

# Fenntarthatósági Jelentés 2010



Együtt. Veled



# Tartalom

GRI tartalommutató	3	3. Határtalan kommunikáció	35	7. Együttműködések	66
Megfelelés az ENSZ Globális Megállapodás alapelveinek	5	3.1. ICT a fenntarthatóságért	36	7.1. Szakmai együttműködések	67
Az elnök-vezérigazgató levele	6	3.2. Digitális felzárkóztatás	36	7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	67
A jelentésről	8	3.3. T-City, a jövő városa	39	8. Társadalmi szerepvállalás	69
I. A vállalatcsoportról	9	3.4. KIBU, a Magyar Telekom innovációs laborja	39	8.1. Szponzorálás	70
II. Jövőkép, küldetés, politikák, stratégiák	13	3.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása	40	8.2. Intézményi mecenatúra	71
III. Fenntarthatósági koordináció	19	4. A környezeti terhelés csökkentése	41	8.3. Adományozás	71
1. Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment	21	4.1. Klímavédelem	42	8.4. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	73
1.1. Felelős vállalatirányítás	22	4.2. Vízfelhasználás	49	9. Felelős tartalomszolgáltatás	74
1.2. Kockázatmenedzsment	25	4.3. Biológiai sokféleség	50	9.1. A gyermekek védelme	75
1.3. Vállalati megfelelés	25	4.4. Kibocsátások	51	9.2. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	75
1.4. Szabályozói megfelelés	26	4.5. Hulladékok	51	10. Adatvédelem	76
1.5. Részvétel a közpolitikában	26	4.6. Környezeti célok és költségek	52	11. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	78
1.6. Szállítók	26	4.7. Kerékpárral a fenntarthatóságért	53	Rövidítések jegyzéke	81
2. Ügyfélkapcsolatok	29	5. Munkatársaink	54	Minősítés	83
2.1. Ügyfélpanaszok kezelése	30	5.1. Tehetségmenedzsment	55		
2.2. Ügyfeleink tájékoztatása	31	5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	57		
2.3. Marketingkommunikáció	31	5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	59		
2.4. Ügyfél-elégedettség	31	5.4. Változások menedzselése	61		
2.5. Ügyfeleink bevonása	33	5.5. Humánerőforrás-mérőszámok	62		
		5.6. Munkatársak bevonása	63		
		6. Befektetői kapcsolatok	64		

# 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: <http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/Hungarian.htm>

## GRI tartalommutató

A jelentés elemei, alap és kiegészítő mérőszámok kategóriák szerint

GRI szekciók	Fejezet
<b>Stratégia és analízis</b>	
1.1	Az elnök-vezérigazgató levele
1.2	II.
<b>Szervezeti profil</b>	
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, II.
<b>A jelentés paraméterei</b>	
<b>A jelentés profilja</b>	
3.1	A jelentésről
3.2	A jelentésről
3.3	A jelentésről
3.4	A jelentésről

GRI szekciók	Fejezet
<b>A jelentés kiterjedési köre és határai</b>	
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
<b>GRI tartalmi index</b>	
3.12	GRI - tartalommutató
<b>Tanúsítás</b>	
3.13	A jelentésről, Minősítés
<b>Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek</b>	
<b>Irányítás</b>	
4.1	III, 1.1
4.2	1.1
4.3	Nem releváns
4.4	6, 5.3
4.5	1.1
4.6	1.3
4.7	5.1
4.8	II, 1.3, 5.0
4.9	III.
4.10	1.1
<b>Külső kezdeményezések iránti elkötelezettség</b>	
4.11	1.2, 1.6, 4.1,
4.12	7
4.13	7
<b>Az érintettek bevonása</b>	
4.14	II.
4.15	II.
4.16	II, 1.6, 5.6, 6
4.17	II.

<b>Gazdasági teljesítmény indikátorok</b>			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
<b>Gazdasági teljesítmény</b>			
EC1	I.		
EC2	4.1		
EC3	5.2		
EC4	I.		
<b>Piaci jelenlét</b>			
EC6	1.6		
EC7	5.5		
<b>Közvetett gazdasági hatások</b>			
EC8	3.2, 8		

<b>Környezeti teljesítmény indikátorok</b>			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
<b>Anyagok</b>			
EN1	4.1		
EN2	4.1		
<b>Energia</b>			
EN3	4.1	EN5	4.1
EN4	4.1	EN6	4.1
		EN7	4.1
<b>Víz</b>			
EN8	4.2		
<b>Biodiverzitás</b>			
EN11	4.3		
EN12	4.3	EN14	4.3
<b>Légnemű és cseppfolyós kibocsátások, és hulladékok</b>			
EN16	4.1	EN18	4.1, 4.7
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 teljesítmény indikátorok			
Alap		Kiegészítő	
Mérszám	Fejezet	Mérszám	Fejezet
<b>Termékek és szolgáltatások</b>			
EN26	4.1, 4.4		
EN27	4.5		
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
EN28	1.4		
<b>Szállítás</b>			
		EN29	4.1
<b>Átfogó adatok</b>			
		EN30	4.6

Társadalmi teljesítmény indikátorok			
Alap		Kiegészítő	
Mérszám	Fejezet	Mérszám	Fejezet
<b>Foglalkoztatás</b>			
LA1	1., 5.5		
LA2	5.4		
<b>Munkavállalók és vezetőség kapcsolata</b>			
LA4	5.3		
LA5	5.4		
<b>Munkahelyi egészség és biztonság</b>			
LA7	5.2		
LA8	5.2		
<b>Képzés és oktatás</b>			
LA10	5.1	LA11	5.1
		LA12	5.1
<b>Sokféleség és esélyegyenlőség</b>			
LA13	1.1, 5.5		
LA14	5.5		
<b>Befektetési és beszerzési gyakorlat</b>			
HR1	1.6	HR3	5.3
HR2	1.6		
<b>A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése</b>			

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

Távközlési specifikus indikátorok	
Mérszám	Fejezet
<b>Belső működés</b>	
<b>Befektetések</b>	
IO1	1, 3,2
IO2	Nem releváns
<b>Egészség és biztonság</b>	
IO3	5.2, 11
IO4	11
IO5	11
IO6	11
<b>Infrastruktúra</b>	
IO7	4.3, 11
IO8	4.3
<b>Hozzáférés biztosítása</b>	
<b>Távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés</b>	
PA1	3.2
PA2	3.2
PA3	3.5
PA4	1, 3,5, 11
PA5	3.2
PA6	3.1, 3,5
<b>A tartalomhoz való hozzáférés</b>	
PA7	9.1
<b>Ügyfélkapcsolatok</b>	
PA8	11
PA9	11
PA10	2.2
PA11	3.1, 4.1, 7
<b>Technológiai alkalmazások</b>	
<b>Erőforrás hatékonyság</b>	
TA1	4.1
TA2	3.3, 4.1,
TA3	4.1
TA4	4.1
TA5	9.2

