáinként

Kategória	Díjazott beszállító
Esélyegyenlőség támogatása, diszkriminációmentesség segítése	Eurest Étterem-üzemeltető Kft.
Megvalósult innováció a fenntarthatóság érdekében	Cisco Systems Magyarország Kft.
Fenntarthatóság érdekében kifejtett oktatás, tudatformálás	Green Living Hungary Kft.
Klímavédelemmel kapcsolatos beruházás és fejlesztés	Tonic Budapest Kft.



Immár három éve működünk együtt a Magyar Telekommal, s elmondhatjuk: ez egy igazán gyümölcsöző kapcsolat, melynek során rengeteg inspirációt kapunk.

Az Eurest Kft.-nél büszkék vagyunk arra, hogy a közel 1200 munkatársunkból 62 fő megváltozott munkaképességű. Rengeteget foglalkozunk az integrációjukkal: ezt a munkánkat ismerte el tavaly a Magyar Telekom a DELFIN-Díjjal, idén pedig a hazai szervezetfejlesztők független szervezete HR-Oscarjával.

HR osztályunk „személyesen is érintett”: asszisztensünk, Matis Mónika látássérült. Rá is igaz, ami a többi megváltozott képességű kollégánkra: egy elkötelezett, lelkes és igazi társat kaptunk személyében munkatársul. Mónika a Tandemszem Egyesülettel a paralimpiai megnyitóra is elmege:

Magyarországról Londonba tekernek kerékpáron, ezzel hirdetve, hogy fogyatékkal is lehet teljes életet élni, sportsikereket elérni. Cégünk felkarolta az ügyet, és támogatjuk a 7 fős kis csapatot. Mivel anyacégünk, a Compass Group egész Európában üzemeltet éttermeket, így bevontuk őket is a szervezésbe és támogatásba.

Valljuk, hogy az egészséges életmód terjesztése, vendégeink szemléletformálása a mi feladatunk és felelőségünk is. Ezért hoztuk létre Tudatos Választás programunkat, melynek keretében nemcsak az ételekre, hanem a tudatos életmódra, a mozgás fontosságára és a környezeti fenntarthatóságra is felhívjuk a figyelmet.

Az erőforrásokkal való hatékony gazdálkodás mindennapjaink része. A zsírfogókat sok konyhán vegyszerek helyett biológiai úton, lebontó baktériumok segítségével tisztítjuk. Dolgozóinkat folyamatosan oktatjuk, hogyan takarékoskodjanak az árammal és a folyóvízzel. Minden éttermünkben energiatakarékos izzókat használunk. TrimTrax rendszerünkkel monitorozzuk a keletkező konyhai hulladékok mennyiségét, így optimalizáljuk az anyagfelhasználást, és kiküszöböljük a pazarlást. Kerüljük a műanyag eszközök használatát, tartós, elmosható eszközökkel dolgozunk.

Örülünk, hogy egyre több partnerünk is hasonló filozófiát követ, és erőforrásaiból áldoz a közös társadalmi célokért!

Köszegi Attila

Eurest Étterem-üzemeltető Kft., területi vezető

2. Ügyfélkapcsolatok

2.1. Ügyfélpanaszok kezelése	31
2.2. Ügyfeleink tájékoztatása	31
2.3. Marketingkommunikáció	32
2.4. Ügyfél-elégedettség	33
2.5. Ügyfeleink bevonása	36



2. Ügyfélkapcsolatok

2.1. Ügyfélpanaszok kezelése

Az elmúlt években megkezdett munkát folytatva a Magyar Telekom továbbra is arra törekszik, hogy ügyfélszolgálatán a panaszkezelésben tapasztalható válaszadási időt lerövidítse, az ügyfeleket érő esetleges kellemetlenségeket minimális szintre csökkentse, illetve előtérbe helyezze az azonnali megoldásokat.

Valljuk, hogy a panaszok az ügyfeleinktől érkező hasznos jelzések, melyek segítenek feltárni a folyamat vagy egyéb hiányosságokat. Ezek megszüntetésével sikeresebbek lehetünk versenytársainknál, ügyfeleinknek pedig kifogástalan szolgáltatásokat tudunk biztosítani. Ebben a szellemben vágunk bele 2011-ben abba az egyéves projektbe, melynek célja a panaszokat kiváltó okok azonosítása és megszüntetése volt. A 6Sigma módszertanon alapuló projekt kiterjedt a T-Home- és T-Mobile-termékek és szolgáltatások teljes körére. Reprezentatív minták részletes elemzésével tárta fel azokat a problémákat, melyek ügyfélpanaszokhoz vezetnek, majd az érintett területek bevonásával (IT, marketing, sales, ügyfélszolgálat és műszaki területek) dolgozott ki javaslatokat ezek felszámolására. A projekt eredményeként számtalan folyamat hatékonyságát sikerült javítani és több tucat IT-fejlesztésre került sor.

Mindezek együttes eredményeként a havonta beérkező ügyfélpanaszok száma tartósan, 20-25%-kal csökkent, míg az átlagos megválaszolási idő is jelentős mértékben, négy nappal rövidült. A projekt működése mára a mindennapok részévé vált, minden hónapban újabb mintákon keresztül vizsgáljuk a panaszok okait, keressük azok megoldását, biztosítva ezzel a hatékonyság fenntartását.

A panaszok azonnali megoldása érdekében call centereinkben és üzleteinkben is képzések során bővítettük ügyintézőink kompetenciáját, illetve meghatároztuk a panaszoknak azt a körét, melyet azonnal kezelni tudnak, megkímélve ügyfeleinket a válaszra való várakozástól. Ügyintézőink munkájának hatékonyabb támogatása érdekében integráltuk azt a belső szakértői csapatot, akik segítik őket a napi munkavégzésükben. Ezzel sikerült gyorsítani azon ügyfeleink kiszolgálását, akik társaságunk több szolgáltatását is igénybe veszik.

2011 számos változást hozott a távközlési szolgáltatók és ügyfeleik számára a szabályozói környezet oldaláról is. A változó hírközlési jogszabályok által meghatározott új vagy módosított feladatok végrehajtására sokszor kevés felkészülési idő állt rendelkezésére. A Magyar Telekom elkötelezett az új szabályozói elvárások teljesítése iránt, annak ellenére, hogy egyes esetekben az egyszerűbb folyamatok, vagy számítási módszerek nagymértékben bonyolódtak, jelentős informatikai fejlesztéseket igényeltek, vagy idő hiányában átmeneti, manuális megoldásokat kellett alkalmazni. A változások követését a folyamatosan módosuló végrehajtási rendeletek kiadása, illetve egyes témakörökben az eltérő értelmezési lehetőségek megjelenése is nehezíti.

A következő években is elkötelezetten folytatjuk a kiszolgálási színvonalunk javítására és a panaszkezelési idők csökkentésére irányuló munkánkat.

A szolgáltatásokra vonatkozó, a Magyar Telekom által vállalt minőségi mutatók célértéke és az azok teljesítésére vonatkozó tényértékek a 229/2008 (IX. 12.) kormányrendelet alapján publikálásra kerültek. Ezek egyik eleme a beérkezett panaszok/minőségi panaszok 1000 előfizetőre jutó száma.

További információk a http://www.telekom.hu/rolunk/iranyelveink/minoseg_garanciai oldalon, részletes adatok pedig a http://www.telekom.hu/static/sw/download/2011_evi_T_Home_T_Systems_szolgaltatasminosegi_mutatok.pdf és a http://www.telekom.hu/static/sw/download/2011_evi_T_Mobile_szolgaltatasminosegi_mutatok.pdf oldalakon érhetők el.

Pro-M és a Daten-Kontor tagvállalatainknál 2011-ben nem fordult elő ügyfélpanasz.

Montenegróban 2011-ben eredményesen megvalósult mindkét üzletág teljes körű panasz- és követeléskezelési folyamatának folyamatos javítása, a jogi szabályozás követelményeinek megfelelő és az ügyfél-elégedettséget szolgáló proaktív megközelítés az ügyfelek kérései vonatkozásában. Emellett 2011 első negyedében megkezdődött és jelenleg is folyamatban van a 6Sigma projekt az ügyfélpanasz-megoldási folyamat javítása érdekében. A Crnogorski Telekom ügyfélpanaszainak

1000 előfizetőre jutó száma 2011-ben a vezetékes telefonszolgáltatásokra 69 ✓, az előfizetésesre 64 ✓, a feltöltőkártyás szolgáltatásokra 13 ✓ volt.

Macedóniában 2011-ben a 2010-es értékkel közel azonos számú, 12 424 ✓ ügyfélpanaszt regisztráltak a vezetékes szolgáltatások esetében. A vezetékes telefonszolgáltatásnál az 1000 előfizetőre jutó panaszok száma 28,6 ✓, az internetszolgáltatásnál 18,6 ✓, az IPTV-szolgáltatásoknál 41,1 ✓ volt 2011-ben. A mobilszolgáltatásokat használó ügyfelektől 12 030 ✓ panasz érkezett. Ezek 79%-a havi díjas, 21%-a pedig feltöltőkártyás csomaggal rendelkező ügyfelektől származott. A mobilszolgáltatások területén az 1000 ügyfélre eső panaszok száma 2011-ben a következők szerint alakult: feltöltőkártyás csomaggal rendelkező ügyfelek: 2,9 ✓, havi díjas ügyfelek: 23,5 ✓. 2011-ben folytatódott a vezetékes és mobil panaszkezelési folyamatok egységesítése. Egyes lépések egységesítése sikeresen megtörtént, azonban az eltérő IT-háttér miatt a működési folyamatok meglehetősen különbözőek. Az üzemeltetési KPI-k 2011-ben teljesültek, az év során a panaszkezelési folyamat minőségének javítása állt a középpontban. Az elmúlt évhez képest 2011-ben több távközlés-szabályozói megkeresés történt.

2.2. Ügyfeleink tájékoztatása

A Magyar Telekom Csoport folyamatosan törekszik arra, hogy ajánlatai minél egyértelműbbek és széleskörűen elérhetőek legyenek. A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjcsomagjairól az alábbi címeken lehet tájékozódni:
<http://www.t-home.hu>
<http://www.t-systems.hu>
<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/tarifak>

További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a következő címen kaphatnak tájékoztatást:

- Dataplex: <http://www.dataplex.hu/>
- KFKI: <http://www.kfkizrt.hu>
- IQSYS <http://www.iqsys.hu/web/guest>
- Pro-M: <http://Pro-M.hu/engine.aspx?page=szolgáltatások>
- Origo: <http://www.corp.origo.hu/portfolio.html>
- Kitchen Budapest: <http://www.kitchenbudapest.hu/hu/products>
- ISH Informatika: <http://ish.hu/>
- Daten-Kontor: <http://www.dk.hu/>
- Budakalász Kábel TV: <http://www.kalasznet.hu/>
- Makedonski Telekom: <http://www.telekom.mk/en/?z=222>
- T-Mobile Macedonia: <http://www.t-mobile.com.mk/public/?itemid=389505dc-f903-4847-80a6-8af095c32f3f>
- Crnogorski Telekom: <http://www.t-com.me/Naslovna.aspx?jezik=2>, <http://www.t-mobile.me/eng/postpaid.aspx>



T-Pont megnyitó Mammut II.

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

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

A Magyar Telekom kiemelt figyelmet fordít arra, hogy mindenkinek segítséget nyújtson a digitális világban való tájékozódáshoz. A társaságunk által életre hívott hello holnap! kezdeményezés keretében a fenntarthatósággal kapcsolatban is részletes tájékoztatást kínálunk – különös tekintettel az egyes ember lehetséges szerepvállalására. Ennek színtere a www.helloholnap.hu oldal, ahol az érdeklődők megismerhetik a fenntarthatósággal kapcsolatos fogalmakat, felvetéseket, terveket – és a Magyar Telekom ilyen irányú aktivitásait.

2.3. Marketingkommunikáció

A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdeteiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtevesztés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelenítsék meg aktuális ajánlatainkat. 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 igénybevitelével, az adott reklámhordozó lehetőségeit maximálisan kihasználva juttatjuk el mindenkinek. Így biztosítjuk a minél teljesebb körű tájékozódás és ezzel együtt az átgondolt, felelős döntés lehetőségét.

Nem kell saját erőmű, hogy felkapcsolhassa a lámpát.

A fenntartható fejlődésért – beruházás nélkül

A Telekom informatikai szolgáltatásaival, mint például Virtualoso szolgáltatásaink, korszerű bérlehető szervereink vagy hosting megoldásaink, az Ön cége is számottevően mérsékelheti cége áramfogyasztását, üzemanyag felhasználását, károsanyag-kibocsátását. A környezet megővésén túl cége működési költségeit is csökkentheti, ráadásul, mivel szolgáltatásainkat havi díjas alapon kínáljuk, Ön az egyszeri nagy beruházási költségekétől is mentesül.

Használja Ön is a Telekom innovatív, környezetudatos termékeit, és legyen az Ön cége is felelős vállalkozás.

Várjuk Önt a részletekkel a T-Pontokban, a 1400 telefonszámon vagy az uzletitelekom.hu oldalon.

Informatikai szolgáltatások a Telekomtól – üzlet minden vállalkozásnak

T

2.4. Ügyfél-elégedettség

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez komplex ügyfél-elégedettség-méréseket, melyek keretében folyamatosan monitorozza ügyfelei (és egyúttal a versenytársak ügyfélkörének) általános elégedettségét, csakúgy, mint az elégedettséget befolyásoló szolgáltatáselemek (pl. hálózatminőség, termékínálat, ügyfélszolgálat stb.) megítélését részleteiben is. A mérések mind módszertanukban, mind az eredmények tekintetében külön-külön értelmezhetők a T-Home és a T-Mobile ügyfél-körére, 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 a Kutatási és elemzési osztállyal szoros együttműködésben.

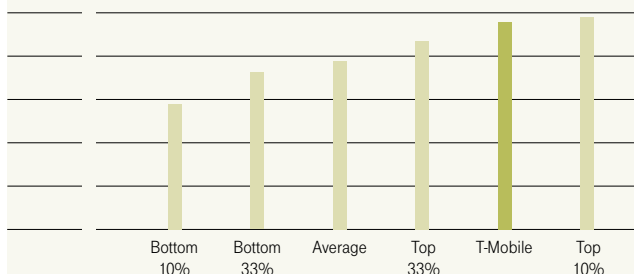
A felmérések telefonos, illetve személyes megkérdezéssel, sztenderd interjúk formájában történnek, szakmailag indokolt nagyságú, rétegzésű és súlyozású mintákon. A vizsgált kérdéskörök tartalma alapvetően nem változik az évek során, ezzel biztosítva az időbeli változások nyomon követhetőségét – ugyanakkor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

Lakossági ügyfélkör

A T-Mobile 2011-ben is – csakúgy, mint a megelőző években – igen magas szintű ügyfél-elégedettséget tudhat a magáénak. Az európai iparági (mobilszolgáltatások) benchmarkeredményeivel összevetve is kiemelkedő a teljesítménye, 2011 utolsó negyedévében mért ügyfél-elégedettségi indexe is az úgynevezet Top 10%-ra jellemző érték körüli. Egy másik megközelítésben: az ügyfelek többsége, nagyjából háromötöde határozottan elégedett és egyúttal lojális is a szolgáltatójához, míg az ezzel ellentétes véleményen lévők aránya rendre 10% alatt marad. Az egyes szolgáltatáselemek értékelését tekintve a 2011-es évben is kiemelkedően kedvező volt a hálózatlefedettség és a hálózatminőség megítélése, melyek egyúttal az ügyfél-elégedettséget leginkább befolyásoló tényezők körébe sorolhatók. Kiemelhetők még a feltöltési lehetőségekhez, a készülék-ínálathoz, a T-Pontokhoz és a T-Mobile weboldalához – melyeket szintén nagyra értékelnek ügyfeleink – fűződő pozitív tapasztalatok.

Elégedettség a mobilszolgáltatásokkal (lakossági ügyfelek) ✓

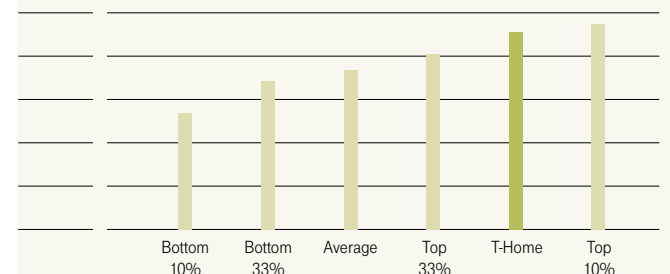
A T-Mobile lakossági ügyfél-elégedettség-mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében – 2011 Q4



A T-Home lakossági ügyfelei körében mért elégedettségi index a vezető-es szolgáltatások piacán a T-Mobile-éhoz mérhető, hasonlóan magas szolgáltatási szintet tükröz, a 2011 Q4-ben regisztrált érték az európai iparági benchmark Top 10% és Top 33% közötti tartományába került. A T-Home legfőbb erőssége – az ügyfelek tapasztalatai szerint – a kínált szolgáltatások és termékek összessége, azok folyamatosan megújuló kínálata. Mindezek megítélése jelentősen javult is a megelőző évhez képest. Szintén átlag feletti a T-Pontok teljesítményével, általánosságban az ügyfélszolgálat minőségével, valamint a vezető-es hálózatokkal való elégedettség.

Elégedettség a vezető-es szolgáltatásokkal (lakossági ügyfelek) ✓

A T-Home lakossági ügyfél-elégedettség-mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében – 2011 Q4

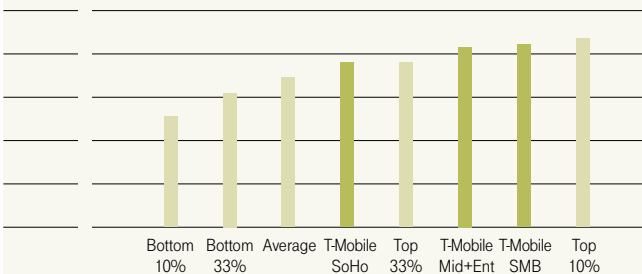


Üzleti ügyfélkör

2011-ben az üzleti ügyfelek mobilszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettsége továbbra is átlag feletti volt, a T-Mobile teljesítménye valamennyi ügyfélszegmensben felülmúlta a versenytársak teljesítményét. A szolgáltatásminőség szintje az európai élmezőnyhöz tartozik. Az eredmények alapján a Magyar Telekom fő erősségei közé a hálózat minősége és a megfelelő lefedettség, az értékesítési pontok, az üzleti weboldal, valamint a kapcsolattartó munkatársak tevékenysége tartozik.

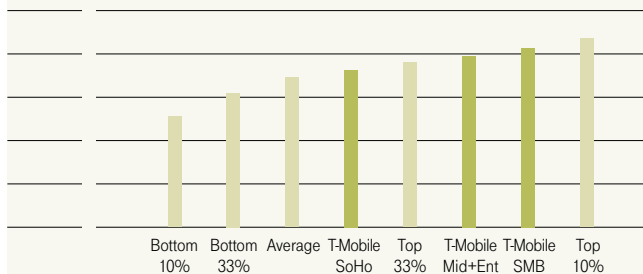
Elégedettség a mobilszolgáltatásokkal (üzleti ügyfelek) ✓

A T-Mobile üzleti ügyfélelégedettség-mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében – 2011 Q4



Elégedettség a vezetékes szolgáltatásokkal (üzleti ügyfelek) ✓

A T-Home üzleti ügyfélelégedettség-mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében – 2011 Q4



Az üzleti ügyfélkör elégedettsége a vezetékes szolgáltatásokkal 2011-ben is kiemelkedő. Az ügyfél-elégedettség indexe az európai iparági benchmarkértékek felső harmadába sorolódik. A vállalati döntéshozók kimondottan elégedettek voltak a Magyar Telekom hang- és internet-szolgáltatásainak minőségével, a szolgáltatáslétesítés menetével és az ügynevezett ügyfélmenedzserek tevékenységével.

A mért ügyfél-kiszolgálási csatornák a következők: T-Mobile és T-Home IVR, lakossági T-Mobile call center, üzleti (SoHo) T-Mobile call center, T-Home call center és helpdesk, T-Mobile és T-Home T-Pontok, T-Mobile és T-Home partnerüzletek, T-Mobile webshop, valamint T-Home létesítés, hibaelhárítás és Szuperszerviz.

A mérés célja folyamatosan figyelemmel kísérni ügyfélkezelésünk minőségét, kvalitatív és kvantitatív módon információt szerezni az ügyfelek elégedettségéről, az ügyfélszolgálatunkkal kapcsolatos benyomásokról. Az elemzések eredményei alapján a felső vezetés intézkedési tervet határoz meg. Az elemzések kiértékelése az egyes szervezeti egységek által kezelt ügyfelek csoportjaira vonatkoztatva és csoportszinten is megtörténik. A megvalósulás nyomon követését a vezetőségi értekezletek keretében a felső vezetők és az igazgatók végzik. A kiértékelés kapcsán felszínre került hiányosságokkal, eltérésekkel kapcsolatosan az érintett üzleti terület közvetlen vezetője intézkedik, azaz az eredmények operatív döntéseket is támogatnak – így például megmutatkozik, hol van szükség több ügyintézőre, hol kell sürgősen csökkenteni a várakozási időt, az ügyintézőket képezni tréningekkel, stb.

A KFKI jelenleg háromszintű ügyfélelégedettség-mérést végez elektronikusan:

1. Projektlapú: minden hónap lezárulta után, az adott hónapban végszámlázásra került, 5 millió Ft feletti projektek esetén projekt-elégedettség-mérési kérdőív kerül kiküldésre egy kereskedelmi és projektmegvalósítási kapcsolattartónak.
2. Kiemelt szolgáltatási ügyfelek: félévente 100–100 ügyfélnek kerül kiküldésre kiemelt szolgáltatásra vonatkozó ügyfélelégedettség-mérési kérdőív.
3. Kis és közepes szolgáltatási ügyfelek: minden negyedév lezárultával 100–100 ügyfélnek kerül kiküldésre kis és közepes szolgáltatásra vonatkozó ügyfélelégedettség-mérési kérdőív.

A kitöltött kérdőívek adatait statisztikai feldolgozás után megkapják az adott mérésben érintett területek vezetői, akik a kapott eredmények alapján szöveges értékelést készítenek. Azoknál az ügyfeleknél, akik a 6-os skálán 3-as vagy annál rosszabb választ adnak valamelyik kérdésre vagy negatív szöveges értékelést írnak, esetleg is kivizsgálásra kerül a kirívóan alacsony értékelés oka, és szükség esetén intézkedéseket hoznak az ügyfél-elégedettség visszaszerzésére.

A klasszikus általános elégedettségmérés mellett egész évben folyamatosan mérjük ügyfeleinknek az egyes ügyfélkapcsolati csatornákkal (customer service), illetve azok teljesítményével való elégedettségét. A mérés ügynevezett Voice of the Customer típusú vizsgálat keretében, sztenderd kérdőívvel, heti, illetve havi szintű riportolással, egységes módszertannal történik. A megkeresés tranzakció-alapú, az ügyfélkapcsolati esemény után az ügyfeleket 24-72 órán belül megkeressük, folyamatos napi adatfelvétellel.

A Pro-M Zrt.-nél 2011-ben a korábbi évek módszerétől eltérően csak kvalitatív felmérésre került sor, melyet a BellResearch Kft. végzett el. A felhasználói súlyarányok figyelembevételével, 9 VPN-től összesen 29 interjúalanyt kérdeztek meg 2011. október 24. és november 9. között. Az előkészítés időszakában a BellResearch munkatársaival közösen készültek el a kérdőívek és a moderátori segédlet.

A BellResearch egy előadás keretében ismertette az eredményeket. Ennek során a felmérést végző munkatársaik személyes benyomásairól is tájékoztatást és egyes észrevételek értékeléséhez, feldolgozásához tanácsokat is adott a közvélemény-kutató cég.

A felmérés legfontosabb megállapítása, hogy a felhasználók EDR-hez való hozzáállása pozitív irányban változott, a rendszer kötelező bevezetését/használatát kísérő negatív felhangok mára teljesen elhaltak, a negatív észrevételek is a jobb használhatóság érdekében fogalmazódtak meg, zömében új, rendszerintegrációs igényekként.

A szolgáltatás színvonalát stabilan jónak értékelik. A hangszolgáltatás megítélése kiemelten jó. Az adatszolgáltatás nem, vagy kevésbé használt, de a nagyobb adatátviteli sebesség mint igény megjelenik.

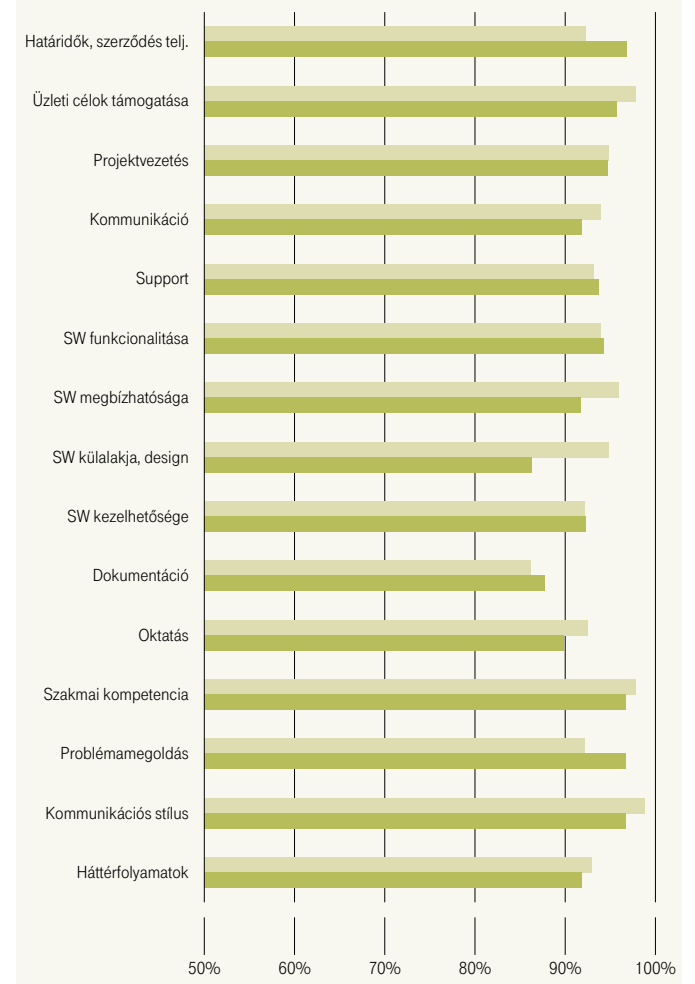
Az együttműködési lehetőséget már jobban ismerik, használatát végrehajtói szinten nem tartják szükségesnek, vezetői szinten viszont igen.

A legkevésbé erős résznek a ProMobil rendszert tartják. A megfogalmazott problémák zöme az ismerethiányra utal.

A Pro-M Zrt. ismertsége nőtt, a professzionális üzemeltetést elismerik, dicsérve az ügyfélszolgálat tudását, segítőkészségét és gyorsaságát is.

A Daten-Kontornál az ügyfélelégedettség-mérést kérdőíves módszerrel, az ügyfelek gyakori látogatásával, illetve az észrevételek gyűjtésével végzik. Az üzletágvezetők előre megtervezik, hogy mely ügyfeleket, mely projektek kapcsán kérdezik meg, kiválasztva azokat az ügyfél-oldali kapcsolattartókat, akiktől a legtöbb és legpontosabb információt kaphatják a termékekről és szolgáltatásokról. A tervadatokat share-point listában rögzítik, amely alkalmas a mérés állapotának követésére is (tervezett, elküldött, visszaküldött). A mérést általában év végén (november–december), de legkésőbb projektzáráskor végzik. A kérdések 3 fő kategóriában (menedzsmentelemek, termékjellemzők és humántényezők) kerülnek gyűjtésre. Az értékelési skála 1-től 6-ig terjed, a megkérdezettek az értékelési osztályzat mellett a szempont fontosságát is értékelik (1: közömbös, 2: fontos, 3: kritikus). A fentiekben túl bekérjük az ügyfelek összbenyomását, valamint más informatikai beszállítókhoz való relatív értékelését is. Az adatok elemzésekor az előző évi adatokkal hasonlítjuk össze az elért eredményeket, számottevő csökkenés esetén helyreállító tevékenységet indítva. Több szempont csökkenése esetén minőségcélként fogalmazzuk meg a mutatók javítását.

Ügyfélelégedettség-mérési eredmények a Daten-Kontornál 2010-2011



A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia az ügyfél-elégedettséget és -hűséget rendszeresen, negyedévente mind a lakossági, mind az üzleti szegmensben méri a TRI*M módszertan segítségével. A TRI*M Index kulcsfontosságú mutató (vagy KPI) az ügyfélkapcsolat minőségének gyors méréséhez.

T-Mobile Macedonia TRI*M Index 2011

	Q1	Q2	Q3	Q4
T-Mobile (lakossági ügyfelek)	73 ✓	68 ✓	76 ✓	77 ✓
T-Mobile (üzleti ügyfelek)	-	53 ✓	-	60 ✓

Makedonski Telekom T-Home TRI*M Index 2011

	Q1	Q2	Q3	Q4
T-Home (lakossági ügyfelek)	73 ✓	72 ✓	73 ✓	77 ✓
T-Home (üzleti ügyfelek)	72 ✓	74 ✓	78 ✓	74 ✓

Az ügyfél-elégedettség növelésére a társaságnál az úgynevezett measure & manage folyamat került bevezetésre. A társaság minden területéről érkező résztvevők – T-Mobile és T-Home – évente kétszer találkoznak a TRI*M workshopok keretében. E workshopok legfőbb célja a TRI*M mérési eredmények részletes bemutatása és elemzése, a beazonosított események lehetséges okainak feltárása és megbeszélése, végül a pozitív előrelépésre irányuló, a jövőbeli eredmények javítását célzó intézkedések kidolgozása és meghatározása.

A Crnogorski Telekom az ügyfél-elégedettséget két értékkel méri: TRI*M és ICCA.

A TRI*M T-Com és a TRI*M T-Mobile mérése negyedévente, telefoninterjúval történik. A tanulmány kezdete óta az indexek jelentős ingadozást mutattak, különösen a T-Mobile esetében. A nagyfokú ingadozás és az indexek éves összehasonlításban romló tendenciája részletes elemzést tett szükségessé, ami 2011-ben a DT-vel együttműködésben megtörtént. Mindhárom szolgáltatónál azonos mértékben ingadozó trend volt megfigyelhető: a mutatók jelentős növekedést mutattak az egyik negyedévben és jelentősen csökkentek a következőben, továbbá az egész piac csökkenést mutatott 2011-ben.

Az elemzések eredményei alapján megállapítható volt, hogy több meghatározó tényező is különösen romló tendenciát mutat, ami erőteljes befolyásolt gyakorolhat az összesített TRI*M-eredményekre. Ezen tényezők a következők: árak, ár-érték arány, hálózat és tarifák. Ez arra utal, hogy a piac nagyon árérzékeny, amit a válság is jelentősen befolyásol. Az ICCA napi méréssel, telefoninterjúkkal, 24-48 órával az ügyfélkapcsolati eseményt követően történik – 2010 óta a telefonos ügyfélszolgálat és a személyes ügyfélszolgálat esetében, 2011 utolsó negyedéve óta a létesítés és a hibaelhárítás területén.

Mivel az eredmények naponta rendelkezésre állnak, az ügyfél-elégedettség alakulása is naponta nyomon követhető, az ügyfelek megjegyzéseivel együtt. Az ügyfél-elégedettség javítását célzó kezdeményezések 2011-ben: a 3M fórum, ahol bemutatták a negyedéves eredményeket, majd intézkedési terv készült a hibák javítására; az Emlékezetes Pillanatok program 2011 második negyedévében; a 6Sigma program, ami az ügyfélkapcsolati pontok több folyamatának javítása mellett magában foglalta a meghatározó TRI*M-tényezők javítását, a hálózati és hűségprogramot.

2.5. Ügyfeleink bevonása

A Magyar Telekom saját fenntartható működésén keresztül, valamint szolgáltatásai, termékei révén ügyfelei és partnerei számára hosszú ideje elérhetővé teszi a fenntarthatóság eszméjét. A társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a fenntarthatóság népszerűsítéséért létrehozott hello holnap! kezdeményezését és annak tevékenységét minél többen megismerjék.

A Magyar Telekom kezdeményezésére a hello holnap! keretében Fenntarthatósági Média Klub jött létre a hazai vezető nyomtatott, elektronikus és online sajtóorgánumok részvételével. A Klub célja, hogy Magyarországon hétköznapi példák bemutatásán keresztül minél szélesebb körben segítse megismertetni a fenntarthatóság fogalmkörét és gyakorlati jelentőségét. A fenntartható fejlődés definíciójának, jelentőségének és céljainak tudatosítása témakörében negyedévente civil szervezetek pályázhatnak saját fenntarthatósági projektjeikkel támogatásáért. A pályázatokat előzetes kuratóriumi szűrés után a Média Klub tagjai személyes tanácskozás keretében választják ki, a pályázatok megvalósulását pedig a Magyar Telekom finanszírozza.

2011-ben a Magyar Telekom megalapította a hello holnap! sajtódíját. A Fenntarthatósági Média Klub tagjaiból és a Magyar Telekom munkatársaiból álló zsűri azt az újságíró, szerkesztőt vagy műsorvezetőt jutalmazza, aki munkája során az adott időszak alatt a legtöbbet tette a fenntarthatóság népszerűsítéséért. A Magyar Telekom által biztosított egymillió forintos díj évente kerül átadásra. Első alkalommal 2011 szeptemberében, a 4. Fenntarthatósági Napon hirdettek nyertest.

A hello holnap!-ról és a kampányról további részletek a <http://www.helloholnap.hu/> weboldalon találhatóak.



A TV2 örömmel csatlakozott a Telekom által életre hívott Fenntarthatósági Média Klubhoz, amely lehetőséget teremtett számunkra, hogy osztozzunk a jövőnket érintő közös felelősség vállalásában. A TV2 társadalmi felelősségvállalási programja más irányokra helyezi a hangsúlyt, így a Telekom kezdeményezése nélkül jelenleg nem vennénk részt ilyen aktivitásban. Külön öröm számunkra, hogy az együttműködés keretében a Telekom fenntarthatósági felelőse szakmai támogatást nyújt számunkra, amiért hálásak vagyunk.

György Bence
TV2, hírgazdátó

3. Határtalan kommunikáció

3.1. ICT a fenntarthatóságért	38
3.2. Digitális felzárkóztatás	39
3.3. T-City, a jövő városa	41
3.4. Kitchen Budapest – játék, inkubáció és oktatás a Magyar Telekom támogatásával	42
3.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása	42



3. Határtalan kommunikáció

3.1. ICT a fenntarthatóságért



A Magyar Telekom Nyrt. jelenleg érvényes fenntarthatósági stratégiájának egyik kiemelt prioritású feladata a portfólióban a fenntartható termékek részarányának növelése. Ennek megfelelően a fenntarthatósági koordinációs folyamat szabályozásába beépítésre került a termékek fenntarthatósági értékelése, meghatározva a folyamat szereplőit, feladataikat és azok egymásra épülését. 2011-ben ennek megfelelően megtörtént a folyamat szereplőinek ismételt azonosítása az új szervezeti rendben, ismertetésre került számukra nemcsak a folyamat, hanem a kitűzött cél és annak fontossága is.

