



**ÉRDEKELT  
FELEK**

# ÉRDEKELT FELEK



A Magyar Telekom HU fenntarthatósági stratégiájának felülvizsgálatkor első lépésben érdekelt felei listáját vizsgálta felül, és frissítette a belső szakmai csoporttal, valamint az ESG squad-dal. Az érdekelt felek (stakeholderek) körébe azok a csoportok tartoznak, amelyek hatással vannak a vállalat céljainak megvalósítására, vagy érdekeltek abban. A vállalat irányítási rendszereinek és benchmark-vizsgálatainak áttekintésével korábban már azonosított érdekeltel körével is folyamatosan tartja a kapcsolatot, mert fontos számára a véleményük, illetve javaslataik. Számos fórum és felmérés keretében, valamint személyes találkozó alkalmával volt lehetőség találkozni ezzel a körrel és bemutatni a fenntarthatósági aktivitásokat.

## STAKEHOLDERFELMÉRÉSSTRATÉGIAITERVHEZ

A fenti fejezetben említett szakmai csoport és az ESG Squad a Saliency modell segítségével rangsorolta az azonosított stakeholdereket. A Saliency modell lényege, hogy az érdekelttség szintjét a következő kritériumok mentén vizsgálja és összesíti:

- Hatalom – Az érdekelt fél erejét nézi, milyen hatást tud gyakorolni az érintett témára.
- Sürgősség – Az adott érdekelt fél elvárásainak beépítése mennyire időérzékeny és/vagy mikor válik aktuálissá.
- Legitimáció – Az érdekelt fél bevonása mennyire megalapozott: jogilag, etikailag is.

A modell alapján a felsővezetés és az anyavállalt elvárásai a legerősebbek. Mélyinterjúk készültek annak érdekében, hogy pontosan azonosításra kerüljenek a felsővezetői és anyavállalati elvárások. A Leadership Squad is teljes mértékben elkötelezte magát a stratégia mellett, és vezető szerepet vállalt egy-egy ESG-s stratégiai fókuszú téma mellett. (lásd Felelős vállaltirányítás című fejezet)

## LÉNYEGES TÉMÁK AZONOSÍTÁSA AZ OPERATÍV TERVHEZ

A jelentés összeállításakor – megfelelően a Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés - GRI Universal Standards 2021) szabványnak – a hangsúlyt a lényegességre, az érdekelt felek bevonására, a teljességre, a pontosságra, az összehasonlíthatóságra, az időszűrőre, a megbízhatóságra, az egyensúlyra és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására helyezte a Magyar Telekom HU.

Az operatív terv kialakításában fontos szerepet kapott a lényegességi témák azonosítása. A témák felsorolásánál az elsődleges forrás a stratégia volt, illetve külső forrásként a felelős befektetői értékelők (FTSE Russell, MSCI, S&P, CDP) értékelési szempontjai is.

A 2023. évről szóló jelentés lényegességi témák kiválasztásához az érdekelt felekkel kérdőív készült, ahol 1-től 5-ig terjedő skálán értékelhették az adott témák fontosságát, rájuk gyakorolt hatásukat (1 a legkevésbé, míg az 5 a leginkább). Az eredmények súlyozásra kerültek a Saliency modell alapján megállapított érdekelt felek hatásával és a Magyar Telekom HU szemszögéből vizsgált stratégiai prioritással.

Az értékelési skála mellett a kérdőív a következőkre is rákérdez:

- javaslat egyéb, a felsorolásban nem szereplő fenntarthatósági témákra, amellyel fontos lenne foglalkozni,
- figyelemfelhívás olyan tudományos eredményekre, amelyekre infokommunikációs vállalként fokozott figyelmet érdemes fordítani,
- a vállalatokat érintő kockázatok, illetve fejlődési lehetőségek a fenntarthatóság területén.

A 2023-ban végzett felmérésből a következő lényegességi témákat emelte ki a Magyar Telekom HU, összhangban az eredményekkel és a stratégiájában meghatározott irányelvekkel (részletező táblázat a mellékletben)

- Energiahatékonyság és intézkedések
- Energiafelhasználás
- Megújuló energia használata
- Ügyfél-elégedettség
- Kibocsátások
- Erőforrás-felhasználás
- Fenntarthatósági szempontok erősítése a beszállítói láncban
- Klímavédelmet segítő megoldások
- Esélyegyenlőség biztosítása
- Szabályozói megfelelés
- Emberi jogok
- Üvegházhatású gázok kibocsátásának ellentételezése
- Körforgásos gazdaságra való áttérés
- Szolgáltatások rendelkezésre állása
- Adatvédelem
- Kockázatmenedzsment
- Felújított készülékek forgalmazása
- Fenntarthatósági koordináció
- Ügyfelek tájékoztatása
- Technológiai hulladékok kezelése
- Hálózat ellenállóképessége külső tényezőkkel szemben
- Akadálymentesség szolgáltatásokban
- Helyi beszerzések
- Tudományos alapú célok
- Fenntartható csomagolás
- Vállalati megfelelés
- Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek

- Digitális készségfejlesztés
- Tehetségmenedzsment munkatársak számára
- Munkatársak bevonása közösségeken keresztül
- ICT a fenntarthatóságért
- Befektetői kapcsolatok
- Akadálymentesség az irodában
- Ügyfelek bevonása
- Szakmai együttműködések
- Védett területeken (és közelében) hálózati működés során a természet védelme
- Munkatársi közösségek a befogadás elősegítésére.

A Magyar Telekom HU továbbra is folytatni kívánja az együtt gondolkodást és az együttműködést érdekelt feleivel, ehhez az észrevételeket, ötleteket, véleményeket a [fenntarthatosag@telekom.hu](mailto:fenntarthatosag@telekom.hu) címre várja.

## BEFEKTETŐK

A 2023-as év során négy alkalommal ismertette a vezérigazgató, illetve a gazdasági vezérigazgató-helyettes az adott negyed-év eredményeit a befektetők képviselőinek. 2023. április 19-én került megtartásra a Társaság Éves Rendes Közgyűlése, amelyen többek között jóváhagyták a Társaság 2022. évi auditált konszolidált és egyedi éves beszámolóját, döntés született a 2022. évi adózott eredmény felhasználásáról, és elfogadták a 2022. évi üzleti évre vonatkozó Felelős társaságirányítási jelentést.

A Magyar Telekom HU felső vezetése, illetve az Investor Relations Center of Expertise munkatársai, valamint a befektetők és elemzők között éves szinten nagyságrendileg 80 találkozásra (virtuális, illetve személyes) kerül sor, különböző konferenciák, roadshow-k és egyedi megkeresések keretében.

A Magyar Telekom a honlapján is nagy hangsúlyt helyez az érdeklődők információ igényének ki-elégítésére. A Befektetőknek menüpont alatt az érdeklődők naprakész információkat találnak a Társaság pénzügyi helyzetéről (negyedéves pénzügyi jelentések), a közgyűlésekről, az osztalékfizetésről, emellett nyomon követhetik a Magyar Telekom-részvények aktuális árfolyamát, és megtalálják minden információt ahhoz is, hogy felvehessék a kapcsolatot a vállalattal. A befektetők igényeit a Társaság emellett éves, kétéves rendszerességgel, kérdőíves módszerrel is felméri. Az úgynevezett perception study elkészítését egy erre szakosodott, független cég végzi, amely egy részletesen kidolgozott kérdéslista segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők véleményét, igényeit és elvárásait.



## ÜGYFELEK

### Ügyfél-elégedettség

A Magyar Telekom Nyrt. folyamatos adatfelvétellel végez ügyfél-elégedettség-mérést a lakossági ügyfelek körében a telekommunikációs területen világszerte alkalmazott TRI\*M elégedettségi kutatási módszertan használatával. Ennek köszönhetően folyamatosan figyelemmel tudja kísérni az előfizetők általános elvárás szintjét, illetve a vállalattal szembeni elégedettségük alakulását.