# Megfelelés az ENSZ Globális Megállapodás alapelveinek

2009. május 6-án a vállalat csatlakozott az ENSZ Globális Megállapodás kezdeményezéséhez és annak 10 alapelvehez az emberi jogok, munkakörülmények, környezet és korrupció ellenesség területén. A következő táblázat tartalmazza 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, 1.6, 5.3
7. a környezeti kihívásokhoz való elővigyázatos hozzáállás támogatása	II, 4.1, 4.2, 4.3, 4.5, 4.6
8. kezdeményezések felvállalása, amelyek nagyobb környezeti felelősségvállalást segítenek elő	II, 4.1, 4.7, 7.2, 8.3
9. a környezetbarát technológiák/szolgáltatások fejlesztésének és terjesztésének támogatása	II, 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 saját fenntartható működésén keresztül, valamint szolgáltatásai, termékei révén ügyfelei és partnerei számára hosszú ideje elérhetővé teszi a fenntarthatóság eszméjét. Büszkék vagyunk arra, hogy 2010-ben a második három éves fenntarthatósági stratégiánk végéhez érve és azt értékelve, továbbra is sikerekről tudunk beszámolni. A Magyar Telekom fenntarthatósági teljesítményének elismeréseként 2010-es értékelés alapján 2011-ben ismét bekerült a Bécsi Értéktőzsde által indított CEERIUS indexbe, a közép- és kelet-európai régió fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatai közé, valamint 2010-ben is első helyen végzett a felelős vállalati működésről készített CSR 24/7 című felmérésen a vizsgált magyar vállalatok között. 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 2010-es év sikerei azért is kiemelkedőek, mert ebben az évben is teljesítményünk elsősorban a kedvezőtlen gazdasági és szabályozói környezet határozta meg. Ahogy arról számot adtunk éves pénzügyi jelentésünkben, a Magyar Telekom 2010-ben is sikeresen megőrizte vezető pozícióját a belföldi vezetékös, mobil, internet és adatszolgáltatások piacán. Az első félévben pénzügyi eredményeink továbbra is negatív trendeket követtek, de a második félévben javulni kezdtek a külső piaci körülmények, amit azonban nehezített az egyes iparágakra, köztük a távközlésre is kivetett különadó. A 2010-re kitűzött nyilvános célkitűzéseinket teljesítettük, előzetes előrejelzésünkkel összhangban a bevételeink 5,3%-kal mérséklődtek, a működéshez kapcsolódó EBITDA (a rendkívüli tételek, valamint a telekomadó nélkül) 5,5%-kal csökkent, és 10%-kal visszafogtuk beruházásainkat. Kitékintve, a távközlési iparág világszerte jelentős változáson megy keresztül. A gazdasági válság felgyorsította a piaci szegmensek átrendeződését. A nemzetközi trendek az integrált telekommuniká-

ciós, információs, média- és szórakoztatópiac irányába mutatnak. Meggyőződésünk, hogy a távközlési szektorban jelentős növekedés lesz tapasztalható a mobilizáció és az adatforgalom terén. Célunk, hogy a lehető legmagasabb szintű ügyfélélményt nyújtsuk magas minőségű vezetékös és mobil hálózatunkon keresztül, és a jövőben további beruházásokat szándékozunk végrehajtani azért, hogy még jobb minőségű és hatékonyabb hálózatot fejlesszünk, és meglévő képességeinket kihasználva új üzleti területekre léphessünk.

Üzleti stratégiánkkal harmonizált előző, 2008-2010-es időszakra szóló fenntarthatósági stratégiánk szerves részét képezte a klímastratégiánk. Ennek teljesülése a folyamatosan növekvő vállalatméret, a gazdasági nehézségek és az abból fakadóan elmaradt beruházások hatására veszélybe került, így az ügyvezető bizottság beavatkozására és a célszámok módosítására volt szükség. Az adott körülmények között 3% és 6% közötti kibocsátás-csökkentést láttunk megvalósíthatónak. A három éves időszak alatt végül kis túlteljesítéssel 6,65%-os CO<sub>2</sub> csökkentést sikerült elérnünk, amelynek meghatározó elemei voltak a 35 GWh megújuló energiaforrásból származó elektromos energia vásárlásunk, a vállalati gépkocsi flottában a hibrid járművek számának növelése, valamint olyan pilot programok, mint a bázisállomásaink energiaellátáshoz PEM-cellák használata. Klímacéljaink teljesüléséhez hozzájárult montenegrói és macedón tagvállalataink tevékenysége is.

Úgy gondoljuk, hogy fenntarthatósági célkitűzéseink sikeres megvalósítása és a társadalmi bizalom fenntartása érdekében elengedhetetlen a vállalat átlátható működése, érdekelt feleink elvárásainak figyelembe vétele és partnereink bevonása.

A vállalat 2010-ben továbbfejlesztette szállítói előminősítési rendszerét, amely lehetővé teszi 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 digitális felzárkóztatás érdekében továbbvittük a hátrányos helyzetű szervezetek számára indított Internettel az Egyenlő Esélyekért (Egálnet) programunkat, valamint a Magyar Telekom Digitális Híd Kis-településeken programot, amelynek törekvése a kevesebb, mint 3000 lelkes, elmaradottabb, kistelepülések kommunikációs felzárkóztatása és így a helyi és regionális fejlődés segítése. Ennek keretében a falvakban élők számára hatékony, egyénre szabott ismeretterjesztést nyújt a Magyar Telekom önkéntes szakmai csapata. 2010 végéig már 151 programra került sor.

2010-ben indult el a 2009-ben meghirdetett Civil Stratégiai Partnerség program, amely három évre szóló, évi 10 millió forintos támogatást és szorosabb együttműködést jelent a kiválasztott három civil szervezet számára. A fenntarthatóság iránti elköteleződésünket abban is kinyilvánítottuk, hogy az egyik kategória kimondottan fenntarthatóságról szólt. Így vált a Magyar Telekom életének részévé a Jövő/Menő program, amelynek célja többek között, hogy munkatársaink fenntarthatósági ismereteit önkéntes munkák révén tovább bővítsük akár egyéni, akár vállalati szinten. A vállalathoz érkező új munkatársak orientációs programjának részét képező fenntarthatósági oktatás mellett megindult a vállalat vezetőképzésén belül egy fenntarthatósági modul, amely a vezetők fenntarthatósági tudatosságát hivatott növelni.

Ügyfeleink tájékozottságának fejlesztése érdekében 2010. szeptember 25-én immár harmadik alkalommal került megrendezésre a nagy érdeklődést kiváltó Fenntarthatósági Nap, amelynek főszervezője a Magyar Telekom. A szakmai kiállítás mellett most is interaktív előadásokon vitathatták meg a résztvevők a fenntarthatóság aktuális kérdéseit a szakma neves képviselőivel. Megnyitóként prof. Günter Pauli mesélt a Kék Gazdaságról és a fenntartható innovációról. A

környezet- társadalom-gazdaság hármásán belül a témák a klímaváltozás, az esélyegyenlőség és a fogyasztás voltak, valamint plusz egy témaként az egyéni felelősségvállalásról folyt beszélgetés.

A fenntarthatóság fogalmának minél szélesebb körű megismertetését kiemelt feladatunknak tekintjük, ezért „hello holnap!” néven fenntarthatósági kommunikációs kampányt indítottunk 2010. december 27-től a hazai médiában. A kampány során ismert énekesek, sportolók, művészek segítségével próbáljuk felhívni a figyelmet a téma fontosságára. Konkrét példákon mutatjuk be, hogy a mindennapjainkban hogyan éljük, hogyan élhetjük meg a fenntarthatóságot, mit lehet tenni a fenntartható jövőért.

Az új, már öt évre (2011-2015) szóló fenntarthatósági stratégiánk a vállalat más ágazati stratégiáival összehangolva készült el. Fő célkitűzésünk, hogy a fenntarthatóság váljon a Magyar Telekom identitásának részévé, ezzel is versenyelőnyt biztosítva a vállalat számára hosszútávon. Mindezt eddigi teljesítményünkre alapozva, a Dow Jones Fenntarthatósági Index értékelése és az előző 3 év irányvonalai alapján, érdekelt feleink felé való elköteleződés intenzívebb kommunikációjával, új és ambiciózus célokkal, a legjobb gyakorlatok követésével, valamint erőteljes, jól célzott kommunikációval kívánjuk elérni.