Mindezek hatására 2012 elejére négy új termékkel bővült az alábbi – a legfontosabb, a fenntarthatóság irányába mutató termékeket és szolgáltatásokat tartalmazó – lista:

- Számlabiztosítás
- PraxisPlatform betegdukációs és terápia menedzsment-rendszer
- MasterCard Mobile mobilfizetési alkalmazás
- Gyermekdoktor-vonal egészségügyi információs szolgáltatás
- TelePresence konferencia
- Hosting (Adatpark) szolgáltatások
- Blackberry Enterprise
- e-Beszerezés
- Távszámla
- Mobilinternet
- Mobil Vásárlás
- MobilFizetés
- Mobilkód
- Compleo
- Kedvezményes prepaid (feltöltőkártyás) díjcsomagok siketeknek és vakoknak
- Virtualoso szolgáltatások
- mobilkészülék az idősebb korosztálynak

A felsorolt termékek és szolgáltatások fenntarthatósági előnyeiről a következő helyen található bővebb információ:
http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/ict_a_fenntarthatosagert

Egy, a területet vizsgáló értékelésből – melynek során a termékek/szolgáltatások fenntarthatósági hatásait 3 dimenzióban, 15 témakörben, 42 kérdés alapján vizsgálja a vállalat – kiderül, 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 fenntarthatósági értékelés dimenzióiról és témaköreiről

részletebben a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből tájékozódhatnak.
http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

Korunk társadalmi és természeti kihívásai szükségessé tették, hogy a készenléti és rendvédelmi szervek világszerte összehangolják és javítsák kommunikációjukat. Ennek érdekében a Magyar Telekom Egységes Digitális Rádiótávközlő rendszert (EDR) épített ki. A rendkívül magas rendelkezésre állást biztosító, zárt rádiótávközlő rendszer célja, hogy olyan professzionális összeköttetést valósítson meg a különféle készen-



PraxisPlatform

léti és rendvédelmi szervek között, amely gyorsabbá, hatékonyabbá és biztonságosabbá teszi az egyes akciók kivitelezését. Részletesebben a 2008-as Fenntarthatósági jelentés tájékoztatója a témáról: http://www.telekom.hu/static/sw/download/fenntart_jel_2008_hun.pdf

A Pro-M Zrt. az EDR felhasználói (a készenléti szervezetek) részére, nemzetközi részvétellel 2011-ben is megrendezte a Professzionális Mobil Távközlési Napot. A már hagyományossá vált rendezvény lehetőséget biztosított az alkalmazások jobb megismerésére, új fejlesztések bemutatására és a felhasználók egymás közötti tapasztalatcseréjére.

2011-ben Budapesten került megrendezésre a világ legfontosabb TETRA-fóruma a TWC (TETRA World Congress) 2011. Az esemény remek alkalmat biztosított a vállalat számára az eredmények nemzetközi szintű bemutatására és a TETRA-világban bekövetkezett fejlesztések, új alkalmazások és felhasználói tapasztalatok közvetlen megismerésére.

3.2. Digitális felzárkóztatás

Digitális megosztottságnak nevezzük az információhoz való hozzáférés lehetőségeiben kialakult különbséget, ami az informatikai megoldásokhoz (területi elhelyezkedés, szociális vagy egyéb szempont miatt) eltérő szinten hozzáférő rétegek között tapasztalható.

A Magyar Telekom digitális felzárkóztatási programjaival törekszik a digitális szakadék áthidalására, valamint az információs és kommunikációs technológia elterjedésében rejlő pozitív hatások elősegítésére.

Korunk gazdasági fejlődéséhez elengedhetetlen az információs és kommunikációs technológiához történő hozzáférés. A társadalmi kapcsolatok és a kommunikáció átformálódása pedig fontossá teszi az új technológiák, lehetőségek megismerését.

Fogyatékkal élők támogatása

A Magyar Telekom továbbra is biztosítja fogyatékkal élő ügyfelei számára a Jelmondó szolgáltatást, amelyről a 2009-es jelentésben található bővebb információ. Emellett a vállalat Domino-kezdve biztosit a Vakok és Gyengénlátók, valamint Siketek és Gyengénhallók Szövetsége tagjainak. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

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 díjmentesen. A program célcsoportja a szociális hátránnyal vagy fogyatékkal élő közösségek érdekeit képviselő, támogató civil szervezetek: munkanélküli fiatalokat, iskolákat, pályakezdőket segítő csoportok, kisebbségi közösségek, valamint egyéb társadalmi problémák megoldásáért dolgozó 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 szakmai előrelépést. A közösségek, civil szervezetek számára lehetőséget nyújt ismertségük növelésére, a hasonló érdekkörű szervezetekkel történő információ- és tapasztalatcserére, ezen keresztül pedig akár a sikereiből adománygyűjtésre is.

A programhoz 2010 végéig összesen több mint 200 szervezet csatlakozott (regisztrált). 2011-ben végignéztük, hogy mely szervezetek használták aktívan az oldalt, és azon szervezetek esetében töröltük a honlapot, ahol már nem használták az oldalt (megszűnt a szervezet, más honlapot használ, nincs ideje foglalkozni a honlappal). Így 2011 végére 70 oldal maradt bent a programban, számukra viszont a napi működésük során nyújt segítséget az Egálnet.

Részletek az alábbi címenek találhatók: http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/tarsadalom/digitalis_hid/egalnet
<http://www.egalnet.hu>

Egálnet honlapszerkesztő verseny

Hagyományosan két évente kerül megrendezésre az Egálnet honlapszerkesztő versenye, ahol a program keretében elkészített honlapok közül a legjobbak tartalmi és megjelenési szempontok alapján kerülnek díjazásra.

A 2011-es verseny díjátadó ünnepsége december 20-án, a Magyar Telekom székházában zajlott. A program kezdete óta ez volt a harmadik ilyen verseny.

A díjátadó ünnepségen a nyertes szervezetek bemutatták oldalukat és elmondták, miben nyújtott számukra segítséget a honlap. A díjakat a zsűri képviselőiben Novák Péter és Szomolányi Katalin adták át. Ezek után az 5 éves Egálnet születésnapjának tortája került terítékre, és a programban részt vevők egymással tapasztalatot is cserélhettek.

A zsűri tagjai voltak:

- Novák Péter, zenész, táncos, koreográfus, a hello honlap! arca
- Szomolányi Katalin, Vállalati fenntarthatósági osztályvezető, Magyar Telekom
- Jancsó Beatrix, senior webkommunikációs menedzser, Magyar Telekom

Összesen 10 díj került átadásra. A legjobb három honlap, valamint a leglátogatottabb és a legtöbb szavazatot gyűjtő egy-egy lapot vihetett haza kiegészítővel együtt, a különdíjasok pedig ajándécsomagot kaptak. Díjat a következő szervezetek vehettek át:

Helyezettek:

1. Família Nagycsaládok Egyesülete
2. Konduktív Iskoláért Közhasznú Alapítvány
3. Kárpátaljai Ifjúsági Szövetség

Leglátogatottabb honlap: Mosonmagyaróvári Városi Kollégium

Legtöbb szavazatot gyűjtött honlap: Cukorbeteg Egri Egyesülete

Küöldíjasok:

- Civil Parlamentért és Civilegyetemekért Alapítvány
- Porrog és Környéke Egészség Egyesület
- A Fejlődő Kalaznóért Egyesület
- Lipcsei Baráti Kör Természetjáró Egyesület
- Idővonat Olvasótábor Alapítvány

Képek és videó a rendezvényről: http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/esemenyek/egalnet_dijkiosto_2011



Egálnet díjátadó, 2011. december



Digitális Híd Ópályán



Digitális Híd Fest Tiszatarjánban

Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása

A Magyar Telekom Digitális Híd Kistélepüléseken program célja, hogy megismertesse az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azokon a területeken, ahol a digitális különbség jelen van, és idővel szakadékká mélyülhet. Ennek érdekében a Magyar Telekom önkéntes szakmai csapata 3000 főnél alacsonyabb lakosságú, elmaradottabb, hátrányos helyzetben lévő kistélepülésekre látogat el, és ott egy rendezvény keretében hatékony, egyénre szabott ismeretterjesztést, informatikai oktatást nyújt. Ennek során a látogatók ismeretet kapnak arról, hogy mire használható az internet és hogyan teheti könnyebbé életüket. Az itt zajló tevékenységek közé tartozik még a kapcsolatok kialakítása és a folyamatos kapcsolattartás az érdeklődőkkel.

Egy átlagos Digitális Híd rendezvény menete

A rendezvényre érkező látogatót valamelyik „hidász” fogadja, leül vele az egyik gép elé, és felméri internetes ismereteit. Amennyiben még az alapfokú ismeretek is hiányoznak, egy alapoktatás kezdődik (géphasználatról az internet használatáig). Ezt követően a látogató életéről és problémáiról beszélgetnek, amiből az önkéntes kolléga számára kiderül, hogy melyek azok az alkalmazások, melyek segíthetik az illető életét. Így került már sor kombajnalkatrész keresésére (ami egy vagy akár több napos utazgatástól kímélte meg az illetőt), búzaárfolyam megtekintésére (amivel a helyi termelő kideríthette, hogy mi legyen a sorsa a betakarított terménynek) vagy a nyugdíjas klub éves programjának közös megszervezésére. Amennyiben sok iskolás jelenik meg a rendezvényen, akkor internetes vetélkedőt szervezünk, melynek fókuszában az internetes információkeresés áll. A leggyorsabb megfejtők nyerik a díjakat.

2011 végéig 159 programra került sor. A rendezvényeket 2011-ben megközelítően 750-en látogatták, és a program kezdete óta 283 Magyar Telekom-munkatárs segítette őket a világhálón való eligazodásban.

2008-hoz hasonlóan 2011-ben is kitelepült a program a Kapolcsi Művészetek Völgye Fesztiválra. Ennek keretében a Völgyben nyújtott internet-elérést a látogatóknak; itt az internetoktatási profil kevésbé volt jelentős.

Digitális Híd Fest

A Digitális Híd Kistélepüléseken program egy újabb elemmel egészült ki 2009-ben Digitális Híd Fest néven. A rendezvényen a Magyar Telekom önkéntesei az eddig megszokott módon az internet használatára tanítják a települések lakosait. Ám új programelemként Novák Péter és a Kultúrpárt a helyi érdeklődők között tart tehetségkutató versenyt, ahol a legjobban szereplők bemutatkozási és az interneten való megjelenés lehetőségét nyerhetik el. A rendezvényt vagy valamilyen meglévő helyi közösségi megmozdulás (pl. falunap) keretében rendezzük meg, vagy mi magunk generálunk ilyen jellegű eseményeket a saját rendezvényünkkel. 2011-ben két Digitális Híd Festre került sor, mindkettőre a Jövő/Menő program keretében, Mezőcsát kistérség négy településén.

Videók, képek és további információ a Digitális Híd programról: http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/tarsadalom/digitalis_hid/digitalis_hid_kistelepuleseken

A vidéki településeken élőknek nyújt kedvezményt a Kaméleon díjcsomagban érvényesíthető Zöld Zóna kedvezmény. A kijelölt kedvezményes Zöld Zónából indított hívások percdíjára 50%-os kedvezmény érvényesül.

Alacsony jövedelmű csoportok részére kínáljuk Eco és Mix díjcsomagjainkat; az utóbbi túlköltekezés ellen is biztonságot nyújt.

Az ország vezető szélessávú szolgáltatójaként a Crnogorski Telekom felelőségének érzi, hogy az ország első számú partnere legyen az információs társadalom kialakításában. Ennek érdekében, hogy az internet a montenegrói lakosok mindennapi életének része legyen, a vállalat a kormánnyal együttműködve projektet indított az informatikai jártasság általánossá tétele, illetve a montenegrói internetpenetráció növelése céljával. A projekt, amely 2008-ban indult és a tervek szerint 2012-ig tart, azt tűzte ki célul, hogy növelje az internethasználatban jártas lakosok arányát, népszerűsítse az internetet, rávilágítson annak jelentőségére és általánosságban is megerősítse Montenegro információs kultúráját.

Már ötödik éve, hogy a Crnogorski Telekom ingyenes ADSL-internet-hozzáférést biztosít az ország minden általános és középiskolájának. 2011-ben körülbelül 150 montenegrói iskola vett részt a programban. A projekt az Oktatás és Tudományok Minisztériumával együttesen került megvalósításra.

2011-ben a Crnogorski Telekom a montenegrói állampolgárok és az ide látogató turisták számára ingyenes, wifis internetkapcsolatot üzemeltetett körülbelül 20 montenegrói helyszínen, köztük nemzeti parkokban is. A montenegrói nemzeti parkokkal együttműködésben a vállalat folytatja a parkok wifiledését, így lehetővé teszi, hogy a látogatók még kedvezőbb körülmények között élvezhessék a természet szépségeit.

3.3. T-City, a jövő városa

Szolnokon 2009 májusa óta folyik a T-City projekt. A város körülbelül 78 000 lakója a T-Citynek nevezett kísérleti projekt által kínált lehetőségeket élvezheti, megtapasztalhatja a legkorszerűbb infokommunikációs technológiák életminőség-javító hatását és megismerkedhet a Magyar Telekom közösségi szolgáltatásaival. A vállalat és Szolnok városa közötti együttműködés hosszú távú innovációs program, amelynek fókuszában az oktatás, a kultúra, a közbiztonság, a turizmus és az egészségügy áll. 2011 során a következő szolgáltatások, tesztek folytatódtak, illetve kerültek bevezetésre a városban:

■ IP-kamerás közvetítőrendszer

Az első kulturális projektnek a város sportcsarnoka adott otthont, ahonnan a telepítés óta négy IP-kamera közvetíti élőben a kulturális vagy sporteseményeket az internet segítségével. A közvetítéseket rögzítik is, az archívumok böngészése különösen a sportolók és edzőik számára jelent nagy segítséget.

■ Sulikártya

A 2009-es tanév kezdete óta egy szolnoki általános iskola már rendelkezik rádiófrekvenciás azonosító (Radio Frequency Identification, RFID-) technológián alapuló beléptető rendszerrel, ami regisztrálja a belépőkártyát viselő tanulókat érkezését és távozását. A szülők akár automatikus SMS-ek, akár az internet segítségével ellenőrizhetik gyermekeik érkezését az isko-

lába, illetve távozását onnan. A 2011-es év során a rendszer a biztonság növelése érdekében forgókapukkal és a kényelmet növelendő e-Ebédjegy megoldással lett kibővíve, illetve bevezetésre került az új iskolai portál is.

■ Városórző

A fejlesztés keretében telepítésre került eNOTO egy olyan kipróbált, a település be- és kivezető közútjait monitorozó berendezés, amely kiemelt szerepet kaphat a települések közbiztonsági helyzetének, a lakosság szubjektív 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.

■ Városkártya

A T-City program keretében 2011 májusában bevezetésre került a Szolnok Városkártya, melynek segítségével a város lakói innovatív szolgáltatásokat és kedvezményeket vehetnek igénybe. A rendszer elindításában és működtetésében Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzata, a Magyar Telekom, a Jászkun Volán Zrt. és a NetLock Kft. (a CityPass rendszert kifejlesztő konzorcium vezetője) vett részt. A Szolnok Városkártya tesztüzeme 2011. május 1. és december 31. között zajlott: ezalatt a próbaüzemben részt vevő szolnoki polgárok egy intelligens kártyát kaptak, amely a CityPass rendszer segítségével teszi lehetővé a korszerű, közösségi szolgáltatások igénybevételét. A próbaüzem során a felhasználóktól érkező visszajelzések alapján fejlesztette tovább a Magyar Telekom a kártyarendszert és kapcsolódó szolgáltatásait, illetve kialakította a közreműködő intézményekkel, partnerekkel közösen a későbbi, Városkártyához kapcsolódó szolgáltatás-portfóliót, elvégezte a gazdaságossági számításokat és kialakított egy fenntartható Városkártya-modellt. A Szolnok Városkártya egyik leghasznosabb szolgáltatása, hogy jegyként vagy bérletként használható a helyi közlekedésben. A Városkártyára feltölthetők a Jászkun Volán helyi járatainak díjtermékei – személyesen a Jubileumi téri pénztárakban, vagy akár távolról is interneten vagy mobiltelefonon keresztül. Az elektronikus összvonalas bérletet vagy az időalapú

menetjegyet a buszra való felszállás után a kihelyezett készülékeknél – a Városkártya hozzáféréssel – érvényesíteni kell. A T-City programban részt vevő kártyabirtokosok a szórakozási, vásárlási, kulturális és sportolási tevékenységük során is élhetnek a kártya nyújtotta szolgáltatásokkal.

■ Virtuális Idegenvezető

A Virtuális Idegenvezető a T-City program egyik legújabb fejlesztése: az Android- és iOS-platformra fejlesztett alkalmazást teljes mértékben Szolnok város adottságaihoz és igényeihez alakította ki a 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 a városba látogatóknak arra, hogy csupán telefonjukat a kezükben tartva elérjék a város turisztikai kínálatát, a helyi idegenforgalmi vállalkozások aktuális ajánlatait és a programokat. A Virtuális Idegenvezető újdonsága a kiterjesztett valóság modul, amely az okostelefon képességeit (kamera, helyzetmeghatározás) használja. A kiterjesztett valóság alkalmazás használatával a helyiek is hasznos információkhoz juthatnak, hiszen telefonjuk kamerájával egy étteremre fókuszálva megjeleníthetik annak napi menüjét, de akár egy köztéri alkotás érdekességeit is könnyedén megismerhetik. Az audio guide modul segítségével a városnézés során valódi idegenvezetőként használható az alkalmazás, hiszen hangosan is elmondja, mit látunk éppen.

■ ICT-tudatosító kezdeményezések

A Magyar Telekom Nyrt. elkötelezett híve a digitális szakadék csökkentésének, ennek jegyében két, a lakosság által ingyenesen látogatható programsorozatot is szervezett a szolnokiaknak:

T-City Kids szakkörsorozat: A szakkörök közelebb hozzák az általános iskolásokhoz a mobiltelefon és az internet újdonságait. Ezen kívül a négy tavaszi és három őszi T-Kids szakkörön az általános és középiskolás diákok számára internetbiztonsági előadásokat tartott a vállalat. A Magyar Telekom vendégül látta a Kék Vonal Alapítvány munkatársait, akik segítségével a gyerekek információt kaptak az internet árnypoldalairól, a fenyegető veszélyekről, azok elhárításáról és a biztonságos internetezés

fortélyairól. Internetakadémia: 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.



T-City Internetakadémia

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

3.4. Kitchen Budapest – játék, inkubáció és oktatás a Magyar Telekom támogatásával

A 21. század Magyarországnak sikere ötleteiben rejlik. Szükség van egy műhelyre, ahol ezek közül néhány szabadon fejlődhet. A Kitchen Budapest (KIBU) a Magyar Telekom támogatásával jött létre még 2007-ben, szerepvállalásunk idén negyedik éve garantálja a különleges labor működését. Egy laborét, amiben játékkal, inkubációval és oktatással segítik a hazai ötletek elemelkedését a földtől.

Ma már nem az számít, hogy mi az ötlet, hanem hogy ki tud az ötletre épített értékből, tartalomtól és hitelességből tartós sikert gyúrni. A KIBU a társadalomkutatás, a művészetek, a tudomány és az internet kereszteződésében működve azon dolgozik, hogy színes és inspiráló ötletei közül évente többet is ilyen tartós sikerrel tudjon kovácsolni. Hogy ötletei ne csak elméleti síkon, koncepcionálisan működjenek, hanem gazdasági, társadalmi helyzetben megmérettetve is példamutató módon helyt álljanak.

A KIBU fontos és sikeres projektje volt 2011-ben a hazai játéstervek újragondolása. Ebből született meg az év során a Play4Power nevű játék. A régi mókuskerek modern kori verziója a kerék pörgetése által termelt energiát a játéstervek világítási hálózatába forgatja vissza. 2012-ben szeretnék továbbvinni ezt a koncepciót újabb játékok, majd egy komplett játéstervek megvalósításával.



KIBU Play4Power projekt

2011 másik meghatározó projektje a Magyarország szubjektív atlasza című könyv kiadása volt. Ötven fiatal alkotó igyekezett megfesteni hazánk portréját, annak minden optimizmusával és pesszimizmusával együtt. Ahogy Parti Nagy Lajos vezetőjében írja: „Aki fellapozza ezt a különös és kézenfekvő könyvet, az különös és kézenfekvő dolgokat tudhat meg Magyarországról”.

3.5. 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 metódusát közzéteszi.

A vállalat itt rögzíti a nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit is, melyeknek teljesülését folyamatosan méri, és évente mindenki számára elérhetővé teszi. Az ügyfelek részére meghatározott folyamat során történik a hibakezelés – többek között az ÁSZF-ben rögzített jogainak megfelelően –, a hiba észlelése és a társaságnál történő rögzítése után. Az Általános Szerződési Feltételek elérhető: <http://www.telekom.hu/szolgáltatások/aszf>

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

2011-ben a vállalat – az új, hosszú távú, 2009-ben megkezdett stratégiának megfelelően – folytatta a meglévő optikai hálózat bővítését, amivel 275 000 háztartást ért el. 2012-ben még további 5000 háztartást és nagyszámú mobil-bázisállomást kíván elérni. Az optikai hálózatokon az aktív (energiát igénylő) elemek hiánya miatt magasabb rendelkezésre állást lehet elérni. A használaton kívüli nagy egységű és egyéb rézerű kábelek kiváltásával a fenntarthatóságot szolgálja a vállalat azáltal, hogy nyersanyagot szolgáltat az újrafeldolgozó ipar részére, éves szinten 350-400 tonna hulladékanyag leadásával.

A kapcsoló berendezések kapacitásainak ésszerű módosításával, átrendezésével a működő berendezések számát – mintegy 1000 db lekapcsolásával – jelentősen csökkenteni fogjuk ebben az évben is, támogatva energiamegtakarítási környezetvédelmi céljainkat. Folytattuk a hagyományos alközpontok lekapcsolását, amivel éves energiamegtakarításunk elérheti a több 10 millió Ft-ot. 2011-ben technológiailag elavult eszközeink újabb körét cseréltük modernebbekre, kisebb fogyasztásúakra. Folytattuk energy saving projektünket, amivel csökkentettük a Magyar Telekom berendezéseinek üzemeltetéséhez szükséges energiafelhasználást. 2011-ben új generációs hálózati szélessávú technológiát vezetünk be, melynek üzemeltetési funkcióit a már meglévő támogatórendszeri

hozzáféréseken lehet hatékonyan, automatikus folyamatok mentén üzemeltetni a végrehajtott támogató rendszeri (OSS) fejlesztést követően. Az ideai szélessávúhálózat-modernizáció ennek a tavalyi fejlesztésnek az alapjain valósul meg, új, ügyféligényekhez illesztett funkciókkal a vezetékes technológián jelenleg biztosítható legmodernebb technológiával. A NeMo keretein belül 2014-ig lecserélésre kerül a teljes RAN-hálózat. Ezáltal költséghatékonyan tudunk új szolgáltatásokat indítani (pl. LTE), valamint a meglévő szolgáltatások minőségét javítani (pl. HSPA+). Az alkalmazott, úgynevezett MSR-berendezésekkel a 2G-, illetve 3G-hálózatunk fogyasztását nagyságrendileg a felére csökkentjük.

A szolgáltatások rendelkezésre állása 2011-ben az alábbiak szerint alakult:

Szolgáltatások rendelkezésre állása

Éves rendelkezésre állás [%]	2007	2008	2009	2010	2011
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,98	99,98	99,97/99,95	99,94 ✓/99,75 ✓	99,93 ✓/99,82 ✓
Sat TV			99,83	99,90 ✓	99,87 ✓
IPTV	98,74	99,77	99,80	99,85 ✓	99,99 ✓
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,82	99,93	99,90	99,90 ✓/99,96 ✓/99,72 ✓	99,92 ✓/99,95 ✓/99,78 ✓
Mobilinternet (2G/3G)	99,50	99,71	99,67/99,50	99,40 ✓/99,49 ✓	99,64 ✓/99,29 ✓
Telefon/VoIP/VoCa	99,97	99,96	99,96/99,65/99,97	99,95 ✓/99,94 ✓/99,91 ✓	99,95 ✓/99,96 ✓/99,92 ✓
Mobiltelefon (2G/3G)	99,94	99,94	99,94/99,91	99,93 ✓/99,88 ✓	99,94 ✓/99,89 ✓



4. Környezeti szempontok

4.1. Klímavédelem	45
4.2. Vízfelhasználás	57
4.3. Biológiai sokféleség	57
4.4. Kibocsátások	58
4.5. Hulladékok	58
4.6. Környezeti célok és költségek	60



4. Környezeti szempontok

A Magyar Telekom Csoport tevékenységi körénél fogva nem tartozik a jelentős környezetszennyezők közé, bemeneti (nyersanyagok, energiafelhasználás) és kimeneti (keletkező hulladékok, kibocsátások) oldalról nézve sem. Emellett szolgáltatásaival a Magyar Telekom ügyfeleinek is segítségére van abban, hogy csökkentsék saját, a környezetet befolyásoló hatásukat – és hangsúlyt fektet ennek tudatosítására is.

A Magyar Telekom Csoport új, 2011–2015 közötti fenntarthatósági stratégiájának is kiemelt területe a klímavédelem. Ezen belül kiemelt prioritású feladat saját és ügyfelei CO₂-terhelésének csökkentése. A vállalatcsoport kiemelt stratégiai célja – a 2004. évi kibocsátáshoz képest – a CO₂-kibocsátás 20%-os csökkentésének elérése.

Ehhez igazodtak a CO₂-kibocsátást befolyásoló tényezőkhöz kapcsolódó elvárások is: az elektromosenergia-fogyasztás, a gázfogyasztás, a fűtésienergia- és a flottaüzemanyag-felhasználás 5–5%-os, a papír-felhasználás 30%-os csökkentése; az energiahatékonysági mutató 48 Gbit/kWh-ra, a zöld energia alkalmazásának 46 GWh-ra, a személyi használatú gépjárművek között a hibrid és elektromos autók arányának 20%-ra növelése.



**Lehoczki Balázs –
E.ON Hungária Zrt., ügyvezető igazgató**

A magyar társadalom iránt felelősséget érző vállalkozásként az E.ON Hungária Zrt. hosszú évek óta jelentős mértékben támogatja a kulturális, tudományos és sportéletet, és elkötelezett a környezetbarát energiaellátás mellett. Magyarország vezető energiaszolgáltatójaként a fenntartható fejlődés szellemében jelentős lépéseket tettünk az elmúlt évben az elektromos autózás elterjesztése és a hatékony energiafelhasználás területén. Mind a zöld energia, mind az elektromos autózással kapcsolatos elképzeléseink kapcsán olyan partnert találtunk a Magyar Telekomban, aki hasonló filozófia mentén, azonos célokért küzd. Kivételes és inspiráló olyan üzleti partnerrel együttműködni, aki szintén elkötelezett amellett, hogy a jövő generációknak ablakot nyisson a világra, és segítse őket az élet kihívásaira való felkészülésben.

Klímavédelmi céljainkon túl további környezetvédelmi és működési-ökohatékonysági stratégiai céljaink közé tartoznak: a hulladékkibocsátás csökkentése (kommunális, toner-, papír- és csomagolási hulladék), a szelektív hulladékgyűjtés folyamatos kiterjesztése, a TelePresence kihasználtságának növelése, a papírfogyasztás (belső használatú és az ügyfeleinknek a kapcsolattartás során átadott) csökkentése és ezen belül az újrapapír felhasználásának növelése, valamint a távszámlahasználat elterjesztése.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia szelektív hulladékgyűjtéssel, újrahasznosítással, a papírhasználat csökkentésével és energia-takarékossági programokkal igyekszik javítani a munkavállalók általános környezettudatosságát. Beszerzési politikájukban fontos szerepet játszik a környezetvédelmi célok megvalósítása. Munkavállalóikat aktívan bevonják a környezetvédelmi programokba. A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia kiemelt prioritásként kezeli a környezetvédelem ügyét, és minden tevékenységében igyekszik megvalósítani annak célkitűzéseit, országos szinten is.

A Crnogorski Telekom 2011-ben részt vett a Fenntartható Fejlődés és Turizmus Minisztérium és több civil szervezet által szervezett „Az ökológiai szál összeköt bennünket” (Ekološka nit koja nas spaja) kampányban. A cél a környezetvédelem és a természet iránti felelősebb hozzáállás népszerűsítése volt.

4.1. Klímavédelem

Az infokommunikációs szektor minden szereplője – így a Magyar Telekom Csoport is – több tekintetben is érintett a klímaváltozás problémájában. Egyrészt működése során maga is terheli környezetét üvegházhatású gázok közvetlen vagy közvetett kibocsátásával, annak ellenére, hogy tevékenységénél fogva nem tartozik a jelentős szennyezők közé. Szolgáltatásai előállításához elektromos energiát és papírt használ, irodákat üzemeltet és utazásokat bonyolít.

Másrészt ICT- (infokommunikációs technológiai) szolgáltatások nyújtásával hozzájárul az utazás, az energia, az üzemanyag megtakarításához, így a CO₂-kibocsátás csökkentéséhez. Ilyen szolgáltatás többek között a video- és audiokonferencia, a TelePresence, a Távszámla szolgáltatás és a különböző hosztig- (adatpark-) szolgáltatások.

Harmadrészt a klímaváltozás kockázata, a szélsőséges időjárási viszonyok a távközlési hálózatokat közvetlenül is érintik, kárt okozhatnak azok elemeiben, veszélyeztethetik az IT-szolgáltatások működését. A kockázat kezelése érdekében a Magyar Telekom tanulmányt készített az éghajlatváltozás hatásairól és ennek pénzügyi következményeiről, és az eredmények alapján időjárási megfigyelő műszerekkel kezdte felszerelni az időjárási szélsőségeknek leginkább kitért tornyait. Jelenleg 26 állomáson működik mérőrendszer; a beérkező adatokat a társaság szakemberei folyamatosan értékelik.



Kékszalag vitorlásverseny a Balatonon

Klímvédelmi kampány

2011-ben is folytatódott a Magyar Telekom klímavédelmi kampánya, melynek keretében a Zöld világnapokhoz kapcsolódóan került előtérbe többek között a Madarak és fák napjának és Az óceánok világnapjának jelentősége, a hagyományos izzók LED-esekre való cseréje is. A munkatársaknak szóló akciók nem titkolt célja, hogy megismerjék a klímaváltozás okait és várható hatásait, és mindenki tegyen – ki-ki tehetsége és lehetősége szerint – az anyag- és energiapazarló szokások és módszerek ellen, mind munkahelyi, mind otthoni környezetében.

A Magyar Telekom 2008 óta vesz részt a világ legnagyobb önkéntes környezetvédelmi akciójában, a Föld Órájában. 2011-ben a hello holnap! égisze alatt önálló rendezvénnyel kapcsolódott a nemzetközi akcióhoz. Egy órára este elsötétültek a vállalat nagyobb fényreklámjai, a T-Pont üzletek, az irodaházak világításai, valamint aznap egyes környezetbarát termékek 50%-os kedvezménnyel voltak kaphatóak. 19 órától Budapesten, a Millenáris parkban programok, koncertek várták az érdeklődőket, hogy felhívják a figyelmet a fenntartható fejlődés és a klímavédelem fontosságára.



2011 márciusában a Crnogorski Telekom is részt vett a Föld Órája akcióban. Résztvételének célja az volt, hogy felhívja a figyelmet a klímaváltozás problémakörére. A társaság folyamatosan népszerűsíti a fenntartható megoldásokat – mint a távszámola, az online regisztráció stb. – ügyfelei és munkavállalói körében.

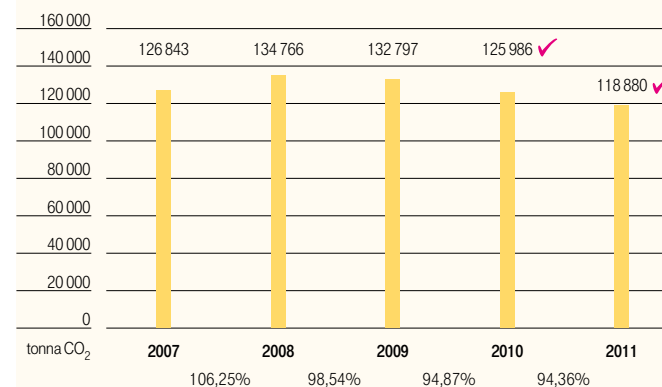
Szén-dioxid-indikátor

A CO₂-terhelés 2011-ben 5,64%-os ✓ csökkenést mutatott a 2010. évi kibocsátáshoz képest. Részleteiben vizsgálva látható, hogy a direkt energiafelhasználásból adódó CO₂-terhelés az előző évihez képest 1,73%-kal ✓ növekedett ugyan, de ezt ellensúlyozta – a növekvő mértékű zöldenergia-felhasználásnak köszönhetően – az indirekt energiafelhasználásból eredő kibocsátás 7,7%-os ✓ csökkenése.

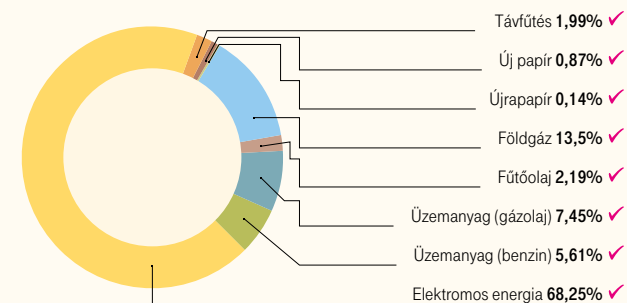
A papírfelhasználás CO₂-terhelése több mint 37%-os ✓ csökkenést mutatott az előző évihez képest, aminek pozitív megítélését tovább erősíti a tény, hogy ennek egyre nagyobb része származik újrahasznosított papírból – ez 2011-ben a 2010. évi mennyiséget 52,8%-kal ✓ haladta meg. A Magyar Telekom Csoport CO₂-terhelésének részletei²³ a következő táblázatban találhatóak.