A mérések eredményeként egyrészt képződik egy, az összes ügyfélre vonatkozó, valamint az egyes vevőcsoportok elégedettségét külön-külön értékelő indexszám, amely követhetővé és könnyen értelmezhetővé teszi az időbeni változásokat.

Másrészt a szolgáltatáselemek részletekbe menő vizsgálatának köszönhetően nyomon követhető az ügyfél-elégedettségre ható tényezők aktuális megítélése, vagyis az, hogy a Magyar Telekom Nyrt. a tevékenységeinek mely területein teljesít – az ügyfelek értékelése szerint is – kimagaslóan, illetve mely területek azok, ahol minőségjavító intézkedések szükségesek akár a korábbi saját teljesítményéhez, akár a versenytárs szolgáltatók eredményéhez képest.

### TRI\*M – Lakossági ügyfélkör

A Magyar Telekom Nyrt. lakossági ügyfelei körében mért TRI\*M indexe egész évben meghaladta a főbb versenytársak indexeit, azaz a telekommunikációs szolgáltatások tekintetében 2023-ban összességében a Telekom ügyfeleinek volt a legmagasabb az elköteleződése a szolgáltatójuk iránt.

Az ügyfélbázison belül továbbra is kimagasló a Magenta1 csomaggal rendelkező ügyfelek elégedettségi szintje. Erős évet zárt a havidíjas mobilszerződéssel rendelkező Telekom ügyfélbázis, nagy különbséggel maga mögött hagyva a piac többi szereplőjét.

A Magyar Telekom Nyrt. legfőbb erősségei közül mindenképpen említést érdemel mind mobil-, mind vezetékes oldalon kínált szolgáltatások, díjcsomagok, illetve eszközök, készülékek megújuló kínálata.

Versenytársi összehasonlításban kimagaslóan értékelték az ügyfelek a Magyar Telekom Nyrt. televíziós szolgáltatásának képminőségét, illetve magas elégedettséget mutattak a tévécsatorna-kiosztás vonatkozásában is. A hálózatfejlesztés eredményei tükröződnek az otthoni internetkapcsolat stabilitásának és sebességének kedvező megítélésében. Kitűnő továbbá a Magyar Telekom Nyrt. mobilhálózatának lefedettségét és a hívások alatt tapasztalt hangminőséget érintő kérdések értékelése, valamint a mobilinternet sebességének percepciója. Ügyfélkapcsolati tevékenységek terén a Telekom applikáció teljesítménye kimagasló, a Call Center pedig versenytársi összehasonlításban is kitűnően szerepelt, a Magyar Telekom Nyrt. itt is piacvezető szerepet tölt be. Versenytársi összehasonlításban az ügyfelek kimagaslóan értékelték a Magyar Telekom Nyrt. televíziós szolgáltatásának képminőségét, illetve magas elégedettséget mutattak a tévécsatorna-kiosztás vonatkozásában is.

2018 óta méri fél éves gyakorisággal a Magyar Telekom HU a második márkája, a három vezetékes szolgáltatási elemből (telefon, internet, televízió) álló csomagot kínáló Flip márka ügyfeleinek elégedettségét is. A Flip ügyfelei kitaróan a legelégedettebbek a piacon lévő telekommunikációs szolgáltatók ügyfelei közül.

### Medallia

A stratégiai megközelítésű, versenytársakat is magában foglaló TRI\*M elégedettségmérés mellett 2022-ben a Deutsche Telekom összes tagországában bevezetésre került a Medallia VOC (Voice of Our Customers) rendszer, amely Magyarországon az NG ICCA kutatást váltotta ki.

A Medallia kutatási rendszer a Telekommal (Flippel) kapcsolatba lépő és/vagy Telekomos (Flipes) lakossági és kisvállalati SOHO ügyfeleket veszi górcső alá.

A megkérdések négy megközelítésben zajlanak:

1. Szolgáltató: Általános benyomások gyűjtése az ügyfelek szolgáltatóval kapcsolatos véleményéről.
2. Szolgáltatás: Konkrétan egy szolgáltatás kapcsán értékel a válaszadó.
3. Tranzakció: Az ügyfélkapcsolati eseményeket érintő benyomásokat vizsgálja a következő csatornákon: call center, üzletek, személyes értékesítő ügynökök, telefonos értékesítő csapat, technikusok, applikáció, webes és chat tranzakciók
4. Folyamat: Hat összetett ügyintézési folyamatot vizsgál mélyebben: fizetés, vásárlás, segítségkérés, hibaelhárítás, változtatás és lemondás. Ezek-ben az esetekben az ügyfelek legalább kétszer kerülnek kapcsolatba a szolgáltatójukkal ugyanazon ügy kapcsán.

A Medallia mérés alapköve a Net Promoter Score (NPS) módszertan, ahol az ügyfél ajánlási hajlandóságát mérik fel. A „Mennyire ajánlaná a Telekomot barátainak, családtagjainak?” kérdésre 0-tól („egyáltalán nem ajánlanám”) 10-ig („kimondottan ajánlanám”) terjedő skálán adhatnak a válaszadók értékelést. Az NPS számított értéke 0–100 közé eshet, melyet a 9–10 értékelést adó ügyfelek arányából a 0–6 jegyet adók arányát kivonva kapható meg.

A szolgáltató vagy szolgáltatások kapcsán a Magyar Telekom HU minden ügyfelének évente legalább egy alkalommal lehetőséget biztosít véleménye kifejtésére. A tranzakcionális mérések esetén az ügyintézés követő napon kéri ki a Magyar Telekom HU ügyfele véleményét. A telefonos ügyfélszolgálaton a korábbiakhoz hasonlóan a hívás utáni azonnali értékelés is lehetséges, hogy az ügyfél minél élményközelebb képet adjon benyomásairól. Ráadásul, ez a módszer jelentősen növeli a kiértékelhető kérdőívek számosságát, aminek köszönhetően azóta még nagyobb mélységben vizsgálhatóak a visszajelzések.

Bevezetésre került a Telekom applikációban végzett interakciók alkalmazásban való mérése is, így könnyebbé téve a visszajelzést. Ez annál is fontosabb, mert a webes csatornához hasonlóan ez a digitális érintkezési pont is egyre nagyobb súllyal szerepel az ügyfelek életében.

Továbbá nagy változást hozott, hogy a kutatási eredmények rögtön megjelennek a Medallia felületen. A Magyar Telekom HU szakértői így késlekedés nélkül tudják nyomon követni az aktuális eredmények alakulását.

Az ügyintézés során alacsony értékelést kapott eseteknél a csoportvezetők két napon belül visszahívásokat kezdeményeznek, hogy a felmerült problémákat minél előbb megoldják. Az ügyintézővel kapcsolatos elégedetlenség esetén a csoport vezetője egyéni coaching-ot nyújt beosztottjának, illetve a témától függően csoport szinten is megosztja a tanulságokat.

A Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatásaival összefüggő panaszos ügyfelekkel a speciális call center csapat veszi fel a kapcsolatot, és tesz erőfeszítéseket az összes hiba elhárítására. Ha folyamati probléma merülne fel, ezekről értesítést kapnak az illetékes szakmai területek, akik gondoskodnak elhárításukról. Továbbá, a CEX (Customer Experience) csapatnak jelentős összefogó szerepe van a detektált problémás gócpontok feltérképezésében, megoldásuk koordinációjában.