Fenntarthatósági stratégiánk komplex feladatrendszeréből a következő prioritásokat emeltük ki az elkövetkező évekre. Kulcskihívásnak tekintjük gazdasági szempontból a fenntarthatóság fogalom ismertségének és a Magyar Telekom fenntarthatósági megítélésének növelését, valamint a kutatási és fejlesztési erőforrások 10%-ából társadalmi és környezeti innovációk megvalósítását; környezeti szempontból a vállalatcsoport CO<sub>2</sub> kibocsátásának csökkentését 20%-kal

2015-re; társadalmi szempontból teljes körű fenntartható szállítói lánc menedzsment folyamat kialakítását, valamint a fenntarthatóság felé mutató szolgáltatások és termékek arányának növelését és ezek hatásairól érintett feleink tájékoztatását.

Az eredményeinkért köszönettel tartozom minden kollégánknak, köztük vezetőtársaimnak is, akikben megvan a képesség, a gondolat és az elköteleződés is, valamint minden olyan érintett felünknek, akik partnereink voltak az úton. Továbbra is a felelős jövő alakítása a célunk, amelyhez eddigi pályánk és jövőbeni stratégiánk azt gondolom, hogy kellő kihívást és lehetőséget tartogat mindannyiunk számára.



Christopher Mattheisen  
elnök-vezérigazgató

Budapest, 2011. július 21.

# A jelentésről

2010-ben végéhez ért a Magyar Telekom előző, immár második 3 éves Fenntarthatósági stratégiája. A vállalatcsoport Fenntarthatósági jelentésének nyolcadik kiadásával ezúttal is a tevékenységek és eredmények integrált bemutatását tűzte ki célul, és ezáltal a vállalatcsoport fenntartható fejlődéssel kapcsolatos környezeti, társadalmi és gazdasági működését kívánja átláthatóvá tenni mindenki számára.

2010-ben is az aktuális hároméves Fenntarthatósági stratégia mentén folytattuk fenntarthatósági működésünket, ezért a jelentés struktúráján lényegesen nem változtattunk. A bevezető fejezetek után most is a kulcskihívások alapján mutatjuk be fenntarthatósági teljesítményünket. A jelentésben a 2010-es eredmények mellett fontosnak tartottuk, hogy kitekintsünk a 2008-ban elfogadott stratégiában vállaltakra, így azok a megfelelő részeken jól láthatóan kiemelésre kerültek.



A jelentés negyedik éve a Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés) harmadik generációs irányelvei (GRI G3) szerint mutatja be a vállalatcsoport fenntarthatósági teljesítményét. Összességében ezúttal is A+ szinten kerültek alkalmazásra az irányelvek.

A jelentéstételi időszak alapvetően a 2010-es naptári évet fedi le, a stratégia zárásából adódóan azzal a kiegészítéssel, hogy kitekintünk az elmúlt három év teljesítményére, valamint a következő stratégiai időszakra meghatározott célokra és feladatokra is.

A jelentés összeállításakor a hangsúlyt a teljességre, a fenntarthatósági összefüggések bemutatására, az összehasonlíthatóságra, a pontosságra és az

időszersőségre helyeztük. A legfontosabb gazdasági adatokat „A vállalatcsoportról” című rész tartalmazza, azonban a gazdasági teljesítmény bemutatásánál nem ismételjük a korábbi években megjelenített adatok bemutatását. A 2010-es év, valamint a korábbi évek teljesítményéről részletesen kifejtett információt 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 külföldi leányvállalatok fokozatos bevonásával. Ennek eredményeként számos részről tovább javult a vállalatcsoport lefedettsége, és a külföldi leányvállalatok adatszolgáltatásában is tovább csökkentek a hiányosságok. Az adatszolgáltatásba a fenntarthatósági szempontból jelentős hatású tagvállalatok mindegyike bevonásra került. A jelentésben közölt adatok időben összehasonlíthatóak a csoport összetételében végbement változások követésével.

A hitelesség biztosítása érdekében idén is külső, független harmadik fél közreműködését vettük igénybe. Jelentésünket a PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. ellenőrizte, és nyilatkozott az abban szereplő információk megbízhatóságáról. Az erről szóló igazolás a „Minősítés” fejezetben található.

A jelentésben szereplő adatok forrása:

- A gazdasági adatok a vállalatcsoport 2010-es évre vonatkozó Éves jelentéséből, IFRS szerinti beszámolójából, felelős vállalatirányítás jelentéséből és külső felmérésekből származnak.
- A társadalmi vonatkozású adatok a vállalatcsoporton belüli adatszolgáltatás alapján kerültek összegyűjtésre.
- A környezetvédelmi adatok egy folyamatban nyomon követhető, online adatszolgáltatási rendszerből származnak.

Fenntarthatósági jelentésünk minden érdekelt felünk tájékoztatására készült, azonban a korábbi évek tapasztalatai alapján idén is elsősorban a befektetők, közülük is a felelős befektetők információigénye alapján került összeállításra.



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

A jelentést teljes terjedelmében kizárólag az interneten publikáljuk. Ugyanakkor ügyfeleink érdeklődését szem előtt tartva egy rövidített verziót is kiadunk, mely nyomtatott formában a T-Pont üzletekben és fenntarthatósági rendezvényeinken is elérhető lesz.

Továbbra is folytatni kívánjuk az együttgondolkodást és együttműködést érdekelt feleinkkel, ezért mindenkit arra biztatunk, hogy észrevételét, ötletét, véleményét bizalommal ossza meg velünk, és küldje el a [fenntarthatosag@telekom.hu](mailto:fenntarthatosag@telekom.hu) címre.

Budapest, 2011. július 18.

Somorjai Eva  
HR-vezérigazgatóhelyettes,  
A fenntarthatóságért felelős  
felsővezető

Szomolányi Katalin  
a Vállalati fenntarthatósági  
osztályvezető  
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 mobil telefonos, az adatátviteli és nem hangalapú, valamint az informatikai és rendszerintegrációs szolgáltatásokat.

A Magyar Telekom tevékenysége révén két fő üzleti területet fed le.

Lakossági ügyfelei számára vezetékes és mobilkommunikációs szolgáltatásokat nyújt T-Home és T-Mobile márkanéven. Üzleti ügyfelei számára hagyományos vezetékes és mobiltávközlési szolgáltatásokon túl innovatív, a legújabb hálózati technológiákra, a költséghatékony és megbízható informatikai alkalmazásokra épülő vállalati szolgáltatásokat kínál T-Systems márkanév alatt.

A Magyar Telekom többségi tulajdonosa a Makedonski Telekomnak, Macedónia legnagyobb vezetékes és mobilszolgáltatójának, és többségi részesedéssel rendelkezik a Crnogorski Telekomban, Montenegró legnagyobb távközlési szolgáltatójában.

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.

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

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

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

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

A csoport termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos bővebb információk megtalálhatók a vállalat honlapján: <http://www.telekom.hu/> szolgáltatások, illetve az ügyfélszolgálatokon 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. 2010-ben jelentős változások nem történtek a csoport felépítésében.