A számításoknál alkalmazott CO₂-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 CO₂-terhelés, Magyar Telekom Csoport



CO₂-terhelés megoszlása 2011



23 A 2010-es, az elektromos energiára és a papírra vonatkozó adatok változásának oka az adott tényezőt bemutató fejezetben található

CO₂-terhelés [tCO₂]					
	2007	2008	2009	2010	2011
Direkt energiafelhasználás					
Földgáz	13 731	15 672	14 616	15 372 ✓	16 051 ✓
Fűtőolaj	3579	2579	2876	2702 ✓	2604 ✓
Üzemanyag (gázolaj)	8150	8746	9066	8777 ✓	8853 ✓
Üzemanyag (benzin)	6454	6882	6782	6745 ✓	6669 ✓
Üzemanyag (összesen)	14 604	15 628	15 848	15 521 ✓	15 522 ✓
Direkt energiafelhasználás CO ₂ -terhelése	31 914	33 879	33 340	33 596 ✓	34 177 ✓
Indirekt energiafelhasználás					
Elektromos energia	89 210	95 119	95 462	99 849 ✓	98 517 ✓
Elektromos energia (zöldenergia-felhasználással korrigált)	-	-	-	87 995 ✓	81 136 ✓
Távfűtés	2311	2448	2530	2475 ✓	2367 ✓
Indirekt energiafelhasználás CO ₂ -terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	91 521	97 567	97 992	90 470 ✓	83 503 ✓
Összes energiafelhasználás					
Az összes energiafelhasználás CO ₂ -terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	123 435	131 446	131 332	124 066 ✓	117 680 ✓
Papírfelhasználás CO₂-terhelése					
Új papír	3354	3287	1421	1815 ✓	1038 ✓
Újrapiapír	54	33	44	106 ✓	162 ✓
Összes papírfelhasználás CO ₂ -terhelése	3408	3320	1465	1920 ✓	1200 ✓
Összesített CO₂-terhelés					
Az összes energiafelhasználás CO ₂ -terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	123 435	131 446	131 332	124 066 ✓	117 680 ✓
Összes papírfelhasználás CO ₂ -terhelése	3408	3320	1465	1920 ✓	1200 ✓
Összesített CO ₂ -terhelés (zöldenergia-felhasználással korrigált)	126 843	134 787	132 797	125 986 ✓	118 880 ✓

Megújuló zöld energia vásárlása



A Magyar Telekom Nyrt. 2011-ben az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-től a teljes energiafelhasználás részeként 51 316 MWh megújuló energiát vásárolt, ami a társaság által felhasznált összes mennyiség közel 23%-a.

4.1.1. Pozitív CO₂-csökkentési tendenciák

Elektromosenergia-felhasználás

Az elektromos energia felhasználása a Magyar Telekom Csoport esetében a legjelentősebb CO₂-kibocsátást befolyásoló tényező (az összes kibocsátás több mint 68%-a ✓ ebből ered).

Az infokommunikációs szolgáltatások előállításának velejárója a jelentős mennyiségű elektromosenergia-felhasználás. Ennek további növekedését hozhatná a szolgáltatások használatának folyamatos bővülése, ám a társaság kiemelt figyelmet fordít az energiafogyasztás megfelelő szinten tartására. Ezért ahol erre lehetőség nyílik, az új és felújítandó épületek esetében, illetve korszerű technológiai rendszerek kialakításakor energiatakarékos berendezéseket alkalmaz.

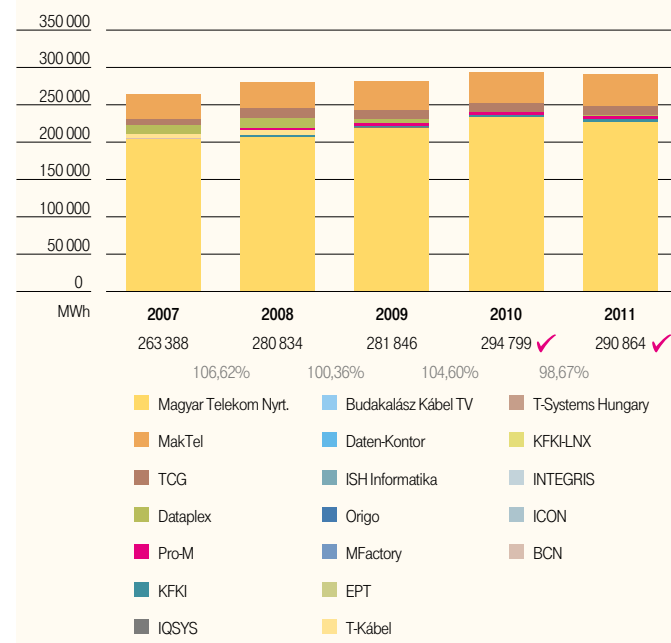
A vállalatcsoport az elektromos energia felhasználását 1,33%-kal ✓ csökkentette, ami az előző évek lassú növekedési üteméhez képest kiemelkedő eredménynek számít.

A tagvállalatok közül a Dataplex közel 8%-kal ✓, a KFKI-IQSYS 2,8%-kal ✓ és a Magyar Telekom Nyrt. 2,4%-kal ✓ csökkentette energiafelhasználását. Jelentős fejlesztéseiből eredően a TCG közel 10%-kal ✓, a Pro-M Zrt. 3,2%-kal ✓, míg a MakTel²⁴ 1,4%-kal ✓ növelte energiafelhasználását.

A Pro-M Zrt. a VMWare környezetre való áttéréssel (35 db szerverszámítógép kikapcsolása) összességében 3,9 kW teljesítményt – a géptermi számítógépek teljesítményfelvételének mintegy 10%-a – tudott megtakarítani. (Ez az adat nem a Pro-M, hanem a Magyar Telekom energia-mérlegében jelenik meg.)

²⁴ A 2010-es jelentésben szereplő adat pontosításra került, melynek oka, hogy a MakTel adatszolgáltatásában javítás történt az előző évi jelentés lezárása után. A 2010-es pontos MakTel-adat: 40 736 MWh, a 2010-es jelentésben használt érték: 33 743 MWh.

Elektromosenergia-fogyasztás, Magyar Telekom Csoport





A Makedonski Telekomnál az energiafogyasztás csökkentése és az energiahatékonyság növelése érdekében 2011-ben tett kezdeményezések:

- Egyes berendezések leszerelése (régí VoIP Platform, VSAT-állomások, Atrica Ethernet berendezés).
- A PSTN-IMS-migráció folyamatának elindítása.
- RAN-modernizáció (2011-ben indult, 2012-ben került teljes körű bevezetésre).

- Energiatakarékos jellemzők kihasználása (átmeneti TRU-/PSU-áram-ellátás lekapcsolása).
- A meglévő PSU-k (Power Supply Units) optimalizálása.

Energiafogyasztás-csökkentést, energiahatékonyság-növelést célzó kezdeményezések 2011-ben a Crnogorski Telekomnál:

- Régi, rossz hatékonyságú egyenirányító állomások ($\eta=0,5 \div 0,6$) cseréje hatékonyakra ($\eta>0,95$) – ami megközelítően évi 600 MWh megtakarítást eredményezett.
- Régi, központi légkondicionálók cseréje jóval alacsonyabb fogyasztású inverteres, split berendezésekkel, a kapcsolódó helykihasználás-optimalizálással együtt – ami kb. évi 303 MWh megtakarítást eredményezett.
- Dízelgenerátorok automatikusan késleltetett indításának bevezetése bázisállomásokon üzemanyag-megtakarítási célból – ami kb. évi 159 MWh (15 000 liter) megtakarítást eredményezett.

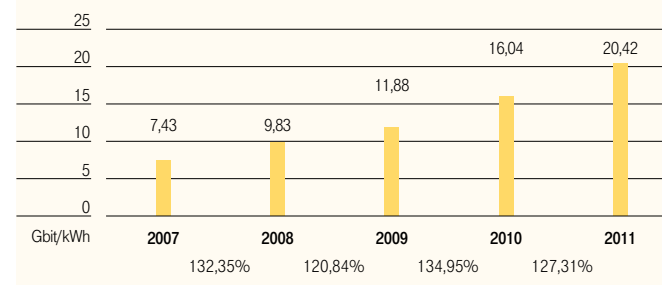
A műszaki terület fenti intézkedéseiből adódó teljes energiamegtakarítás évi 1062 MWh.

Továbbított bitek/felhasznált elektromos energia

Az elektromosenergia-felhasználás a szolgáltatási portfólió növekedésével arányosan emelkedik, és ezzel párhuzamosan nő a szolgáltatások által az ügyfelek számára biztosított információ mennyisége is. A társaság működése során felhasznált energia hasznosulását legérzékenyebben az energiahatékonysági mutatóval lehet szemléltetni. Ez a szám jól mutatja, hogy bár az ügyfelek számára a szolgáltatásokkal átadott információ mennyiség nő, az ehhez felhasznált energiamennyiség nem növekszik ezzel azonos arányban. Azaz: kevesebb energiával több információ és adat továbbítása történik meg.

Az ábrán jól látható, hogy a korszerűbb technológiák hatására az energiahatékonysági mutató folyamatosan növekszik – 2011-ben társasági szinten +27,31% volt a 2010. évihez képest, ami kiemelkedően jó eredménynek számít.

Továbbított bitek / felhasznált elektromos energia, Magyar Telekom Nyrt.



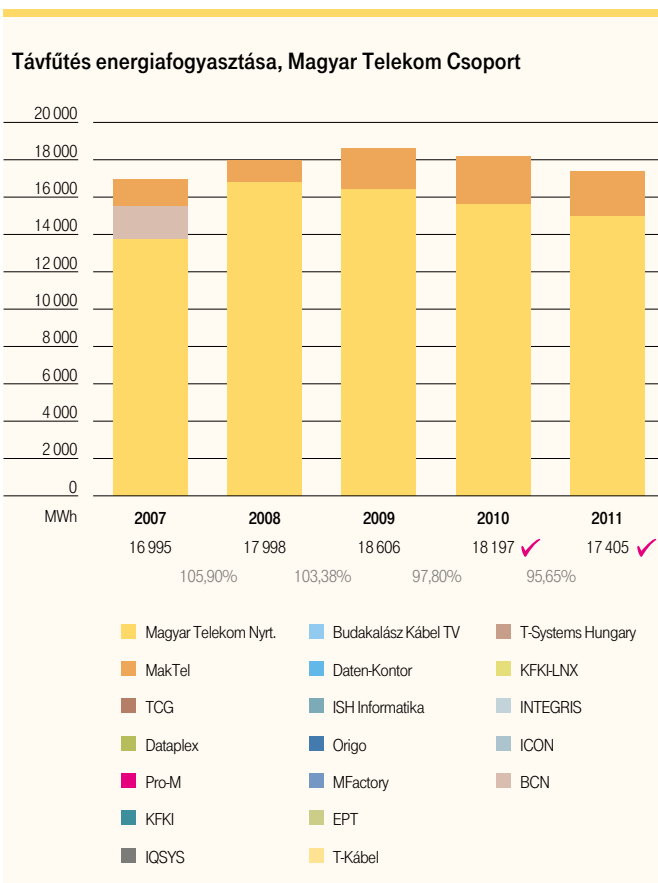
Fosszilizüelőanyag-felhasználás

A távközlési technológia nem igényel fosszilis energiát, így a Csoport minden tagja kizárólag az épületek fűtésére és meleg víz előállítására használja azt. Az előző évekhez hasonlóan a tagvállalatok földgázt és távhőt használnak. Fűtőolajat – nem jelentős mértékben – a külföldi tagvállalatok (TCG, MakTel) alkalmaztak. (A földgázfelhasználás a 4.1.2 alfejezetben kerül bemutatásra.)

Távfűtés

A vállalatcsoport távfűtéshasználata – a diagramon is látható módon – egyenesen csökken: a 2011. évi adat az előző évinél 4,35%-kal alacsonyabb.

A tagvállalatok közül a Magyar Telekom (-4,68% ✓) és a MakTel (-2,29% ✓) kevesebb távhőt használt fel 2011-ben, ami nem kis részben a korábban a fűtőtestekbe épített hőfokszabályozóknak tudható be.



Fűtőolaj

A fűtőolaj-felhasználás csoportszinten 3,65%-kal ✓ csökkent az előző évihez képest. Tagvállalati bontásban a MakTel csökkentette (-4,34% ✓), míg a TCG növelte (+3,53% ✓) fűtőolaj-fogyasztását.

Közvetlenül előállított energia saját célú felhasználásra

Az előző évek Fenntarthatósági jelentéseiben bemutatott saját célú energiafelhasználás változatlan formában működött 2011-ben is. Részletek a 2009-es Fenntarthatósági jelentésben találhatóak. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

Alternatív és megújuló energiaforrások használata

- Nagy géptermi átszellőztetés-pilot zajlott 3 helyszínen, melyek sikeresen befejeződtek. 2012-ben általános, üzemi szintű alkalmazásuk várható.
- Kis teljesítményű és egyszerű átszellőztetés-pilot 3 helyszínen történt, melyek szintén pozitív eredménnyel zárultak. A 2012-es évben tervezett ezek üzemszerű alkalmazása is.
- A vállalat egyik telephelyén Smart cooling pilotprojekt kezdődött 2 gépterm 3 berendezésén: ezek szintén az elvárt eredménnyel zárultak. Várhatóan 2012-ben az üzemi méretű alkalmazásra is sor kerül.
- Szélgenerátor került 3 vidéki toronyra. Ezek villamosenergia-termelése összesen 6-10 MWh/év. Jelenleg a rendszerekkel kapcsolatos tapasztalatok gyűjtése történik.
- A Magyar Telekom klímavédelmi céljainak megvalósítása érdekében iszkahegyi bázisállomásán egy szél- és napenergia-hasznosításon alapuló kutatás-fejlesztési projekt megvalósításába kezdett. Ennek során vertikális tengelyű szélkereket helyez a toronyra (terv szerint március végéig), illetve napkövető napcella került a torony melletti konténer tetejére. További cél a zöldáram-termelési eredmények folyamatos monitorozása, valamint a kiterjesztési lehetőségek elemzése.
- 2011-ben települt 2 helyszínre HydroPlus üzemanyagú (víz + metanol), reformeres H₂-előállítással PEM-cella.
- 2011-ben (áthúzódóan 2012-re) épült ki 11 db PEM-cellás pilothelyszínre a H₂-ellátás logisztikája, valamint a rendszer karbantartása, szervize.

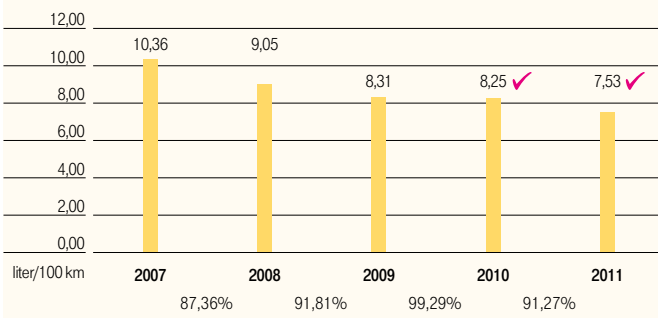


A 2010-es jelentésben már említett hőszivattyúk, PEM-cellák, szabad levegős hűtéssel működő konténeres állomások, valamint a balatonkenesei Telekom Hotel és Konferencia-központot ellátó napkollektorok 2011-ben is üzemeltek, a korábbiakhoz hasonló mértékű energiamegtakarítást biztosítva a vállalatcsoport számára.

Gépjárművek átlagfogyasztása

Az átlagfogyasztási mutató közvetetten hat a CO₂-kibocsátásra: kisebb üzemanyag-fogyasztású autóknak kevesebb a károsanyag-kibocsátása. A Csoport gépjárműveinek átlagfogyasztása 2011-ben 7,53 l/100 km ✓, ami közel 9%-kal ✓ kevesebb, mint 2010-ben volt.

Összes átlagos üzemanyag-fogyasztás, Magyar Telekom Csoport



A 2011-ben lecserélt gépjárművek átlagos fogyasztási normája 7,8 l/100 km, a helyettük beszerzett gépjárművek átlagos fogyasztása pedig 6,5 l/100 km volt.

A Magyar Telekom Nyrt.-ben a 2011-ben beszerzett gépjárművek átlagos CO₂-kibocsátása 151 g/km, ami 9,6%-os csökkenést jelent az előző évihez képest.

A fentiek mellett 2011-ben már 58 hibrid hajtású autó volt a Magyar Telekom Nyrt. tulajdonában. Emellett két darab elektromos autó beszerzésére is sor került, melyek közül az egyik szervizautóként üzemel, a másikat pedig „kulcsos autóként” vehetik igénybe.

Zöld autóval bővült a flotta

Kicsi, gyors, feltűnő és kívül-belül zöld: ilyenek a Telekom gépkocsiflottájának legújabb darabjai, az elektromos autók. A környezetbarát járgány nem csak színében, kialakításában is a fenntarthatóságot hirdeti.

A Citroën C-Zero típusú kisautók egyike a Műszaki szolgáltatások igazgatóság kijáró műszeréseit segíti munkájukban, míg a másikat a Telekom munkatársai használhatják. Az elektromos autó legfőbb előnye, hogy száz százalékban elektromos meghajtású, használata során nem bocsát ki káros anyagot. Töltésére a járművek állandó telephelyein (a Dob utcában és a Krisztina körüli épület mélygarázsában) töltési lehetőséget is kiépítettünk.



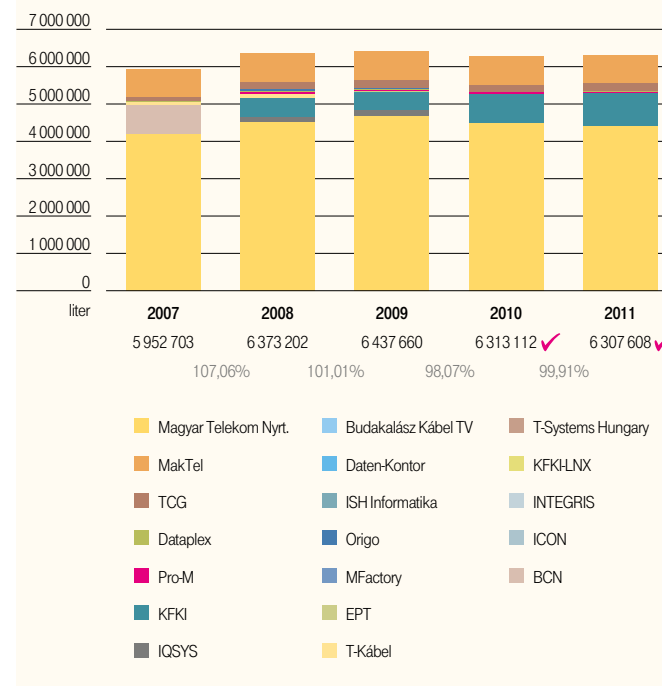
Gépjárművek üzemanyag-felhasználása

A csoportszintű üzemanyag-fogyasztás az előző évihez képest nagyon kis mértékben csökkent. 2011-ben is nagy szerepet játszottak a takarékosági intézkedések, valamint az alacsonyabb fogyasztású gépjárművek beszerzése és üzemeltetése.

Tagvállalati bontásban a Pro-M Zrt. közel 16%-kal ✓, a MakTel 5,4%-kal ✓ és a Magyar Telekom Nyrt. 1,76%-kal ✓ csökkentette felhasználását.

A csökkenést a futott kilométerek számának mérséklésével és a kisebb átlagfogyasztású autók üzemeltetésével érték el az érintett tagvállalatok. Több üzemanyagot használt fel flottája üzemeltetéséhez a KFKI-IQSYS (13,3% ✓), a Dataplex (4,8% ✓), valamint a TCG (7% ✓).

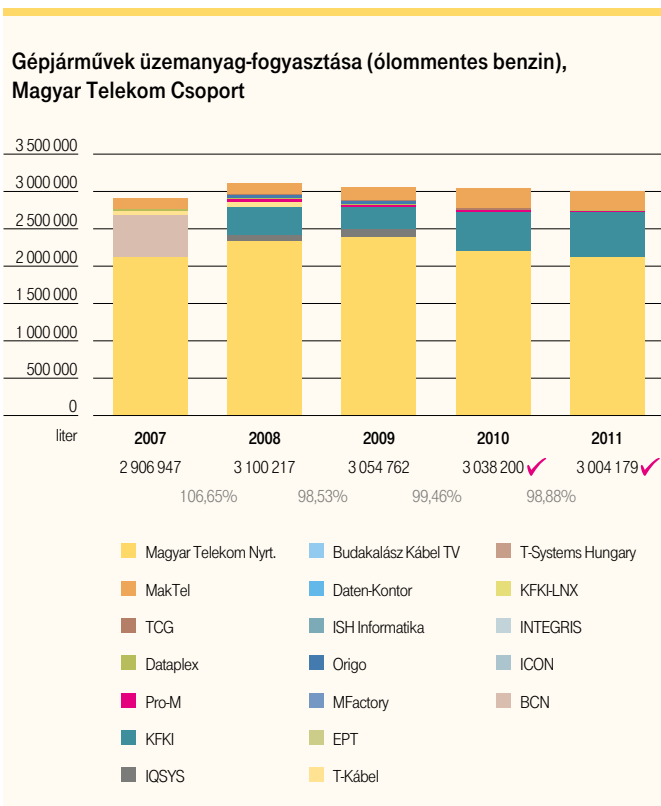
Gépjárművek összes üzemanyag-fogyasztása, Magyar Telekom Csoport



Üzemanyagokénti bontásban

- A gázolaj-felhasználás a 2010-es csökkenés után kismértékben (0,9% ✓) növekedett, aminek oka a gázolajüzemű gépjárművek számának növekedése. (A gázolaj-felhasználás a 4.1.2 alfejezetben kerül bemutatásra.)
- A benzinfelhasználás több mint 1%-kal ✓ csökkent csoportszinten a benzinüzemű járművek számának csökkenésével.

Benzin



Személyi használatú gépjárművek használatának szabályozása

Az Nyrt.-ben a személyi használatú gépjárművek használatának szabályozása során a gépjárművek átlagos kibocsátási értékei és az ezektől való eltérés esetén alkalmazott bónusz-málsusz rendszer is meghatározásra került. Ennek lényege, hogy minden jogosultsági kategóriában CO₂-referenciaérték került meghatározásra. Az ezen érték alatti CO₂-kibocsátású gépjármű választása esetén bónuszösszeget jár, az e feletti CO₂-kibocsátású gépjármű választása esetén málsuszösszeget kell fizetni. Bónuszösszeget nem kerül kifizetésre, az az alap keretösszeg feletti beszerzési árú gépjármű választása esetén fizetendő extra térítés összegét csökkenti. A fizetendő málsuszösszeget havonta, a bérből történő levonással kell megfizetni. A befizetett málsuszösszeget a Magyar Telekom Nyrt. fenntarthatósági célokra költi, annak felét a hibrid gépjárművek magasabb beszerzési árának részbeni kompenzálására, míg másik felét a CO₂-túlfogyasztás részbeni fedezésére, ezzel karbonsemlegesítve a magasabb CO₂-kibocsátást. Új gépkocsiszabályzat került elfogadásra a Crnogorski Telekomnál. Ennek értelmében igazgatói szinten jelentősen alacsonyabb teljesítményű gépkocsik (2000 helyett 1600 cm³) kerültek beszerzésre, ami az üzemanyag-fogyasztás és a CO₂-kibocsátás csökkentését eredményezte.

Utazást csökkentő megoldások

A Magyar Telekom Csoport az infokommunikációs adottságait kihasználva jelentős mennyiségű CO₂-kibocsátást takaríthat meg. A 2010-es jelentésben már megjelent az utazáskiváltást lehetővé tevő TelePresence videokonferencia szolgáltatás, amely 2011-től egyre több Magyar Telekom-telephelyen – köztük Debrecenben, Győrben, Pécsen – is elérhető már. Az előző évekhez hasonlóan 2011-ben is használták a munkatársak az office kommunikátort, valamint a tárgyalókban elhelyezett video- és audiokonferencia-berendezéseket.

A Daten-Kontor 2011-ben végrehajtott videokonferencia-beruházásai a pécsi és budapesti irodák közti utazásokat megközelítőleg 50%-kal csökkentették.

A MakTelnél az eredetileg 2012-re tervezett költségvetést vezetői döntés alapján csökkentették. A felső vezetők esetében a legszükségesebb szintre csökkentették az utazások számát, az egyéb vezetők és beosztott munkavállalók pedig csak kivételes esetekben utazhatnak.

A személyes találkozókat helyettesítésére a társaság telekonferencia-helyiségeket állított fel. A konferenciahívásokat az utazások kiváltására használják.

Ebben az évben a HR Kompetencia Központ egy olyan alkalmazáson, elektronikus platformon dolgozik, mely lehetővé teszi az e-képzés és a virtuális osztályterem bevezetését. A bevezetést követően az ország különböző területein élő munkavállalók utazás nélkül vehetnek részt a belső képzéseken.

2011-ben a Crnogorski Telekomnál egyre jelentősebb mértékben vették igénybe a TelePresence szobát, melynek segítségével a földrajzilag távol elhelyezkedő felek kiemelkedő minőségű videokonferencia útján tudnak kommunikálni (Podgorica, Skopje, Budapest).

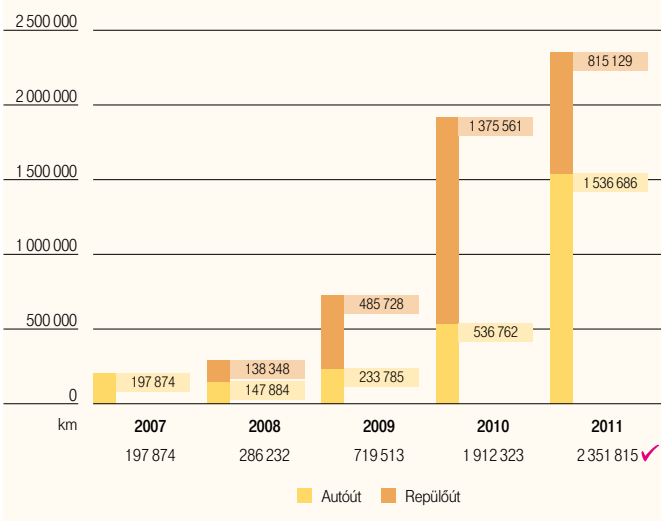
A Telekom Csoport 2011-ben 2 351 815 km ✓ utazást váltott ki a fenti szolgáltatások igénybevételével, ez közel 23%-kal több az előző évinél.

Utazási eszköz szerint csoportosítva:

- kiváltott repülőút: 1 536 686 km ✓
 - kiváltott autót: 815 129 km ✓
- Üzemanyag-megtakarítás tekintetében:
- megtakarított gázolaj: 36 973 liter ✓
 - megtakarított benzin: 25 611 liter ✓



Videokonferenciával kiváltott utazás, Magyar Telekom Csoport



TeleKocsi

Továbbra is rendelkezésre áll a Magyar Telekom Nyrt. munkatársai részére a TeleKocsi szolgáltatás az intranetes felületen, ahol összehangolhatóak az azonos irányba, egy időben indított hivatalos utak. Mivel a rendszer kihasználtsága nem kellő mértékű, társaságunk lépéseket tesz annak továbbfejlesztése és a kollégák körében történő népszerűsítése érdekében.

Kerékpáros futárszolgálat

A kerékpáros futárszolgálat alkalmazásával a Magyar Telekom Nyrt. 2011-ben 1243 km-nyi autós utat váltott ki, ami 0,21 tonna CO₂-nak felel meg.

Papírfelhasználás

Bár a papírfelhasználás környezeti terhelése nem jelentős, a CO₂-kibocsátás tekintetében ezt is figyelembe kell venni. A Magyar Telekom Csoport nagyvállalként több ezer munkavállalót alkalmaz, és ezzel együtt jelentős mértékű a papírfelhasználása. Éppen ezért a vállalatcsoport kiemelt célként fogalmazta meg ennek csökkentését, miközben a szükséges esetekben lehetőség szerint újrahasznosított papírt használ. 2011-ben elindult egy nyomtatókonzolidációs projekt a Magyar Telekom Nyrt.-nél, melynek során energiatakarékos és alacsony karbantartás-igényű nyomtatókat helyeznek el az irodákban; ezek képesek kétoldalas nyomtatásra és újrapiír használatára is.

A KFKI-ban 2011 májusától a szerződés-nyilvántartási folyamat módosításának eredményeként a papíralapú szerződések száma 1 példánnyal csökkenhetett. Ennek hatására mintegy 20 ezer lappal kevesebb volt az éves felhasználás.

A Daten-Kontornál a nyilvántartások, dokumentumok tárolása egyre inkább Sharepoint-alapú intranetes környezetben történik; ahol mégis szükséges, csak újrahasznosított papírt használnak munkájuk során.

A KFKI-ban az IT Frontline november közepétől elektronikussá tette az eszköz- és szoftverátvételt. Korábban minden egyes eszköz- vagy szoftverátvétel esetén 2 példányban nyomtatták ki a munkavállalónál lévő eszközök és szoftverek listáját. Az egyik példány a munkavállalónál maradt, a másik aláírás után visszakérült a Frontline-hoz. Az elektronikus átvétel bevezetése 2011 novemberében és decemberében összesen 1830 lapnyi megtakarítást eredményezett.

A Crnogorski Telekom 2011-ben folytatta a nyomtatási költségek és papírfelhasználás 2010-ben megkezdett csökkentését. Ezentúl – előre-mutató módon – elektronikus bérjegyzéket vezettek be. Az országban a Crnogorski Telekom az első társaság, amely teljes körűen ezt a megoldást alkalmazza. Az elektronikus bérjegyzék az adatbiztonságot is fokozta, miközben csökkentette az ezzel foglalkozók terheit, hiszen nincs szükség nyomtatásra, és a speciális, importált papír és borítékok felhasználása is megszűnt.

Papírfelhasználás összesen

A Magyar Telekom Csoport²⁵ összes papírfelhasználása több mint 37%-kal ✓ csökkent. Ez az egyre jelentősebb szereppel bíró elektronikus levelezés és elektronikus belső ügyintézés következménye. Tagvállalati bontásban a KFKI-IQSYS-nek 23%-kal ✓ és a Dataplexnek 20%-kal ✓ növekedett a papírfelhasználása. Ugyanakkor a Magyar Telekom Nyrt.-nél közel 17%-kal ✓, a Pro-M Zrt.-nél mintegy 5%-kal ✓ és a TCG-nél több mint 12%-kal ✓ csökkent a felhasználás.

A vállalatcsoport 2011-ben 215,38 tonna újrahasznosított papírt használt fel, ami a teljes felhasználás 13,9%-a, és közel 53%-os növekedést jelent az előző évi 140,96 tonnához képest.

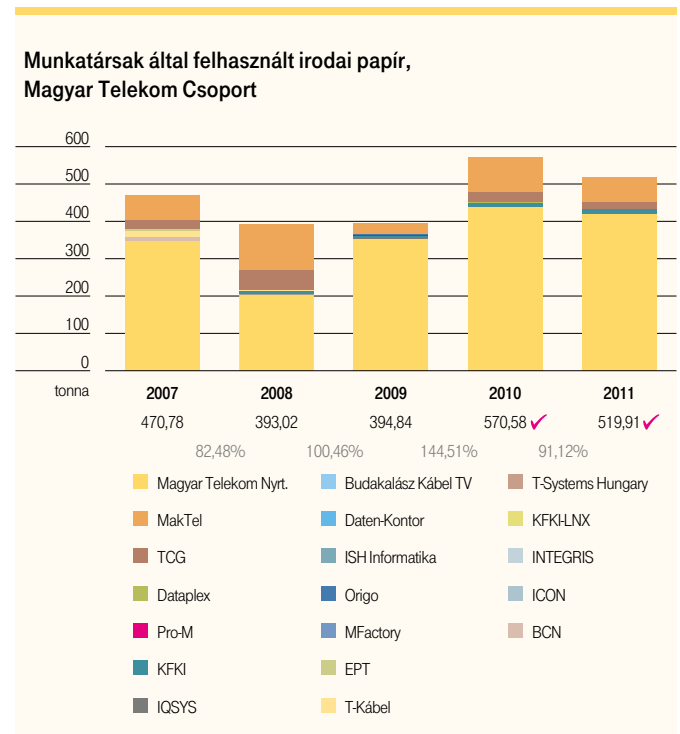
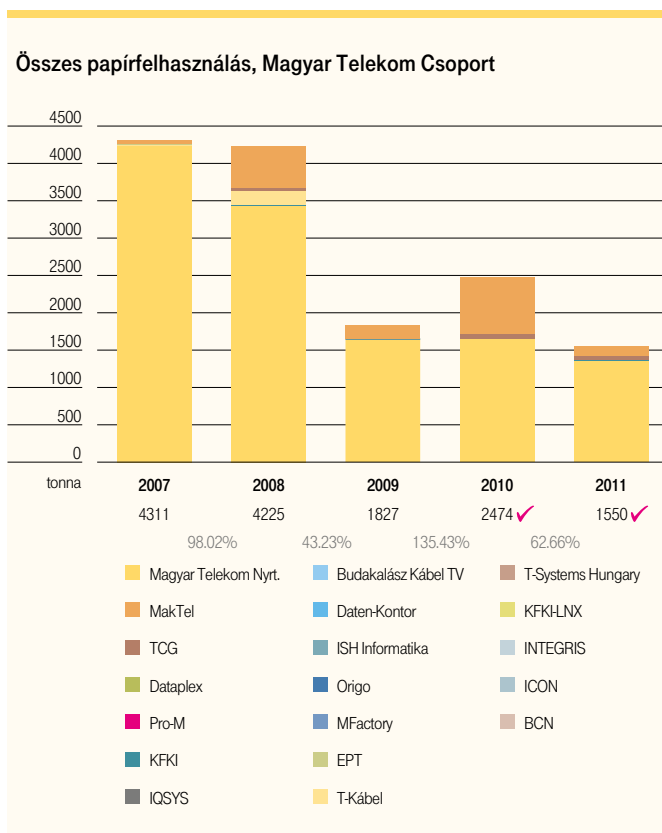


25 A 2010-es jelentésben szereplő adat pontosításra került: 2474 tonna (a 2010-es jelentésben használt érték: 1832 tonna). Ennek okai:

- 2010-től a számlapapírok mennyiségével is kiegészült az érték.
- A MakTel irodaipapír-adatszolgáltatásában javítás történt az előző évi jelentés lezárása után.
- Az Nyrt. 2010-es irodaipapír-adatában történt változást a papírfelhasználás pontosabb követése érdekében kialakított új módszertan bevezetése indokolja, amellyel a 2010-es felhasználást újraszámolták.

Munkatársak által felhasznált irodai papír

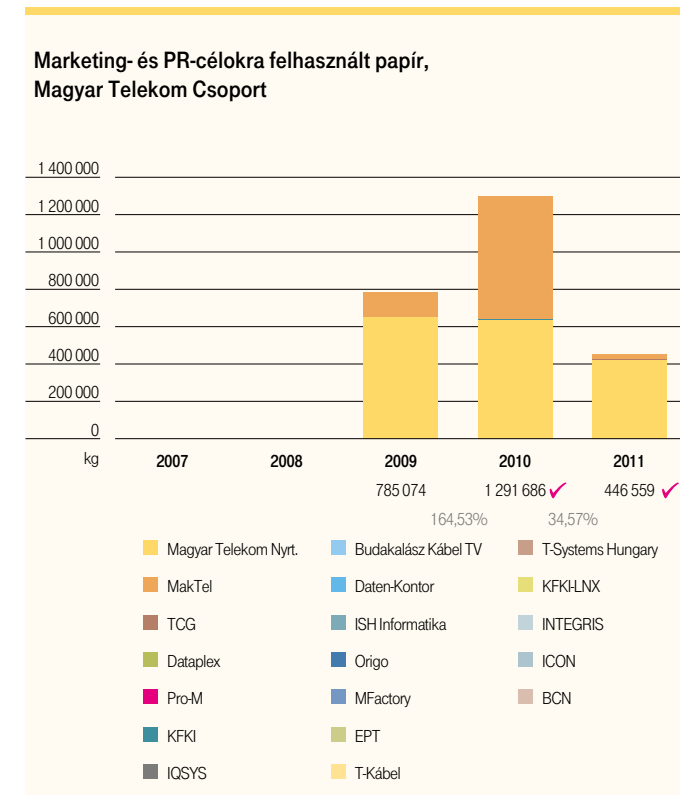
A munkatársak által felhasznált irodai papírfelhasználás közel 9%-kal ✓ csökkent²⁶, a felhasznált mennyiség mintegy 5%-ban ✓ újrahaznosított papír volt.