2023-ban a Medallia mérés is a mobil ügyfelek kimagasló értékelési szintjéről adott tanúbizonyosságot, az év utolsó két negyedében szignifikánsan nőtt ajánlási hajlandóságuk. Sikerként lehet elkönyvelni, hogy jelentősen növekedett a Medallia kutatás visszajelzéseinek száma és több, mint 10.000 esetben egyeztettek a Magyar Telekom HU kollégái az ügyfelekkel a felmérésben jelzett problémák megoldása érdekében. A kitaró ügyfélfókuszú működés eredményeképpen 2023-ban tovább bővült promotor (NPS 9–10) ügyfelek tábora.

### Mikro-, kis- és középvállalatok

A SOHO szegmens (mikro- és kisvállalatok) elégedettségmérési módszertana továbbra is a TRI\*M, míg az SMB-ben (középvállalatok) stratégiai elégedettségkutatás keretében méri a Magyar Telekom HU az ügyfélelégedettséget.

A 2019-es évre már kialakult egy elégedettségmérési rendszer, ahol is a mikrovállalatok elégedettségének és lojalitásának mérését továbbra is a TRI\*M-kutatás látja el féléves gyakorisággal. A TRI\*M-mérés 2017-es módszertani váltásából adódóan a SOHO-szegmens esetén is csak az ettől az évtől érvényesülő trendekből lehetséges a következtetéseket levonni, míg az SMB-szegmensben az első sikeres, 2018-as mérés – mint bázisév – után 2019-ben és 2020-ban is az ügyfelek elégedettségét már a stratégiai elégedettségkutatás keretén belül mérték fel.

A SOHO ügyfélkörre is kiterjed a fent említett Medallia VOC rendszer, ami a féléves TRI\*M mérések között is lehetővé teszi az ügyfélelégedettség mozgásának követését és szükség esetén a beavatkozást.

### TRI\*M – Mikrovállalatok (SOHO)

A mikrovállalatok körében TRI\*M módszertannal történő mérés alapján a Magyar Telekom Nyrt. 2023-ban is megőrizte vezető helyét a telekommunikációs piacon a szolgáltatóval való elégedettség és a szolgáltatóhoz való kötődés tekintetében. Ez az előny mind a mobil, mind a vezetékes ügyfelek körében évek óta stabil. A mobilszolgáltatásra előfizető SOHO-ügyfelek elégedettsége, lojalitása némileg erősebb, mint a vezetékes szolgáltatást használó előfizetőké, míg a legmagasabb TRI\*M-indexet a Magenta 1 Business ügyfélkörben mérték. A kedvező eredmények többek között a fix és a mobil szolgáltatások minőségének, a vonzó ajánlatoknak és a CEX-aktivitásoknak köszönhetőek, emellett a különböző csatornák és különböző ügyek intézésének értékelésében érezhető a kisvállalkozások kiszolgálásának minőségét javító intézkedések hatása is.

### Éves döntéshozói üzleti elégedettségi kutatás – kis-, közép és nagyvállalatok

Az éves elégedettségi kutatásban az üzleti ügyfelek IT- és telco döntéshozóit kérdezte meg a Magyar Telekom HU szolgáltatásaival és az ügyfélkiszolgálással kapcsolatos elégedettségükről.

A kutatás kérdőíves felméréssel történik, a Magyar Telekom HU KKV szegmensében telefonos, míg az Enterprise (ENT) Unit nagyvállalati és intézményi ügyfeleinek körében hibrid (online + telefonos) módszertannal.

A KKV és ENT szegmensekben jelenleg is futó döntéshozói elégedettségi kutatások háttere az alábbiak szerint alakult:

#### KKV DÖNTÉSHOZÓI ELÉGEDETTSÉGI KUTATÁS

- 2021-ben szétvált az SMB- és a nagyvállalati ügyfelek elégedettségének mérése. Az SM esetében maradt a korábbi módszertan egy kisebb módosítással, mégpedig azzal, hogy a Telekom megerősítette a kutatásban a versenytársmintát azért, hogy a jobb összehasonlíthatóság végett a versenytársak ügyfeleinek körében is stabilabb bázisa legyen az elégedettség mérésének.
- 2022-ben és 2023-ban ez a módszertan nem változott.

#### ENT DÖNTÉSHOZÓI ELÉGEDETTSÉGI KUTATÁS

- A nagyvállalati területen (ENT) 2021-ben egy új elégedettségmérési keretrendszer került kialakításra több célzott méréssel, ami ugyan akkor azt is jelentette, hogy az éves általános elégedettségi kutatásból időlegesen kikerültek a mélyinterjúk. Viszont a legnagyobb vállalati ügyfelek (TOP szegmens) esetében az ügyfelek visszajelzései alapján az a döntés született, hogy ezekre a kvalitatív, mélyebb betekintést nyújtó információkra szükség van, így 2022-ben újra készültek nagyvállalati mélyinterjúk.

- 2023-ban kisebb módszertani változtatás történt csak, a Top ügyfélkör mellett Large és MID ügyfelek körében is készültek mélyinterjúk a kérdőíves kutatás kiegészítéseként. A kérdőíves kutatási szakasz során 2023-ban a teljes ügyfélkörből véletlenül kiválasztott 400 SMB- és 821 nagyvállalati ügyfelet ért el sikeresen a Magyar Telekom HU. A kérdőívek felvétele alapvetően anonim módon történt, de a válaszadóknak lehetőségük volt névvel is vállalni az interjút.

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

Az eredményeket a Magyar Telekom HU összteljesítményére, szolgáltatási területeire és – a nagyvállalatok esetében – alszegmenseire lebontva dolgozzák fel és mutatják be az érintett szakterületek képviselői számára.

Az egyes szegmensek, valamint azok szakterületei az eredmények alapján ügyfélelégedettség-növelő akciótervet dolgoznak ki.

A Magyar Telekom HU éves elégedettségi kutatásainak eddigi eredményei alapján elmondható, hogy a cégcsoport összteljesítménye az SMB- és a nagyvállalati szegmensben is stabilan magas és kiegyensúlyozott.

2023-ban továbbra is nagyon magasan szinten maradt az SMB-szegmensben az ügyfelek elégedettsége. Sőt, az eredmények a 2022-es kis mértékű csökkenés után gyakorlatilag a 2021-es évben mért kiemelkedő szintre korrigáltak vissza.

A magas szintű és tovább javuló összelégedettséget elsősorban a mobil piaci teljesítmény és a kiváló ügyfélkezelés magyarázzák, s ez utóbbinál mind az értékesítési, mind az ügyfélszolgálati területen növelni tudta a Telekom az elégedettséget. A különböző elégedettségu ügyfélcsoportok mentén vizsgálva az eredményt látható, hogy a kiemelten elégedett ügyfelek aránya is növekedni tudott, valamint a leginkább elégedetlen ügyfelek csoportjának aránya is csökkent.

A nagyvállalati és intézményi ügyfélkörben (ENT unit) új elégedettségmérési keretrendszer részeként 2022-től folyamatosan kerül mérésre a legnagyobb informatikai/rendszerintegrációs (IT/SI) projektek zárása után az ügyfelek elégedettsége, de szintén rendszeresen megkérdezésre kerül a legnagyobb havidíjas szolgáltatási szerződéssel bíró ügyfelek véleménye is a szolgáltatásokról.

Ennek a keretrendszernek a részeként az éves döntéshozói elégedettségi kutatást is új alapokra helyezte a Magyar Telekom HU 2021-ben. Az online/telefonos hibrid rendszerű kutatás a korábbihoz képest egy egyszerűbb kérdéssorral működik, viszont minden portfólió- és üzleti folyamat területre vonatkozóan szolgáltató Net Promoter Score (NPS) és ún. Satisfaction Score (Összelégedettség) mutatót. Az új módszertan miatt 2021-től összehasonlíthatóak az eredmények.

Az eredmények alapján az látható, hogy a nagyvállalati szegmensben 2023-ban is sikerült megőrizni és magas szinten tartani a Magyar Telekom HU ügyfeleink elégedettségét. Sőt a 2022-es értékekhez képest az NPS és az összelégedettség is növekedett az ENT unit mindegyik alszegmensében.

### Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

Kapcsolattartói elégedettségi kutatásra minden évben rendszeres időközönként sor kerül azon ügyfelek esetében, akik felkeresték a Magyar Telekom HU-t telefonos vagy e-mailes hibabejelentési, ügyintézési csatornáinak valamelyikét. Így azon ügyfelek kapcsolattartóinak teszik fel kérdéseiket, akik hibabejelentéseikkel, panaszaikkal a Telekom üzleti távközlési ügyfélszolgálatához vagy az ENT IT Service Deskhez fordultak.

A mérés a Telekom ENT IT Service Desk esetén külső partner bevonásával, havi gyakorisággal, kb. 40–50 kapcsolattartó telefonos megkeresésével történik; a kapott válaszok alapján az értékelés egy teljes félév zárását követően készül el. A második féléves mérés zárását követően elkészül a kapcsolattartói elégedettségi kutatás éves összefoglalója, amelyet bemutatunk a szakterületeknek.

A Magyar Telekom Nyrt. üzleti távközlési ügyfélszolgálati területére vonatkozóan folyamatos, saját (ICCA) elégedettségmérés zajlik. Ezt egészíti ki az SMB-területre, és 2023-tól már a nagyvállalati szegmensre vonatkozóan is egy negyedéves, ún. „Detractor” kutatás, szintén külső partner bevonásával. Ennek lényege, hogy minden negyedév végén egy reprezentatív minta alapján kerülnek megkeresésre telefonon a valamilyen tranzakciót végző ügyfelek, s beazonosítják az ügyintézésükkel elégedetleneket. Ezen elégedetlen partnerekkel a problémák mélyebb megértése érdekében kvalitatív jellegű interjú készül.

Minden negyedévben a kutatás zárása után, az interjúk kiértékelése alapján az érintett üzleti területek bevonásával azonosításra kerülnek azok a folyamatok, ahol változtatni szükséges, majd erre üzleti aktivitást fogalmaznak meg. A módszertanban 2023 negyedik negyedévtől kezdődően annyi változást történt, hogy a távközlési ügyfélszolgálatok esetén is áttért a Magyar Telekom Nyrt. a havi szintű mérésekre, ahogy az IT Service Desk esetén ez már régóta történik. Ezáltal

az ügyfeleknek is időben közelebbi eseteket kell felidézniük, de a konkrét ügyfelek szintjén az operatív szintű reagálás is folyamatos, rugalmas lehet. Mindazonáltal a vezetői szintű kiértékelés, a teljes folyamatokat érintő aktivitások – ebben az esetben is negyedéves vagy féléves fórumok eredményeképpen történnek.

2023-ban mindkét csatorna (Magyar Telekom Nyrt. üzleti távközlési ügyfélszolgálat és IT Service Desk) magas szinten teljesített, és kifejezetten pozitív hatást gyakorolt a Magyar Telekom megítélésére. Mind az ügyintézés folyamata, mind az ügyintézők szakmai felkészültsége, kompetenciája és ügyfelekkel való bánásmódja kiemelkedő megítélésű. Az év során az ügyintézéseket nagy többségében gördülékenyen és sikeresnek tartották az ügyfelek. Az ügyintézés időtartama jellemzően megfelelt a Magyar Telekom HU által vállalt SLA-nak és az ügyfelek elvárásainak.

A fentiekben túlmenően a Magyar Telekom HU SMB-területén 2021-től kezdődően egy értékesítói kapcsolattartói elégedettségi felmérés is történik. A kutatás negyedévente zajlik, és segítségével az SMB-szegmens értékesítő kollégái a munkájukkal kapcsolatosan rendszeres és direkt visszajelzést kapnak ügyfeleiktől. Az ügyfelek az értékesítő kollégák munkája mellett az egyes SMB értékesítési csatornákat (elégedettség 1–5-ös skálán) és összességében a Magyar Telekomot is értékelik (NPS ajánlási mutató segítségével). Az eredmények a teljes 2023-as évben is folyamatosan magas elégedettségi szintet mutattak. A módszertanban annyi változás történt, hogy 2023 második félévtől áttért a Telekom a negyedévesről a féléves mérésre, hogy a sok különböző elégedettségi méréssel ne terhelje túl az SMB ügyfeleket, mert ebben a szegmensben is már relatíve alacsony az elérhető kontaktok száma.

### Ügyfélvisszajelzések kezelése

Az “ügyfél hangja” kiemelkedően fontos a Magyar Telekom HU számára ahhoz, hogy az ügyfelek elvárásainak megfelelően fenntartsa szolgáltatásainak magas színvonalát. Az ügyfelektől érkező visszajelzések folyamatosan segítik a szolgáltatások, folyamatok kialakítását, és ezek rendszeres felülvizsgálatát, alakítását. Panaszkezeléskor a vállalat nagy hangsúlyt helyez az ügyfelek elégedettségére és a kiváló ügyfélművelés biztosítására. A Magyar Telekom HU számára lényeges, hogy a panaszok vizsgálata és kezelése során is minőségi és megnyugtató megoldást nyújtson ügyfelei számára. Ennek mentén a lehetőségekhez képest egyedi igényekhez igazított megoldásokkal növeli a Magyar Telekom HU szolgáltatási élményét az ügyfelek részére. 2023-ban a nehéz külső körülmények ellenére sem emelkedett a panaszok száma, ami alátámasztja a panaszkezelés és ügyfél kontaktok egyéni és személyre szabottságának hatékonyságát.

### Omnibusz – felmérés a fogyasztói szokásokról

2023-ban is az Omnibusz-kutatás keretében kérdezték meg telekomos és nem telekomos ügyfeleket fogyasztási szokásaikról, legyen szó az alaprofilhoz tartozó szolgáltatásról (mint tévé-, internet-, telefonszolgáltatás) vagy biztosításról. 2023-ban két alkalommal történt megkérdezés, alkalmanként ezer fő részvételével.

## BESZÁLLÍTÓK

A Magyar Telekom HU számára fontos, hogy megbízható, törvényesen működő üzleti kapcsolatot tartson fenn szállítóival és olyan dokumentált szállítóértékelési gyakorlatot alkalmazzon, ami biztosítja, hogy valamennyi szerződéses partnerre teljesítse ezt a törvényességi követelményt. Kiemelten fontos a szállítói kapcsolatokban a korrupció elleni fellépés és az etikus magatartás. Ezeknek megfelelően szállítóitól elvárja, hogy elfogadják:

- Antikorrupciós nyilatkozatát
- Szállítói Működési Kódexét, valamint anyavállalata a Deutsche Telekom Csoport Szállítói Működési Kódexét (Supplier Code of Conduct) amely az ellátási lánc átvilágításáról szóló német törvény (LkSG) előírásait tartalmazza
- Emberi jogok és szociális alapelvek kódexét
- Titoktartási nyilatkozatát
- Személyes adatkezelési feltételeit (GDPR)
- Adatvédelmi tájékoztatóját

Ezen előírásokat a szerződés előfeltételeként minden szállítónak meg kell ismernie, el kell fogadnia, és meg kell felelnie az azokban rögzített elvárásoknak.

A [Magyar Telekom Szállítói Működési Kódexe](#) az alábbi irányelveket és dokumentumokat tartalmazza:

- [Működési Kódex](#)
- [Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe](#)
- [Sokszínűségi Politika](#)
- [A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája](#)
- [Pénzügyi Etikai Kódex](#)
- [Felelős Társaságirányítási Jelentés](#)
- [A Magyar Telekom Csoport Minőségpolitikája](#)

A Magyar Telekom Csoport méreténél fogva jelentős hatással van a gazdaság többi szereplőjére is, ezért felelőssége nem korlátozódhat a vállalat határain belülre. Emellett kockázatkezelési szempontból is lényeges, hogy olyan szállító partnerekkel lépjen üzleti kapcsolatba, amelyeknek gazdasági, társadalmi, környezeti teljesítménye megfelelő. Ennek érdekében a vállalatcsoport fenntarthatósági szempontból is menedzselti a szállítói kapcsolatát. A szállítói kapcsolatok csoport szintű koordinációját a Procurement and Logistics Hub szervezete biztosítja.