## Magyar Telekom Csoport összetételének változása az elmúlt években

2006	2007	2008	2009	2010
Magyar Telekom Nyrt. <sup>1</sup>	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
Emitel <sup>2</sup>	-	-	-	-
BCN	BCN <sup>3</sup>	-	-	-
-	ICON <sup>4</sup>	-	-	-
-	INTEGRIS <sup>5</sup>	-	-	-
-	IQSYS <sup>6</sup>	IQSYS <sup>7</sup>	IQSYS	IQSYS
-	KFKI-LNX <sup>8</sup>	KFKI <sup>9</sup>	KFKI	KFKI
-	T-Systems Hungary <sup>10</sup>	-	-	-
T-Kábel	T-Kábel	T-Kábel <sup>11</sup>	-	-
EPT	EPT	EPT	EPT	EPT
T-Online <sup>12</sup>	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	PRO-M <sup>13</sup>	PRO-M	PRO-M
-	-	Dataplex <sup>14</sup>	Dataplex	Dataplex
-	-	Mfactory <sup>15</sup>	Mfactory	Mfactory
-	-	[origo] <sup>16</sup>	[origo]	[origo]
TCG <sup>17</sup>	TCG	TCG	TCG	TCG
MakTel <sup>18</sup>	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel

<sup>1</sup> A korábban önálló cégeként szereplő T-Mobile önálló márkaként a Magyar Telekomon belül működik tovább 2006.03.01-től, míg az Egertel releváns adatai is a Magyar Telekom adatai között jelennek meg (MT által üzemeltetett épületben működnek, MT hálózaton szolgáltatnak, stb.)

<sup>2</sup> Az Emitel 2007-ben beolvadt a Magyar Telekom vezetékes üzletágába

<sup>3</sup> A BCN 2008-tól a KFKI Rendszerintegrációs Zrt.-n belül működik tovább

<sup>4</sup> Az ICON 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek

<sup>5</sup> Az INTEGRIS 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek

<sup>6</sup> Az IQSYS 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek

<sup>7</sup> IQSYS néven 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg a korábbi INTEGRIS, az IQSYS és a T-Systems Hungary jogutódjaként

<sup>8</sup> A KFKI-LNX 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek

<sup>9</sup> KFKI néven 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg a korábbi BCN, az ICON, és a KFKI-LNX jogutódjaként

<sup>10</sup> A T-Systems Hungary 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek

<sup>11</sup> A T-Kábel a Magyar Telekomon belül működik tovább (2009.09.30.-tól)

<sup>12</sup> A T-Online Magyarország hozzáférési tevékenysége 2007-ben beolvadt a Magyar Telekomba, míg webes és tartalomszolgáltatási üzleti területe [origo] Zrt. néven folytatja tevékenységét Magyar Telekom Csoport tagvállalataként

<sup>13</sup> A PRO-M 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg

<sup>14</sup> A Dataplex 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg

<sup>15</sup> Az Mfactory 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg

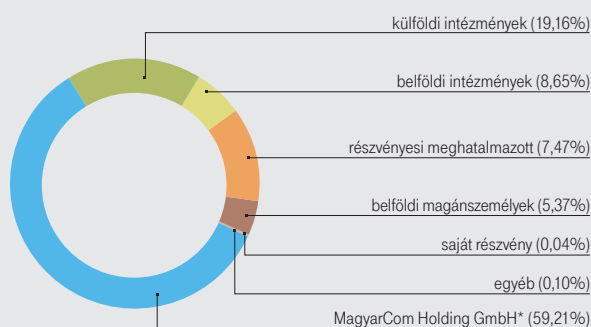
<sup>16</sup> Az origo 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg

<sup>17</sup> TCG néven szerepelnek a montenegrói Crnogorski Telekom és a T-Mobile Crna Gora adatai

<sup>18</sup> MakTel néven szerepelnek a macedóniai Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia adatai

A Magyar Telekom tulajdonosi szerkezete 2011-ben (a társaság részvénykönyvének 2011. május 12-i állapota szerint) az alábbi százalékos megoszlást mutatta:

### A Csoport tulajdonosi szerkezete



\*A MagyarCom Holding GmbH a Deutsche Telekom AG 100%-os tulajdona.

A Magyar Telekom tulajdonosi szerkezetéről a következő helyen olvashat részletesebben: [http://www.telekom.hu/befektetoknek/magyar\\_telekom\\_reszveny/tulajdonosi\\_szerkezet](http://www.telekom.hu/befektetoknek/magyar_telekom_reszveny/tulajdonosi_szerkezet)

A Magyar Telekom Csoport alkalmazottainak létszáma (2010.12.31.):  
10 258 fő

## A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai

Lakossági Szolgáltatások Üzletág (CBU)	2009. dec. 31.	2010. dec. 31.	Változás (%)
<b>Vezetékes szolgáltatások</b>			
<b>Hangszolgáltatások <sup>(19)</sup></b>			
Összes hangátviteli hozzáférés	1 740 619	1 587 192	✓ (8,8)
Nyilvános	14 788	11 897	✓ (19,5)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	3 135 892	2 762 690	✓ (11,9)
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő)	159	160	✓ 0,6
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos árbevétel (Ft)	3 630	3 427	✓ (5,6)
<b>Adat termékek</b>			
Kiskereskedelmi DSL piaci részesedés (becsült) <sup>(20)</sup>	58%	63%	n.a.
Kábel szélessávú piaci részesedés (becsült) <sup>(20)</sup>	19%	20%	n.a.
Kiskereskedelmi DSL előfizetők száma	435 558	462 566	6,2
Kábel szélessávú előfizetők száma	152 878	181 056	18,4
Optikai szélessávú csatlakozások száma	7 247	19 109	163,7
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető	595 683	662 731	11,3
Egy szélessávú előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	4 427	3 944	(10,9)
<b>TV szolgáltatások</b>			
Kábel TV előfizetők száma	406 841	370 212	(9,0)
SzatelitTV előfizetők száma	156 142	254 188	62,8
IPTV előfizetők száma	67 430	124 374	84,4
Összes TV előfizető	630 413	748 774	18,8
Egy TV előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 280	2 949	(10,1)
<b>Mobil szolgáltatások</b>			
Mobilpenetráció <sup>(21)</sup>	117,7%	120,2%	n.a.
Mobil SIM piaci részesedés <sup>(20)</sup>	43,4%	43,4%	n.a.
Előfizetők száma	4 343 672	4 416 312	1,7
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetők közül	35,2%	39,0%	n.a.

Lakossági Szolgáltatások Üzletág (CBU)	2009. dec. 31.	2010. dec. 31.	Változás (%)
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	126	138	9,5
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 164	3 239	2,4
Egy szerződéses előfizetőre jutó havi árbevétel	6 454	5 956	(7,7)
Egy kártyás előfizetőre jutó havi árbevétel	1 670	1 635	(2,1)
Teljes lemorzsolódás	27,5%	21,0%	n.a.
Szerződéses előfizetők lemorzsolódása	15,1%	15,9%	n.a.
Kártyás előfizetők lemorzsolódása	33,1%	24,0%	n.a.
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben	16,7%	18,6%	n.a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	7 680	6 570	(14,5)
Mobil szélessávú előfizetések száma	326 384	488 867	49,8
Mobil szélessávú piaci részesedés az összes előfizetés alapján <sup>(20)</sup>	45,9%	47,8%	n.a.
Mobil szélessávú piaci részesedés a forgalmat bonyolított előfizetések alapján <sup>(20)</sup>	48,6%	43,1%	n.a.
Lakosságra vetített beltéri 3G-lefedettség <sup>(20)</sup>	65,4%	65,4%	n.a.