26 A 2010-es jelentésben szereplő adat pontosításra került, mert a MakTel adatszolgáltatásában javítás történt az előző évi jelentés lezárása után. Az Nyrt. 2010-es adataiban történt változást a papírfelhasználás pontosabb követése érdekében kialakított új módszertan bevezetése indokolja, amellyel a 2010-es felhasználást újraszámolták. (A pontos adat: 570,58 tonna, a 2010-es jelentésben használt érték: 384,06 tonna.)

Marketing- és PR-célokra felhasznált papír

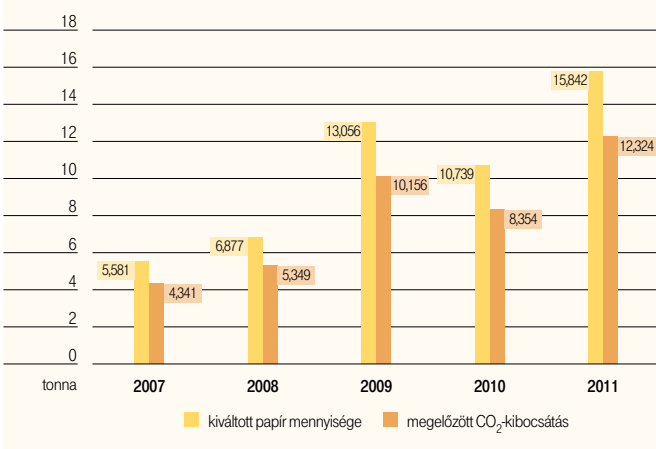
A reklámcélú papírfelhasználás Magyar Telekom Csoport-szinten jelentősen csökkent, több mint 60%-kal ✓ az előző évihez képest. A csökkenés oka, hogy növekszik az elektronikus reklámfelületek alkalmazásának mértéke és hatékonysága.



Távszámlák kibocsátásával kiváltott papír és megelőzött CO₂-kibocsátás

A Magyar Telekom Csoport 2011-ben ügyfelei részére 931 904 db elektronikus számlát bocsátott ki, amivel közel 16 tonna papírmennyiséget takarított meg és 12,32 tonnányi CO₂-kibocsátást megelőzött meg.

Távszámlák kibocsátásával kiváltott papír és CO₂-kibocsátás, Magyar Telekom Csoport



4.1.2. Negatív CO₂-csökkentési tendenciák

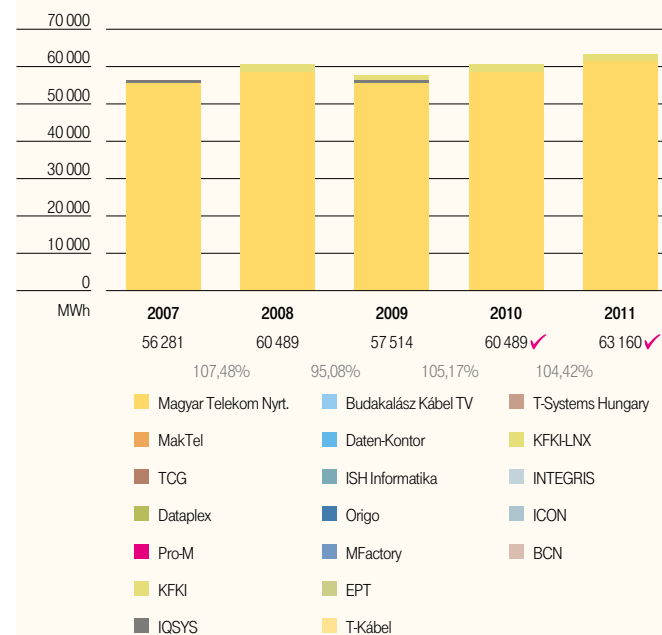
Fosszilizüzelőanyag-felhasználás

Gázfelhasználás

CO₂-kibocsátás szempontjából a földgáz direkt kibocsátásként jelentkezik a vállalatcsoportnál, és jelentőségét tekintve a második legfontosabb (az összes kibocsátás 13,5%-át teszi ki) az elektromosenergia-felhasználás kibocsátási értékei után. A csoportszintű földgáz-felhasználás 4,4%-kal növekedett, aminek oka az állandósuló és egyre szélsőségesebb, kedvezőtlen téli időjárás. (A távfűtés és a fűtőolaj-felhasználás a 4.1.1 alfejezetben kerül bemutatásra.)

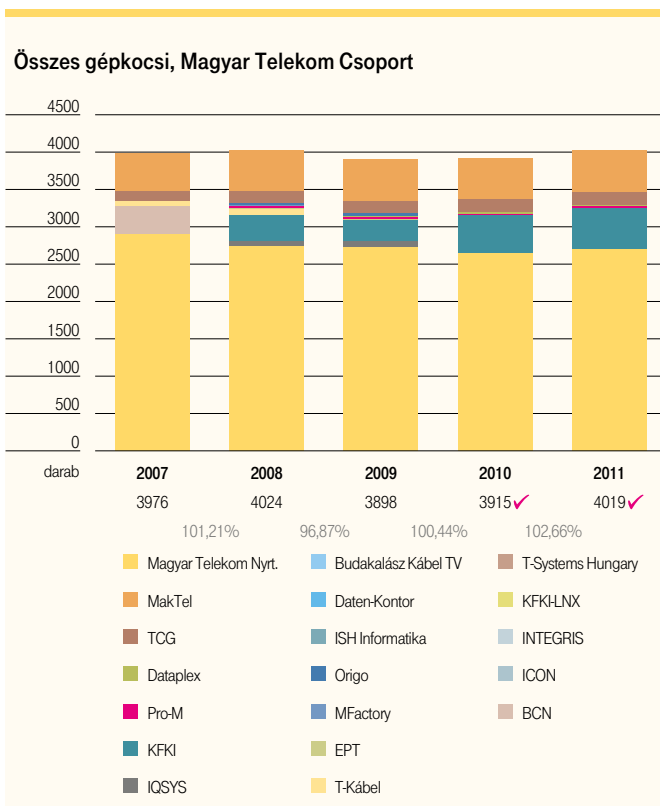
A tagvállalatok közül a KFKI-IQSYS közel 10%-kal ✓ csökkentette felhasználását, míg a Magyar Telekom Nyrt. 4,89%-kal ✓ több földgázt használt fel, mint az előző évben. A felhasználás csökkentése érdekében a Magyar Telekom Nyrt. 2012-ben jelentős kazáncseréket, kazánrekonstrukciót tervez megvalósítani.

Gázfogyasztás, Magyar Telekom Csoport



Gépjárművek darabszáma

A Magyar Telekom Csoport gépjárműflottája 2011-ben közel 2,6%-kal ✓ növekedett.²⁷



Üzemanyagtípus szerinti bontásban:

- Benzinüzemű gépjárművek száma 1545 db ✓, ami 0,13%-kal ✓ csökkent az előző évihez képest.
- Dízelüzemű gépjárművek száma 2471 db ✓, ezzel a számuk 4,4%-kal ✓ növekedett a 2011. évihez viszonyítva.
- Egyéb meghajtású autó 1 db üzemel a vállalatcsoportnál.
- Elektromos meghajtású autók száma: 2 db.

Felhasználás szerinti megoszlás:

- Üzemi használatú gépjárművek száma 2633 db, ami 2,25%-kal több, mint 2011-ben volt.
- Személyi használatú gépjárművek száma 1386 db, ami 3,43%-os növekedést mutat.

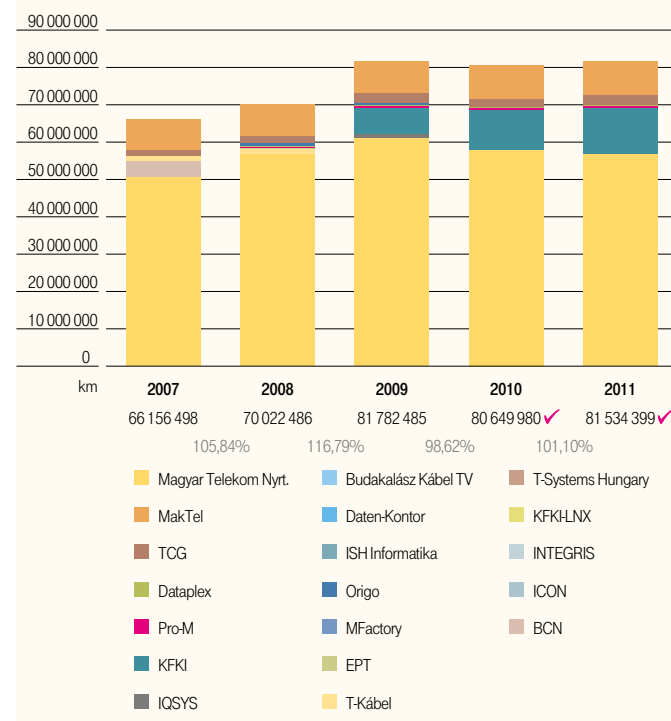
Gépjárművek futásteljesítménye

A gépjárművek futásteljesítménye közvetetten befolyásolja a CO₂-ki-bocsátást, hiszen ha kevesebb utazásra kerül sor – mert például utazáscsökkentő megoldásokkal élnek a munkatársak –, akkor az üzemanyag-fogyasztás is kevesebb lesz. Főleg a hibaelhárítás, szolgáltatás-bekapcsolás terén törekszünk az utazások csökkentésére a távvezérelt megoldások alkalmazásával.

A Magyar Telekom Csoport futásteljesítménye 2011-ben 81 534 399 km, ami 1,1%-kal több, mint az előző évben volt.

A Magyar Telekom Nyrt. (-1,38% ✓), a Pro-M Zrt. (-13,18% ✓) és a Mak-Tel (-1,09% ✓) csökkentette a megtett kilométerek számát. Több kilométert tett meg viszont 2011-ben a KFKI-IQSYS (+12,65% ✓), a Dataplex (+12,43% ✓) és a TCG (+20,5% ✓).

Gépjárművek futásteljesítménye, Magyar Telekom Csoport

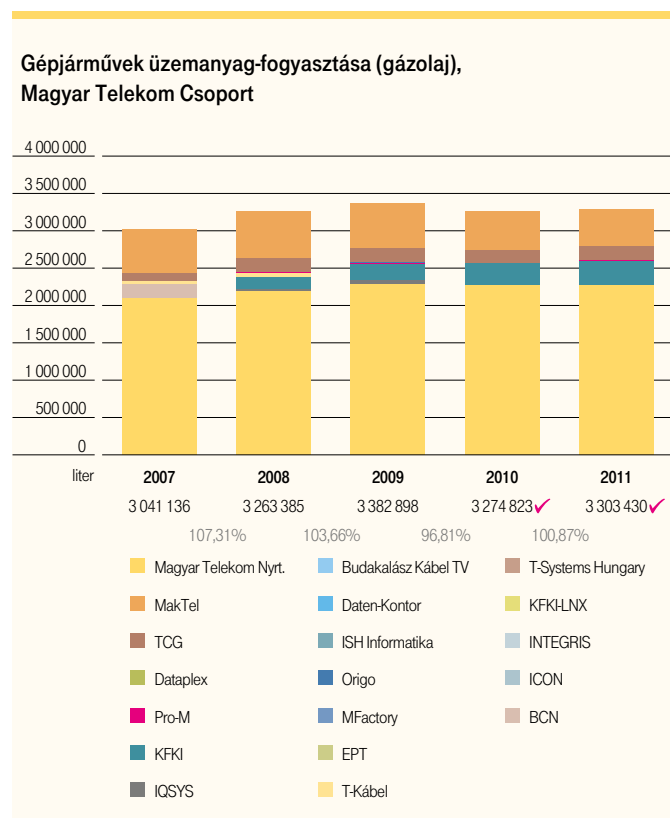


²⁷ A 2010-es jelentésben szereplő gépjármű-darabszám – 3913 – módosításra került 3915 db-ra, így a benzinüzemű és dízelüzemű járművek mellett 2 db egyéb kategóriájú gépkocsi is szerepel benne.

Gépjárművek üzemanyag-felhasználása

Gázolaj

A Magyar Telekom Csoport gázolaj-felhasználása mindössze 7,45%-ot tesz ki (az elektromos energia 68,25%-os arányával szemben), ám az ehhez kapcsolódó viszonylag magas CO₂-kibocsátás miatt a társaság erre az energiaforrásra is kiemelt figyelmet fordít. Ennek is köszönhető, hogy a Csoport gázolajfogyasztása az előző évihez képest mindössze 0,9%-os növekedést mutat.

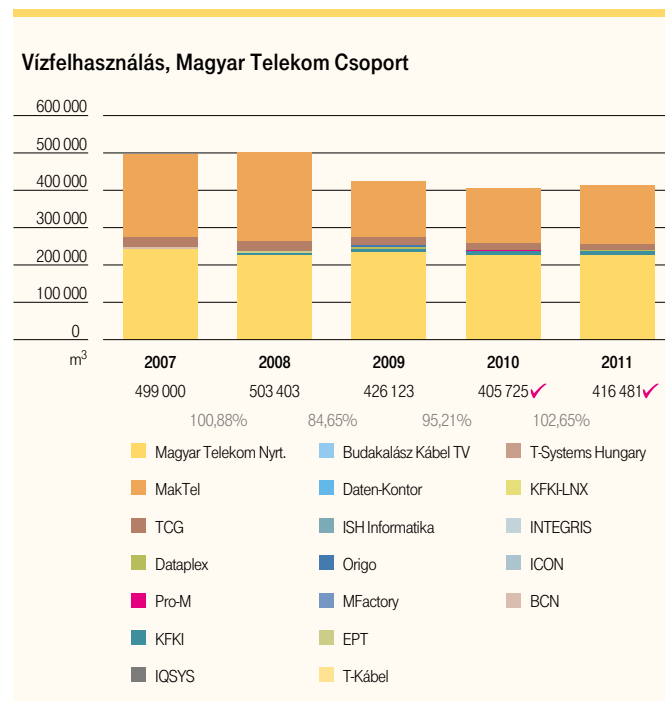


A tagvállalatok közül a KFKI-IQSYS (+11,7% ✓) és a TCG (+11,3% ✓) növelte felhasználását.

Csökkenett a felhasználása a Magyar Telekom Nyrt.-nek (-0,03% ✓), a Pro-M Zrt.-nek (-8,2% ✓), a Dataplexnek (-4,27% ✓), és a MakTelnek (-4,5% ✓). (A benzinfelhasználás a 4.1.2 alfejezetben kerül bemutatásra.)

4.2. Vízfelhasználás

Ahogy arról már az előző évek jelentéseiben is beszámoltunk, az infokommunikációs szolgáltatások előállítására nem igényel vízfelhasználást, az csupán szociális felhasználásként történik. A csoportszintű vízfelhasználás az előző évek csökkenése után kismértékben, 2,6%-kal ✓ növekedett.



4.3. Biológiai sokféleség

Az infokommunikációs szolgáltatások az egész ország területén elérhetőek (külföldi tagvállalatok esetében is), így jelen vannak a védett természeti helyeken is. Amennyiben ilyen helyszíneken történik hálózat-telepítési, fejlesztési beruházás, a vállalatcsoport külön gondot fordít a jogszabályi megfelelésre. Ilyen esetekben a jogszabálynak megfelelően hatástanulmányt készített, egyeztetést folytat az érintett szakhatóságokkal, például a nemzeti parkok igazgatóságaival.

A korábbi évek jelentéseiben már szerepelt, hogy az ilyen területeken az internet használata és a megfigyelő rendszerek alkalmazása milyen nagy jelentőséggel bír a tudományos kutatások esetében. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

Tájéki hatás/bázisállomások, tornyok

A Magyar Telekom Csoport fontosnak érzi a természeti értékek, az eredeti tájképi összhatás megőrzését beruházásai során. A vezeték nélküli szolgáltatások mind szélesebb területi lefedettségű, zavartalan biztosítása kapcsán elengedhetetlen az antennatornyok használata, melyeket társaságunk igyekszik a tájba illesztéssel szinte észrevétlenné tenni és a többi szolgáltatóval közösen használni.

Az előző évhez képest csoportszinten:

- A bázisállomások száma 2011-ben 5172 db, ami 2,31%-kal több, mint az előző évben volt.
- A távközlési tornyok száma 2011-ben 2307 db, 0,79%-kal növekedett.
- A Csoport által a többi szolgáltatóval közösen használt tornyok aránya a Csoport összes tornyához viszonyítva 81,6%, azaz 1883 db.

4.4. Kibocsátások

Légköri kibocsátások

Ennél a mutatónál nem történt változás a korábbiakhoz képest. A részletekről a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből lehet tájékozódni. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

Talajba, felszíni és felszín alatti vizekbe történő kibocsátás

Ennél a tényezőnél nem történt változás a korábbiakhoz képest. A részletekről a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből lehet tájékozódni. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

Zaj- és rezgésterhelés

Ennél a mutatónál nem történt változás a korábbiakhoz képest. A részletekről a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből lehet tájékozódni. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

4.5. Hulladékok

A Magyar Telekom Csoport működése során keletkező hulladék nagy része – az összetételből adódóan – újrahasznosítható. A vállalatcsoport törekvései között szerepel, hogy beszerzései során azokat az árukat, termékeket részesítse előnyben, amelyek nem tartalmaznak veszélyes anyagokat, így elhasználódásuk után sem keletkezik veszélyes hulladék. Hulladékgazdálkodás tekintetében minimális elvárásnak tekinthető

a jogszabályi megfelelés. A hulladékok csak engedéllyel rendelkező, szerződött partnereknek kerülnek átadásra. Az elektronikai berendezések tekintetében a Magyar Telekom visszavételi kötelezettségének eleget tesz. A Magyar Telekom Nyrt. lakossági akciókat indított 2011-ben is a használt készülékek gyűjtésére, aminek eredményeképpen 3810 db készülék került visszagyűjtésre. A készülékek nagy része – ellenőrzés és a memória törlése után – újrahasználatra, míg a fennmaradó rész újrahasznosításra kerül.

2011. november 14. és december 31. között sikeres webshopakciót tartottunk, melyben minden visszagyűjtött készülék után 10 000 forint kedvezményt adtunk bármely webshopon történő készülékváltásnál. Az akcióban 1276 darab készülék cseréje történt meg.

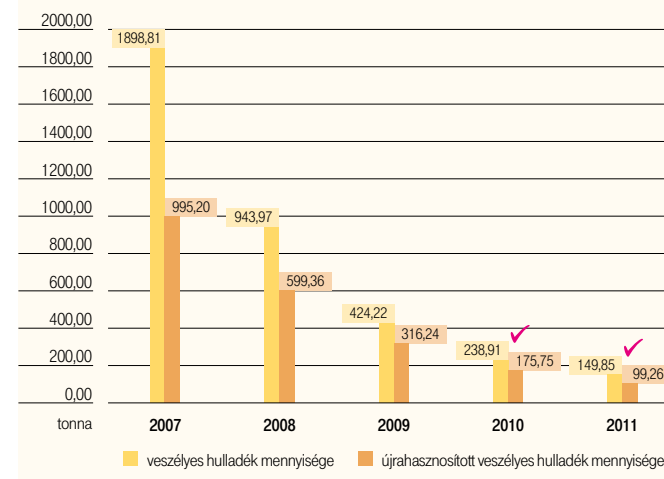
Veszélyes hulladék

A vállalatcsoportnál keletkező veszélyes hulladék mennyisége 2011-ben is jelentős mértékben csökkent (több mint 37%-kal ✓ a 2010. évihez képest²⁸); a hulladék több mint 66%-a került újrahasznosításra. A keletkező veszélyes hulladék újrahasznosítási elvei megegyeznek az előző években alkalmazottakkal, az újrahasznosítási arány csökkenése a hulladék összetételének változására vezethető vissza.

A Magyar Telekom Csoportnál megjelenő veszélyes hulladék több mint 90%-a az Nyrt.-től ered.

²⁸ A 2010-es jelentésben szereplő adatok pontosításra kerültek. A Crnogorski Telekom 2010-es adatai módosultak az előző évi jelentés lezárása után (9,89 tonna veszélyes hulladék, ebből újrahasznosított 5,73 tonna), így a pontos 2010-es értékek: veszélyes hulladék 238,91 tonna (a tavalyi jelentésben feltüntetett 229,02 tonna helyett), és újrahasznosított veszélyes hulladék 175,75 tonna (a tavalyi jelentésben feltüntetett 170,02 tonna helyett).

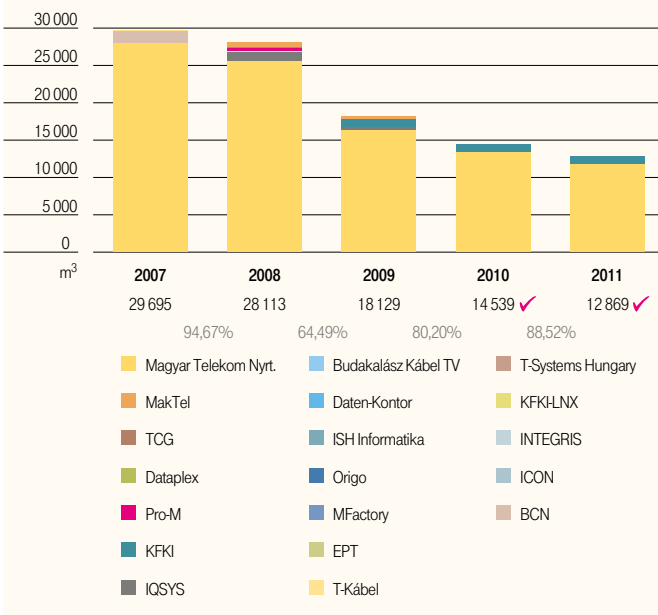
Veszélyes hulladék és újrahasznosított veszélyes hulladék, Magyar Telekom Csoport



Kommunális hulladék

A Magyar Telekom Csoport kommunális hulladékának mennyisége több mint 11%-kal ✓ csökkent az előző évihez képest. A csökkenés a szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztése mellett annak tudható be, hogy 2011-ben jelentősen megnőtt a társaság eladott épületeinek száma, és csökkent a dolgozói létszám.

Kommunális hulladék mennyisége, Magyar Telekom Csoport



Egyéb hulladék

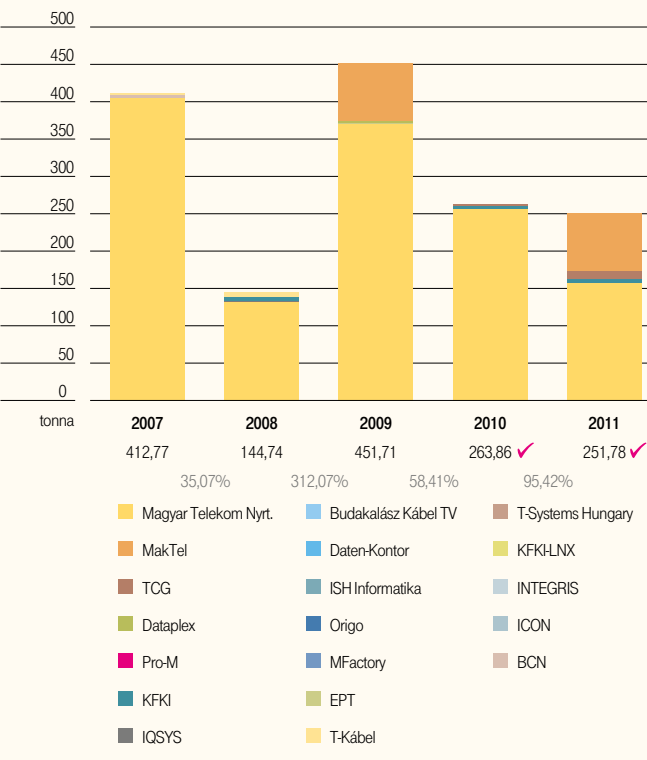
A vállalatcsoport kiemelten kezeli a szelektív hulladékgyűjtés bevezetését, ami a keletkező kommunális hulladék mennyiségének csökkentésén túl a munkatársak környezettudatosságát is fokozza. Az előző évhez képest újabb 3 telephelyen vezettük be a szelektív gyűjtést, így összesen már 15 ilyen telephely üzemel a Magyar Telekom Nyrt.-nél.

2011-ben 150 tonna egyéb hulladék keletkezett a vállalatcsoport tagjainál, amiből 23 tonna került újrahasznosításra. Egyéb hulladék kategóriába többek között a selejtezett és nem hasznosítható bútorok és a szelektíven gyűjtött hulladékok – PET palackok, üvegek, italos dobozok stb. – tartoznak.

Papírhulladék

2011-ben 4,6%-kal ✓ kevesebb papírhulladék keletkezett csoportszinten az előző évihez képest. A szelektíven gyűjtött papírhulladék mennyisége nagymértékben függ az iratok selejtezésétől, ami 2011-ben kisebb mértékű volt, mint korábban. Az előző évek gyakorlatának megfelelően a dolgozók íróasztalához kihelyezett, esztétikus papírhulladék-gyűjtő dobozok teszik hatékonyabbá a szelektív gyűjtést és járulnak hozzá a kommunális hulladék mennyiségének csökkentéséhez.

Papírhulladék mennyisége, Magyar Telekom Csoport



Távközlési hulladék

A Magyar Telekom Csoport tagvállalatainak kiemelt törekvése, hogy mindig a lehető legjobb szolgáltatást nyújtsák, aminek alapvető feltétele a korszerű berendezések üzemeltetése. A távközlési hulladékok nagy része a berendezések cseréjéből keletkezik, ezért évről évre változhat a mennyisége: csökkenhet, de növekedhet is a beruházások mértékétől függően. 2011-ben 1206 tonna távközlési hulladék keletkezett, ami több mint kétszerese az előző évi értéknek²⁹.

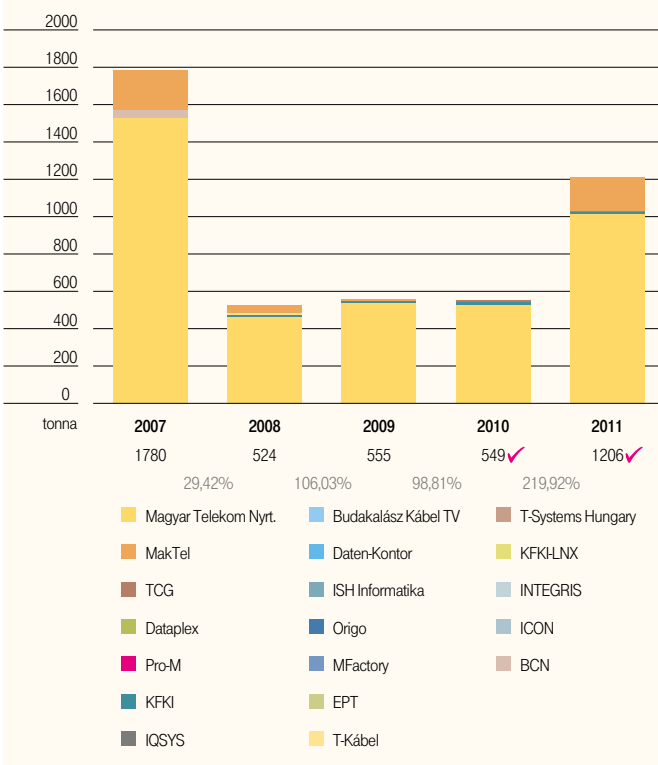
A leszerelt gépek értékesítésre kerülnek, egyrészt berendezésként – ez az elsőrendű prioritás –, másrészt hulladékként. A hulladékként való értékesítés során a szerződött partner újrahasznosítja a már nem használható berendezéseket, amivel értékes anyagok kerülnek kinyerésre (tantál, arany, volfrám stb.); ennek eredményeképp csökken a bányászattól eredő környezeti terhelés.

Az ügyfelektől leszerelt, valamint a KFKI és az IQSYS saját tulajdonú IT-eszközei érvényes engedéllyel rendelkező hulladékkezelőnek kerültek átadásra. 2011-ben 18 tonna elektronikaiberendezés-hulladék keletkezett és került ki a tagvállalatoktól.

²⁹ A 2010-es jelentésben szereplő adat pontosításra került. A Crnogorski Telekom 2010-es adata módosult az előző évi jelentés lezárása után (6,57 tonna), így a pontos 2010-es értékek: távközlési hulladék 549 tonna (a tavalyi jelentésben feltüntetett 542 tonna helyett).



Újrahasznításra átadott távközlési hulladék mennyisége, Magyar Telekom Csoport



4.6. Környezeti célok és költségek

Tényező	Cél csoportszinten 2011-2015	Időarányos teljesülés 2011 (bázisév: 2010)
Elektromosenergia-felhasználás	-5%	teljesült
Földgázfelhasználás	-5%	nem teljesült
Fűtőolaj-felhasználás	-5%	teljesült
Távfűtés	-5%	teljesült
Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása		
Gázolaj	-5%	nem teljesült
Benzin	-5%	teljesült
Energihatékonysági mutató	48 Gbit/kWh	teljesült
Papírfelhasználás	-30%	teljesült
Irodai papír/újrahasznosított papír aránya	25%	nem teljesült

Az alkalmazott energiacsökkentési megoldásoknak köszönhetően **az elektromosenergia-fogyasztás** hosszú évek óta először mutat csökkenést. A stratégia első évében elért 1,33%-os csökkenés a kitűzött célértékhez képest időarányos teljesülésnek tekinthető.

A földgáz-felhasználás az elmúlt stratégiai évben növekedett 4,4%-kal, ami jóval elmarad az időarányos teljesüléstől. A növekedés oka a kiszámíthatatlan, szélsőséges téli időjárás.

A fűtőolaj-felhasználás az elmúlt évben jelentősen csökkent – ezt az energiatípust kizárólag a külföldi tagvállalatok alkalmazzák –, a 3,65%-os csökkenéssel a stratégiai vállalás időarányosan teljesítettnek tekinthető.

A távfűtés a 4,35%-os csökkenéssel szinte elérte a kitűzött öt éves stratégiai célt. A jelentős csökkenés az épületek értékesítése mellett a felszerelt hőfokszabályozókra vezethető vissza.

Üzemanyag-fogyasztás

A gázolaj tekintetében nem jelentős, kismértékű, 0,9%-os növekedés tapasztalható, aminek oka a gázolajüzemű gépjárművek számának jelentős növekedése.

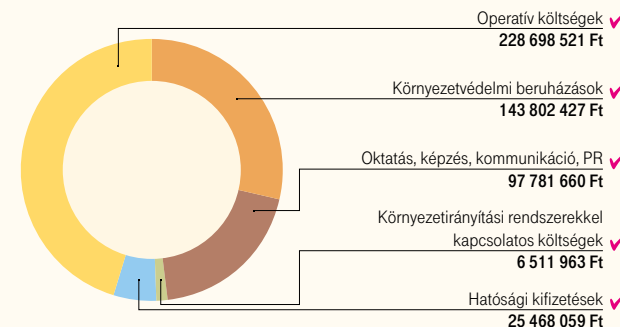
A benzinfogyasztás ezzel szemben több mint 1%-kal csökkent.

Az energiahatékonysági mutató már a stratégia első évében elérte a kitűzött öt éves célértéket, ezért ennél a mutatónál új cél kitűzésére került sor.

A papírfelhasználás mértékének 37,34%-os csökkenése jelentősnek tekinthető, hiszen jócskán megközelítette a 2015-re vállalt célértéket.

Az irodai papír/újrahasznosított papír aránya időarányosan teljesült. A 2011-ben elindult nyomtatókonolidációs projekt keretében a cél megvalósulását tovább segítő már olyan nyomtatók beszerzésére került sor, amelyek újrahasznosított papírt is tudnak használni.

Környezetvédelmi költségek 2011-ben, Magyar Telekom Csoport



5. Munkatársaink

5.1. Tehetségmenedzsment	62
5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	65
5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	67
5.4. Változások menedzselése	70
5.5. Humánerőforrás-mérőszámok	72
5.6. Munkatársak bevonása	75



5. Munkatársaink

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

■ Az ügyfélélmény határozza meg cselekedeteinket

Ez az irányelv az üzleti élet egyik legfontosabb tényezőjére hívja fel a figyelmet, mely szerint nem elegendő teljesíteni az ügyfél igényeit, élményt kell nyújtanunk neki. Az ügyfél gondolatait, érzéseit, igényeit és maga az ügyfélélmény együttesen kell, hogy meghatározzák, mit és hogyan teszünk. Ha az egyes ügyfelek helyébe képzeljük magunkat, elébe mehetünk a kéréseiknek, és így teljesíteni is tudjuk azokat. Ez a belső ügyfelekkel való bánásmódra is vonatkozik.

■ A megbecsülés és a tisztesség működésünk alapértékei

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 csapattagoként 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 nyújtani 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.

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



Év Embere 2011, díjátadó

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/Sokszinusegi_Politika.pdf
http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2011_2012.pdf

A „Partnerség a foglalkoztatás biztonságáért” dokumentum megtekinthető: http://www.ommf.gov.hu/index.php?akt_menu=225

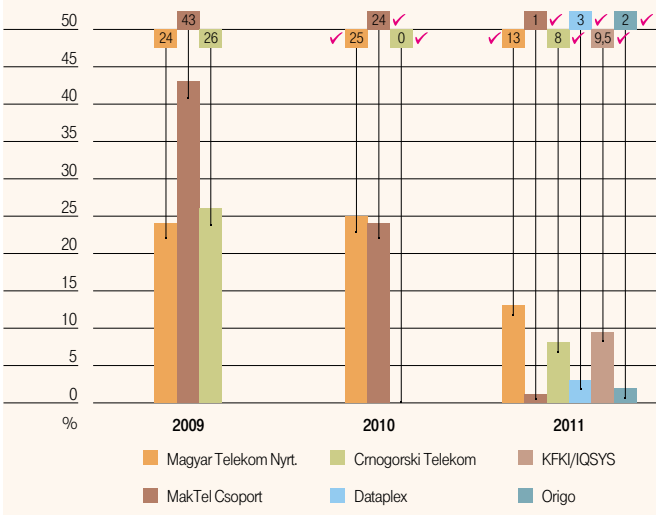
„Az elkötelezett, önállóan kezdeményező szakemberek jelentik a Magyar Telekom Csoport üzleti eredményességének legfontosabb sikertényezőjét.”

A Magyar Telekom HR-jövőképe

5.1. Tehetségmenedzsment

A Magyar Telekom Csoport a hazai ICT- (információs és kommunikációs technológia) szektor meghatározó szervezete. Ebben a tudásorientált ágazatban magától értetődő követelmény a munkatársak és vezetők tudásának folyamatos megújítása, ismereteinek bővítése és készségeinek fejlesztése. Ezért a Magyar Telekom Csoport kiemelt hangsúlyt helyez munkatársai folyamatos képzésére és fejlesztésére. A képzési és fejlesztési programok kezdeményezése, megvalósítása a szervezeti igényekre, illetve a társaság előző három évre vonatkozó képzési- fejlesztési stratégiai célkitűzéseire épült.