A szállítókat szabályozott, a versenytisztaságot biztosító, átlátható és dokumentált beszerzési eljárások során választja ki. Beszerzési eljárásai folyamatos kontroll alatt állnak a Deutsche Telekom Csoport által közösen használt Internal Control System (ICS) segítségével. A rendszer az ellenőrzés mellett ösztönzi a folyamatok fejlesztését és gyorsítását is.

A Magyar Telekom Csoport szerződéseiben törekszik a kölcsönösen előnyös, értékteremtő partnerkapcsolatok kialakítására. A költséghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizálásra kerülnek a beszerzési folyamatok az anyavállalati és a csoport szintű beszerzésekben rejlő sinergiák kiaknázásával.

A szállítói kapcsolatok egyik eszköze a [Procurement and Logistics Hub](#) honlapja. A szállítók regisztrációt követően a szállítóminősítési rendszert, az ajánlatok kezelésére használt OneSource rendszert, az elektronikus számlázással kapcsolatos tudnivalókat, az adatvédelmi tájékoztatót, illetve további hasznos információkat találnak a beszerzési eljárásokkal, valamint a fenntarthatósági elvárásokkal kapcsolatban is.

A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos képességeit – a Procurement and Logistics Hub

honlapján működtetett – előminősítő rendszer értékeli. Ez a szállítói előminősítési rendszer biztosítja minden regisztrált szállító részére a fenntarthatósági szempontú kérdőív kitöltését és annak kiértékelését is. Az eredmények segítenek a kockázatok feltárásában, és a szállítókkal történő közös fejlesztés lehetőségét is biztosítják. A minősítési eredmények fontos tényezői a szállítói kiválasztási folyamatnak.

A termékeket és szolgáltatásokat a vállalat előminősített szállítóktól szerzi be. A regisztrált szállítók számára a kérdőív kitöltését követően online módon elérhetőek a szállító előminősítés során elért eredményeik. A Magyar Telekom Nyrt. szállítóinak 77,81%-a, 879 szállító, míg a Telekom Rendszerintegráció Zrt. esetében a szállítók 66,38%-a, 466 szállító rendelkezett előminősítéssel 2023-ban.

A Magyar Telekom Nyrt. 2023-ban is folytatta fenntarthatósági webauditját, amely egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdés-sorozat. Az értékelésben külön figyelmet kap, hogy a szállítók saját partnereiktől is elvárják-e bizonyos fenntarthatósági irányelvek teljesülését. A kapott válaszoknál az adott szállító iparág szerinti súlyozással kapja meg a végleges pontszámát. 2023-ban a felmérésben közvetlenül 69 vállalat vett részt, ami a beszerzési érték 9,75%-ának felel meg. A fenntarthatósági webaudit értékelés három évig érvényes, ennek értelmében 2023-ban 101 szállító rendelkezett érvényes audittal, ami a beszerzési érték 23,03%-ának felel meg.

A Magyar Telekom HU 2023 során egyetlen szállító esetében sem talált értékelési alapján nem megfelelőket, így incidenskezelési folyamat indítására nem került sor. A vállalat a mindennapjaiban elkötelezetten, proaktívan és átlátható módon tesz azért, hogy a fenntarthatóság az identitásának részévé váljon, és képessé tegye partnereit is a fenntartható fejlődésben való tudatos részvételre.

2023-ban „A Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója” címet a VT-Rendszertechnika, a Tata Elxsi és a NEO Property nyerte el.

A Telekom az aktív szállítók fenntarthatósági értékelésére a nemzetközi szinten ismert és működő, illetve a Deutsche Telekom által is használt és támogatott EcoVadis értékelő rendszert alkalmazza. A stratégiai szempontból kiemelten fontos és nagy kockázati tényezővel rendelkező szállítók meghívás nyomán nyilatkoznak az EcoVadis részletes szempontrendszer alapján a működési gyakorlatokról. Ennek keretében közvetlenül 6, közvetve pedig 33 szállító rendelkezik érvényes értékeléssel társadalmi, környezetvédelmi, gazdasági és fenntartható beszerzési szempontok alapján. Ezek a szállítók az éves megrendelési érték 42,74%-át adták. Az EcoVadis-értékelések két évig érvényesek.

A szállítói kapcsolatok fenntarthatóvá alakítását a Deutsche Telekom is jelentősen támogatja ágazaton belüli kezdeményezéseken keresztül (JAC – Joint Audit Cooperation), aminek köszönhetően világszerte auditokat végeztek a kiválasztott szállítóknál. Az auditok egységes szempontrendszere elősegíti és biztosítja a minimális társadalmi és környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést a különböző tagvállalatok közötti közös szállítók esetén is.

A Magyar Telekom HU 2021–2030 közötti időszakra vonatkozó fenntarthatósági stratégiájának egyik kiemelt prioritású eleme, hogy a vállalat fenntarthatóság iránti elkötelezettsége váljon szállítói számára üzletének részévé, és csökkenjen szállítóinak CO2-kibocsátása.

A fenntartható szállítóilánc-menedzsment folyamatiról elérhető egy – a Magyar Telekom HU minden munkavállalója által hozzáférhető – online tananyag.

A fenntartható szállítóiláncmenedzsment-folyamat részeként, a hatékony működés támogatását egy munkacsoport segíti, amelynek tagjai felelősek és eljárnak a beszállítókkal kapcsolatosan felmerülő incidensek, a negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi hatások esetén. A munkacsoport állandó tagjai a beszerzési és jogi terület munkatársai, kiegészítve az incidensben érintett megrendelő szervezet munkatársaival és az incidenst kiváltó téma szakértőivel. A munka támogatására incidenskezelési folyamatot alakítottak ki, amely meghatározza az ilyen esetekben szükséges teendőket. Az incidenskezelési folyamat vizsgálja a kiváltó eseményt, a beszállító stratégiai fontosságát, az adott eset súlyosságát, elemzi a beszállító reakcióját, és útmutatást ad a megoldási lehetőségekre. Ilyen folyamatra 2023-ban nem került sor, a vizsgálatok nem tártak fel negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi nemmegfelelőséget.

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

Ezek az elektronikus megoldások jelentősen csökkentik a beszerzési folyamat átfutási idejét, emellett a megrendelések e-mailben történő kiküldése minimálisra csökkentette a papíralapú dokumentumok mennyiségét.

A beszerzési üzleti folyamatok fejlesztése érdekében 2020 óta szállítóátvilágítási robot végzi a szállítók átvilágításához szükséges adatgyűjtést.

A Magyar Telekom HU szállítói szerződéseiben fenntarthatósági, környezetvédelmi klauzulákkal biztosítja a törvényi és vállalati elvárásoknak való megfelelést. A szállítóktól elvárás a környezetbarát anyagok és technológiák, energiakímélő megoldások alkalmazása.

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

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

A beszerzés globalizációja ellenére a Magyar Telekom HU továbbra is jelentős arányban szerez be termékeket és szolgáltatásokat helyi szállítóktól\*. A Magyar Telekom Nyrt. esetében 2023-ban a megrendelések összértékének 71,60%-a, míg a Telekom Rendszerintegráció Zrt. esetében 87,71%-a ebből a kategóriából került ki. A helyi szállítóktól vásárolt termékek és szolgáltatások megrendelése jelentős mértékben hozzájárul a munkahelyek megtartásához.