Vállalati Szolgáltatások Üzletág (BBU)	2009. dec. 31.	2010. dec. 31.	Változás (%)
<b>Vezetékes szolgáltatások</b>			
<b>Hangszolgáltatások</b>			
Üzleti	100 172	86 439	(13,7)
Bérelt vonalak (Flex-Com összeköttetések)	4 745	3 454	(27,2)
ISDN csatornák	270 466	236 706	(12,5)
Összes hozzáférés	375 383	326 599	(13,0)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	656 372	557 319	(15,1)
Egy előfizetőre jutó havi átlagos forgalom percben (kimenő)	178	176	(1,1)
Egy vezetékes vonalra jutó havi átlagos árbevétel (Ft)	5 162	4 880	(5,5)

Vállalati Szolgáltatások Üzletág (BBU)	2009. dec. 31.	2010. dec. 31.	Változás (%)
<b>Adattermékek</b>			
Bérelt vonali internet előfizetők száma	558	564	1,1
Kiskereskedelmi DSL előfizetők száma	32 358	30 192	(6,7)
Nagykereskedelmi DSL csatlakozások száma	161 270	130 965	(18,8)
Összes DSL csatlakozás	193 628	161 157	(16,8)
Egy kiskereskedelmi DSL előfizetőre jutó havi átlagos árbevétel (Ft)	12 712	10 485	(17,5)
<b>Mobil szolgáltatások</b>			
Előfizetők száma	775 912	792 106	2,1
Teljes lemorzsolódás	8,0%	8,2%	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	336	340	1,2
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	6 458	5 926	(8,2)
Mobil szélessávú előfizetések száma	102 161	135 583	32,7
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben	23,6%	26,3%	n.a.
Egy előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	8 280	6 030	(27,2)

Macedónia	2009. dec. 31.	2010. dec. 31.	Változás (%)
<b>Vezetékes szolgáltatások</b>			
<b>Hangszolgáltatások</b>			
Vezetékes vonalsűrűség	18,5%	17,2%	n.a.
Összes hangátviteli hozzáférés	372 015	343 019	(7,8)
Nyilvános	1 218	889	(27,0)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	969 538	864 662	(10,8)
<b>Adat- és tévészolgáltatások</b>			
Kiskereskedelmi DSL piaci részesedés (becsült)	83,0%	84,0%	✓ n.a.
Kiskereskedelmi DSL előfizetők száma	109 617	130 127	✓ 18,7
Nagykereskedelmi DSL csatlakozások száma	18 751	21 091	✓ 12,5
Összes DSL csatlakozás	128 368	151 218	✓ 17,8
Kapcsolt vonali előfizetők száma	1 813	633	✓ (65,1)
Bérelt vonali előfizetők száma	228	301	✓ 32,0
IPTV előfizetők száma	14 150	30 123	✓ 112,9
<b>Mobil szolgáltatások</b>			
Mobil penetráció	116,1%	122,8%	n.a.
T-Mobile Macedónia piaci részesedése	56,4%	51,3%	n.a.
Előfizetők száma	1 381 094	1 295 285	(6,2)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül	30,3%	32,3%	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben <sup>(22)</sup>	121	135	11,6
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2 678	2 690	0,4

Montenegró	2009. dec. 31.	2010. dec. 31.	Változás (%)
<b>Vezetékes szolgáltatások</b>			
<b>Hangszolgáltatások</b>			
Vezetékes vonalsűrűség	26,3%	26,6%	n.a.
Összes hangátviteli hozzáférés	176 890	171 684	(2,9)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	424 544	369 511	(13,0)
<b>Adat- és tévészolgáltatások</b>			
Kiskereskedelmi DSL előfizetők száma	54 983	68 540	24,7
Nagykereskedelmi DSL csatlakozások száma	0	0	n.a.
Összes DSL csatlakozás	54 983	68 540	24,7
Kapcsolt vonali előfizetők száma	5 184	1 160	(77,6)
Bérelt vonali előfizetők száma	191	193	1,0
IPTV előfizetők száma	29 612	40 042	35,2
<b>Mobil szolgáltatások</b>			
Mobil penetráció <sup>(23)</sup>	208,7%	199,5%	n.a.
T-Mobile Crna Gora piaci részesedése <sup>(23)</sup>	36,7%	37,0%	n.a.
Előfizetők száma	531 457	464 039	(12,7)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül	19,6%	23,7%	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	96	105	9,4
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2 459	2 430	(1,2)

<sup>(19)</sup> PSTN, VoIP és VoCable hozzáférések.

<sup>(20)</sup> Magyar Telekom Nyrt.

<sup>(21)</sup> Mobil penetráció Magyarországon, mindhárom szolgáltató ügyfeleit figyelembe véve.

<sup>(22)</sup> Ingyenes percekkel együtt.

<sup>(23)</sup> A Montenegrói Távközlési Ügynökség által közzétett adat az utolsó 3 hónapban aktív SIM kártyák száma alapján.

## Értékteremtés a vállalat érdekelt feleinek

Megtermelt gazdasági érték		2008	2009	2010
	Bevételek (összes bevétel + részesedés társult vállalatok adózott eredményéből)	674 397 millió Ft	643 880 millió Ft	609 552 millió Ft
Érdekelt fél	Felosztott gazdasági érték			
Szállítók	Működési költségek (összes bevételhez kapcsolódó kifizetés + nettó egyéb működési költségek)	304 358 millió Ft	293 018 millió Ft	302 729 millió Ft
Alkalmazottak	Alkalmazotti bérek és juttatások (alkalmazottakhoz kapcsolódó költségek)	100 320 millió Ft	101 918 millió Ft	93 884 millió Ft
Befektetők	Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)	107 360 millió Ft	109 865 millió Ft	80 231 millió Ft
Állam	Államkasszába történő befizetések (nyereségadó+válságadó)	27 698 millió Ft	20 958 millió Ft	33 553 millió Ft
Közösségek	Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecenatúra, önkéntes munka, oktatás)	1 256 millió Ft	671 millió Ft	476 millió Ft
Összes érdekelt fél a jövőben	Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsökkenési leírás - fizetett osztalék)	134 661 millió Ft	118 121 millió Ft	126 125 millió Ft

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

Államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	2007	2008	2009	2010
felhasznált beruházási adókedvezmény	355 millió Ft	294 millió Ft	1137 millió Ft	2646 millió Ft
filmtámogatás adókedvezménye	-	-	-	411 millió Ft
szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye	-	-	-	12 millió Ft
adományok miatti adóalap csökkentés adóhatása	180 millió Ft	398 millió Ft	98 millió Ft	1 millió Ft
K+F miatti adóalap csökkentés adóhatása	12 millió Ft	60 millió Ft	53 millió Ft	72 millió Ft

A vállalat gazdasági teljesítményéről részletesebben az Éves jelentés számol be: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/MagyarTelekom\\_EvesJelentes\\_2010.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/MagyarTelekom_EvesJelentes_2010.pdf)

## II. Jövőkép, küldetés, politikák, stratégiák

### 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 ügyfeink 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.

[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_kornyezetvedelmi\\_politika.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf)

### Környezetvédelmi politika



#### A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája

A Magyar Telekom Csoport, mint Közép-Európa vezető info-kommunikációs szolgáltatója, és mint a magyar gazdaság egyik vezető szereplője kötelezettséget vállal a természet és környezet megővésére, valamint a környezeti állapot javítására. Tudatában vagyunk annak, hogy a környezetvédelem egyik legjelentősebb kihívása a klímaváltozás, ezért a problémát magunknak 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 terheleink csökkentése mellett környezeti teljesítményünket javítsuk. Távközlési és informatikai szolgáltatásaink fejlesztése, terjesztése és használatba vétele segítségével a társadalom, ügyfeleink és magunk számára is lehetőséget nyújtunk a környezetvédelem általános hatékonyságának javítására.

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

Eikötelezettségünk 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.
- Beszerzéseink 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 fontossá kívánjuk tenni, ezért környezetvédelmi tevékenységünkről folyamatos tájékoztatást adunk, információs rendszert építünk ki és működtetünk.
- Környezetvédelemmel kapcsolatos tevékenységünk és fejlesztésünk során együttműködünk az érdekelte felekkel, tájékoztatásuk érdekében évente jelentést bocsátunk ki eredményeinkről.
- Tudásunkat és tapasztalatainkat megosztjuk partnereinkkel, segítve őket környezeti programjaik megvalósításában.