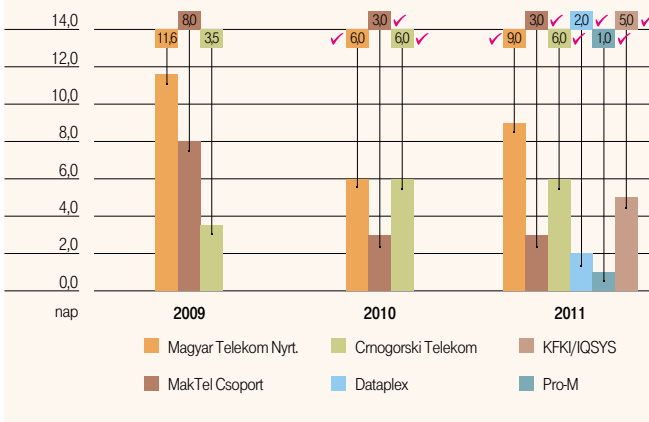
Távoktatás aránya a Magyar Telekom Csoportban



A Magyar Telekom Csoport valamennyi dolgozója részesül képzésben annak érdekében, hogy a feladatahoz 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 képzési formákon alapul. A társaság fontosnak tartja az egyéni tudás és tapasztalat szervezeti tudássá alakítását. Ezért a fent említett hagyományos képzési formák mellett olyan proaktív és innovatív fejlesztési környezet kialakításáról is gondoskodik, ami inspirálja az új gondolatok létrejöttét és megvalósulását és biztosítja ezek leghatékonyabb vállalati felhasználását.

Egy főre jutó hallgatói napok száma a Magyar Telekom Csoportnál



Az egyéni fejlesztésekre is nagy hangsúlyt fektet a társaság mind a vezetői, mind a munkatársi csoport esetében.

A társaság tanulmányi szerződés keretében – anyagi juttatás és munkaidő-kedvezmény biztosításával – támogatja munkatársai állami képzési rendszerben történő tanulási szándékát is. 2011-ben a Magyar Telekom összesen 581 db tanulmányi szerződést kötött. Ebből 27 iskolarendszerű képzésre vonatkozott, a többi tanfolyamhoz köthető, illetve kölcsönös kötelezettségeket tartalmazó megállapodás volt.

Az új tudás bevonása érdekében társaságunk 1995 és 2008 között működtette Rajtkő gyakornoki programját, amelyben több száz pályakezdő vett részt. 2008 óta a Telekom Gyakornoki program keretében aktív hallgatói jogviszonnyal (BSC/MSC) rendelkező fiatalokat fogad a vállalat, félévente induló programjában (a 2011-es évben megközelítőleg 130 diák vett részt a programban). A vállalatcsoport évente 35-40 diák számára biztosítja a kötelező szakmai gyakorlat lehetőségét, valamint átlagosan 40 fő számára ad szakdolgozathoz szükséges konzulensi

támogatást. (2011-ben a Vállalati fenntarthatósági központban két gyakornok és egy gyakorlatos szerzethetett szakmai ismereteket, valamint négy szakdolgozó kapott szakmai támogatást.)



Gyakornoki találkozó

A szervezeti egységeknél eltöltött tanulási szakasz a munkatapasztalaton keresztül megvalósuló munkatársi fejlesztést segíti.

A KFKI gyakornoki lehetőségeit KFKI Tehetségmenedzsment Klub néven népszerűsíti a Facebookon is, illetve folyamatosan küldi ki különböző levelezőlistákra a gyakornoki programra való felhívásokat. Az egyetemi hallgatóknak, diákoknak lehetőségük van gyakorlatot és tapasztalatot szerezni a tanulmányaiknak megfelelő területen a gyakornoki program keretein belül, ahol az adott terület főállású munkavállalói segítik, mentorálják őket.

A KFKI és az IQSYS évente 5-6 alkalommal vesz részt állásbörzéken. Ősszel és tavasszal évek óta rendszeres résztvevői a Corvinus Egyetem KarrierExpójának, valamint a műegyetemi állásbörzének, illetve 1-2 vidéki állásbörzén is képviselteti magát.

2011-ben a KFKI-ban megrendezésre került a Közönségdíj-szavazás, melynek célja a munkavállalóink munkatársak általi elismerése. Munkavállalóinkat jelöltük az Év Embere, Év Csapata címre.

A vezetők számára a 4V –vezető a változásban, változás a vezetőben – programsorozat keretén belül nyújt a vállalat fejlesztési aktivitásokat. A program 2011-es vállalati modulja a Kontrollált Krízis Program címet viselte, de e mellett opcionális modulok széles választéka is elérhető volt.

Az előrejutás, tehetségmenedzselés területén mind a vezető-utánpótlás, mind a szakember-fejlesztés kiemelt hangsúlyt kap a Magyar Telekom humánpolitikájában. Erre a Magyar Telekom több, a céltől függően különböző tehetségmenedzselési programot működtet. (Humánpolitika)

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

A teljesítménymenedzsment-rendszerbe (KMR) bevont alkalmazottak aránya az anyavállalatnál 100%. A Magyar Telekom Nyrt. minden munkavállalóját központilag meghatározott, valamint egyedi teljesítménymutatók teljesülése alapján premizálja.

A leányvállalatok többsége csatlakozott az anyavállalat által is alkalmazott KMR-rendszerhez, vagy saját teljesítményértékelési rendszerrel rendelkeznek. A KMR-rendszer egyaránt értékeli az értékelt által nyújtott szakmai teljesítményt és a személyes hozzáállást, potenciált.

A tehetségek megszerzésére és a társadalmi szerepvállalásra irányuló terveknek megfelelően a Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia macedón egyetemekkel lépett együttműködésre, hogy új tehetségekkel gazdagítsa a szervezetet, és pozitív hatást gyakoroljon a macedón munkaerőpiac és üzleti közösség életére.

A T Társaságok és az egyetemek közti együttműködés 5 pillére a következő:

- önkéntesség
- hallgatói program
- gyakornoki program
- projektmunka

- specializált modulok a beazonosított kritikus funkcionalitásokra:
 - SAP-modul
 - IP-technológia modul

A Makedonski Telekom és a Villamosipari Tanszék közös projektet indított, melynek eredményeként kritikus és a piacon ritka funkcionalitásokra készültek új tanulmánymodellek. A tanszék professzoraival együttműködve a Makedonski Telekom IT- és műszaki területe, illetve a HR-terület közösen vett részt az új tanulmánymodulok kidolgozásában. A tanszékkel való együttműködést a jövőben is folytatni kívánják,

az SAP-modul és az IP-technológia modul a tanszék tanulmányi programjának részévé vált. Az egyetem legjobb hallgatói lehetőséget kapnak, hogy csatlakozzanak a vállalathoz.

A társaság rendszeresen részt vesz a DT tehetségkutató kezdeményezéseiben (Talent space, Master Classes, New Generation Telekom), valamint a „2010. év dolgozója” kiválasztásában és a 2011. évi díjátadó ünnepségen, ahol megnyerte a nagy munkáltató kategória első (Makedonski Telekom) és második (T-Mobile Macedonia) díját, ezzel is hozzájárulva, hogy a tehetséges munkavállalók még vonzóbbnak tartsák a társaságot.

Tehetségek megszerzésére és megtartására irányuló intézkedések a Crnogorski Telekomnál:

- PPR – (Performance and Potential Review) teljesítmény- és potenciálértékelés:
A vállalat összes vezetői szintjén több fordulónan elvégzett PPR-értékeléseket követően beazonosítottunk egy bizonyos számú tehetséges és nagy további szakmai fejlődési potenciállal rendelkező kollégát, akik az UGRÁS és a NÖVEKEDÉS kategóriába kerültek. Ez jelenti a jelenleg kialakítás alatt álló szisztematikus és átfogó tehetségmenedzsment-megközelítésünk alapját.
- International Talent Space:
2011 óta veszünk részt ebben a DT csoport szintű kezdeményezésben, amely a különböző területekről – például marketing, gazdaság, HR, műszak, innováció stb. – érkező tehetségek fejlesztését célzó átfogó program.
- Step Up!
A program célja, hogy támogassa azokat a vezetőket, akik most kezdik kihívásokkal teli munkájukat, és megerősítse azokat, akik már sikeresek napi feladataik elvégzésében. 2011-ben 8 vezető vett részt a Leadership Excellence Programban, a Perspective Management Programban, a Leadership Development Programban és a Professional Program Strategyben.
- Go Ahead!
A komplex projektekben és nemzetközi együttműködést kívánó feladatokban részt vevő vállalati és szenior szakértők feladata, hogy folyamatosan fejlessék képességeiket és fejlődjenek a társasággal együtt.
A részt vevő szenior szakértőktől a Crnogorski Telekom azt várja, hogy új megközelítések széles skálájával térjenek vissza, és segítsék elő az együttműködést, a kapcsolatokat építést és a tudás megosztását.
Tavaly a Crnogorski Telekom négy szenior szakértőt nevezett be, akiket felvettek a programokba, és ők a négy Master Class modulból háromban vettek részt.
- Green Belt/Black Belt
A 6Sigma egy olyan program, amely több minőségbiztosítási módszert használ, és a szakemberek egy speciális strukturált hálózatát hozza létre a szervezetben belül (Black Belts, Green Belts), akik ezen módszerek szakértőivé válnak. A Crnogorski Telekom az ilyen jellegű szakértők jelenlétét azzal kívánja biztosítani, hogy 5 (Black Belt), illetve 19 (Green Belt) munkavállalóját nevezte be a rendkívül hasznos programba.
- MBA-tanulmányok
A Crnogorski Telekom felismeri munkavállalói továbbtanulásának szükségességét. A munkavállalói elégedettség és az ügyfél-elégedettség növelése érdekében 2011-ben a Crnogorski Telekom 9 munkavállaló posztgraduális tanulmányait finanszírozta.
- Crnogorski Telekom Vezetői Akadémia
Az első, minden vezetői szintnek szóló, átfogó és szisztematikus fejlesztési programját a CT 2011-ben indította. A program a három vezetői szint folyamatos fejlesztéséhez kínál testre szabott tartalmat. Célja a One Leadership Style egységes vezetői stílus megteremtése a vezetők körében. A program sok új és korszerű kezdeményezést vezet be a menedzsment és vezetés tárgykörében. Két csomag – általános és haladó – áll rendelkezésre, amelyek különböző fejlesztési lehetőségeket és vezetői készségeket kínálnak az egyes vezetői szinteknek, továbbá a „You never walk alone” (Soha nem vagy egyedül) programok támogatják vezetőinket a következő két évben. 2011-ben a középvezetői rétegre koncentráltunk. Minden vezetői szinten számos képzést kínálunk a leadershipképeségek fejlesztésére, és sok lehetőséget a kapcsolatépítés és a keresztfunkcionális együttműködés javítására. Az Akadémia egyedülálló vezetői tradícióvá nőheti ki magát.
2011-es képzési kínálat: személyes képzés középvezetőknek, SDNA projekt, humánmenedzsment-képzés, projektmenedzsment, vállalati filmek képzési célra, Business English, MBA-tanulmányok 5 fő számára.

Kompetenciák, felelősség

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

2011 végén új munkakör-besorolási rendszer került bevezetésre, mely a korábbi rendszernél átláthatóbb, nem a hierarchiát, hanem a munkakörök valódi értékét tükröző struktúra. A projekt megvalósítása során a Magyar Telekom teljes munkaköri rendszere átalakításra került, és a javadalmazási politika egyes elemeit is módosítottuk az új struktúrának megfelelően.

5.2. Munkahelyi egészség és biztonság

A Magyar Telekom Nyrt. a technológiai, munkavédelmi szabályozások teljes körű kialakításának időszakát lezárva, figyelmét munkatársai egészségének fokozott védelmére, biztonságának növelésére irányította. Ennek érdekében 2011-ben a munka- és egészségvédelem területén – benne foglalva az egészségfenntartást és -fejlesztést is – kijelölte a fejlődés további irányát, megfogalmazta elképzeléseit, céljait.

Nyilvánvaló kiindulási pontként kezelve a jogszabályban előírt munkavédelmi kötelezettségek teljesítését, a munkavédelmi szakterület által elkészített munkavédelmi kockázatértékelésre építve a Magyar Telekom Nyrt. az előírtaknál magasabb szintű és szélesebb körű programot indított munkatársai egészségének és biztonságának védelmében.

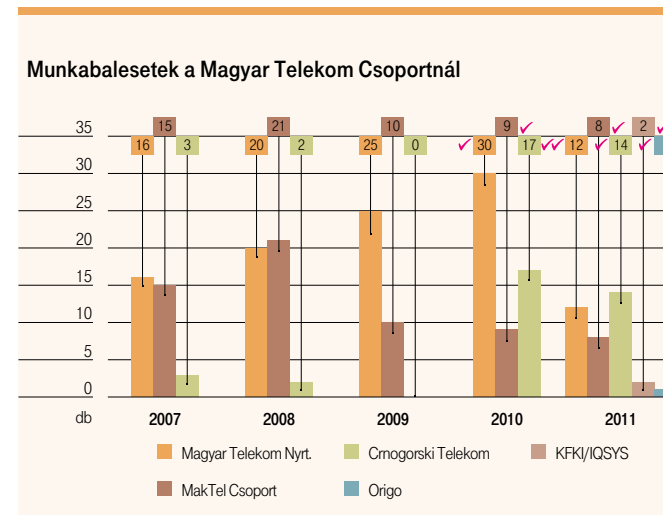
A tervezett lépések főbb állomásai:

- 2011-ben az egészségvédelem területéhez tartozó vizsgálati lehetőségek kiterjesztése, racionalizálása
- 2012-ben a MEBIR-rendszer bevezetése

A 2011. év lényeges munkabiztonsági, egészségvédelmi elemei a következők voltak:

A munkatársak egyre növekvő és egyre inkább szegmentált munkabiztonsággal, egészségvédelemmel kapcsolatos igényét, a szükséges munkavédelmi ismereteket a Magyar Telekom Nyrt. újabb és újabb oktatási, képzési struktúra bevezetésével, módszertan igénybevételével elégti ki. A képzések hatékonyságának, rugalmasságának növelése érdekében nagyobb szerepet kaptak a szakirányú gyakorlati oktatások és az online eléréssel, a munkatársak számára rugalmasabban kezelhető, testre szabott elméleti képzések.

Az egészséget veszélyeztető kockázatok csökkentéséhez alkalmazandó egyéni védőeszközök körét a Telekom folyamatosan felülvizsgálja és bővíti, hogy munkatársai minél több, megfelelő biztonságot nyújtó eszköz közül választhassák ki a körülményeknek, testalkatuknak, fizikai képességeiknek a leginkább megfelelőt, ezzel csökkentve leterheltségüket és növelve aktív részvételüket biztonságuk kialakításában, egészségük védelmében.



2011-ben már gyümölcsöztetni lehetett az átalakított foglalkozás-egészségügyi rendszert. A közvetlen kapcsolat a munkavédelmi szervezet tagjai és a foglalkozás-egészségügyi orvosok között a korábbi évekhez képest sokkal rugalmasabb, a munkatársak számára kedvezőbb megoldásokat tett lehetővé az orvosi alkalmassági vizsgálatok és a kapcsolódó feladatok lebonyolítása során. Példaként említhető a munkatársak telephelyen történő kullancs-encephalitis elleni védőoltása. Az érintett műszaki szervezetek telephelyein lebonyolított helyszíni oltás csökkentette a munkatársak oltásra fordítandó idő-, energia-, szervezési igényének mértékét, így kevesebb lett az elmaradt oltások, pótlások száma.

Miután a következő évek fejlődési irányában meghatározó szerepet szán a Magyar Telekom Nyrt. az egészséges életmód támogatásának, az egészséget veszélyeztető kockázati tényezők mérséklésének, a betegségek korai felismerésének, a munkatársak számára a foglalkozás-egészségügyi vizsgálatokon túl egyéb közérzetjavító térítésköteles szakorvosi ellátásokat is biztosít – így Budapesten nőgyógyászati, fogászati, fül-orr-gégészeti, bőrgyógyászati, pszichiátriai rendelés áll a munkavállalók rendelkezésére.

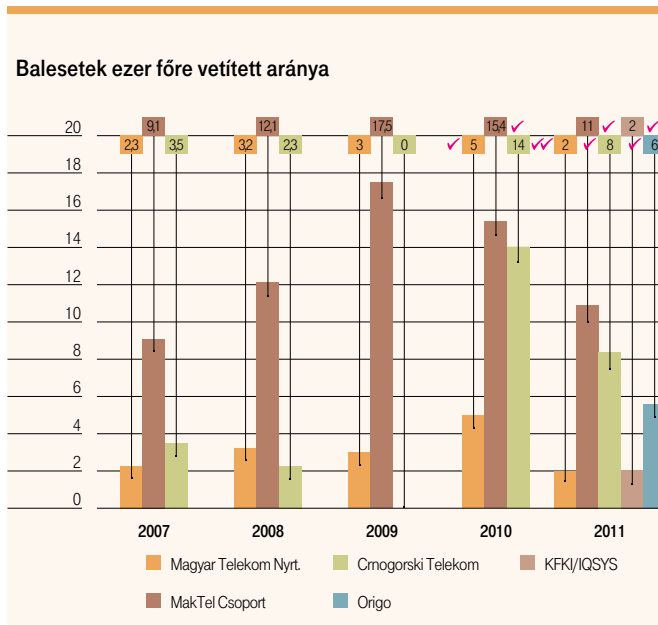
A munkatársak a felsorolt szakorvosi vizsgálatokon túl támogatott szűrővizsgálatokat is igénybe vehettek 2011-ben – így például emlőrák- és csonttritkulás- (osteoporosis-) szűréseket Budapesten, mikrokamerás fejbőr-diagnosztikát Nyíregyházán és anyajegy- (melanoma-) szűrést az ország több telephelyén.

2011-ben a vezetői munkakörben foglalkoztatott munkavállalók részére új, választható szolgáltatókkal működő menedzser szűrővizsgálati programcsomag vált elérhetővé. A menedzserszűrés a leggyakoribb megbetegedések, a vezetői életmóddal járó gyakori, jellegzetes és veszélyes kockázati tényezők felismerését szolgáló vizsgálatok körét foglalja magában.

Más irányú, de az egészségtudatos életmódhoz tartozó lehetőség az Eures Kft. által üzemeltetett céges étteremben megvalósított testösszetétel-mérés és tanácsadás, a képzett táplálkozástudományi szakértőkkel, diétikussal való konzultációk, a víz, izom és zsír arányának megismerése.

Továbbra is működnek a Magyar Telekom Nyrt. mint munkáltató és a munkavállalók közös kockázatvállalásán alapuló biztosítási ellátások a Dimenzió Biztosító és Önszegélyező Egyesületen keresztül. Az élet-, nyugdíj- és egészségbiztosítást, illetve az önszegélyező ellátásokat bármely munkavállaló igénybe veheti, egyesületi tagsági részvétel mellett.

A Magyar Telekom munkatársainak szervezésében évek óta rendszeresen kerül sor véradásra öt budapesti és három vidéki telephelyen. A véradással kapcsolatos adatgyűjtés, adatszolgáltatás, illetve részben a szervezés is a munkavédelmi szervezet feladatai közé tartozik. 2011-ben összesen 1460 – Budapesten 1124, vidéken 336 fő – Magyar Telekom-munkavállaló jelent meg véradáson, ami 7,5%-os növekedést jelent az előző évihez képest.



A Magyar Telekom Nyrt.-nél súlyos vagy halálos baleset 2011-ben sem történt. Az elmúlt évben 12 fő szenvedett 3 napnál hosszabb keresőképtelenséggel járó munkabalesetet, így az 1000 főre jutó 3 napon túl gyógyuló munkabalesetek száma jelentősen csökkent, a korábbi közel 5 ezrelék helyett 2 ezrelék lett (átlagos állományi létszámra vonatkozóan). A balesetekre továbbra is jellemző, hogy több mint felük gyalogos és gépjárművel történő közlekedés közben, kutyaharapás következtében bekövetkező eset volt, tehát nem kapcsolódott a technológiai tevékenységhez. A munkabalesetekhez köthető táppénzes napok száma szintén tovább csökkent, főleg a könnyebb, gyorsan gyógyuló sérülések miatt.

A KFKI fedett kerékpártárolók, öltözők és zuhanyzók biztosításával lehetőséget teremt arra, hogy a munkavállalók kerékpárral járjanak munkába. Ezenkívül csoportos és egyéni sportolási lehetőség, rendszeres – a jogszabályi előírásokon felüli – egészségügyi szűrés, kihelyezett orvosi ügyelet és konzultáció biztosított minden munkavállaló számára. Sport terén elég széles paletta áll rendelkezésre: fitness, csapatsportok (foci, kosárlabda, röplabda) és különböző versenyeken való részvételi lehetőség (foci-, kosár- és röplabdabajnokságok, Vivicitá futóverseny).

A Daten-Kontor is kiemelten foglalkozik a munkatársak egészségi állapotával:

- sportolási lehetőségeket finanszíroz: Budapesten foci- és teniszpályát bérel
- budapesti irodában zuhanyzási lehetőséget alakított ki, munka előtti futás vagy biciklivel közlekedés esetére
- pécsi telephelyen fitness terem, teniszpálya és tisztálkodási lehetőségek biztosítása, állandó squashpályabérel

2011-ben a Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia kezdeményezéseket indított az egészséges munkahely és környezet biztosítására. Az átfogó egészségügyi és fizikai kondíció karbantartására az alábbi tevékenységek történtek:

- ingyenes orvosi felülvizsgálat (szív-, hasi ultrahang, ORL-vizsgálat, pszichológiai vizsgálat, nőgyógyászat)
- kedvezmény biztosítása egyes egészségügyi szolgáltatók árából
- stressz- és konfliktusmenedzsment-képzés
- ingyenes vagy kedvezményes sport- és rekreációs létesítmény-használat

- labdarúgócsapat szervezése a társaságközi eseményekre
- a szakszervezeti játékokon való részvétel

A Crnogorski Telekom új kezdeményezése 2011-ben a Munkahelyi Egészségprogram, melynek összetevői:

- munkahelyi egészség szabályzat
- belső kampány: az Egészséget Támogató Vállalat
- innovatív ötletek a cégen belül
- Egészséges Péntek – havi/napi vitamin- és gyümölcsdag munkavállalóknak

A vállalat a helyi munkaerőpiac Kedvelt Munkahelye címének elnyeréséért végzett munka részeként a munkavállalók egészségét és jó közérzetét kritikus előfeltételnek tekinti a vállalat működése, sikere és külső megítélése szempontjából.

Hiszünk benne, hogy az egészséges munkahelyi körülmények és a munkavállalók jó közérzete fontos szerepet játszanak a költséghatékony gazdaságban, a teljesítményben, a vállalati kultúrában és a munkavállalói elégedettségben. Ezért felelősséget vállalunk dolgozóink és munkakörnyezetük védelméért, és fenntartható üzleti gyakorlatokat célzó elképzeléseket és intézkedéseket alakítunk ki jelenlegi és jövőbeli alkalmazottaink érdekében. Társadalmi felelősséget vállalunk munkáltató vagyunk. Megtartjuk ígéreteinket és továbbra is arra törekszünk, hogy Montenegro Top 3 munkahelye között legyünk minden évben és minden tekintetben.



A Magyar Telekom határozottan elzárkózik a feketefoglalkoztatás minden formájától.
(Partnerség, 1. cikkely)

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

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

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

A Magyar Telekom kiemelt figyelmet fordít munkatársai biztonságának magas színvonalára és arra, hogy a biztonságos munkavégzés és az egészséget nem károsító munkahelyi feltételei teljesüljenek. Ezért a Magyar Telekom munkavédelmi szakembereket foglalkoztat, és külön szervezeti egység foglalkozik a munkavédelem és a foglalkozás-egészségügy kérdéseivel, a munkavédelmi stratégia és célrendszer kialakításával.
(Humánpolitika; Partnerség, 7. cikkely; Szociális Charta, 9. pont)

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 Magyar Telekom Működési Kódexe – amely szintén tartalmazza az esélyegyenlőség és a diszkriminációmentesség elvi alapjait –, valamint Esélyegyenlőségi terve panasztételi lehetőséget is biztosít a munkavállalók számára, amelynek értelmében a munkatársak panasszal élhetnek, amennyiben a foglalkoztatás során, annak bármelyik területén ezen alapelvek megsértését tapasztalják.

A panaszok bejelentésének és kivizsgálásának rendjét a Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe tartalmazza, amelynek megismerése minden Magyar Telekom-alkalmazott számára kötelező. Annak megismeréséről és betartásának kötelezettségéről minden alkalmazottnak írásban kell nyilatkoznia.

A Magyar Telekom Csoportnál kiemelt cél a munkahelyi diszkriminációmentesség és az esélyegyenlőség biztosítása. A társaság a versenyszféra szereplői körében az elsők között, 2008 óta – a társaságnál működő munkavállalói érdekképviseletekkel közösen – kétéves időszakra szóló Esélyegyenlőségi tervet fogad el. A 2010 decemberében elfogadott 2011–2012-es Esélyegyenlőségi tervbe foglalt intézkedési csomag célja, hogy az abban meghatározott célcsoportok számára a foglalkoztatás során az esélyegyenlőség minél teljesebb megvalósulását elősegítse. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2011_2012.pdf

2011 során a Magyar Telekom által biztosított – a Megfelelőségi terület által működtetett – „Mondd el! – etikai vonal” panasztételi csatornán három bejelentés érkezett a munkáltatónál tapasztalt diszkrimináció vagy az emberi jogok megsértése miatt. A Csoport megfeleléségi igazgatóság által lefolytatott vizsgálat alapján egy bejelentés minősült megalapozottnak, amellyel kapcsolatosan a menedzsment meghozta a szükséges intézkedéseket a konkrét helyzet megoldására és a későbbi hasonló szituációk kialakulásának megelőzésére. Az erre illetékes Egyenlő Bánásmód Hatóság – ahol a munkavállalók közvetlen bejelentést is tehetnek – 2011 során az egyenlő bánásmód foglalkoztatás körében történő megsértése miatt nem kezdeményezett eljárást a Magyar Telekom Nyrt.-vel szemben. A hatóság elmarasztaló ítélete esetén a társaságnak bírsággal és negatív sajtóvisszhanggal kell számolnia, ami rontja közrejelését és munkáltatói márkáját is.

A Magyar Telekom Csoport 2011 decemberében elfogadta a Szabályzat a szexuális zaklatás tilalmáról című dokumentumot, amely meghatározza a munkahelyi szexuális zaklatás felmerülése esetén követendő eljárást.

2011-ben 6. évadával folytatódott a Magyar Telekom esélyegyenlőségi szemléletformálást erősítő filmklubja. A 2011-es évadban megvalósult öt vetítés során az alábbi témák szerepeltek a klub programjában:

1. Diktatúrák, totalitáriánus állam (Papp Gábor Zsigmond – Magyar retro)
2. Bevándorlás, integráció (Három esküvő – vegyes házasságok Magyarországon, dokumentumfilm)
3. Emigráció (Pigniczky Réka – Inkubátor)
4. Szegénység (Szabolcs Béla – A szegénységről három tételben)
5. Diktatúrák, totalitáriánus állam (Papp Gábor Zsigmond – Budapest Retro)

A filmklub szemléletformáló vetítéseit és beszélgetéseit személyesen és az intranetes közvetítésen keresztül alkalmanként (a téma iránti érdeklődéstől függően) 30-50 munkatárs kísérte figyelemmel.

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/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2011_2012.pdf



Novák Péter
Fenntartható érzelmi fejlődés

Fenntartok egy helyet. A szívemben. Ide gyűjtök ezt-azt. Például az érzést, mikor 2006 őszén beléptem a Magyar Telekom székházába, hogy akkor itt most tényleg lesz egy filmklub... Régen volt, és az idő nem áll meg. Tudom, rosszabbul élünk, mint négy éve, hónapja, napja, perce (mindenki

húzza alá a megfelelő választ). Én sem akarok „gyászrontó” lenni, de kérdezem: mi van a piros betűs pillanatokkal?

A számtalan önkéntes programmal, amikor a nagyvállalat kisembereket mikroközösségeként teremt óriási dolgokat? A több mint száz Digitális Híd-rendezvényvel, hol sokak számára tágu a horizont a periférián?

A Fenntarthatósági Nap lelkes egyetemistáival, kik évről évre nem lankadó érdeklődéssel fordulnak a környezeti, társadalmi, gazdasági összefüggések felé? Az Egálnettel, hogy az is megfogalmazhassa magát a digitális térben, aki eddig a térképen sem volt? A DELFIN-Dijjal, minek okán egy kis- és középvállalkozás is hosszú távon tervez? A Fenntarthatósági Kerekasztallal, ahol civil és multi keresi egymás társaságát? Az Adományvonallal, ami ki tudja, mióta sarkall összefogásra? Csak néhány téma, amikben magam is érintett voltam, vagyok.

Ki olvas sorok között, emberekre talál majd, tele érzelmekkel. Gondoljon hát bárki bármint a nehéz időről, valami egészen biztosan fejlődik – és ez a lelkünk. Tán kis lépés ez az emberiségnek, de hatalmas ugrás nekünk!

2010 nyarától kezdődően a Magyar Telekom munkatársai számára személyes tapasztalatokon alapuló, érzékenyítő programsorozatot indított el külső alapítványok bevonásával, hogy a sérült emberek befogadását elősegítő attitűdváltozást elősegítse. 2010 nyarán a látássérültek, 2010 decemberében a hallássérültek, 2011 decemberében pedig a mozgássérültek világával ismerkedhettek meg munkatársaink három telephelyen (Krisztina krt. 55., Szerémi út 4., Magyar tudósok körútja 9.) megrendezett programsorozat keretében. Az egyes rendezvényeken átlagosan 100-120 fő vett aktívan részt. Mindezek mellett az elmúlt

két esztendőben három alkalommal került sor nagy sikerrel tematikus (adventi és húsvéti) vásárookra a vállalat telephelyein, ahol szintén külső alapítványok bevonásával, a munkatársak értelmi sérült emberek által készített termékek közül vásárolhattak. Ezen alkalmakon összesen hozzávetőleg 500 000 Ft értékben vásároltak, támogatva ezzel a sérült emberek foglalkoztatását.

2010-ben három igen sikeres rendezvényvel vállalaton belüli, élményalapú érzékenyítő programsorozat indult. A 2010 júniusában megtartott Próbáltad már sötétben? elnevezésű eseményen a látássérültek világába tekinthettek be a Magyar Telekom munkatársai, 2010 decemberében a Próbáltad már gyermekszívvel? című, különleges adventi vásáron a Bárka Alapítvány értelmi fogyatékos pártfoglaltjainak termékeiből vásárolhattak, és végül 2010. december 15-én a Próbáltad már csendben? című program keretén belül egy rendhagyó ebéd során a siketek világába kaphattak betekintést.

Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében 2010-től a Magyar Telekom által használt elektronikus toborzási felületen (karrier.telekom.hu) a fogyatékkal élők – önkéntes bevallás alapján – feltüntethetik fogyatékoságukat, és az esetleges kiválasztási folyamat során ennek megfelelő segítség biztosítását is igényelhetik.

2010. szeptember 1-jétől a Magyar Telekom bevezette az úgynevezett rehabilitációs pótszabadságot a megváltozott munkaképességű vagy fogyatékos munkatársai számára. Ezzel extra pihenési lehetőséget biztosít az egészségi állapotuk tekintetében nehezebb helyzetben levőknek. 2011-ben ezt a lehetőséget 23 munkatárs vette igénybe.

A vállalatcsoport 2011-ben is részt vett a Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) által 2008-ban elindított ROMASTER tehetséggyógyító program támogatásában. A program a roma származású, tehetséges középiskolai diákoknak nyújt segítséget abban, hogy a középiskola

befejezése után felső fokú műszaki, üzleti vagy jogi tanulmányokat folytassanak. A vállalat által támogatott két diák a program felsőoktatási szakaszában vett sikerrel részt.

A Crnogorski Telekom, a Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia is teljes mértékben elkötelezett az esélyegyenlőség iránt.

Különösen büszkék vagyunk arra, hogy a 2015-ig a Csoport minden tagvállalatánál elérendő 30%-os női vezetői arányt a Crnogorski Telekom jelenlegi 42%-os teljesítményével máris túlteljesítette. Az arányszám mindemellett pontosan megfelel a Crnogorski Telekom munkavállalói körében a nők arányának.

A legjobb gyakorlat a montenegrói üzleti világban

A Crnogorski Telekom 2011 októberében részt vett a montenegrói üzleti környezetben végzett esélyegyenlőségi felmérésben, amelyet a Montenegrói Munkáltatók Szövetsége és a US Agency for Woman Empowerment közösen szervezett. A kérdőívet a HR-terület töltötte ki és nyújtotta be hivatalosan. A felmérés eredményei:

- 102 (nagy-, közepes és kis-) vállalat vett részt a felmérésben.
- A legjobb eredményt elérő öt vállalat felkérést kapott a legjobb gyakorlatok megosztására egy nyilvános fórumon.
- A Montenegrói Munkáltatók Szövetsége által végzett elemzés szerint a Crnogorski Telekom rendelkezik a legjobb gyakorlatokkal ezen a területen.

Az eredmények és a kerekasztal alkalmával ismertetett legjobb gyakorlatok publikálására kerülnek.

A vállalat 2011-ben indította el a női munkavállalók számára kialakított stresszkezelés és kiegészítő szindróma kezdeményezést a DT Future Fund finanszírozásával.

A Crnogorski Telekom 2011 utolsó negyedében hivatalosan elfogadta és kommunikálta a munkavállalói kapcsolatokra vonatkozó csoport-szintű irányelvét, valamint adaptálta és lefordította a munkáltatói értékajánlatát a helyi kommunikáció és megvalósítás céljával.

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)

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)

Egyre népszerűbb a Családsegítési program

A Családsegítési program keretében igénybe vehető kedvezményes bölcsődei és óvodai ellátás 2011-ben is tovább bővült a rendelkezésre álló férőhelyek kihasználtságában. 2011 végére a támogatásban részesülő gyermeklétszám a 2010. év végi 134 főről 160 főre növekedett. Az igénybe vehető intézmények száma 2011-ben nem változott. A program rendelkezésre álló férőhelyeinek kihasználtsága 83%-ra növekedett.

A kedvezmény mértéke a bölcsődei-óvodai elhelyezésnél 66%, de a maximális támogatás havonta nem haladhatja meg az 55 000 Ft-ot. Összeségében a munkatársaktól folyamatosan kapott visszajelzések alapján a támogatási program rendkívül nagy könnyebbséget jelent a Magyar Telekom-os családok számára a gyermekelhelyezési gondok enyhítésében és a munka/magánélet közötti egyensúly megteremtésében.

A nyakunkon a nyár! szlogennel futó, a Magyar Telekom és a Dimenzió Biztosító és Önszegélyező Egyesület közös kedvezményes nyári táboroztatási programja 2011-ben ötödik alkalommal került meghirdetésre. A program a munkavállalóink 7–14 éves gyermekei számára biztosít 50–70%-os kedvezménnyel nyári táborozási lehetőséget akár két turnusban is. A programban választható táborok száma 32-re nőtt, és ezekben 495 Magyar Telekom-os gyermek nyaralt kedvezményesen. Az elége-

dettségi kérdőívek alapján a táborokkal és a programmal való elégedettség továbbra is nagyon magas, meghaladta a 90%-os szintet.