## HELYI TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKARÁNYA \*\*, MAGYAR TELEKOM CSOPORT

TAGVÁLLALATOK	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Magyar Telekom Nyrt.	85,56%	81,09%	78,14%	80,53%	63,91%	71,60%
Telekom Rendszerintegráció Zrt.	82,87%	80,92%	86,62%	89,48%	83,67%	87,71%
Makedonski Telekom	61%	75%	73%	52,11%***	51,69%	50,38%

\*Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók.

\*\* A beszállítók adott évi beszerzési értékének - és így a helyi beszerzési arány - meghatározásánál, az adott évben kiadott rendelések értéke lett alapul véve

\*\*\*Javított adat. A 2021. évi Fenntarthatósági Jelentésben hibásan szerepelt.



## MUNKATÁRSAK

### Munkatársak bevonása

A vállalati önkéntesség ma már nem egy lehetőség, hanem elvárás, mind a társadalom, mind pedig a munkavállalók részéről. A Magyar Telekom HU számára is rendkívül fontos, hogy cégtént, illetve a munkavállalók egyénként is jó példával járjanak elől. Az önkéntesség ösztönzésére a vállalat 2023 áprilisában Önkéntes Börzét szervezett, amelynek keretében 10 civil szervezet kapott lehetőséget arra, hogy megismertesse tevékenységét és céljait a munkatársakkal, egyben önkénteseket toborozzon. Az önkéntes lehetőségekről belső információs portálon egy dedikált oldalon tájékozódhatnak a munkatársak. Az önkéntes munkaórákat az elektronikus jelenléti íven kell nyilvántartani, ez alapján 2023-ban a vállalat munkatársai 3146 órát töltöttek önkéntes tevékenységgel.

### Magenta Összefogás Alapítvány

A Magenta Összefogás Alapítvány Rékasi Tibor vezérigazgató és a Magyar Telekom Nyrt. felső vezetésének, azaz a Leadership Squad tagjainak kezdeményezésére, személyes felelősségvállalásukból és anyagi felajánlásaikból jött létre 2020 júliusában. Az Alapítvány eredeti célja, hogy támogatást nyújtson a koronavírus-járvány miatt nehéz helyzetbe került munkatársaknak. 2022-ben bővült a cél és a támogatások körébe bekerült a súlyos, hosszú rehabilitációt igénylő betegségek miatt nehéz anyagi helyzetbe került munkavállalók támogatása is. Ez a magyar piacon egyedülálló kezdeményezés a személyes felajánlásokra támaszkodik, amelyet kiegészít a Magyar Telekom Nyrt. éves adománya. Működésének kezdete óta az Alapítvány 2023. év végéig 399 esetben, összesen 67 247 000 forint összegben ítélte meg támogatást a rászoruló munkatársaknak.



Az Alapítvány a kezdetektől fogva figyelembe vette a szociális rászorultság szempontjait is, különösen olyan esetekben, amikor a kérelmező kiadásai a járványhelyzet vagy a súlyos, hosszú rehabilitációt igénylő akár fizikai, akár mentális betegség következtében jelentősen emelkedtek. A beérkezett kérelmek alapján az Alapítvány kuratóriuma úgy látja, hogy a munkavállalók és családjaiknak szociális támogatása és védelme érdekében továbbra is nagy szükség van a segítségnyújtásra.

### JÖVŐ GENERÁCIÓJA

A Magyar Telekom HU digitális kompetenciafejlesztő programok révén támogatja a jövő generációt digitális készségei fejlesztésében. Részletes információk erről a jelentés digitalizáció fejezetében olvashatók.

A Deutsche Telekom 2022-ben a Z generáció önkéntes tevékenységének támogatását tűzte ki célul. A Z generációs fiatalok 82%-a vallja világszerte, hogy valamilyen módon részt vesz önkéntes kezdeményezésekben, amelyeknek célja megoldást találni a társadalmi és környezeti problémákra. A közösségre gyakorolt hatás mellett legfőbb motivációjuk a meglévő tudásuk fejlesztése, valamint új kompetenciák és tapasztalatok megszerzése. A Telekom felismerte, hogy a következő nemzedék számára kiemelkedően fontos a környezetvédelmi kérdésekkel és a társadalmi ügyekkel kapcsolatos fellépés – ebben kíván segítséget nyújtani a fiatal generáció önkénteseinek.

A [#WhatWeValue platform](#) nyitva áll minden 18 és 30 év közötti önkéntes számára azokban az európai országokban, ahol a Telekom is jelen van, így Magyarországon is. Azok a projektek, kezdeményezések, amelyek megfelelnek a szükséges kritériumoknak, egy ellenőrzést követően meg is jelennek a platformon. A márka olyan kategóriákban várja az önkéntes projekteket, mint a nemi, faji és társadalmi egyenlőség, a fogyatékkal élők támogatása, a környezetvédelem, a városrehabilitáció, a mentális egészség, a migráció vagy például az oktatás.

### MÉDIA

A Magyar Telekom HU kiemelt figyelmet fordít arra, hogy minél szélesebb körben, a média képviselőivel együttműködésben eljuttassa a digitális eszközök adta lehetőségeket minden korcsoport részére.

A Társaság és a Csoport üzleti tevékenységéről, céljairól, eredményeiről, piaci helyzetéről, kiemelt eseményeiről, az új szolgáltatásokról, termékekről, fejlesztésekről és technológiai újdonságokról, a Csoport fenntarthatósági szerepvállalásáról, szponzorációs tevékenységéről,

valamint a Csoportot érintő jelentős szervezeti, személyi változásokról megfelelő időben és hatékonysággal informálja a közvéleményt.

A Magenta Podcast műsoraiban digitális kötődéssel érdekességeket és tudást, példaértékű történeteket, valóban hasznos ajánlásokat osztott meg a vállalat a hallgatókkal, érthetővé és könnyebbé téve ezáltal az eligazodást mindennapjainkban. A podcast csatorna egyaránt szól azokhoz, akik még csak ismerkednek a technológia kínálta lehetőségekkel, és azokhoz, akik már jártasak benne: a végeredmény szórakoztató és tartalmas párbeszéd mindennapi életéről és a mindenkit körülvevő digitális világról.

### SZABÁLYOZÓ HATÓSÁGOK

A Magyar Telekom HU – jellemzően felkérésre, pl. iparági stratégia, illetve jogszabálytervezetek társadalmi vitára bocsátása esetén – szakmai egyeztetéseket folytat a hatáskörrel rendelkező hatóságokkal és felügyeleti szervekkel, valamint az államigazgatás egyéb szerveivel, többek között a Miniszterelnöki Kabinetirodával (MK), a Nemzetgazdasági Minisztériummal (NGM), a Kulturális és Innovációs Minisztériummal (KIM), az Igazságügyi Minisztériummal (IM), a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósággal (NMHH), a Gazdasági Versenyhivatallal (GVH) és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal (NAIH), valamint a fogyasztóvédelmi hatósággal. A Magyar Telekom HU folyamatosan részt vesz az érdekegyeztetési fórumok munkájában (különösen: Hírközlési Érdekegyeztető Tanács [HÉT], Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége [IVSZ – Szövetség a Digitális gazdaságért]), amelynek keretében a vállalatok kiemelt célja jellemzően a szabályozáskötéssel kapcsolatos közös iparági, szakmai álláspontok kialakítása.