Székhely  
Céglépcszerház

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
Bejegyzve a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróságon  
Cg. 01/10-04/1926 szám alatt

ISO 9001:2008 szerint  
teljesített azonosítva

ISO 14001:2004 szerint  
teljesített azonosítva



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 Eva humán erőforrás vezérigazgató-helyettes
 Pataki Róbert stratégiai és üzletfejlesztési vezérigazgató-helyettes	 Mithi Balázs jogi és társasági ügyek vezérigazgató-helyettes	 Keczig Attila értékesítési és szolgáltatási vezérigazgató-helyettes
 Király István marketing vezérigazgató-helyettes	 Maradi István műszaki vezérigazgató-helyettes	 Papp István vállalati szolgáltatások vezérigazgató-helyettes

## Vállalati stratégia

Stratégiai prioritásainkat úgy határoztuk meg, hogy kihasználhassuk költséghatékony, integrált távközlési szolgáltatói pozíciónkat a telekommunikációs és a hozzá kapcsolódó piacokon:

### 1. Lassítsuk a hang ügyfelek lemorzsolódását

- Tartsuk meg ügyfeleinket a legnyereségesebb szegmensekben
- Biztosítsuk a lehető legnagyobb mozgásteret jövőbeli beruházásainkhoz

### 2. Alakítsunk ki versenyképes költség szerkezetet

- Hozzunk létre versenyképes költség alapot
- Javítsuk a tőke megtérülést, a működési hatékonyságot és az eredményhez viszonyított tőkeberuházások arányát

### 3. Őrizzük meg vezető pozíciónkat a szélessávú piacon

- Biztosítsuk vezető szerepünket a szélessávú piacon, amely minden szolgáltatásunk alapját fogja képezni a jövőben
- Stabilizáljuk bevétel alapú piaci részesedésünket, hogy növelni tudjuk a magas jövedelmezőségű bevételek arányát

### 4. Legyünk piacvezetők a TV piacon

- Növeljük a TV ügyfelek számát az értékes szélessávú és hangügyfelek megőrzése érdekében
- Növeljük az egy ügyfélnek nyújtott szolgáltatások számát

### 5. Stabilizáljuk bevételeinket

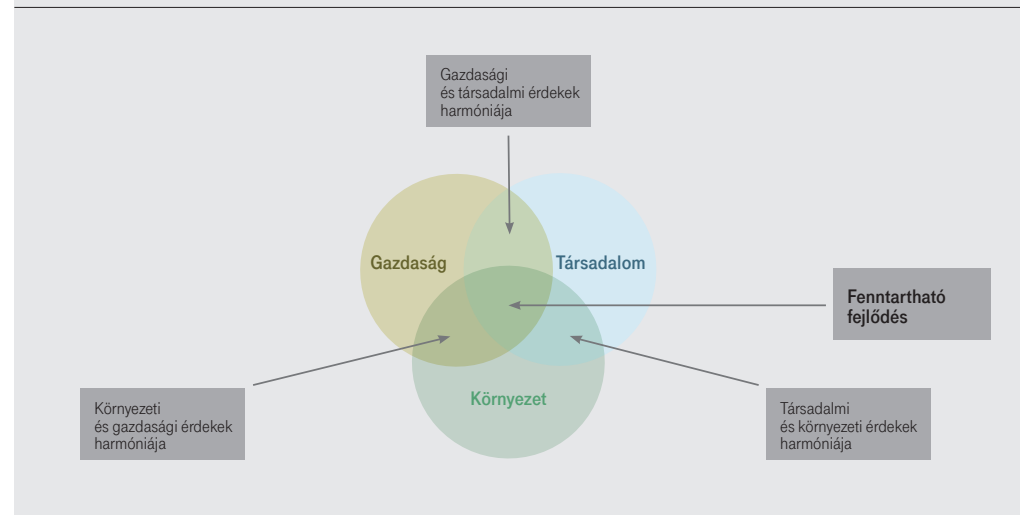
- Alakítsuk bevételeinket fenntartható összetételűvé
- Fordítsuk meg a csökkenő bevételi trendet, így enyhítsük a költségoldali nyomást
- Használjuk ki meglévő hálózati képességeinket új típusú, magas árrésű bevételek megszerzésére

## Minőségpolitika

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

## Fenntarthatósági stratégia

### A fenntartható fejlődés kapcsolata a külféle területekkel, érdekekkel



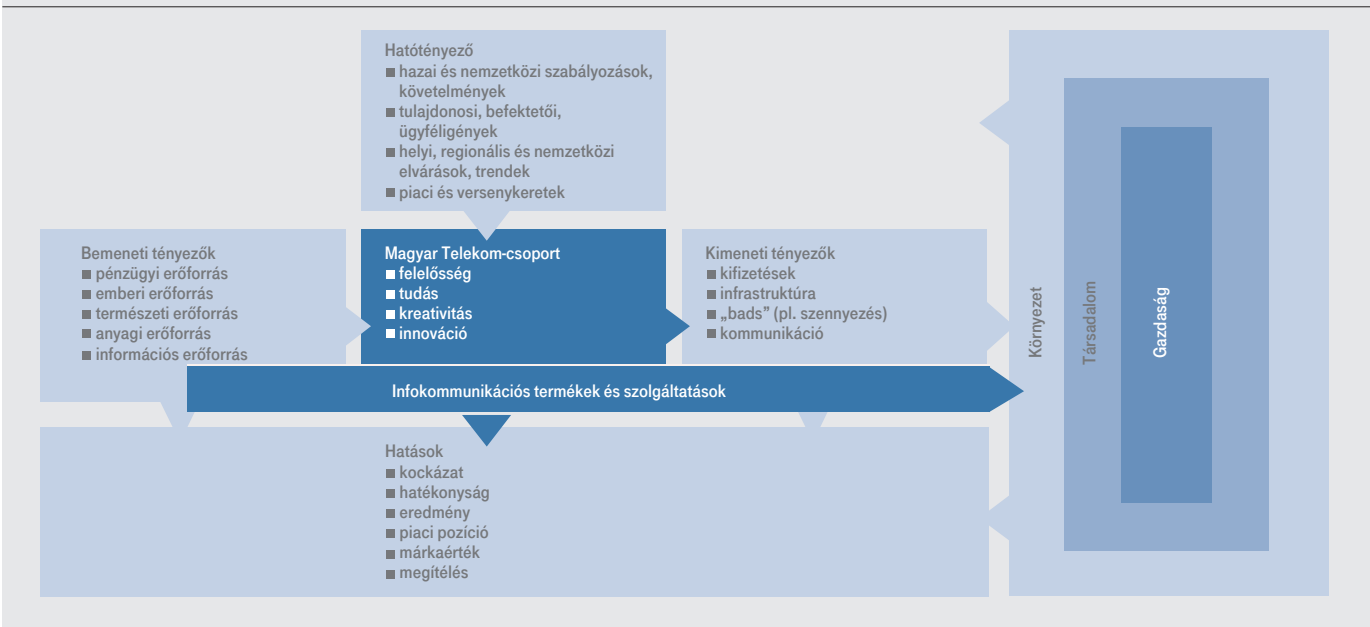
## Fenntarthatósági stratégia 2008-2010

A 2010-es évvel zárult a vállalat 3 éves fenntarthatósági stratégiája. A 2008-2010 stratégia fő célkitűzése volt: „Megtartva eddigi pozícióját, váljon a Magyar Telekom vezető fenntarthatósági szerepe a munkatársak és az ügyfelek számára egyértelművé, láthatóvá.” Ennek megvalósítása a következő kulcs kihívások mentén történt:

### Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment

A Magyar Telekom az átlátható és elszámoltatható működésre törekszik a megfelelőség, korrupció elleni küzdelem és hatékony kockázatmenedzsment biztosítása mellett. Céljai között szerepel például a megfelelőségi rendszer fejlesztése, és beszállítói környezeti és társadalmi teljesítményének javítása.