Nyári tábor

2011 szeptemberében a humán erőforrás terület elindította az Apa, kezdődik! elnevezésű programot, melynek célja, hogy az újszülött gyermekkel rendelkező férfi munkatársak figyelmét felhívja az apa szerepének fontosságára a gyermeknevelésben. Az érintett édesapák számára kiküldött gratuláló levélben összefoglaltuk a gyermek születését követő legfontosabb teendő listáját (pl. gyermek papírjainak intézése), valamint a társaságnál alkalmazott és választható atipikus foglalkoztatási formákat. A későbbiekben tervezzük kifejezetten a kispapák számára szóló események szervezésével a program kibővítését. 2011-ben – az indulást követően – 73 férfi munkatársunk volt érintett a programban.

2011. szeptember 10-én a Telekom Kismama programja rendhagyó módon tartotta az éves Telekomos Kismama-találkozót. A Telenap forgatógába illeszkedett a Jól-Lét Alapítvány családi akadálymentesítő versenye, a Dimenziócsoport ügyfélszolgálat, a Dimenzió

Óvoda és a Dimenzió önszegélyező ágazat néhány partneróvodájának gyerekprogramokkal gazdagított bemutatkozója. A szombati napra való tekintettel Tedd fel itt egy lapra! biztatást kaptak mindazok, akik a HR-ügyfélszolgálat számára szerették volna eljuttatni személyes kérdésüket a foglalkoztatásuk, a juttatások, a munkajog vagy a jövedelem-elszámolás kérdéskörökben. Nemcsak a gyermekeiket otthon nevelő kollégákat és családjukat, hanem bármely más érdeklődőt is örömmel fogadott a Telenap Kismamaprogram sátra.



Kismama-találkozó a Telenapon

A Kismamaprogram átalakítása is megkezdődött, válaszul az indulása (2006) óta megváltozott környezeti hatásokra és az érintettek szemléletének szükségszerű formálásának igényére. A gyermeküket otthon nevelő kollégák munkába való visszatérését támogató program hangsúly a egyén felelősségének tudatosítása felé erősödött. A közel kéthavi rendszerességgel jelentkező hírlevelek mellett egy kisebb informatikai fejlesztésnek köszönhetően 2011 harmadik negyedéve óta a kismama-portálon a fontosabb vállalati hírek is közzétehetők. Új elem, hogy Abigél – a Telekom saját kialakítású EAP-jellegű programja – a kismamák számára postai úton is elérhető.

2011 első negyedében négy gyerekbarát iroda nyílt – a DT által kiírt pályázaton elnyert 10 000 eurós forrásból – a Telekom saját tulajdonú telephelyein, két budapesti és két vidéki helyszínen: Pécsen és Debrecenben. A gyerekbarát irodában az alapvetően irodai munkát végző szülők olyan környezetben végezhetik feladataikat, ahol a gyermekek is el tudják foglalni magukat a gyerekbútorok és -játékok között azokon a napokon, amikor egy-egy váratlan helyzet vagy rövidebb iskolai szünet miatt esetleg nem tudják megoldani a gyermekük elhelyezését a munkaidejük alatt.



Gyermekbarát iroda a Telekom-székházban

A KFKI kismamáival külön HR-munkavállaló tartja rendszeresen a kapcsolatot, tájékoztatja őket az esetleges változásokról, valamint segít a gyed/gyes utáni munkába állásnál. Eddig még minden visszatérni szándékozó kismamát – mintegy 12-15 kolléganőt – sikerült elhelyezni az elmúlt egy évben.

Esélyegyenlőségi kezdeményezések a Daten-Kontornál:

- esélyegyenlőségi terv (2010-től)
- esélyegyenlőségi referens a mindenkori személy- és bérügyi ügyintéző
- üzemorvosi ellátás a munkahelyen a munkavállalók számára
- két évente látásvizsgálat a számítógép előtti munkavégzés miatt, támogatás a képernyő előtti munkavégzéshez szükséges éleslátást biztosító szemüveghez
- nyelvi képzés a munkahelyen
- életkortól független továbbképzési lehetőségek
- folyamatos kapcsolattartás a gyesen, gyeden lévő munkatársakkal
- cégtájékoztató mindenki számára

Gyermekmunka

A gyermekmunka kiszűrése érdekében 2010 januárjától folyamatosan monitorozzuk a 18 év alatti foglalkoztatottak létszámát a Magyar Telekom Nyrt.-nél. Az SAP HR-rendszeren alapuló adatszolgáltatás alapján megállapítható, hogy 2011 folyamán a Magyar Telekom Nyrt.-nél nem volt 18 év alatti foglalkoztatott.

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)

Kényszermunka és kötelező munkavégzés

Részletesen a 2009-es Fenntarthatósági jelentés tájékoztat a témáról. A Magyar Telekom Csoport tagvállalataival szemben a kényszermunkára vonatkozóan az illetékes hatóságoknál 2011-ben sem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem indult a vállalattal szemben.

A Magyar Telekom Csoport hangsúlyozottan kijelenti, hogy határozottan ellenez mindenfajta kényszermunkát.
(Szociális Charta, 3. pont)

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 92%-a, macedóniai alkalmazottainak 75%-a, montenegrói alkalmazottainak 100%-a dolgozik saját munkáltatóra kiterjedő kollektív szerződés hatálya alatt. Macedóniában emellett az összes, 1687 alkalmazott egy, a magánszektorra vonatkozó általános kollektív szerződés hatálya alá tartozik, így ezen munkavállalókat is figyelembe véve a macedóniai alkalmazottak 100%-a dolgozik kollektív szerződés hatálya alatt.

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

5.4. Változások menedzselése

Érdekképviseletek

A Magyar Telekomnál az érdekképviseleti kapcsolattartásnak nagy múltja van. Az érdekképviseleteket partnernek tekintjük a vállalat működésében. A Magyar Telekomnál jelenleg két képviselettel rendelkező szakszervezet, továbbá üzemi tanács működik, a kapcsolattartás kétszintű. A vállalat egészét érintő, az érdekképviseleti 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 megvitandó kérdés jellegétől függően külön-külön. A központi szintű kommunikációra jellemző mind a szóbeli (tárgyalási), mind az írásbeli

forma. Az érdekképviselőkkel történő központi kapcsolattartás a HR vezérigazgató-helyettes, illetve a HR-menedzsment-igazgató felelőssége és hatásköre.

Az egy-egy irányítási területet érintő érdekképviselési kérdések helyi szinten is megvitatásra kerülnek a szakszervezetek, illetve a helyi üzemi tanács képviselőivel. A helyi szintű érdekképviselési kapcsolattartásért az irányítási terület HR-partnerigazgatói felelősek.

A Magyar Telekomnál az érdekképviselőkkel történő kapcsolattartás – azaz tárgyalás vagy írásbeli kommunikáció – kizárólag a HR-terület joga és felelőssége. Egyrészt ezzel tudjuk biztosítani, hogy a joggyakorlás során maradéktalanul betartásra kerüljenek a Munka Törvénykönyvének és az érdekképviselési megállapodásoknak az előírásai. Másrészt ezzel tudjuk az üzleti területeket mentesíteni az érdekképviselők 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 érdekképviselők 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.

Fluktuáció a Magyar Telekom Csoportnál³⁰

	2008 (Nyrt./Csoport)	2009 (Nyrt./Csoport)	2010 (Nyrt./Csoport)	2011 (Nyrt./Csoport)
Teljes fluktuáció	19,1%/18,7%	12,1%/10,2%	10,0% ✓/8,9% ✓	9,3% ✓/9,5% ✓
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	3,1%/3,9%	1,5%/2,2%	1,5% ✓/1,6% ✓	2,1% ✓/2,8% ✓

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

2012. évi érdekképviselési tárgyalások eredményei – ÉT-megállapodás, Kollektív Szerződés módosítása

A Magyar Telekom 2011 októberében megállapodott a munkavállalói érdekképviselőkkel az Nyrt. 2012. évre vonatkozó bér- és létszámkérdéseiről. Az ÉT-tel (Érdekegyeztető Tanács) kötött megállapodás értelmében a társaság 2012-ben összesen 250 munkavállaló elbocsátását tervezi az anyavállalattól. A többségük 2011 végével távozott a társaságtól. A fenti szám nem tartalmazza többek között a vezetői állomány csökkenését és a nyugdíjazással megvalósuló munkaviszony-megszüntetéseket. A csoportos létszámcsökkentés során a gondoskodó elbocsátás korábbi években alkalmazott elemeinek megtartásával jár el a társaság. Az érintett munkavállalók jogosultak a Munka Törvénykönyve szerinti végkielégítésre és felmondási (felmentési) időre. A Kollektív Szerződés szerinti többlet-végkielégítés abban az esetben jár, amennyiben a munkaviszony közös megegyezéssel szűnik meg, vagy a munkavállalók a rendelkezési állományba helyezést, illetve még a 2011. évi korengedményes nyugdíjazást választják. Az érintettek újraelhelyezkedését az évek óta jól működő Esély program keretén belül aktív álláskeresővel, 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 díjsomagot is használhatják. A társaság 2012-ben általános bérfejlesztést nem hajtott végre, azonban a teljesítmények elismerésére a besorolási bérek 3%-ának megfelelő

összegű célprémiumkeretet biztosít, amennyiben ennek költségghatása a 2012. évi Csoport Magyarország EBITDA-cél túlteljesítésével majd ellensúlyozásra kerül.

Eleget téve a kormány elvárásának – mely szerint a kedvezőtlen adóváltozások miatt az átlag alatti fizetéssel rendelkező munkavállalókat béren-kompenzáció illeti meg – az érintett munkavállalók esetében nő a béren kívüli juttatások mértéke. Ezzel párhuzamosan a vezető pozíciókban dolgozóknak járó béren kívüli juttatások mértéke csökkent. Az Nyrt. és néhány magyarországi leányvállalata 2012. január 1-jétől a Hay-módszer alapján alapuló új munkaköri és bérbesorolási rendszert vezetett be. Ezzel összefüggésben az Nyrt.-ben az új bértarifa minimumát el nem érő munkavállalók alapbére 2012. április 1-jétől január 1-jére visszamenőlegesen fejlesztésre került. Az új munkaköri rendszer szabályait és a bevezetéséhez szükséges módosításokat is tartalmazza a Kollektív Szerződés 2012. január 1-jei módosítása, amelyet az ÉT-megállapodással egy időben írt alá a munkáltató a Kollektív Szerződés megkötésére jogosult szakszervezettel. Az egyéb módosítások közül lényeges, hogy a törvényi lehetőséggel élve január 1-jétől 3 hónapról 6 hónapra nőtt a próbaidő lehetséges időtartama.

³⁰ Életkor és egyéb tényezők szerinti bontásban nem áll rendelkezésre adat.

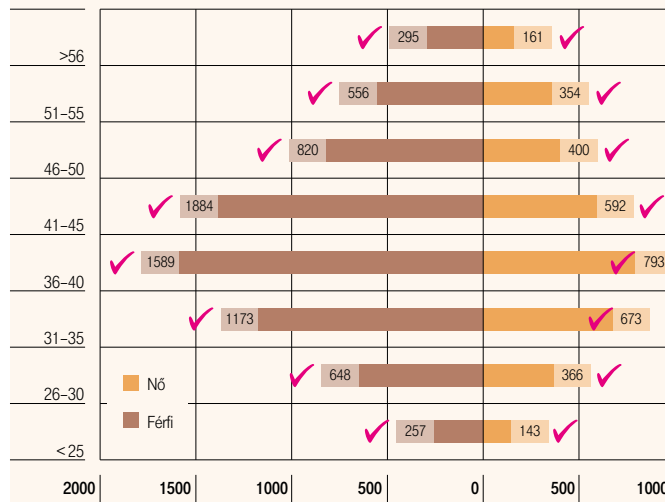
Az Esély program folytatódik

Az Esély program folytatódott 2011-ben is. A társaságunktól csoportos létszámcsökkentés keretében távozó munkatársaink újraelhelyezkedését 2011-ben is támogattuk az Esély program keretében.

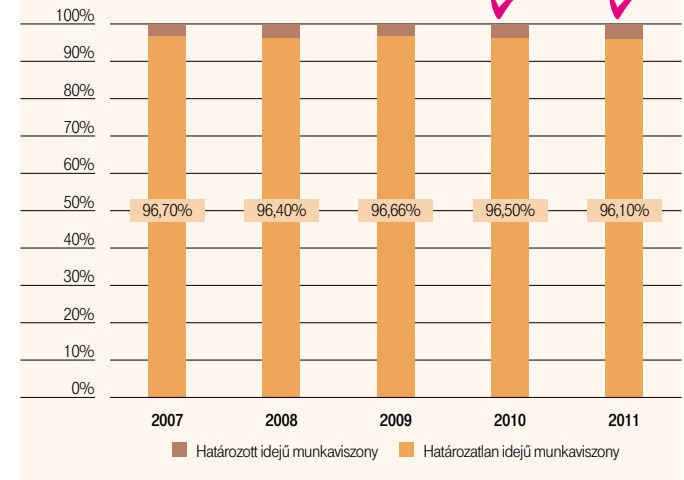
A program révén a létszámcsökkentésben érintett munkatársak a programba történő regisztrációt követően több szolgáltatást is igénybe vehetnek az újraelhelyezkedés támogatása érdekében. A program szolgáltatásai közt szerepel például a kétnapos, csoportos munkaerő-piaci tréning, az aktív álláskeresés támogatása, a munkaerő-piaci elvárásoknak megfelelő képzések és átképzések anyagi támogatása, a személyes pszichológiai és munkajogi tanácsadás, valamint a résztvevők utógondozása, elhelyezkedésük nyomon követése is. A program résztvevőinek összeállított információs csomag (Esély csomag) célja, hogy a kellő tájékoztatással is lehetőséget adjon a távozóknak a sikeres váltásra, megkönnyítse a továbblépést és a legmegfelelőbb új munkahely megtalálását.

5.5. Humán erőforrás-mérőszámok

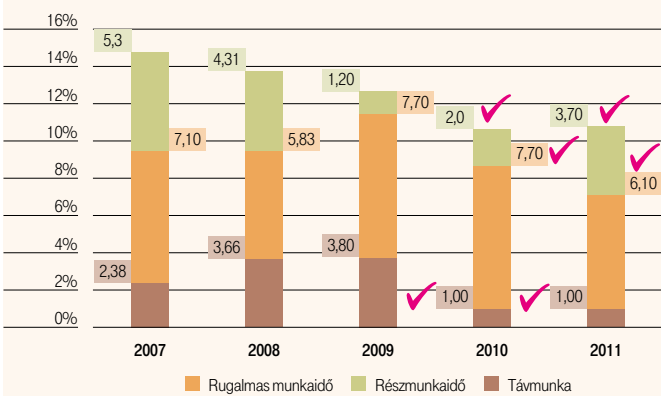
Magyar Telekom Csoport korfa, 2011. december 31.



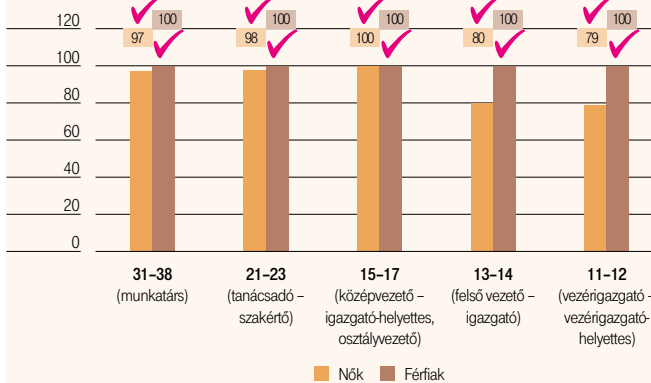
Határozott és határozatlan idejű munkaviszony aránya a Magyar Telekom Nyrt.-nél



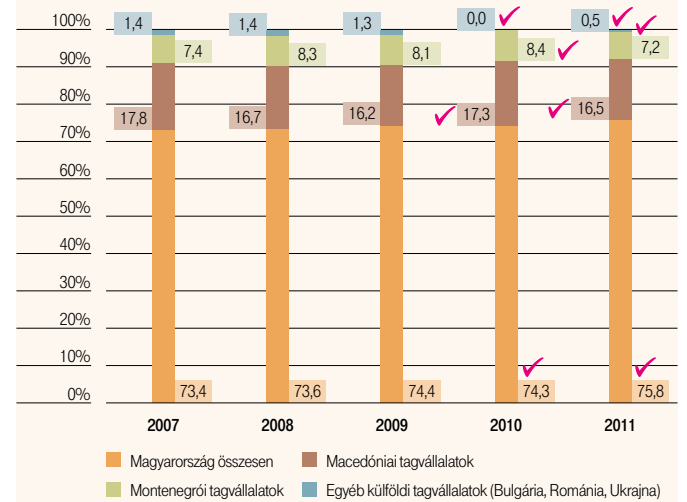
Atipikus foglalkoztatási formák a Magyar Telekom Nyrt.-nél a dolgozók összlétszámának arányában



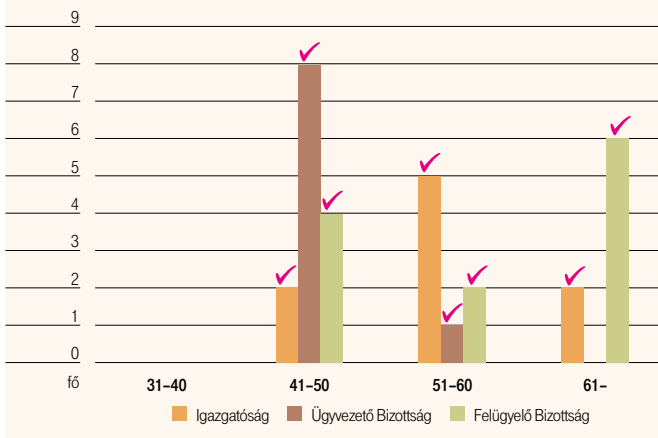
Alapfizetések egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategóriák és nemek szerint, Magyar Telekom Nyrt., 2011



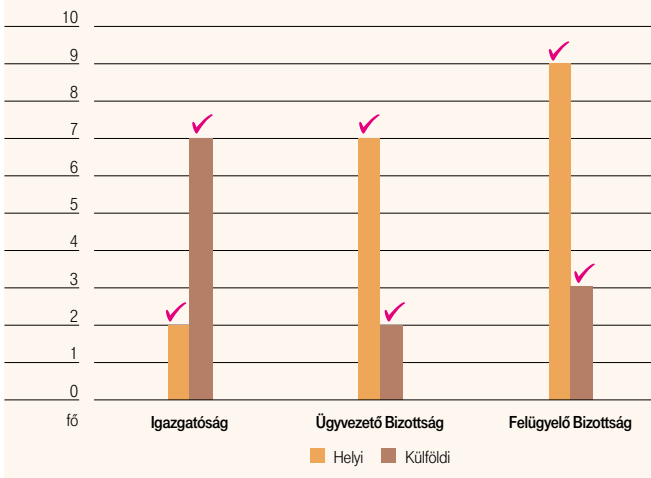
Foglalkoztatottak régióinkénti megoszlása



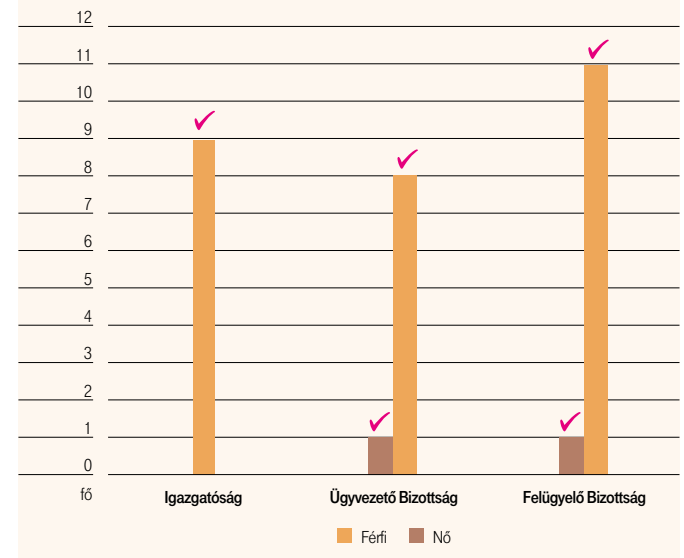
Magyar Telekom Csoport vezető testületeinek életkor szerinti megoszlása 2011-ben



Magyar Telekom Csoport vezető testületeinek származási hely szerinti megoszlása 2011-ben



Magyar Telekom Csoport vezető testületeinek nemek szerinti megoszlása 2011-ben



5.6. Munkatársak bevonása

A Magyar Telekom Nyrt. 2011-ben is több csatornán keresztül folytatta a kollégák fenntarthatósági ismereteinek elmélyítését:

- Folytatódott a társaság belső klímavédelmi kampánya, amely a klímaváltozás veszélyeire kívánja felhívni a figyelmet, és cselekvésre ösztönöz. Az akciónak külön intranetes oldala és fóruma is van.
- A fenntarthatósággal kapcsolatos eseményekről, publikációkról, fontos információkról a társaság intranetes oldalán, valamint a hetente küldött általános hírlevél részeként tájékozódhat minden munkatárs.
- A vállalati tévésorozatban is külön téma volt a kollégák környezettudatossága, a vállalati fenntarthatósági projektek.
- A Magyar Telekom Csoport évek óta nagy hangsúlyt fektet a dolgozók környezeti tudatformálására és oktatására:
- A vállalathoz érkező új munkatársak orientációs programjának a fenntarthatósági ismeretek is részét képezik 2009 óta.
- 2010-től kezdődően megindult a vállalat vezetőképzésén belül egy fenntarthatósági modul, mely a vezetők fenntarthatósági orientációját hivatott szolgálni.
- 2011-ben pilotjelleggel energiatudatossági tréninget tartottunk munkatársainknak az Energia Klub szakmai vezetésével.

Ezen intézkedéseknek is köszönhetően a kollégák fenntarthatósági ügyekben való tájékozottsága jelentősen meghaladja az átlagos magyar lakosokét. Míg 2011-ben a lakossági felmérés keretében megkérdeztük 26%-a hallott már a fenntarthatóság fogalmáról, addig munkatársainknál ez az arány 96%-os volt, 75%-uk pedig a pontos definíciót is ismerte. A korábbi évekhez viszonyítva (2008-ban munkatársaink 82%-a, 2010-ben 95%-a hallott már a fenntarthatóság fogalmáról, és 2008-ban 63%-uk, 2010-ben 74%-uk meg tudta határozni a fenntartható fejlődés

lényegét is) egyértelműen javuló tendencia olvasható ki, ami értelem-szerűen lelassult az utóbbi években. Mindezen túl munkatársaink 28%-a gondolja úgy, hogy a Magyar Telekom élen jár a fenntartható fejlődés terén (figyelembe véve, hogy 61%-uk nem is tud ilyen céget említeni, ez a szám elég magasnak mondható). Lakossági téren ez az arány 11%, 82%-uk még céget sem tud említeni.

Önkéntes programok szervezésével is növeltük munkatársaink társadalmi érzékenységét. Az önkéntes munkák a Jövő/Menő program, a Digitális Híd Kistélepüléseken program, valamint karitatív csapatépítések keretében zajlottak. 2011-ben 11 programra került sor az előbbi formák valamelyikében, és ezen alkalomkor összesen 389 ✓ Magyar Telekom-os önkéntes 480 ✓ munkanapon (3840 munkaórán) vett részt. A programokkal 19,9 millió forint ✓ elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.



Pónya Gábor

Magyar Telekom, minőségirányítási osztályvezető

A Te szedd! remek nap volt, ritkán adódik meg az életemben, hogy a saját két szememmel láthatom a munkám eredményét, és ráadásul azonnali meleg köszönetet is kapok érte. A látható eredményem öt horgászhely és nagyjából 100 méternyi partszakasz rendbetétele volt – a hab a tortán pedig egy 1940 körüli komplett írógép, amit már a kajakban ülve húzhattam ki a Tiszából, jó pár zsák úszkáló hulladék kíséretében... Ezt az élményt már csak a helyiek kedves-

sége és a kiváló paprikás krumpli tudta felülmúlni. Régóta ismerem a fenntarthatósági csapatot és kezdeményezéseiket, számomra a kézzelfogható eredményeik miatt hitelesek, ami nemcsak a környezetterhelési mutatók csökkenésében látható, hanem a hasonló értékű akciók, programok folyamatos és kitartó kezdeményezésében. A tapasztalataim szerint mindez már nemcsak nekem, belsőnek, hanem különböző társadalmi szervezeteknek is feltűnik; egyre gyakrabban említenek minket modellértékű céggként ezen a területen is.



Digitális Híd Szászbereken



Szemétszedés a Tisza-parton

6. Befektetői kapcsolatok



6. Befektetői kapcsolatok

A befektetési kapcsolattartásnak, illetve a befektetési igények felméréseinek legfontosabb módszere a személyes találkozó. Amennyiben egy befektetőben vagy elemzőben felmerül az igény a személyes találkozásra, alapvetően két lehetőség közül választhat. Vagy személyesen utazik a Magyar Telekom központjába, ahol igény szerint találkozhat a vállalat menedzsmentjével és/vagy a Befektetési kapcsolatok munkatársaival, vagy akkor él ezzel a lehetőséggel, amikor a Magyar Telekom képviselői utaznak egy roadshow keretében vagy konferencián való részvételkor az adott városba. A Magyar Telekom menedzsmentje és a Befektetési kapcsolatok munkatársai évente 25-30 napot töltenek különböző roadshow-kon és konferenciákon a főbb pénzügyi központokban, ahol az alapkezelők és elemzők jelentős többsége tartózkodik. A befektetési és elemzői találkozók száma éves szinten körülbelül 200-250 közötti, ami lehetőséget ad arra, hogy évente létrejöhessen találkozó az aktuális és potenciális befektetők jelentős részével.

A Magyar Telekom honlapján is nagy hangsúlyt helyez a befektetők információigényének kielégítésére. A Befektetőknek menüpont alatt a kisművevényesek naprakész információkat találnak a társaság stratégiájáról, gazdasági helyzetéről, a közgyűlésekről, osztalékfizetéséről, illetve megtalálják minden információt ahhoz is, hogy felvehessék a kapcsolatot a társasággal. A kisebbségi részvényesek kérdéseikkel bármikor fordulhatnak a Befektetési kapcsolatok területéhez. A terület e-mail címe és telefonszáma a honlapon elérhető, az e-mail címre érkező kérdésekre a terület munkatársai 24 órán belül válaszolnak.

A vállalat befektetőinek igényeit ezenkívül éves rendszerességgel, kérdőív módszerrel is felméri. Az úgynevezett perception study elkészítésére egy külső tanácsadó céget bízunk meg, amely egy részletesen kidolgozott kérdéslista segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők igényeit és elvárásait. A tanulmány eredményeiről összefoglaló prezentációt készít a Befektetési kapcsolatok terület, és az Ügyvezető Bizottság ülésén ismertetik azokat. Az ÜB az anyagról az Igazgatóságot is tájékoztatja, így a többségi tulajdonosok is tájékozódhatnak a kisebbségi befektetők véleményéről.

A Magyar Telekom továbbra is célpontja felelős befektetési értékeléseknek. Felelős befektetőknek az olyan befektetőket nevezzük, akik klasszikus pénzügyi és kockázati elemzések mellett figyelembe veszik a vállalatok környezeti és társadalmi teljesítményét is.

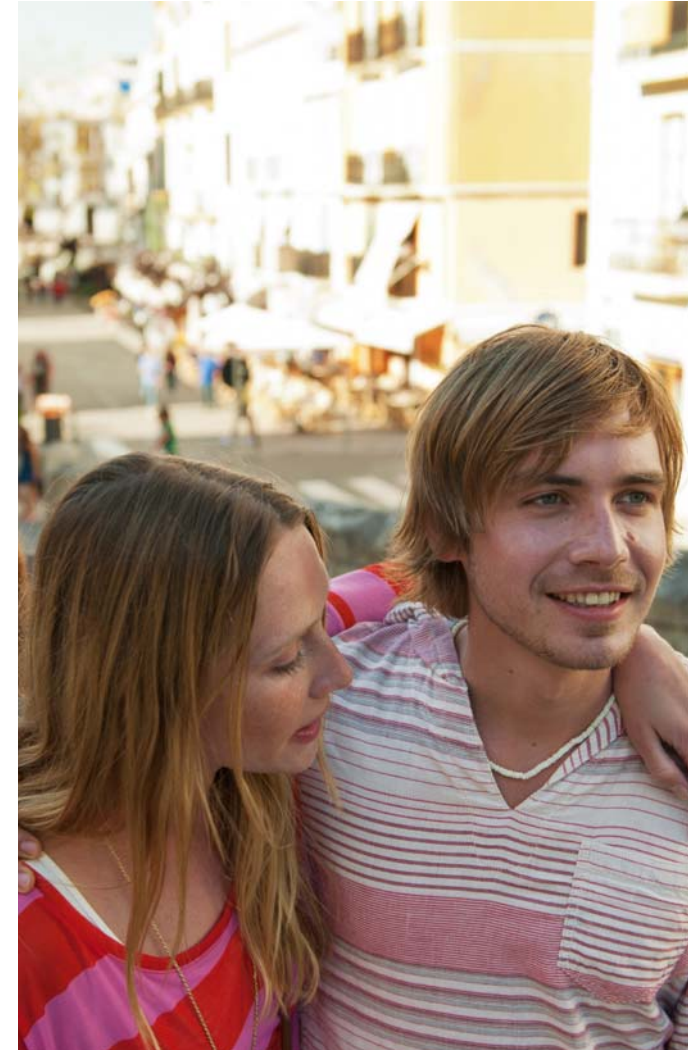
2011-ben a Magyar Telekom ismét bekerült a Bécsi Értéktőzsde által indított CEERIUS- (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) indexbe, a közép- és kelet-európai régió fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatai közé.



index member of CEERIUS

A Carbon Disclosure Projectben (CDP) 2011-ben is részt vett a Magyar Telekom. A világméretű kezdeményezés keretében a legnagyobb vállalatok klímavédelmi megközelítésükről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO₂-kibocsátásukról számolnak be a legnagyobb befektetőknek (jelenleg 78 000 milliárd dolláros eszközérték).

Ezenfelül a jelentés kiadásáig a Sustainalytics, a GS SUSTAIN, a SAM Research (DJSI) és az ECPI felelős befektetési tanácsadó szervezetek is vizsgálták a Magyar Telekom Csoport 2011-es fenntarthatósági teljesítményét.



7. Együttműködések

7.1. Szakmai együttműködések 79

7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések 79



7. Együttműködések

7.1. Szakmai együttműködések

A Magyar Telekom a hazai távközlési piac meghatározó szereplőjeként tudatosan alakítja a távközlési iparághoz szorosan illeszkedő területekkel, szabványosítási szervezetekkel, innovációs szervezetekkel és a felsőoktatással való kapcsolatrendszerét.

2011-ben részt vettünk a Jövő Internet Nemzeti Technológiai Platform munkájában. Ennek célja a Jövő Internet Stratégia és Programterv összeállítás volt. Ennek érdekében szakmai együttműködést folytattunk az SAP Magyarországgal, az IVSZ, a HUNGARNET, a Debreceni Egyetem, a NIIF Intézet, a NJSZT, a BME, a BM Magyarországgal, a HTE és az ELTE képviselőivel. Aktív tagjai vagyunk a Mobilitás és Multimédia Klaszternek, mely a magyarországi mobil- és multimédiás technológiák szereplőinek és a hazai kutatás-fejlesztés kapacitásainak összefogására, valamint – e kapacitásra alapozva – hazai találmányok (világ)piaci bevezetésére jött létre 2007-ben. Napjainkra az MMKlaszter Magyarország egyik legjelentősebb összefogásává nőtte ki magát, összesen 62 taggal, köztük telekommunikációs és informatikai nagyvállalatokkal, infokommunikációs innovációra fókuszáló kis- és középvállalkozásokkal, valamint kutatóközpontokat fenntartó egyetemi partnerekkel.

A Magyar Telekom K+F tevékenysége során ötvennél is több kutatási projektet zárt le 2011-ben egyetemekkel és nonprofit vállalkozásokkal együttműködésben.

A felsőoktatási intézményekkel fenntartott kapcsolataink sokszínűek. Az említett K+F együttműködések mellett a hallgatók gyakorlatorientált képzését támogatjuk eszközök adományozása mellett esettanulmányok bemutatásával, előadássorozatok és helyszíni látogatások szervezésével. Mindebben szorosan együttműködünk az egyetemi diákszervezetekkel, mint az IAESTE vagy az AIESEC. Ilyen esemény volt például az Óbudai Egyetemen az IAESTE-vel közösen szervezett előadássorozatunk a diákok által választott témakörökben, a legújabb távközlési technológiákról és szolgáltatásokról.



Szakmai előadás az Óbudai Egyetemen

A nemzetközi tevékenységben nagy hangsúlyt kap a DT Csoporton belüli fejlesztési együttműködés. A rendszeresen megtartott Domain Meetinek keretében (Fix Access Domain, Mobile Access Domain, IP és Core Network Domain, Service Development Domain, valamint OSS Community) olyan közös projektekben (Policy and Charging Rules Function, SEE IPv6-IPv4-6 Transition and NAT, IMS Cooperation, Common GPON System Release Management, Application Clean Up & Retire, NG OSS Strategy) veszünk részt, amelyek eredményei hatékonyan támogatják a műszaki terület feladatait, elősegítik technológia versenyképességünk erősödését és pénzügyi erőforrásaink jobb kihasználását.

7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések

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

A Hungarian Business Leaders Forumnak (HBLF) több téren tagja a vállalatcsoport:

- Partnerség és Önkéntesség munkacsoport
- HBLF a Sokszínűségért HR-munkacsoport
- Esélyegyenlőségi munkacsoport
- Egészség munkacsoport
- Környezetvédelmi munkacsoport
- Közösségi Programok 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.

2011. szeptember 24-én negyedik alkalommal került megrendezésre a Fenntarthatósági Nap, ahol közel háromezer fiatal vett részt és került közelebb a fenntarthatóság fogalmának megértéséhez. A szakmai beszélgetések a fenntarthatóság három pillérére – társadalom, gazdaság, környezetvédelem – épültek, amelyek mellett az Önkéntesség Európai Éve kapcsán az önkéntesség témája is helyet kapott. A szegénység témájú beszélgetésen az integrálódás, kilábalás lehetőségeit latolgatták a résztvevők. A víz téma kapcsán többek közt a jövő nemzedékek országgyűlési biztosa és neves szakemberek a Duna-stratégián túl arról beszélgettek, hogy a klímaváltozás hogyan hat a vízkészletre. A hello holnap! sajtódíj szerepe is felmerült a felelős kommunikációról szóló szekcióbeszélgetésen, ahol a különböző reklámtrükkökre és az álmagyar termékekre is felhívták a figyelmet a megszólalók. A szakmai beszélgetések mellett a látogatók kipróbálhattak alternatív meghajtású autót,

kóstolhattak fair trade kávé és teát, megnézhettek hulladékból készített kreatív tárgyakat és egy flashmob részesei is lehetek. A fesztiválkonferencia résztvevői a szekcióbeszélgések szüneteiben a Fenntarthatósági Nap 4 pályázatára készült alkotásokkal ismerkedhettek, és ezeket helyben pontozhatták is.