## CIVIL SZERVEZETEK

A Magyar Telekom HU civil szervezetekkel való együttműködéseit a fenntarthatósági, valamint a márkastratégia fókuszai mentén valósítja meg. Ezen együttműködések némelyike éveken átívelő, mint már hagyományosan a Telekom Vivicittához kapcsolódó SUHANJ! Alapítvány támogatása, a Bridge Budapest Egyesület által létrehozott Edisonplatform támogatása, amely összefogja és együttműködésre ösztönzi a gyerekek készségfejlesztéséhez kapcsolódó, értékalapon gondolkodó szereplőket, vagy a HBLF Romaster Programban való részvétel, amely a tehetséges roma fiatalok oktatását tűzte ki célul. Ezekon túl vannak olyan civil együttműködések, amelyek ugyan az adott évben megvalósítandó kezdeményezések támogatására irányulnak, de ezek kapcsán is érvényesül, hogy adott programok olyan társadalmi és környezeti kérdésekre nyújtsanak megoldásokat, amelyeket a vállalat kiemelt prioritásként kezel. Ilyen a nők reprezentációja az IT szakmákban a Women in IT Security Egyesület támogatása révén, vagy a Magyar Etológia Alapítvány programjának felkarolása, amely a szülőknek kíván tudományos kutatásokon nyugvó megoldásokat nyújtani kisgyermekük eszközhatalmához kapcsolódóan.

Folytatódott a stratégiai együttműködés a Nemzetközi Gyermekekért Szolgálat, amelynek keretében IT rendszereik üzemeltetése mellett, a Magyar Telekom HU a Safer Internet Day szervezésébe is bekapcsolódott, valamint a konferencia helyszínt is a biztosított 2023-ban.

## ADATVÉDELEM

A Magyar Telekom HU működése, termékeinek fejlesztése és szolgáltatásainak nyújtása során kiemelt figyelmet fordít ügyfelei, munkavállalói és üzleti partnerei személyes adatainak védelmére. A Magyar Telekom HU személyes adatokat az általános adatvédelmi rendeletnek (GDPR) és a mindenkor hatályos törvényi rendelkezéseknek megfelelően kezeli, figyelemmel az Európai Adatvédelmi

Testület (EDPB) és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) iránymutatásaira is. A vállalat csatlakozott a Deutsche Telekom Csoport azon tagvállalataihoz, amelyek magukra nézve kötelező érvénnyel elfogadták a Deutsche Telekom Csoport adatvédelmi irányelveit (Binding Corporate Rules Privacy: BCPR). A BCPR rendelkezéseit a Deutsche Telekom Csoport 2023-ban felülvizsgálta és módosította, hogy megfeleljen a hatályba lépése óta bekövetkezett jogszabályi változásoknak és a hatósági gyakorlat fejleményeinek. A módosított BCPR hatósági jóváhagyása 2024-ben várható.

A Magyar Telekom HU folyamatosan képezi munkavállalóit és alvállalkozóit a személyes adatok megfelelő kezelésére és biztonságának garantálására a vonatkozó jogszabályok, iránymutatások, valamint belső szabályzatok naprakész ismerete érdekében. 2023-ban a Deutsche Telekom Csoporttal közösen fejlesztett „Elkötelezettségünk az adat- és információvédelem iránt” című képzés elvégzése kötelező lett a Magyar Telekom HU munkavállalói számára.

Abban az esetben, ha a Magyar Telekom HU adatfeldolgozókat vesz igénybe, az adatfeldolgozási szerződés megkötése során megköveteli partnereitől is, hogy az ügyfelek személyes adatait bizalmasan kezeljék, és magas szinten, a vállalat követelményeinek is megfelelően gondoskodjanak azok megfelelő védelméről. 2021-től kezdődően az EU-n kívüli adattovábbításokkal kapcsolatos folyamatok és megállapodások a hatályos adatvédelmi döntésekhez és ajánlásokhoz lettek igazítva.

A Magyar Telekom HU a jogszabályi környezet változását folyamatosan figyelemmel kíséri annak érdekében, hogy felkészüljön az új, illetve a közeljövőben várható adatvédelmi jogszabályok implementálására (pl. Adatmegosztási rendelet/Data Act, Adatkormányzási rendelet/Data Governance Act, Mesterséges Intelligencia alkalmazásáról szóló rendelet/AI Act). 2023-ban elkezdődött annak a keretrendszernek a kidolgozása, amely a mesterséges intelligencia alapú rendszerek és megoldások fejlesztésének és alkalmazásának adatvédelmi megfelelését biztosítja.

A Magyar Telekom HU több csatornán keresztül nyújt tájékoztatást ügyfelei részére személyes adataik kezeléséről, és lehetővé teszi, hogy személyes adataikhoz hozzáférjenek, valamint gyakorolják valamennyi, a GDPR által biztosított érintetti jogukat. A vállalat fogadja és kiemelten kezeli az adatkezeléssel kapcsolatos bejelentéseket, valamint ezekre határidőn belül, tényszerűen és érdemben válaszol. A hozzáférési jog kezelésének folyamatát 2023-ban felülvizsgálatra került a vonatkozó EDPB legfrissebb iránymutatása alapján.

## Elektronikus adatok hozzáférhetlenné tétele

Az elektronikus adat hozzáférhetlenné tétele intézkedést a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (új Btk.) vezette be, míg az intézkedés legfontosabb szabályait a büntetőjárásról szóló 2017. évi XC. törvény (Be.) rendezi. A Be. az intézkedés két formáját különbözteti meg: az elektronikus adat ideiglenes eltávolítását és az elektronikus adathoz való ideiglenes hozzáférés megakadályozását, amelyre a hírközlési szolgáltatók kötelezettek bizonyos körülmények és feltételek fennállása esetén.

Az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetlenné tételét akkor lehet elrendelni, ha az eljárás olyan közzéadásra üldözendő bűncselekmény miatt folyik, amellyel kapcsolatban elektronikus adat végleges hozzáférhetlenné tételének van helye, és az a bűncselekmény megszakítása érdekében szükséges. Ennek az intézkedésnek a célja eredetileg nyilvánvalóan az volt a jogszabály megalkotásakor, hogy bizonyos súlyos esetek felmerülésekor (pl. gyermekpornográfia, állam elleni bűncselekmény vagy terrorcselekmény esetén) ne kelljen a jogerős ítéletig várni a tartalom blokkolására.

Jelenleg az alábbiakban felsorolt bűncselekménnyel összefüggő elektronikus adathoz való hozzáférés ideiglenes megakadályozását rendeli el a bíróság, ha a jogszabályi feltételek fennállnak:

- kábítószer-kereskedelem,
- kóros szenvedélykeltés,
- kábítószer készítésének elősegítése,
- kábítószer-prekurzorral való visszaélés,
- új pszichoaktív anyaggal visszaélés,
- gyermekpornográfia,
- állam elleni bűncselekmény,
- terrorcselekmény,
- terrorizmus finanszírozása vagy háborús uszítás.

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

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

2014-ben lépett hatályba a szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvényben a szerencsejáték-felügyeleti hatóság (jelenleg a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága: SZTFH) hasonló eljárására vonatkozó szabály, miszerint a hatóság – bírósági közreműködés nélkül is – elrendelheti az ideiglenes hozzáférhetlenné tételét annak az elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adatnak, amelynek hozzáférhetővé tétele vagy közzététele tiltott szerencsejáték-szervezést valósít meg.

2015. január 1-jétől az emberi alkalmazásra kerülő gyógyszerekről és egyéb, a gyógyszerpiacot szabályozó törvények módosításáról szóló 2005. évi XCV. törvény alapján a gyógyszerészeti államigazgatási szerv (jelenleg a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyászati Központ: NNGYK) is felhatalmazást nyert hamis vagy nem engedélyezett gyógyszerek esetén az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetlenné tételének elrendelésére, vagy kérheti a weboldal tárhelyszolgáltatóját, hogy a kifogásolt oldalt távolítsa el.

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

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

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

## SPONZORÁLÁS

A Magyar Telekom HU szponzori tevékenységének célja az élmény- és értékeremtés az ügyfelek és partnerek számára. A csoport az ország egyik legnagyobb szponzoraként az elmúlt évtizedekben jelentős összeget fordított a magyar sport és kultúra támogatására.