## A fenntarthatóság szerkezeti megközelítése



### Ügyfélkapcsolatok

A vállalatcsoport célja, hogy ügyfelei is megismerjék a fenntartható fejlődés érdekében hozott erőfeszítéseit. A célok között szerepel többek között az elektronikus termék és szolgáltatás valamint szolgáltatásrendelési megoldások népszerűsítése, az ügyfelek egyre magasabb színvonalon történő kiszolgálása, és a vállalatcsoport fenntarthatósági kezdeményezéseinek megismertetése az ügyfelekkel.

### A társadalom kommunikációs lehetőségeinek erősítése

A Magyar Telekom számára fontos, hogy a technológiai fejlődés követése mellett mindenki hozzáférjen az infokommunikációs eszközök nyújtotta előnyökhöz. A vállalatcsoport céljai közt szerepel a digitális felzárkóztatási programjainak folytatása és fejlesztése, a fenntarthatósági szempontból speciális ICT szolgáltatások biztosítása, valamint a termékek fenntarthatósági hatásainak kommunikálása, az ügyfelek felelősségudatának erősítése.

### Környezeti terhelés csökkentése

A telekommunikációs termékek és szolgáltatások – amellet, hogy használatukkal nyersanyag és energia spórolható meg – is okoznak környezeti terhelést. A vállalatcsoport célja, hogy ennek mértékét tovább csökkentse. Kiemelt feladat a klímaváltozás elleni küzdelem: 10%-os CO<sub>2</sub> csökkentési célt tűzött ki a vállalat 2011-ig. A Magyar Telekom ügyfelei kibocsátásának csökkentését is elő kívánja segíteni, miközben a klímaváltozáshoz való alkalmazkodásban is segítséget nyújt.

### Humán erőforrás menedzsment

„Az elkötelezett, önállóan kezdeményező szakemberek jelentik a Magyar Telekom Csoport üzleti eredményességének legfontosabb sikertényezőjét” (a Magyar Telekom humán erőforrás jövőképe). Ennek szellemében a vállalatcsoport célja a humán tőke további fejlesztése, tehetségek vonzása és megtartása, az esélyegyenlőség biztosítása, valamint a család munkahely egyensúly megteremtése.

### Bizalom és hitelesség fenntartása

A társadalmi bizalom fenntartása érdekében minden vállalatnak átláthatóan és az érdekelt felek elvárásainak figyelembevételével kell működnie. Ezt szem előtt tartva a Magyar Telekom célja többek között a gyermekek felnőtt tartalomtól való védelmének további fejlesztése, és fontosabb fenntarthatósági kezdeményezésekhez való csatlakozás, illetve ezek létrehozása.

A stratégiában 34 feladat került meghatározásra, melyeket még további alfeladatokra bontottunk. A feladatok teljesülése összességében 94%-os volt. 6 kiemelt prioritású feladatot emeltünk ki a többi közül (mely később ötre módosult), amelyekre az Ügyvezető Bizottság kiemelt figyelmet fordított és nyomon követte teljesüléseiket. A feladatok, illetve a hozzájuk tartozó 2010-es állapot:

- Fenntarthatósági szempontból speciális ICT termékek  
A fenntartható termékek és szolgáltatások azonosítására a folyamat kidolgozásra került, beépült a szakterületek szabályozásaiba. Jelenleg 8 lakossági és 6 vállalati szolgáltatás került beazonosításra, az ezekből származó bevétel 2010-ben közel 58 mrd Ft volt.



Digitális Híd Szászbereken

- Digitális felzárkóztatási programok  
A Digitális Híd Kistelepléseken program 2010 végére elérte a 150 rendezvényt, amelyből a stratégia 3 éve alatt 54 került megszervezésre. A program 2009-től Novák Péter vezetésével tehetségkutatóval is kiegészült, Digitális Híd Fest néven.  
Az Egálnet (Internettel az Egyenlő Esélyekért) programhoz 2010 végéig több mint 170 szervezet regisztrált. Kétévente kerül sor az Egálnetes honlapok versenyére, amely legutóbb 2009-ben volt.  
A Telekom Internet Akadémia a T-City keretein belül működött 2010-ben.
- Termékek társadalmi, környezeti, gazdasági hatásainak kommunikálása, az ügyfelek felelősségtudatának erősítése  
2010-ben zajlott a téma keretén belül a kommunikációs irányelvek és üzenetek megfogalmazása. A „hello holnap!” kommunikációja december 27-én indult el. A kommunikációs fókuszok között szerepel a fenntarthatóság fogalmának Telekomhoz kötése, valamint az ügyfelek képessé tétele arra, hogy saját életükben is környezettudatosan tudjanak élni többek között a Magyar Telekom termékei és szolgáltatásai által.

- Ambiciózus klímastratégia  
A klímastratégia keretében 2008-ban 10%-os csoportszintű CO<sub>2</sub> csökkentés került meghatározásra. Az egyik nehézség, amellyel szembe kellett nézni a feladat során, az a folyamatosan növekvő vállalatméret. A másik pedig a begyűrűző gazdasági válság, melynek hatására elmaradtak olyan fejlesztések, melyek nélkülözhetetlenek lettek volna a cél teljesítéséhez, így az Ügyvezető Bizottság a célt 3-6 % közötti megvalósításra módosította a „minimál klímacsomag” elfogadásával. A cél végül minimális túlteljesítéssel, 6,65%-os csökkentéssel teljesült 2010 végére.  
A téma megvalósítása során legkomolyabb eredménynek a következőket tekintjük: 2010-ben áramfogyasztásunkból 35 GWh származott megújuló energiaforrásból; a vállalati gépkocsi flottában a hibrid járművek száma 55 darabra nőtt; bázisállomásaink energiaellátáshoz PEM-cellák használatát vezettük be egyes helyeken.
- Csatlakozás fenntarthatósági kulcskezdemenyvezésekhez, új kezdeményezések létrehozása, kommunikáció  
A kezdeményezéseket és együttműködések, valamint a kommunikáció hatékonyságát a stratégia elfogadása óta folyamatosan mérjük. Legfontosabb új kezdeményezéseink: DELFIN-Díj, Fenntarthatósági Nap, Digitális Híd Fest, Jövő/Menő Program és a hello holnap! kampány.
- Elektromágneses terek (EMF) stratégia  
A GSM 900 MHz frekvenciasáv használatára vonatkozó koncessziós jog 15 éves meghosszabbításához kapcsolódóan a Magyar Telekom a GKM-mel kötött együttműködési megállapodást. A koncessziós szerződésben vállaltaknak eleget téve (minden ponton túl is teljesítve azt) az EMF kommunikáció már az üzleti érdekek szerint történik, ezért a feladat 2010-től kikerült a kiemelt prioritású feladatok közül.