Immár hagyomány, hogy a Fenntarthatósági Nap koncertbelépőiből származó bevételt a Magyar Telekom a következő év májusában, a Madarak és fák napján favásárlásra és -ültetésre szánja. 2011-ben a Millenáris park gazdagodott néhány jegenyenyárfával. További részletek: <http://www.fenntarthatonap.info/>



Korensy Endre
HD Group, ügyfélkapcsolati igazgató

Sokadik éve foglalkozunk a Magyar Telekom fenntarthatósági programjának részét képező rendezvények megszervezésével, és más, a márkához kapcsolódó eseményekkel. Feladatunk, hogy a különböző célcsoportok számára olyan vonzó és tartalmas programot állítsunk össze, amely nem csupán elmeséli, mit jelent a fenntarthatóság fogalma, hanem kézzelfogható, könnyen alkalmazható módszerekkel segíti elő az elkerülhetetlen életmódváltást – legyen szó munkáról, szabadidőről vagy a hétköznapiokról.

A Telekom elsőként foglalkozott ezzel a témával, így mi is kezdőként kerültünk a tűzközébe. Ekkor még a bennfentesek is

mindössze a szelektív hulladékgyűjtéssel és az újrahasznosított anyagokból gazdálkodó kézműves játékkal azonosították a zöld missziót egy rendezvényen. Azóta mi is megtanultuk, hogy a fenntarthatóság hármass rendszere ennél jóval többet rejt magában. Igazi sikerként könyveljük el, hogy idősek és fiatalok, munkatársak és ügyfelek, magánszemélyek és vállalatok egyaránt közelebb kerültek a közreműködésünkkel a közös felelősségvállalás és a pozitív energia gondolatához.

Az önkéntesekkel való munka, az őszinte lelkesedés, a tenni akarás, egy közös, előremutató cél a mi hozzáállásunkat is átírtta. A rutin így változott motivációvá, a munka inspiráló erővé, a csapat pedig közösséggé. Büszkék vagyunk, hogy része vagyunk ennek a csapatnak.



Flash mob az FN4-en



FN4 környezeti szekció



FN4-közönség

8. Társadalmi szerepvállalás

8.1. Szponzorálás	82
8.2. Intézményi mecenatúra	83
8.3. Adományozás	83
8.4. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	85



8. Társadalmi szerepvállalás

8.1. Szponzorálás

A vállalatcsoport szponzori tevékenységének célja, hogy minőségi és értékes szórakozási lehetőséget teremtsen ügyfelei részére, de gyakran vállal szerepet színvonalas szakmai konferenciák megvalósításában is. A csoport a magyar kulturális 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 szerepéhez méltó módon és mértékben vállal szerepet társadalmi célú kezdeményezések megvalósításában.

A Telekom Gyerek Sziget, amelynek a Magyar Telekom tíz éve névadó főtámogatója, 2011 legnagyobb ingyenes szabadidős családi rendezvénye volt a budapesti Hajógyári-szigeten, ahol négy hétvégén keresztül várták színes programokkal a látogatókat. A társaság célja az igényes családi szórakozás biztosítása mellett az volt, hogy olyan gyerekek is eljöhessenek a Telekom Gyerek Szigetre, akik részvétele lakóhelyük Budapesttől való távolsága vagy szociális helyzetük miatt egyébként nem lenne lehetséges. Ezért a NIOK Alapítvánnyal együttműködve állami gondoskodásban, illetve kistelephelyen élő gyerekeket láttunk vendégül a Telekom Gyerek Szigeten. Külön busz hozta a Hajógyári-szigetre, és a program végeztével haza is szállította a székesfehérvári Bálint Gyula Gyermekvédelmi Alapítvány pártfogoltjait, valamint a Somogyhatvanért Egyesület szervezésében a szigetvári kistérségből érkezett gyerekcsapatot. Jótékonysági akciónak köszönhetően összesen 100 kisgyerek jutott el a Gyerek Szigetre, köztük sokan olyanok, akik még sohasem jártak megyéjük határain túl.

2011-ben a Telekom ismét jótékonysági játékgyűjtő akciót hirdetett a Gyerek Sziget látogatóinak. Az akció eredményeképpen több mint 200 kg játék gyűlt össze a Kórházpedagógusok Egyesülete számára, akik az ország nyolc nagyvárosában gyermekonkológiákon, sebészeten és más egészségügyi osztályokon foglalkoznak beteg gyermekekkel.



Telekom Gyerek Sziget

Magyarország legnépszerűbb szabadidősport-rendezvényei a T-Home Vivicitá Városvédő futóversenyek. 2011-ben Budapesten, Szegeden és Kaposváron rekord részvételi számmal rendeztük meg a futóversenyt. A három helyszínen összesen 32 000 városlakó vett részt a sportrendezvényen, amire általános és középiskolák csapatai is nevezhettek. A T-Home helyszínenként 100 000 Ft értékű sportszerutalványt ajánlott fel különdíjként a versenyeken legnagyobb létszámban induló iskoláknak. 2011-ben több mint 6000 iskolás futotta le a távot.



Digitális Híd netcafé Kapolcson

A Magyar Telekom kommunikációs partnerként támogatta a Művészetek Völgye Fesztivált. A szélessávú internetkapcsolat ingyenes biztosításával járultunk hozzá 2011 legnagyobb összművészeti fesztiváljának megvalósulásához.

2011-ben is folytatódott a Magyar Telekom és a Művészetek Palotája stratégiai partneri együttműködése. Az immár négy éve tartó stratégiai együttműködésben tovább folytattuk az együttműködés adta lehetőségek feltérképezését.

Társadalmi felelősségvállalásunk másik legfontosabb támogatási iránya, a tudományos ismeretterjesztés terén is több fontos téma volt napirenden.

- A terület legfontosabb eleme a MTA-val közösen alapított Mindentudas Egyeteme. Az új ME2.0 sorozat hosszas előkészületei után januárban megkezdődtek és az első félévben sikeresen le is zárták a munkák. A projekt eredményeképpen létrejött 48 részes tévésorozat és e-learning anyag hozzáférhető a www.mindentudas.hu internetoldalon.
- Ezt az irányt erősítve folytattuk az együttműködést a TEDx konferenciák hazai szervezőivel. A tavaly novemberi TEDxYouth Budapest után az ország legnagyobb szabású TED-eseménysorozata, a TEDxDanubia mellé álltunk főtámogatóként.



TEDxDanubia2011

A macedón T-Csoport által 2011-ben szponzorált legnépszerűbb területek a zene és a sport voltak.

2011-ben a legnépszerűbb zenei show a fiatalok számára szervezett M2 projekt volt. A magenta színvilág jellemezte projekt országzerte megjelent, és elsősorban a fiatal és tehetséges kamaszokat célozta meg. Az esemény Macedónia hat városában zajlott, majd Skopjében, egy nagy fináléval zárult. A sorozat győztese viselheti az M2 sztárja nevet, és a nyemremény részeként az M2 produkciós csapata egyengeti előadói karrierjét és támogatja a show-biznisz kezdeti nehézségeinek leküzdésében.

A sport területén a Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia kötelezettséget vállalt a macedóniai sportélet támogatására, aminek része az MZT Aerodrom kosárlabdacsapat, valamint a nemzeti és regionális élvonalbeli sportolók támogatása.

A sport, mint az egészséges, modern és fejlett társadalom kialakításának fontos terepe, különleges szerepet játszik a Crnogorski Telekom szponzorációs stratégiájában.

A T-Com Montenegró nemzeti labdarúgó válogatotójának aranyfokozatú támogatója és a Montenegrói T-Com Első Osztályú Labdarúgó Liga általános szponzora. Emellett a T-Com 2011-ben folytatta az általános iskolák labdarúgóligájának, a T-Com Kids' Cup ligának a szponzorálását. A T-Mobile kilencedik éve támogatja a Budu nost Női Kézilabda Klubot, amely az ország egyik legsikeresebb sportegyesülete.

A vállalat a sport támogatása mellett zenei szponzorációt is folytat, hiszen a zene generációkon és határokon átívelő nemzetközi nyelvként tökéletesen alkalmas arra, hogy mindenkinek közvetítse márkaüzenetüket (Együtt. Veled).

A kultúra terén a Crnogorski Telekom több szervezettel is partneri kapcsolatot létesített különböző, a fiatalokkal és az oktatással foglalkozó projektek támogatása érdekében. 2011-ben Podgorica városi színházának hivatalos partnereként segítettek abban, hogy a színház fennállásának 60. évfordulóját a fiatal generációknak szóló új, izgalmas darabokkal ünnepelje. Emellett főszponzorként támogatták a Telekom Underhill Fest nemzetközi dokumentumfilm-fesztivált, amely számos koncertnek, filmvetítésnek és előadásnak adott helyet Podgoricában.

8.2. Intézményi mecenatúra

A 2009-ben megalkotott társadalmi szerepvállalási stratégiánknak megfelelően folytattuk az intézményi mecenatúra kereteiben nyújtott támogatásaink racionalizálását, és azokat 2011 végével lezártuk.

- Alapítótársunkkal, a Magyar Postával közösen 2011-ben is finanszíroztuk a Hírközlési Múzeumi Alapítvány és intézményei (Postamúzeum, Bélyegmúzeum, Telefónia Múzeum) működését. Az év végével lezártuk az egyeztetéseket, és a múzeumok fenntartását teljes egészében átadtuk a Postának.
- 2011-ben is főtámogatóként álltunk a 2009 decemberétől Concerto Budapest néven működő, a korábbi Magyar Telekom Szimfonikus Zenekar mögött. Kétéves, 2011 végéig tartó szponzorációs megállapodásunk fontos anyagi hátteret biztosított a zenekarnak, de sajnos ez sem segítette megoldani a több éve halmozódó anyagi problémákat, aminek eredményeképpen év végével nem hosszabbítottuk meg szerződésünket.

8.3. Adományozás

A Magyar Telekom 2010 végén életre hívta a hello holnap! kezdeményezést, amelynek célja egy közös erény alá gyűjteni a társaságnál működő számos, a fenntarthatósághoz köthető területet, egyúttal elindítani egy társadalmi edukációs programot.

2011 januárjában a Telekom kezdeményezésére a hazai vezető médiumok részvételével megalakult a Fenntarthatósági Média Klub, amelynek tagjai célul tűzték ki a fenntarthatósági fogalomkör széles körű megismertetését, valamint vállalták, hogy közreműködnek a fenntarthatósági üzenetek minél több emberhez történő eljuttatásában.

A hello holnap! kezdeményezés keretében megújult a társaság adományozási gyakorlata; ennek fókuszában ezentúl a hello holnap! kuratórium által az év során meghirdetett tematikus pályázatok állnak. A minél nagyobb hatékonyság elérése érdekében a Telekom úgy határozott, hogy bevonja a Fenntarthatósági Média Klubot adományozási döntéseibe, így a tematikus pályázatok végső nyerteseinek kiválasztásába is.



Dénés Barbara

Kortárs Építészeti Központ, projektvezető

A KÉK – Kortárs Építészeti Központ 2010 óta foglalkozik a világszerte sok évtizedes hagyományra visszatérítő közösségi kertészkedés, valamint az egyre népszerűbb városi kertészkedés magyarországi meghonosításával.

A városi kertészkedés különböző korú és hátterű emberek szervez közösségbe, akik a közös kertészkedés során elsajátított szemléletet az élet más területein is hasznosítják:

a város környezettudatos, egymás munkáját megbecsülő lakóivá válnak. A kertek közösségteremtő erejük és nevelő funkciójuk mellett friss zöldességgel, gyümölcscsel, fűszernövényekkel látják el az őket gondozó városlakókat. A KÉK célja, hogy mintakertek kialakításával és átfogó tudástár létrehozásával segítse a városi kertészkedés önszerveződő mozgalommá fejlődését. Ebben volt segítségünkre a Magyar Telekom hello holnap! programja, amelynek pályázati nyerteseiként a kapott támogatás felhasználásával 2011-ben elindítottunk két közösségi mintakertet: a II. kerületben a Lecsős Kertet és a VIII. kerületben a Leonardo Kertet. Sokat segített munkánk sikerességében az is, hogy a Fenntarthatósági Média Klub tagjai alkalmanként hírt adtak kezdeményezésünkről, ezzel erősítve a kommunikációnkat.

2011-ben három tematikus pályázat került kiírásra:

- fenntartható tudatformálás (nyertesek: Kortárs Építészeti Központ, Diák- és Ifjúsági Újságírók Egyesülete, Zöld Pók Alapítvány)
- fogyatékos személyek nyílt munkaerő-piaci integrációja (nyertesek: Kerek Világ Alapítvány, Nem Adom Fel Alapítvány, Salva Vita Alapítvány)
- a magyar kultúra értékeinek integrálása a civilek által megvalósított programokba (nyertesek: Hagyományok Háza Baráti Köre Egyesület, Mosolyország Alapítvány, Otthon Segítünk Alapítvány, Pécsi Kórház-iskola Alapítvány)

2011-ben a hello holnap! kuratórium döntése alapján több mint 90 millió forint pénzdományban részesültek a nyertes szervezetek, melyek a fenntarthatóság témakörében, annak valamely – társadalmi, gazdasági, illetve környezeti – dimenziójában nyújtották be pályázatukat.

Külön említést érdemel a hello holnap! kezdeményezés keretében 2011. december 5-én, az Önkéntesség Világnapján először megszervezett Adni jó! Sütiakció, amiben részt vettek a Fenntarthatósági Média Klub tagjai is. A sütiakció során a munkatársak egymásnak árulták házi készítésű finomságait, a csaknem 800 000 forintos, a Telekom által további kétmillió forinttal kiegészített bevételt pedig az Oltalom Karitatív Egyesületen keresztül a Dankó utcában működő, hajléktalan szülők gyermekeinek fenntartott óvodának ajánlottuk fel.



Gönczi Gábor, RTL Klub

A Crnogorski Telekom együttműködik több, a fogyatékkal élők érdekvédelmével foglalkozó civil szervezettel, illetve a montenegrói civil társadalom formálásán dolgozó szervezetekkel.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia többféle tevékenységet vállalt és végez, ezek egyike a skopjei állatkert támogatása. 2011-ben a társaság pénzügyi adománya lehetővé tette, hogy az állatkert új kisvasutat vásároljon, melynek segítségével a gyerekek szervezett keretek között bővíthetik ismereteiket az állatkert lakóiról. A virtuális élmények és a gyors internet kedvelőinek a Makedonski Telekom HotSpot pontokat hozott létre az állatkert területén. Az állatkert életében először a

látogatók valós idejű közvetítésben csodálhatják a gibbonok akrobatikus mutatványait (www.web.maxtv.mk). A társaság eddig mintegy 2000 ingyenes állatkerti belépőjegyet osztott szét a gyerekek között. Az állatkert sikeres fenntartásához elkötelezettség, együttműködés és biztos háttér szükséges, ezért vállalta a Makedonski Telekom és a T-Mobile az állatkert támogatását. A társaságok nemcsak pénzügyi hozzájárulást biztosítanak az állatkert modernizációjához, hanem a korábbinál sokkal kellemesebb környezetet teremtenek a kikapcsolódáshoz, szórakozáshoz és a családi együttéléshez. Minden évben június az állatkert hónapja. 2011 júniusában a Makedonski Telekom és a T-Mobile munkavállalói aktívan részt vettek a skopjei állatkert szepítésében.

A társadalom fejlődésének nagyon fontos lépése volt hat macedón település önkormányzatának indirekt segítése. Kumanovóban a társaság támogatta a kosárlabdaklubot, a női és férfi kézilabdát, illetve röplabdacsapatot. A „Mindenki a parkban” projekt keretében Shtip központjától nem messze 644 m²-en két játszótér épült a gyerekeknek. A prilepi korszolyapályát nagy lelkesedéssel fogadták a helyi gyerekek. Strugában a társaság autóbusszmegállókat építését támogatta, Kavadarciiban két helyen épült játszótér és utcai kosárlabdapálya. Skopje és Kisela Voda szebbé tételéhez egy szoborral és szökőkút felújításával járult hozzá a társaság.

Civil stratégiai partnerség

2011-ben folytatódott a 2009-ben meghirdetett Civil stratégiai partnerség program, ami hároméves, évi 10 millió forintos támogatást jelent a kiválasztott civil szervezetek számára, valamint szoros, magas szintű, hasznos együttműködési lehetőséget biztosít minden résztvevőnek.

A Telekom a Civil stratégiai partnerség programot bemutató pályázattal tavaly a Magyar Adományozói Fórum Társadalmi Befektetések Díján második helyezést ért el, a Legnagyobb hatást elérő támogatói program kategóriában.

Civil stratégiai partnerszervezeteink:

- Kék Pont Drogkonzultációs Központ és Drogambulancia Alapítvány
Az alapítvány háromszintű prevenció programját támogatjuk. Az első szint az Egészségiskola: ennek keretében az alapítvány munkatársai

a tudatosság, hasznosság, mértékletesség elvei mentén, szemléletformáló beszélgetések során lépnek kapcsolatba a középiskolás diákokkal, a támogatásnak köszönhetően immár országos szinten.

A második szint a kannabiszpont.hu, ami a kannabiszfogyasztóknak nyújt online segítséget, lehetővé téve fogyasztásuk naplózását és az anonim tanácsadást. A kannabiszpont.hu okostelefonon is elérhető.

A harmadik szint keretében a program a problémás drogfogyasztók digitális felzárkóztatását tűzte ki célul.

A pályázatban vállaltakon túl jelen voltunk edukációs célú rendezvényeken is (pl. drogvenciók szolgáltatások biztosítása a Telekom által támogatott fesztiválokon – VOLT Fesztivál, Balaton Sound, civil konferenciák, belső kommunikációs aktivitások).

■ Kórházpedagógusok Egyesülete

A Magyar Telekom támogatásával az egyesület a krónikus, elsősorban daganatos betegségekben szenvedő gyerekeknek segít az ország kilenc kórházában (Budapesten, Debrecenben, Miskolcon, Pécsen, Szegeden és Szombathelyen).

A kórháziskola-programban dolgozó pedagógusok az egészségügyi intézményekben kezelt óvodás, általános és középiskolás korú, speciális szükségletű gyermekek alap- és középfokú iskolai képzését és mentális támogatását tekintik fő feladatuknak. Az oktatásnak elsősorban abban van szerepe, hogy a gyerekek pszichés állapotát javítsák, aminek fontos része az osztálytársakkal és a tanítókkal, tanárokkal való folyamatos kapcsolattartás.

Támogatásunk a Kórházpedagógusok esetében sem merül ki csupán pénzügyi nyújtásában, mindent megteszünk, hogy IT-, ICT- és web2.0-eszközeinkkel és tudásunkkal segítsük munkájukat. A támogatás emellett azt is lehetővé tette, hogy a tanév során a kórházpedagógusok részt vegyenek szakmai továbbképzéseken, konferenciákon, ahol ők maguk is több előadást tartottak.

■ Szívlapát Alapítvány

A Szívlapát Alapítvány Jövő/Menő programjában megtaláltuk mindazon célokat, amelyek tükrözik a vállalat fenntarthatósággal kapcsolatos elveit. A program hátrányos helyzetű kistérségek fenntartható fejlődésének előmozdítását tűzte ki célul, amelynek első helyszíne Mezőcsát kistérség.

Célunk egy mintaprojekt kialakítása, ami később alkalmazható az ország más kistérségeiben is. A program keretében megvalósult a Médiasuli, az Erőnyerő műhely, a Helyi termék műhely, valamint számos önkéntes program; ezekben munkatársaink szervezeten és nagy számban vettek részt. A vállalati önkéntes programok egyik legfontosabb eleme a kistérségben futó kerékpárút rendbetétele, valamint a kerékpárutat kísérő táblák kihelyezése volt.

1500 példányban készült el a Bringával a Mezőcsáti kistérségben című kerékpáros kalauz, mely a kistérség történelmét, jelenét, természeti és kulturális látnivalóit, a főbb helyi élelmiszer-vásárlási lehetőségeket, valamint a lehetséges kiránduló-útvonalakat mutatja be biciklis turisták számára. A könyvecske 4 túraútvonalat, illetve ehhez kapcsolódóan számos helyi, kipróbálásra és megtekintésre érdemes érdekességet ír le: gasztrokülönlegességeket, természeti kincseket és történelmi helyszíneket.

A Médiasuli célja, hogy a fiatalok belássanak a médiavilág kulisszái mögé, megértsék a rendszer működését, tudják, hogy mi a marketing és a PR, és felismerjék az egyes műsorokban megjelenő reklámokat. Amellett, hogy elsajátíthatják a kommunikációs technika alapjait, képesek lesznek filmet forgatni és vágni, weboldalt alkotni és kezelni, majd alkotásaikat on- és offline menedzselni.

A Jövő/Menő program 2011-es sikerének legnagyobb elismerése, hogy a HBLF-Vodafone Munkahelyi Önkéntesség Pályázat 2011 első díját a zsűri döntése alapján a Magyar Telekom Nyrt. Jövő/Menő programja nyerte el, nagyvállalat és új belépő kategóriákban.

A Mezőcsáti kistérségben megvalósuló kezdeményezésekről az érdeklődők a www.jovomemo.org oldalon folyamatosan tájékozódhatnak.

1749 – Segélyvonal

A távközlési szolgáltatók összefogásában működtetett 1749-es segélyvonalon a 2011. március 11-én bekövetkezett japán földrengés és szökőár áldozatainak megsegítésére gyűltek a lakossági adományok. Az infokommunikációs vállalatok példaértékű, gyors és rugalmas együttműködése révén két hónap alatt közel 27 millió forint gyűlt össze a katasztrófa károsultjainak megsegítésére.

1788 – Telekom Adományvonal

A Telekom Adományvonal szolgáltatásával, a 1788-as szám hívásával bárki 100 forintot tud adományozni társadalmi szintű problémák megoldásán dolgozó közhasznú szervezeteknek.

A társaság a szolgáltatást térítésmentesen, a teljes adományozott összeg átutalásával, tehát bevételi törekvés nélkül, a költségek (áfa) átvállalásával biztosítja³¹, és jelentős segítséget nyújt a szervezeteknek a gyűjtési időszak kommunikációs kampányának megvalósításához is (pl. társadalmi célú reklám – TCR-film – elkészítése, televíziós és egyéb sajtómegjelenések szervezése).

A 2011-es év kedvezményezettjei:

- Magyar Bohócok a Betegekért Alapítvány
- Gézengúz Alapítvány
- Thai Masszőrök Magyarországi Egyesülete
- Együtt az Egészségünkért Alapítvány
- Nem Adom Fel Alapítvány
- Kórházi Önkéntes Segítő Szolgálat Alapítvány

Civil és CivilNet Díjcsomag

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a társaság. A Civil díjcsomag 500 perc díjmentes telefonálást biztosít havi és kapcsolási díj nélkül a belföldi vezetékes hálózatban. Az 500 perc feletti forgalom díjazása pedig átlagosan 30% forgalmi díjkezdményt nyújt az alapsomaghhoz (Bázis) képest. A szervezetek az így megtakarított forintokat társadalmilag hasznos programjaira 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. A szolgáltatás keretében a társaság 2011-ben összesen 19 szervezet számára biztosított kedvezményeket; ez összesítve 3 786 000 forintot tett ki.

³¹ Domino (feltöltőkártyás szolgáltatás) csomaggal rendelkező hívások esetében áfát tartalmaz.

Telefonos lelkeség-szolgálatok

A társaság kiemelt feladatként kezeli a telefonos segélyszolgálatok működésének támogatását is azzal, hogy biztosítja a vonalak díjmentes hívhatóságát. 2010-ben ez 10 millió forintos támogatást jelentett a segélyvonalat működtető 11 szervezetnek.

8.4. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban

A Kiegészített Egyéni Adomány program lényege, hogy a felelősen gondolkodó munkatársak egyéni adományait a társaság meghatározott összeggel kiegészíti. Ezzel lehetőséget biztosít a társadalmi problémák iránt érzékeny dolgozói számára, hogy felelős döntést hozzanak a vállalati adományozásról (15 000 forintig az egyéni adomány kétszeresével, 15 001–100 000 forint között az egyéni adománnyal azonos összeggel, 100 000 Ft felett pedig 100 000 forinttal egészíti ki a vállalat az adományt). Az elmúlt évek bizonyítják, hogy elképzelésünk bevált és sikeresen működik: 2011. december 31-éig csaknem 130 millió forint adományt kaptak a különböző, főleg egészségüggyel, oktatással és hátrányos helyzetű gyermekekkel foglalkozó nonprofit szervezetek a munkatársak jóvoltából. (Az összeg a munkatársi adományok és a vállalati kiegészítés összegeként jön ki 2001-től összegezve.) A munkatársi adományok összege 2011-ben 5 millió forint volt.

Az Önkéntesség Európai Évében, 2011-ben is önkéntes programok szervezésével növeltük munkatársaink társadalmi érzékenységét. A korábbi évekhez hasonlóan az érdeklődők számára önkéntes munkára kínált lehetőséget a Jövő/Menő program, amely a hátrányos helyzetű kistérségek fenntartható fejlődésének előmozdítását tűzte ki célul (első helyszíne Mezőcsáti kistérség); a Digitális Híd Kistélepüléseken program, amelynek célja, hogy megismertesse az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azokban a térségekben, ahol a digitális különbség jelen van. Továbbá 2011-től karitatív csapatépítések szervezésével is előmozdítottuk a vállalati önkéntesség elterjedését.



Farkas Emese

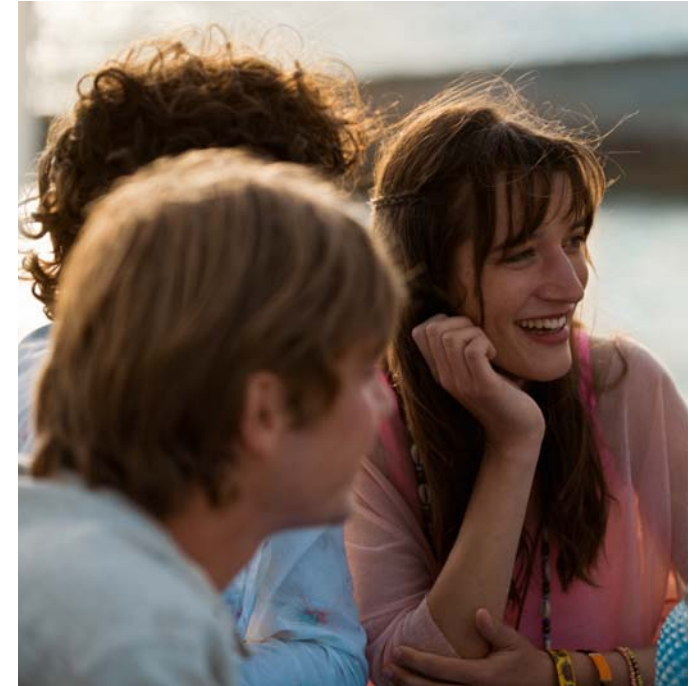
Önkéntes Központ Alapítvány, kommunikációs menedzser

Az Önkéntes Központ Alapítvány 2008 óta szervez a Magyar Telekomnak vállalati önkéntes programokat. Az elmúlt évek során több száz telekomos munkatárs csatlakozott a programokhoz, aminek mintegy 30 fogadóintézmény vette hasznát, látta előnyét. Az évek során korrek munkakapcsolat alakult ki a szervezetünk és a vállalat között, ami által a saját bőrünkön érezzük, hogy a Magyar Telekom számára a társadalmi felelősségvállalás és a civil szervezetekkel való együttműködés komoly elkötelezettséget jelent. A munkatársak minden program során aktívan, fegyelmekkel és teljes erőbedobással vesznek részt. Ez számonkora nagyon fontos visszajelzés, hisz ezáltal is érezzük azt, hogy a mi elhivatottságunk, az önkéntesség másoknak is fontos.

nyeket a munkatársak egymásnak árusították, mindenki annyit fizetett egy süteményért, amennyit gondolt. Az így összegyűlt pénzzadományt a társaság kiegészítette, a több mint 3 000 000 millió forintnyi adományt az Oltalom Karitatív Egyesület Dankó utcai óvodája kapta, amely hajléktalan gyermekek gondozásával foglalkozik.

A Makedonski Telekom és T-Mobile munkavállalói a Macedón Köztársaságban működő Vöröskereszt és az Állami Vértranszfúziós Intézet közös szervezésében kétnapos vérédonon vettek részt. Az eseményen – melynek mottója Adj vért – légy ember! volt –, 160 egység vér gyűlt össze. A vérédonon a hagyományok szerint minden évben részt vesz a társaság. A Makedonski Telekom és T-Mobile munkavállalói ezzel tanúságot tesznek emberbaráti elkötelezettségükről, és hozzájárulnak az egészség és a közösség ügyének előmozdításához.

A Montenegrói Vöröskereszttel és a Montenegrói Vértranszfúziós Központtal karöltve a Crnogorski Telekom és munkavállalói a szolidaritás szellemében önkéntes vérédonon napot tartottak 2011 szeptemberében. 50 munkavállaló és a menedzsment tagjai adtak vért és hívták fel a figyelmet arra, hogy Montenegró vérédononinak létszámát meg kellene duplázni ahhoz, hogy az elérje a WHO által megszabott normát. A társaság egyúttal berendezéseket is adományozott a Vértranszfúziós Központnak.



Az év során 11 programra került sor, összesen 389 kollégánk ✓ 480 munkanapon ✓ (3840 munkaórában) végzett önkéntes munkát, aminek keretében 19,9 millió Ft ✓ értékű elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

2011. december 5-én, az Önkéntesség Világnapján a munkatársak bevonásával játékos célra gyűjtöttünk. Arra kértük munkatársainkat, hogy aznap saját kezűleg, otthon süttött süteménnyel érkezzenek. A sütemé-

9. Felelős tartalomszolgáltatás

9.1. A gyermekek védelme 88

9.2. A tartalomszolgáltatás jogi
és etikai kérdéseinek kezelése 89



9. Felelős tartalomszolgáltatás

9.1. A gyermekek védelme

A Magyar Telekom célja, hogy minél jobban kiszolgálja ügyfeleit és védje őket – különös tekintettel a kiskorúakra – az infokommunikációs technológia fejlődésének nemkívánatos következményeitől.

A Magyar Telekom különböző módon biztosítja a kiskorúak védelmét és tudatos médiahasználatuk növelését.

Védelem a szülők, a nevelők és a hatóságok által nem megfelelőnek ítélt tartalmak ellen

Biztonságos internet

A T-Home és a T-Mobile internetbiztonsági szolgáltatása nemcsak védelmet nyújt a számítógépet érő különféle külső támadásokkal és vírusokkal szemben, hanem egyéb funkciókat is ellát. A tartalomszűrő megtalálja és blokkolja a nemkívánatos weblapokat és webhelyeket, az úgynevezett szülői felügyelet funkció pedig egy jelszó segítségével blokkolja a szülő által a gyermeke számára nemkívánatosnak tartott tartalmakat.

Az Origo Zrt. a Magyar Telekom Csoport tagjaként az ország egyik legnagyobb tartalomszolgáltatója, közel 40 weboldal tartozik hozzá, köztük az iWiW, a Videa és a freemail. Az [origo] címlapján egy szülőknek dedikált cikk nyújt részletes leírást a biztonságos internethasználati lehetőségekről, szoftverek (meseböngésző, hálózati szűrő, védőprogramok stb.) használatáról, segítve a gyermekvédelmi eszközök működésének megértését. Az iWiW közösségi oldalon 14 éven aluliak csak szülői engedéllyel regisztrálhatnak, 14 éven aluliakra nem lehet keresni, nem léphetnek be 18 éven felülieknek szóló klubba és nem férhetnek hozzá felnőtt-tartalomhoz. Az iWiWen megjelenő alkalmazásokat előszűrjük, a felnőtt-tartalmat figyelmeztető jelzésekkel látjuk el. A káros tartalmak bejelentése egy kattintással elérhető, a személyes adatok védelme érdekében pedig minden felhasználó kiválaszthatja, hogy adatait ki láthassa (senki/barátok/mindenki). A Videa videomegosztó felületen a felnőtt-tartalom címkézett (tagged) és csak a felhasználó figyelmeztetése és korára vonatkozó kérdés után

elérhető. Ha a tartalom nem megfelelően jelölt vagy feltételezeten jog sértő, akkor itt is lehetőség nyílik az egy kattintással történő jelentésre. A Videakid oldalra a felhasználók kizárólag gyermekeknek szóló tartalmat tölthetnek fel.

Az [origo] saját tartalmat is előállít, főleg az origo.hu és a life.hu oldalakon. Az [origo]-ra mint sajtótermékre, valamint az Origo Zrt. által előállított, közzétett tartalmakra a 2010. évi CIV. törvény a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól, valamint a 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról vonatkozik, így ezeken az oldalakon széles körűen hozzáférhető és kiskorúakra káros tartalomhoz kiskorúak nem férhetnek hozzá, vagy csak megfelelő figyelmeztetéssel és jelzéssel, ami egy felugró ablak formájában jelenik meg. A figyelmeztetés egyben egy ingyenesen letölthető gyerekvédelmi szűrőprogramot is elérhetővé tesz – a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületének ajánlásával – a szülők számára, egyetlen kattintással. Végül az interneten gyermekek számára is elérhető chatsobák rejtett (a chatelésben részt vevő) operátorok bevonásával folyamatos monitoring alatt állnak (iWiW, [origo], T-Mobile). A Magyar Telekom emellett folyamatosan monitorozza felnőtt-tartalmú oldalait, hogy megakadályozza tiltott pornográf anyagok feltöltését.

Biztonságos mobiltelefon-használat

2008-ban a T-Mobile és a másik két magyar mobilszolgáltató egy önszabályozó etikai kódex aláírásával kötelezte el magát a gyermek- és fiatalok telefonálók védelmében és az emelt díjas szolgáltatások szabályozásáért. Ugyanebben az évben egy, a mobilszolgáltatókat tömörítő nemzetközi szervezet (GSMA) egy másik kezdeményezést indított útjára szintén a gyermekek védelmével kapcsolatban, amihez szintén csatlakozott a T-Mobile. Ezen kezdeményezések hatására indult el 2009 elején Gyerekzár szolgáltatásunk.

A T-Mobile által ingyenesen nyújtott Gyerekzár szolgáltatás eszköz a szülő kezében, hogy gyermekét megóvhassa a mobiltelefonon keresztül elérhető káros tartalmaktól.

A Gyerekzár tiltja a hozzáférést:

- az [origo] mobilportálon megjelenített, értékesített/továbbértékesített, mobiltelefonon keresztül igénybe vehető felnőtt-tartalmakhoz,
- minden emelt díjas SMS-, MMS- vagy hangszolgáltatáshoz,
- a Mobil TV szolgáltatás keretében nyújtott felnőttcsatornák adásaihoz.