A vállalat évtizedek óta elkötelezett támogatója a hazai sportéletnek, és szponzorációs stratégiájának meghatározó részeként tekint a sportra. A sportszponzorációs stratégia jól illeszkedik a Telekom általános szponzorációs stratégiájához és az anyavállalat nemzetközi szintű támogatási

rendszeréhez: az ország vezető telekommunikációs szolgáltatójaként a cég a hazai sportélet legnépszerűbb és legsikeresebb szereplőinek munkáját segíti. Sportszponzorációs stratégiájának fontos elemeként 2018-ban a Telekom négy évre szóló megállapodást írt alá a Ferencvárosi Torna Clubbal, amelyet a felek 2022-ben újabb 4 évre meghosszabbítottak. A Telekom 2014 óta támogatja a Ferencvárosi Torna Club labdarúgóutánpótlás-nevelését, 2015-től a felnőtt férfi futballcsapatot az FTC kiemelt támogatójaként, az új megállapodás alapján pedig az FTC főtámogatójaként. A vállalat a többszörös Magyar Kupa-, Bajnokok Ligája-, LEN-kupa-győztes FTC-Telekom Waterpolo, az Erste Liga- és Magyar Kupa-győztes FTC-Telekom Jégkorong, a kupa-győztes FTC-Telekom Női Futball és a szintén nagyszerű eredményekkel rendelkező FTC-Telekom Férfi Torna szakosztályok névadó támogatója.

A Telekom Veszprém kézilabdacsapatot a cég több mint 20 éve támogatja, 2016 óta névadó szponzoraként, hozzájárulva ezzel egy, a világelítthez tartozó csapat hazai és nemzetközi sikereihez. A Magyar Telekom HU hisz abban, hogy az ilyen világszínvonalú teljesítmények, eredmények jelentősen hozzájárulnak ahhoz, hogy minél több fiatal válassza az aktív sportolást, és elősegítik az egészséges életmód népszerűsítését.

A szponzorációkon keresztül a Magyar Telekom HU 2023-ban is olyan érdekes tartalmakat tudott adni a szurkolóknak, amelyeken keresztül betekintést kaphatnak a sportolók, a sport körüli emberek, a klubok életébe.

2023 elején a Telekom Mobilonor program elkötelezett támogatójává vált a Ferencvárosi Torna Club, valamint a Telekom Veszprém kézilabda csapata is. 2023-ban különleges, egyedi dedikált, a játékosok által kiemelt mérkőzéseken viselt mezek aukciójából befolyt összeggel is támogattuk a különböző hátrányos csoportokat.

A Magyar Telekom HU fontosnak tartja a tömegsport támogatását is, így több mint 20 éve névadó támogatója a Telekom Vivicitának, amelyen a profi sportolók mellett rengeteg amatőr futó, illetve családok is részt vesznek, hirdetve ezzel a sport és a mozgás fontosságát a mindennapokban. 2023-ban ismét a megszokott kora tavaszi időpontban zajlott a verseny. Több mint 20 000 egyéni nevező vett részt a 2 napos, nagyszerű hangulatú eseményen, amelyre 830 magyar településről és 80 országból érkeztek a versenyzők. A Telekom az esemény kapcsán 2 milliárd forinttal támogatta a SUHANJ! Alapítvány integrált edzőtermének, a SUHANJ! Fitness-nek a működését és fejlesztését, ezáltal a fogyatékkal élők sportolását.

Kulturális tevékenységek kapcsán a Magyar Telekom HU a Telekom Podcast feszt névadó szponzora volt, valamint 2023 nyarán Telekomosok Fesztiválja néven különleges élménysorozatot indított, június 1. és augusztus 20. között az ország több pontján összesen 9 eseménnyel. Az egyedülálló programokra az ügyfelek a Telekom alkalmazáson keresztül kérhették díjmentes jegyüket, amellyel további két vendéget is magukkal vihettek. 2023 nyár végén pedig tizenegyedik alkalommal nyitotta meg kapuit Zamárdiban a STRAND Fesztivál, amely minden eddiginél teljesebb kínálatlal zárta a Balatoni nyarat, és ahol a Telekom helyszín szponzorációval és helyszíni kitelepüléssel volt jelen a rendezvényen. A Telekom Electronic Beats augusztus végén az első INOTA Fesztiválon a szabadterei nagyszínpad névadója volt. Az esemény a hazai underground zenei és vizuális szcéna összefogásával valósult meg.



## A MAGYAR TELEKOM CSOPORT TAGSÁGAI IPARÁGI TÁRSULÁSOKBAN, HAZAI, ILLETVE NEMZETKÖZI KÉPVISELETI SZERVEZETEKBE

SZERVEZET/TÁRSULÁS NEVE	A MAGYAR TELEKOM CSOPORT RÉSZÉRŐL JELENTŐS SZEREPVÁLLALÁS/ IRÁNYÍTÓI/ DÖNTÉSHOZÓI TESTÜLETI TAGSÁG
<b>Magyar Telekom Nyrt.</b>	
5G Koalíció	
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	
GSMA Association	
Joint Venture Szövetség (JVSZ)	
Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara	
Hírközlési Érdekegyeztető Tanács	
IVSZ - Digitális Vállalkozások Szövetsége	
Hírközlési és Informatikai Vállalkozások Szövetsége	
Magyar Versenyjogi Egyesület	
MI Koalíció	
Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma	
Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete	
Magyar Reklámszövetség	elnökségi tag
Amerikai Kereskedelmi Kamara	
Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége	elnökségi tag
Ipar 4.0 Nemzeti Technológiai Platform Szövetség (I4.0 NTP)	elnökségi tag
<b>Telekom Rendszerintegráció Zrt.</b>	
5G Koalíció	
Drón Koalíció	
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	
Magyar Víziközmű Szövetség	
Magyar Projektmenedzsment Szövetség	
MI Koalíció	
Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület	
Magyar Mérnöki Kamara	
IT Service Management Forum (ITSMF)	
Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara	
Magyar Innovációs Szövetség	választmányi tag
<b>Makedonski Telekom</b>	
International Telecommunication Union (ITU)	
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	
RIPE Network Coordination Centre	
GS1 Macedonia (barcode association)	
Macedón Gazdasági Kamara	Igazgatósági tagság
Amerikai Kereskedelmi Kamara Macedónia (AmCham – USA)	Igazgatósági tagság
Macedón–Német Üzleti Szövetség	
Macedón Informatikai Kamara (MASIT)	Igazgatósági tagság
Macedón Építészeti és Mérnöki Kamara	
GSMA Association	

## KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI TÉMÁJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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

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

A Magyar Telekom HU 2023-ban elsők között csatlakozott az IVSZ- Digitális Vállalkozások Szövetsége ESG munkacsoportjába, amelynek fő célja az ESG tevékenységet érintő jogszabályok társadalmi egyeztetésében a vállalkozások közös érdekképviselése, valamint javaslattelemek becsatornázása jogalkotók felé.

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

A vállalat munkatársai számos felsőoktatási intézménnyel kapcsolatban állnak: szakdolgozatok konzulensi feladatainak ellátásával, szakdolgozók ismereteinek bővítésével és szakmai előadásokkal segítik az egyetemi munkát.

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

Az Európai Unió **Sokszínűségi Kartáját** a vállalat a Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) összefogásán keresztül írta alá, és kötelező érvényű irányelvként tekint rá.

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

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

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

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

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

2020-ban a Magyar Telekom Nyrt. csatlakozott az **Egyenlítő Alapítványhoz**, amelynek kuratóriumában is képviselteti magát. Az alapítvány célja azoknak a változásoknak az elindítása és támogatása, amelyek eredményeként több női vezető lesz a magyar gazdasági, kulturális, tudományos és politikai életben.