A mobilinternetezés biztonságát pedig – a már korábban kifejtetteknek megfelelően – az internetbiztonsági szoftver keretében igénybe vehető tartalomszűréssel növelhetik a szülők.

Biztonságos televíziózás

A biztonságos tévénézés érdekében a T-Home Digitális Kábel TV, Sat TV és IPTV-szolgáltatásához is bevezettük a Gyerekzár szolgáltatást, amivel a szülők egy kód segítségével zárhatják el gyermekeik elől a felnőtt-tartalmú programokat, csatornákat, illetve segítségével kontrollálhatják a Videotékában történő vásárlást.

Edukáció

A Magyar Telekom nagy hangsúlyt fektet a gyermekek oktatására és az infokommunikációs eszközök megfelelő használatának bemutatására.

Ennek megfelelően a Magyar Telekom csatlakozott a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság kezdeményezésére alakuló Médiaértés oktatóközpont építéséhez, ahol az NMHH és partnerei biztonságos szolgáltatás nyújtására törekszenek a média és a hírközlés területén, valamint olyan felkészítést kívánnak biztosítani a fiatalok számára, amelynek segítségével élményszerűen sajátítható el a média- és hírközlési szolgáltatások biztonságos használata.

A T-Mobile weboldalán tanácsokat ad a szülőknek egyebek mellett arra vonatkozóan is, hogyan tudják más módon megvédeni magukat a kicsik a káros tartalmaktól, zaklatástól, és hogyan vigyázzanak gyermekeik adatainak védelmére.

Civil, iparági és hatósági együttműködések

A Magyar Telekom támogatója a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítványnak, melynek feladata a gyerekek és fiatalok meghallgatása, a gyermeki jogok megvalósulásának biztosítása. Támogatjuk még a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálatot is, annak éves gyermeknap rendezvényén külön programokat, eszközöket biztosítva a gyermekeknek. A nyolc éve működő Telekom Adományvonal 2011-ben többek között a Magyar Bohócok a Betegekért Alapítványt támogatta: ők beteg gyermekek gyógyulását igyekeznek oldott, vidám hangulat megteremtésével, sok nevetéssel elősegíteni.

A Magyar Telekom az NMHH-val a fent említettek mellett természetesen egyéb területeken is folyamatosan együttműködik (internetes bűnözés elleni védelem, Internet Hotline stb.). További partnerek a gyermekvédelem területén a Matisz, a GSMA és az ETNO.

Egyéb kezdeményezések

A 2009–2010-es tanévben a Magyar Telekom tesztjelleggel egy RFID-technológián alapuló diákazonosító beléptető rendszer vezetett be a szandaszőlősi általános iskolában. Az iskolában minden, a rendszer teszteléséhez csatlakozott diák kapott egy Sulikártyát, ami egy RFID-technológiával működő azonosító pasztikkártya. A be- és kilépés a belépőkártya segítségével az iskola bejáratánál felszerelt forgóvilla kapukon keresztül lehetséges, így jelentősen növelhető a diákok, valamint az iskola eszközeinek biztonsága.

A be- és kilépések folyamatosan naplózásra kerülnek, amit a szülők – akár interneten keresztül – bármikor lekérdezhetnek. Igény esetén a szülő SMS-t is kaphat gyermeke iskolába érkezéséről, valamint arról, ha elhagyja az iskolát.

A tesztek eredményeképpen létrejött egy átfogó, az iskolai élet minden területére kiterjedő moduláris rendszer, ami egyszerre szolgálja a gyerekek biztonságát, segítheti az oktatást, továbbá költséghatékony megoldásokat nyújt az iskolai adminisztráció terén is.

A Sulikártya a 2011–2012-es tanévben tesztjelleggel a fővárosi Szilágyi Erzsébet Gimnáziumban is bevezetésre került.

9.2. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése

Az internet mára közművé vált, ami a tudás-, információ- és árucseré különböző formáinak, a kényelmi szolgáltatásoknak és a szórakozásnak egyaránt helyet ad. A szélessávú internet terjedésével változnak az internetezési szokások: az ügyfelek intenzívebben, gyakrabban és változatosabb tartalmak elérésére használják az internetet.

A Magyar Telekom Csoport tagvállalata, az [origo] portált működtető Origo Média és Kommunikációs Szolgáltató Zrt. alapító tagja a Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesületének (MTE), és magára kötelezőnek ismeri el a Tartalomszolgáltatási (Etikai) Kódexet. A kódex megtalálható az MTE honlapján: <http://www.mte.hu/etikakodex.html>

Az origo.hu oldalai 2011. július 1-jétől felnőtt-tartalom elérése előtt egy figyelmeztetés mellett gyerekszűrő program telepítését javasolják. Emellett az Origo Zrt. a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületének tagjaként jelentős hangsúlyt fektet a gyermekvédelemre, így 2012 elején teljesen megújította a gyermekek biztonságos internethasználatához eligazítást nyújtó www.bigyoo.hu oldalt.

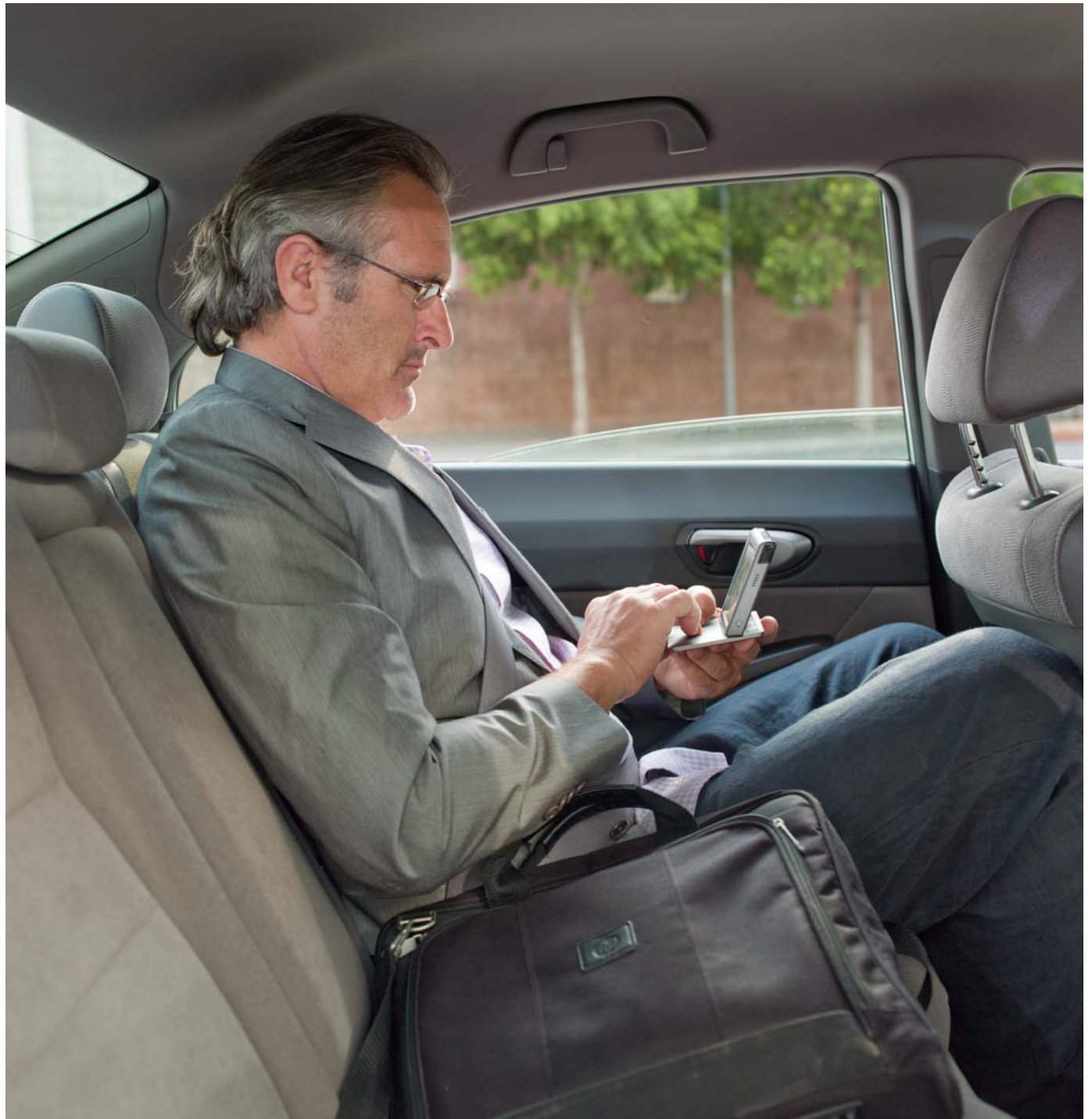
Az [origo] adatbázisai vonatkozásában mindenfajta felhasználási jogsultság engedélyezése az Origo Média és Kommunikációs Szolgáltató Zrt.-t illeti meg. Az engedélyezés során a társaság – a Tartalomszolgáltatási Kódex ajánlásaihoz igazodva – figyelmet fordít a személyiségi jogok és a szellemi tulajdon védelmére, valamint a Tartalomszolgáltatók Etikai Kódexének megfelelő magatartásra.

A MTE-n keresztüli vállalások mellett az [origo] saját etikai kódexszel is rendelkezik, amelyet rendszeresen bővít, felülvizsgál.

2011-ben a DT több kezdeményezést is újtára bocsátott a tartalomvásárlás tekintetében. Ezen kezdeményezések megtakarítást eredményeznek a cégcsoport méretéből adódó előnyök kiaknázása révén, és csökkentik a kapcsolódó kockázatokat a DT és a legjelentősebb szállítók közötti

közvetlen kapcsolatnak köszönhetően. A kezdeményezések kezdetben pilotként valósulnak meg, és eredményességük esetén a tartalomvásárlási tevékenység bővülését eredményezik. Eközben a helyi és regionális televíziók az Extra TV kínálatában költségvonzat nélkül jelennek meg, mivel a műsorszórók és a CT közös érdeke, hogy a társaság sikeres IPTV-platformján jelen legyenek. A video-on-demand beszerzések szintén csoportszinten valósulnak meg, ami csökkenti a kapcsolódó jogi és etikai kockázatokat.

10. Adatvédelem



10. Adatvédelem

Akárcsak az előző években, a Magyar Telekom 2011-es céljai között is szerepel a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályoknak, illetve az adatvédelmi biztos által megfogalmazott legjobb gyakorlatnak megfelelő adatkezelés.

2011-ben is érkeztek az adatvédelmi biztos irodájától megkeresések, amelyeket a Magyar Telekom adatvédelmi csoportja minden esetben kivizsgált, és a vizsgálat eredményéről tájékoztatta az adatvédelmi biztost. 2011-ben összesen 8 személyes adat kezelésével kapcsolatos panaszbeadvány kivizsgálására érkezett felkérés; ezek közül 2 volt megalapozott. A vizsgálat eredményeként folyamatainkat felülvizsgáltuk és megfelelően módosítottuk.

A hálózatunk védelmére, a hálózatra csatlakozó eszközök ellenőrzése érdekében a Magyar Telekom Network Access Control (NAC-) rendszert vezet be a teljes Magyar Telekom hálózatán. A NAC megakadályozza az ismeretlen, a szabályszegő és a fertőzött eszközök hálózatra történő csatlakozását.

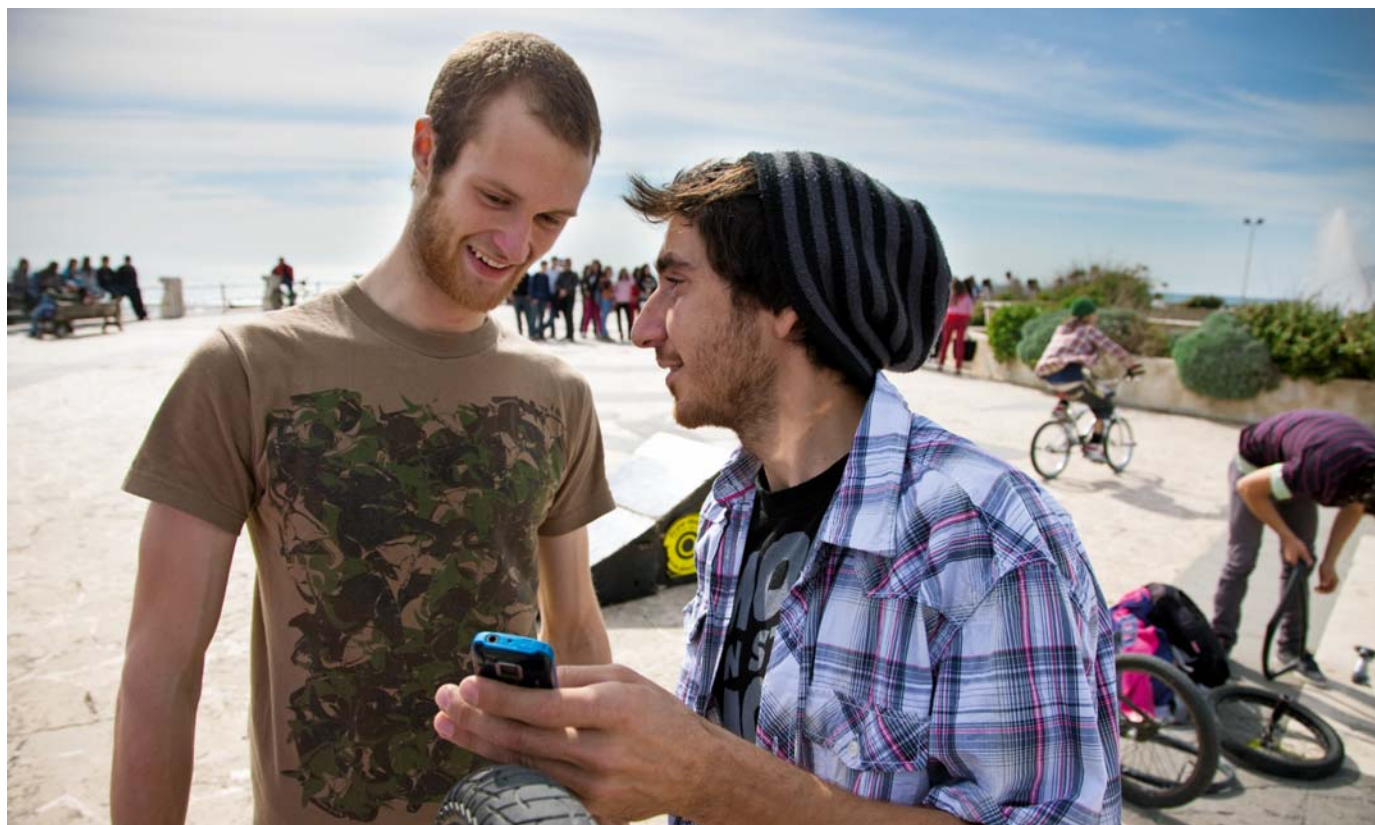
A témáról részletesebb tájékoztató a következő oldalon olvasható: <http://www.telekom.hu/adatvedelem>

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia adatvédelmi tevékenységét a vezérigazgatói utasítás formájában kibocsátott Adatvédelmi Kódex (Privacy Code of Conduct) szabályozza. Az Adatvédelmi Kódex megfelel mind a macedón adatvédelmi törvénynek, mind a DT Csoport adatvédelmi követelményeinek. Az Adatvédelmi Kódex rendelkezéseinek való megfelelés ellenőrzését az adatvédelmi felelősök mindkét társaságnál évente végzik a DT Csoport adatvédelmi rendelkezései szerint. 2010-ben a T-Mobile Macedonia csoportszinten harmadik helyen végzett a szervezet adatvédelmi érettsége tekintetében. Ez a helyezés további megerősítést kapott a 2012. évi nemzetközi adatvédelmi audit során. Az adatvédelem szoros kapcsolatban van az új termékek és szolgáltatások, illetve az IT-rendszerek fejlesztésével. A 2011. évi főbb projektek és tevékenységek esetében (pl. a kampánymenedzsment-rendszerek, az NG CRM projekt, a közös hűségprogram) az adatvédelmi terület meg-

kereste és orvosolta a potenciális adatvédelmi problémákat a szolgáltatástervezés, a személyes adatok feldolgozása és az érintett beszállítók, harmadik felek szerződéses kötelezettségei terén.

A Crnogorski Telekom több új szabályozást vezetett be az informatikai és jogi vonatkozások kezelésére: információbiztonsági és adatvédelmi szabályzat, IT-/NT-biztonsági szabályzat, ügyfelek személyes adatainak

védelmére vonatkozó informatikai követelmények szabályzata. A társaság a Deutsche Telekom és a Magyar Telekom hozzájárulási űrlapjait használja a személyes adatokra vonatkozó adatfeldolgozási megbízások esetén, és rendszeresen (negyedévente) jelentést küld a Csoport adatvédelem területnek, valamint képviselői részt vesznek az adatvédelmi hivatal előadásain.



11. Biztonságos
mobilhasználat,
elektromágneses
terek



11. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek

Magyarországon 2011 végén a mobiltelefon-előfizetők száma 12 millió, Macedóniában 2,1 millió, Montenegróban 1 millió volt. Azon túlmenően, hogy ezen ügyfelek igényeit megfelelően magas színvonalon szolgálják ki a mobiltávközlési hálózatok, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között kiosztották az UMTS-licenceket. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett az LTE-szolgáltatás elindítására is. Az LTE-hez kapcsolódó hálózatok telepítése felerősítheti a közösségek érdeklődését az elektromágneses terekkel kapcsolatban, ami megnöveli a téma kezelésével kapcsolatos vállalati stratégia fontosságát.

Az elektromágneses terekkel kapcsolatos magyar határértékeket az ICNIRP (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection) irányelvei alapján állapították meg, melyek számos európai ország gyakorlatán, illetve az Európai Bizottság 1999/EC/519. ajánlásán alapulnak. Az ICNIRP-irányelvek alapján 2004 augusztusában életbe léptetett magyar rendelet (63/2004. [VII.26.] ESzCsM) eredményeképpen Magyarországon a jogi helyzet megfelel az EU elektromágneses terekkel kapcsolatos szabályozásainak.

A Deutsche Telekom vállalatcsoporton belül az elektromágneses terekkel (electromagnetic fields, EMF) kapcsolatos kérdéseket az EMF-témához kapcsolódó célkitűzésekben, az úgynevezett EMF-politikai ajánlásokban kezelik, kiemelve az átláthatóságot, az információszolgáltatást, a kutatás támogatását, illetve ez utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom 2004 óta tartja magára nézve kötelezőnek.

A megelőző intézkedések támogatásaként a Magyar Telekom rendszeresen 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.³²

32 T-Mobile EMF-Policy Health and Electromagnetic Fields Background Document

Mindezek keretében a Magyar Telekom hatékonyan kezeli a panaszokat és az érdeklődő kérdéseket. A társaság általános oktatási programjának részeként, a kötelező orientációs tréning során minden új dolgozó is tájékoztatást kaphat az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdésekről.

A T-Mobile Macedonia esetében bevezetésre került az EMF-szabályzat, ami meghatározza a mobilkommunikációs technológiák felelős használatának alapelveit. A társaság a dokumentumban elkötelezettséget vállal a jobb átláthatóság, információbiztosítás és részvétel terén. A T-Mobile Macedonia anyagilag támogatja a mobilkommunikációs szektor független egészségügyi kutatásait, hogy biztosítsa a technológia jövőbeli fejlesztéseit és biztonságos használatát.

A társaság az elektromágneses terekkel kapcsolatos információkat nem tekinti versenykérdésnek, ezért kezdeményezte a mobilszolgáltatók együttműködését. A szolgáltatók közötti megállapodás 2011 első negyedévében került aláírásra. Ezt követően létrejött egy munkacsoport, amely negyedévente – illetve ha új EMF-fejlemények szükségessé teszik, ennél gyakrabban – ülésezik.

A társaság EMF-csapata rendszeres megbeszéléseket tart, és számos EMF-fel kapcsolatos kérdésen dolgozik. 2011-ben a dolgozóknak EMF-képzést biztosítottak.

A Crnogorski Telekom Ügyvezető Bizottsága 2011. október 27-én fogadta el a társaságnak a DT vonatkozó szabályozásával összhangban készült EMF-szabályzatát.

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 tipikusan 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-al-kalmazottak ismeretlen rádiófrekvenciás jelforrással találkoznak, úgy a számukra biztosított RADMAN személyi sugárzásdetektorral határozzák meg a biztonságos zóna határát, így elkerülve az esetleg felmerülő egészségügyi kockázatokat.

A Magyar Telekom mobilhálózata mindenkor törvényi határértékeknek való megfelelést – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják. A vállalat 2011-ben 34 helyszíni, nem ionizáló 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.³³ 2011-ben megvalósult két belső oktatás keretében közel ötven kolléga hallgatott előadásokat az Országos „Frédéric Joliot-Curie” Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet (OSSKI), a Vodafone és a Magyar Telekom szakértőitől.

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom a 2011-es évben is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználattal kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

33 http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag

A három mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban jött létre, és a 2011-es év folyamán is folyamatosan üzemelt egy információs célú EMF-portál (<http://www.emf-portal.hu>). E portálon kérdések tehetők fel EMF-témakörben, megtekinthetők a legfrissebb, a témára vonatkozó hírek, továbbá az operátorok által külső szervezetekkel végeztetett EMF-célú mérések és kutatások eredményei.

A fenti EMF-portál mellett a Magyar Telekom saját maga is üzemeltet egy másik, ugyancsak e témakörrel foglalkozó honlapot (<http://www.bazisalom.com/>), mely szintén a mobilhálózatokkal kapcsolatos egészségügyi, jogi és technológiai kérdésekre tartalmaz válaszokat.

A készülékekre vonatkozó SAR-értékek³⁴ a telefonok dobozaiban található használati utasításokban megtalálhatók, továbbá a T-Pontokban is hozzáférhetők. Mindemellett a T-Mobile webshopja is felsorolja ugyan-ezen adatokat az eszközök részletes leírásaiban.

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 műsor-szóró 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 több mint húsz éve kutatják és elemzik. A tudományos kutatások a mai napig nem tudták igazolni, hogy a mobiltávközlésnek bármiféle negatív egészségügyi hatása volna az emberi szervezetre.

³⁴ A SAR-értékkel (specific absorption rate – specifikus elnyelési érték) mérhető, hogy milyen nagyságú energia nyelődik el a szövetekben.

Az eddigi legnagyobb ilyen kutatás, a WHO-IARC INTERPHONE projektje, melyben 13 ország vett részt, 2011-ben lezárult. A WHO-IARC az INTERPHONE projekt lezárultát követően 2011. május 31-én lehetséges emberi rákkeltőként, azaz a 2B csoportba sorolta be a rádiófrekvenciás elektromágneses tereket. A WHO-IARC (International Agency for Research on Cancer) munkacsoport elnöke szerint „a bizonyítékok elég erősek, hogy alátámasszák a 2B besorolást, valamint azt a következtetést, hogy lehet valamennyi kockázat. Emiatt a mobiltelefonok és a rákkockázat közötti kapcsolatot tovább kell vizsgálni.” Jelenleg a 2B csoportba besorolt ágensek, többek között a feketekávé, a benzin, a benzinmotorok kipufogógáza, a nikkel és ötvözetek, a talkumos hintőpor, a hálózati frekvenciájú mágneses tér és a mobiltelefon-használat is.

A Magyar Telekom a 2011-es évben közel ötmillió (a 2009-es évben több mint négy millió, a 2010-es évben több mint hatmillió) forinttal támogatott magyarországi, elektromágneses terekkel kapcsolatos, személyi expozíció méteres kutatásokat. Emellett pedig GSM Association-tagságán keresztül közvetetten is 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.



Rövidítések jegyzéke

Rövidítés	Teljes név
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (aszimmetrikus digitális előfizetői vonal)
AG	Aktiengesellschaft (részvénytársaság)
ÁFA	általános forgalmi adó
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
BME	Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem
BSC	Bachelor of Sciences (alapfokozat)
CEERIUS	Central and Eastern European Responsible Investment Universe (közép- és kelet-európai felelős befektetői index)
CDP	Carbon Disclosure Project (Széndioxid-kibocsátás közzététel projekt)
CSR	Corporate Social Responsibility (vállalatok társadalmi felelősségvállalása)
CO ₂	szén-dioxid
CSFKT	Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács
DELFIN-Díj	Díj egy ELkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért
DJSI	Dow Jones Sustainability Index (Dow Jones Fenntarthatósági Indexe)
DSL	Digital Subscriber Line (digitális előfizetői vonal)
DT	Deutsche Telekom
EAP	Employee Assistance Program (munkavállalói támogató program)
EBIDTA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (kamatfizetés, adózás és amortizáció előtti eredmény)
EDR	Egységes digitális rádiótávközlő rendszer
ELTE	Eötvös Loránd Tudományegyetem
EMF	Electromagnetic Fields (elektromágneses terek)
EN	Environmental Performance Indicators (környezeti teljesítményindikátorok)
ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
e-RFX	Elektronikus RFX (RFX: gyűjtőnév, amely a RFI [információkérés], RFP [ajánlatkérés] és a RFQ [áránajlatkérés] összefoglaló neve.)
ESzCsM	Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium

Rövidítés	Teljes név
ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association (Európai Távközlési Hálózatüzemeltetők Szövetsége)
EU	European Union (Európai Unió)
ÉT	Érdekegyeztető Tanács
GC	Global Compact (Globális Megállapodás)
GeSI	Global e-Sustainability Initiative (Globális e-Fenntarthatósági Kezdeményezés)
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (Kft.)
GPON	Gigabit Passive Optical Network (gigabites passzív optikai hálózat)
Gbit	gigabit (10 ⁹ bit)
GRI	Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés)
GS	Goldman Sachs
GSM	Global System for Mobile Communication (globális mobilkommunikációs rendszer)
GSMA	GSM Association (GSM szövetség)
GVH	Gazdasági Versenyhivatal
GWh	Gigawattóra
HBLF	Hungarian Business Leaders Forum
HSPA	High Speed Packet Access (nagysebességű csomagletöltési hozzáférés)
HR	Human Rights Performance Indicators (emberi jogok teljesítményindikátorai)
HR	Human Resources (emberi erőforrás)
HTE	Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület
IAESTE	The International Association for the Exchange of Students for Technical Experience (Mérnökhallgatók Nemzetközi Egyesülete)
IARC	International Agency for Research on Cancer (Nemzetközi Rákkutatási Ügynökség)
ICCA	International Customer Contact Analysis (nemzetközi ügyfélkapcsolat-elemzés)

Rövidítés	Teljes név
ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection (Nemzetközi bizottság a nem ionizáló sugárzások sugárvédelmére)
ICT	Information and communication technology (információs és kommunikációs technológia)
IFRS	International Financial Reporting Standards (nemzetközi pénzügyi jelentési szabványok)
IMS	IP Multimedia Subsystem (IP multimédia alrendszer)
IO	Internal Operations (belső működés)
IP	Internet Protocol (internet protokoll)
IPTV	Internet Protocol TV (interneten keresztül televízió-szolgáltatás)
ISDN	Integrated Services Digital Network (integrált szolgáltatású digitális hálózat)
ISO	International Organization for Standardization (Nemzetközi szabványügyi szervezet)
IT	Information Technology (információs technológia)
iWw	international who is who (nemzetközi ki kicsoda)
IVR	Interactive Voice Response (interaktív hangos információ)
IVSZ	Informatikai Vállalkozások Szövetsége
JB	Javadalmazási Bizottság
K+F	kutatás és fejlesztés
KFKI	Központi Fizikai Kutatóintézet
KIBU	Kitchen Budapest
Kft.	korlátolt felelősségű társaság
KMR	Karriermenedzsment-rendszer
KPI	key performance indicators (kulcsfontosságú teljesítményjelzők/mutatók)
KTV	kábeltévé
kWh	kilowattóra
LA	Labour Practices and Decent Work Performance Indicators (munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítményindikátorai)

Rövidítés	Teljes név
LED	Light Emitting Diode (fénykibocsátó dióda)
LTE	Long Term Evolution (haladó szélessávú mobil-adatátviteli megoldás)
MakTel	Makedonski Telekomunikacij
ME	Mindentudás Egyeteme
MEBIR	Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer
MKB	Magyar Külkereskedelmi Bank
MSC	Master of Sciences (mesterfokozat)
MMS	Multimedia Messaging Service (multimédiás üzenetküldési szolgáltatás)
MSR berendezés	Mérő-, vezérlő-, szabályozó berendezés
MSZ	magyar szabvány
MT	Magyar Telekom
MTA	Magyar Tudományos Akadémia
MTE	Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete
MTIP	Mid-term incentive plan (középtávú ösztönző program)
MWh	Megawattóra
NAT	Network Address Translation (hálózaticím-fordítás)
NeMo	Network Modernization (mobil hálózat modernizáció – régi GSM hálózat lecserélése)
NIIF Intézet	Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet
NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Nyrt.	nyilvánosan működő részvénytársaság
OSS	Open Source Software (nyílt forráskódú szoftver)
OSS	Operation Support System (üzemeltető rendszerek)
OSSKI	Országos „Frédéric Joliot-Curie” Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet
PA	Providing Access (távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés)
PEM cella	Proton Exchange Membrane cella

Rövidítés	Teljes név
PoS	point of sale
PR	Product Responsibility Performance Indicators (termékfelelősséggel kapcsolatos teljesítményindikátorok)
PSU	Power Supply Units (tápegységek)
PSTN	Public Switched Telephone Network (nyilvános, kapcsolt távbeszélő-hálózat)
Q4	Quarter4 (4. negyedév)
RAN	radio access network (rádiós hozzáférési hálózat)
RFID	Radio-frequency Identification (rádióhullám-alapú azonosítás)
SAR	Specific Absorption Rate (fajlagos elnyelési tényező)
SAT-TV	Szatellit TV
SEE	South-East Europe (Délkelet-Európa)
SIM	Subscriber Identity Module (előfizetői azonosító modul)
SMS	Short Message Service (rövidüzenet-szolgáltatás)
SO	Social Performance Indicators (társadalmi teljesítményindikátorok)
TA	Technology Applications (technológiai alkalmazások)
TCG	Telekom Crne Gore/Crnogorski Telekom/Telekom Montenegro
TCR	társadalmi célú reklám
TED	Technology, Entertainment, Design (technológia, szórakozás, dizájn)
TM	teljesítménymenedzsment
TNU	Tone Receiver Unit (hangvevő egység [tárcahang- és DTMF-kódvevő])
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System (univerzális vezeték nélküli telefonszolgáltatás)
UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
ÜB	Ügyvezető Bizottság
VoCable	Voice over Cable TV (hangszolgáltatás kábeltévén)
VoCa	Voice over Cable TV (hangszolgáltatás kábeltévén)
VoIP	Voice over Internet Protocol (IP-alapú hangszolgáltatás)

Rövidítés	Teljes név
VPN	Virtual Private Network (virtuális magánhálózat)
VSAT	Very Small Aperture Terminal (nagyon kis nyílású berendezés)
WHO	World Health Organization (Egészségügyi Világszervezet)
Zrt.	zártkörűen működő részvénytársaság

Minősítés



BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS

A Magyar Telekom Nyrt. vezetőségének

Ez a jelentés a 2012. július 27-én kötött szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy jelentést tegyünk a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban a „Társaság”) 2011. évi Fenntarthatósági Jelentéséről.

A vezetőség felelőssége

A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége felelős a Fenntarthatósági Jelentésnek a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) G3 verziójában meghatározott A-kritériumoknak („a GRI kritériumok”) megfelelő elkészítéséért.

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 tárgyának leírása és a követelmények meghatározása

A PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. feladata korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatás biztosítása a Magyar Telekom Nyrt. vezetősége által 2011-es naptári évre elkészített, a 2011-es Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információkra és adatokra vonatkozóan.

A mi felelőségünk

A mi felelőségünk jelentést tenni a 2011. évi Fenntarthatósági Jelentésről az elvégzett munkánk alapján.

Vizsgálatunkat a Nemzetközi Könyvvizsgálati és Bizonyosságot Nyújtó Szolgáltatási Standardok Bizottsága által kiadott, 3000. számú, „Múltbeli időszakra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívüli, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások” című, bizonyosságot nyújtó megbízásokra vonatkozó nemzetközi standardnak („ISAE 3000”) alapján végeztük el. Ez a Standard megköveteli tőlünk az etikai követelményeknek való megfelelést, valamint azt, hogy munkánkat úgy tervezzük és hajtsuk végre, hogy korlátozott bizonyosságot szerezzünk arra vonatkozóan, hogy a Fenntarthatósági Jelentésben foglalt kulcs tények és mutatók – minden lényeges szempontból – megfelelnek a GRI kritériumoknak.

PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. 1077 Budapest, Wesselényi u. 16. Hungary
T: (+36 1) 461 9100, F: (+36 1) 461 9101, www.pwc.hu



A végrehajtott munka összefoglalása

Munkánk során az alábbi eljárásokat végeztük el:

- A vezetőség és a központi egység más, a fenntarthatósági információkkal és a Fenntarthatósági Jelentés elkészítésével foglalkozó dolgozóinak megkérdezése;
- A Fenntarthatósági Jelentésben „pipa” szimbólummal („√”) megjelölt információk begyűjtési és elemzési folyamatai megfelelő dokumentációjának vizsgálata;
- Kiválasztott fenntarthatósági részeket analitikus elemzése;
- Helyszíni szemlék lefolytatása, a helyszínen specifikus kérdések és bizonyítékok vizsgálata;
- Mintavételes tesztelés a pipa szimbólummal („√”) megjelölt információk pontosságának vizsgálatára, például külső szolgáltatóktól származó belső dokumentumok, szerződések és számlák/jelentések megtekintésével.

Egy korlátozott bizonyosságot nyújtó vizsgálat esetében a bizonyítékgyűjtési eljárás korlátozottabb, mint a teljes bizonyosságot nyújtó vizsgálatnál, és ilyen módon korlátozottabb bizonyosságot tudunk szerezni, mint a teljes bizonyosságot nyújtó vizsgálatnál.

Meggyőződésünk, hogy a megszerzett bizonyíték elegendő és megfelelő alapot nyújt a következtetésünk megadásához.

Konklúzió

A korlátozott bizonyosságot nyújtó vizsgálatunk végrehajtása során nem merült fel olyan tényező, amely miatt azt feltételezhetnénk, hogy a Fenntarthatósági Jelentésben foglalt kulcs tények és mutatók – minden lényegességi szempontból – nem a GRI kritériumoknak megfelelően lettek volna elkészítve.

Manfred Krawietz
Cégtárs
PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.
Budapest, 2012. augusztus 9.

IMPRESSZUM

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Magyar Telekom Csoport Központ: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Levélcím: 1541 Budapest
www.telekom.hu

Kiadta:

© Magyar Telekom Nyrt.
Vállalati fenntarthatósági központ
Budapest, 2012

Felelős kiadó:

Christopher Mattheisen, elnök-vezérigazgató

Kreatív koncepció és kiadványtervezés:

Escript Design

Kapcsolat, további információ:

www.telekom.hu

Fenntarthatósággal kapcsolatos információ:

http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet

Vállalati fenntarthatósági központ

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Levélcím: 1541 Budapest
Telefon: +36/1-481-7744

e-mail: fenntarthatosag@telekom.hu