A fenntarthatósági pozíció megtartásának megvalósulását szakmailag a Dow Jones Fenntarthatósági Indexének (DJSI) értékelései és különböző díjak, míg a vezető szerepünk láthatóságát a lakossági és munkatársi felmérések alapján mérjük. Így az alábbiak állapíthatók meg:

- szakmailag a DJSI alapján (2010-ben 72 pont) világviszonylatban a vezető harmadban helyezkedtünk el, és ezt számos díj egészítette ki. Figyelmeztető tény azonban, hogy a 2007-es bázisévhez képest ugyan

4 pontos növekedést értünk el a DJSI értékelésben, ám a stratégia első évéhez (2008) viszonyítva 6 pontos csökkenés következett be. Emellett a CSR 24/7 értékelésben 2009-ben mind Magyarországon, mind Közép-Európában első helyezettek voltunk. 2010-ben Magyarországon megőriztük első helyünket, de a régióban az osztrák OMV megelőzött minket. Szintén figyelmeztető jel, hogy bár értékelésük pontszámát nem ismerjük, de egy másik magyar cég már bekerült a DJSI-be. A stratégia ideje alatt elnyert összes díjunk az alábbi linken található: [http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/dijak\\_ertekelesek](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/dijak_ertekelesek)

- a lakossági felmérés során 6-7% nevezi meg a Magyar Telekomot és ajánlati márkáit fenntarthatóságban élenjáró vállalatként, a megkérdezettek 90%-a azonban egyetlen céget sem tud említeni. A dolgozói felmérésben 18% jelöli meg a vállalatot vezető szereplőként, de 60% egyáltalán nem tud említeni vállalatot. Ezzel a fő célkitűzés ezen részét nem tekinthetjük megvalósultnak.

## Az új fenntarthatósági stratégiát befolyásoló trendek

- Előző stratégia időszakában történt DJSI szakmai értékelés
- Az Európai Unió „Europe 2020” stratégiája
- Az EU 3x20-as klímacsomagja 2020-ig
- EU ajánlás az ICT szektornak: 20%-os CO<sub>2</sub> csökkentés 2015-ig
- Vállalati trendek, pl. Climate Groups’ 30 percent initiative
- DT fenntarthatósági elvárások, pl. 30%-os CO<sub>2</sub> csökkentési vállalása 2020-ig (2008-as bázis év)
- A felelős befektetések és azok értékének növekedése
- A fogyasztói elvárások változása



## Fenntarthatósági stratégia 2011-2015

Az új, 2011-2015-ös stratégia fő célkitűzése, hogy a fenntarthatóság váljon a Magyar Telekom identitásának részévé, ezzel is versenyelőnyt biztosítva a vállalat számára hosszútávon.

Mindezt eddigi teljesítményünkre alapozva, a DJSI értékelése és az előző 3 év irányvonalai alapján, érdekelt feleink felé való elköteleződés intenzívebb kommunikációjával, új és ambiciózus célokkal, a legjobb gyakorlatok követésével, valamint erőteljes, jól célzott kommunikációval kívánjuk elérni.

A stratégia megvalósítása 22 témakör feladatain keresztül történik a következő kulcs kihívások mentén:

- Márkamenedzsment: célunk a fenntarthatóság fogalom ismertségének és a Magyar Telekom fenntarthatósági megítélésének növelése
- Innováció menedzsment: célunk a társadalmi és környezeti célú innovációk növelése
- Klímastratégia: célunk a vállalatcsoport CO<sub>2</sub> kibocsátásának csökkentése 2015-re 20%-kal (bázisév: 2004)
- Szállítói sztederdek: célunk a fenntartható szállítói lánc folyamat kialakítása
- Telekommunikációs szolgáltatások hatása: célunk a fenntarthatóság felé mutató szolgáltatások és termékek arányának növelése, és érintett feleink tájékoztatása

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 osztály végzi.

## HR-stratégia

A Fenntarthatósági stratégia egyik kulcskihívása a humánerőforrás-menedzsment, ezért a Magyar Telekom HR-stratégiájának is fontos szerep jut fenntarthatósági céljaink elérésében. A HR-stratégia célkitűzései 2010-ben időarányosan teljesültek.



Somorjai Éva, Humán erőforrás vezérigazgató-helyettes

1. „HR koncepció” megvalósítása: A HR koncepció keretében 2010. évre kitűzött hatékonysági elvárás nagymértékben túlteljesítésre került, mely megtakarítás a 2009. év elején bevezetett TWM rendszer sikerét, a hatékony erőforrás menedzsmentet tükrözi.
2. Teljesítmény alapú vállalati kultúra létrehozása – a Teljesítmény alapú kultúra alapjainak lerakása 2008-ban megtörtént. 2009 és 2010 a megszi-lárdítás évei voltak. Az eszközök (TM és KMR, valamint PPR) használata a 2009-es pilot használatból gyakorlatba ment át, 2010 óta pedig nem csak fejlesztési és karrier, hanem juttatási elemek is kötődnek hozzá.
3. A vezetői és a kiemelt munkakörök utánpótlására elsődlegesen belső erőforrásból 2010 végéig 70 %-os cél került meghatározásra. A megvaló-sult arány 2010-ben 69,35% volt.
4. Vezető a változásban – változás a vezetőkben – vezetőfejlesztés az üzleti eredményesség növelésére: A vezetők számára 2008-ban indított 4V – „Vezető a változásban, változás a vezetőkben” programsorozat 2010-ben is folytatódott.
5. A Magyar Telekom vonzóbb munkahellyé alakítása, frissen végzett hallgatók által legjobb 10-be kerülés, munkavállalói elégedettség növekedése: 2010-ben is folytatódott a Telekom nagysikerű, „Mindennapi Hősök” néven ismert munkáltatói brandkampánya. Az intézkedéseknek köszönhetően a Magyar Telekom Csoport 2010-ben is a 10 legvonzóbb vállalat közt szerepelt az egyetemisták és főiskolások körében tartott Aon Hewitt, AIESEC Munkáltatói Márka Kutatáson.
6. Mérhető és transzparens HR hozzájárulás a vállalati célokhoz – a Magyar Telekom stratégiai céljaihoz kapcsolódó HR mérőrendszer bevezetése: Annak érdekében, hogy a HR mérhető és transzparens módon járuljon hozzá a vállalati célok eléréséhez, 2008-ban bevezettük a Magyar Telekom stratégiai céljaihoz kapcsolódó HR ügyfél-elégedettségi mérőrendszert. A rendszerben kitűzött célt 2010-ben nagymértékben sikerült túlteljesíteni a vezetők körében. Ennek fő okai, a nagyszámú szervezeti átalakítások hatékony és rugalmas HR támogatása, valamint a HR csapat üzleti szemlé-letének erősítésére - más szakterületek vezetőinek, vállalatok szakértőinek bevonásával - megszervezett tapasztalatcsere programok elindítása voltak.

## Támogatási stratégia

A vállalati fenntarthatósághoz a társadalmi szerepvállalás is hozzátartozik, ezért a Magyar Telekom Csoport 2010-ben is – középtávra szóló támogatási stratégiájában lefektetett irányelvek alapján – folytatta koncentrált fókuszú támogatási tevékenységét. Szponzorálásaiban a zene és a sport szerepelt az első helyen, míg a civil szervezeteknek nyújtott adományaival a fenntarthatóságra, az egészségügyi prevencióra, valamint a tudományos ismeretterjesztésre – beleértve az oktatást is – koncentrált.



## Érdekelte feleink

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

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](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/esemenyek/fenntarthatosagi_kerekasztal_beszelgetes)

A XI. Kerekasztal-beszélgetést 2010. június 21-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

## III. Fenntarthatósági koordináció

A fenntarthatósági tevékenység csoportszintű irányítása 2010-ben a szervezeti változásoknak megfelelően az alábbi ábrán látható formában valósult meg.

A csoportszintű koordináció továbbra is a Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanácsban (CSFKT) valósul meg. A 2008. évi Fenntarthatósági jelentésben részletezett működés annyiban változott, hogy a fenntarthatósági tevékenység két szinten, de három elkülöníthető területen történik:

### 1/a.) Stratégia alkotási szint

a CSFKT keretein belül – de a stratégiai irányítási feladatoktól elkülönülten – történik a stratégiai elképzelések kialakítása

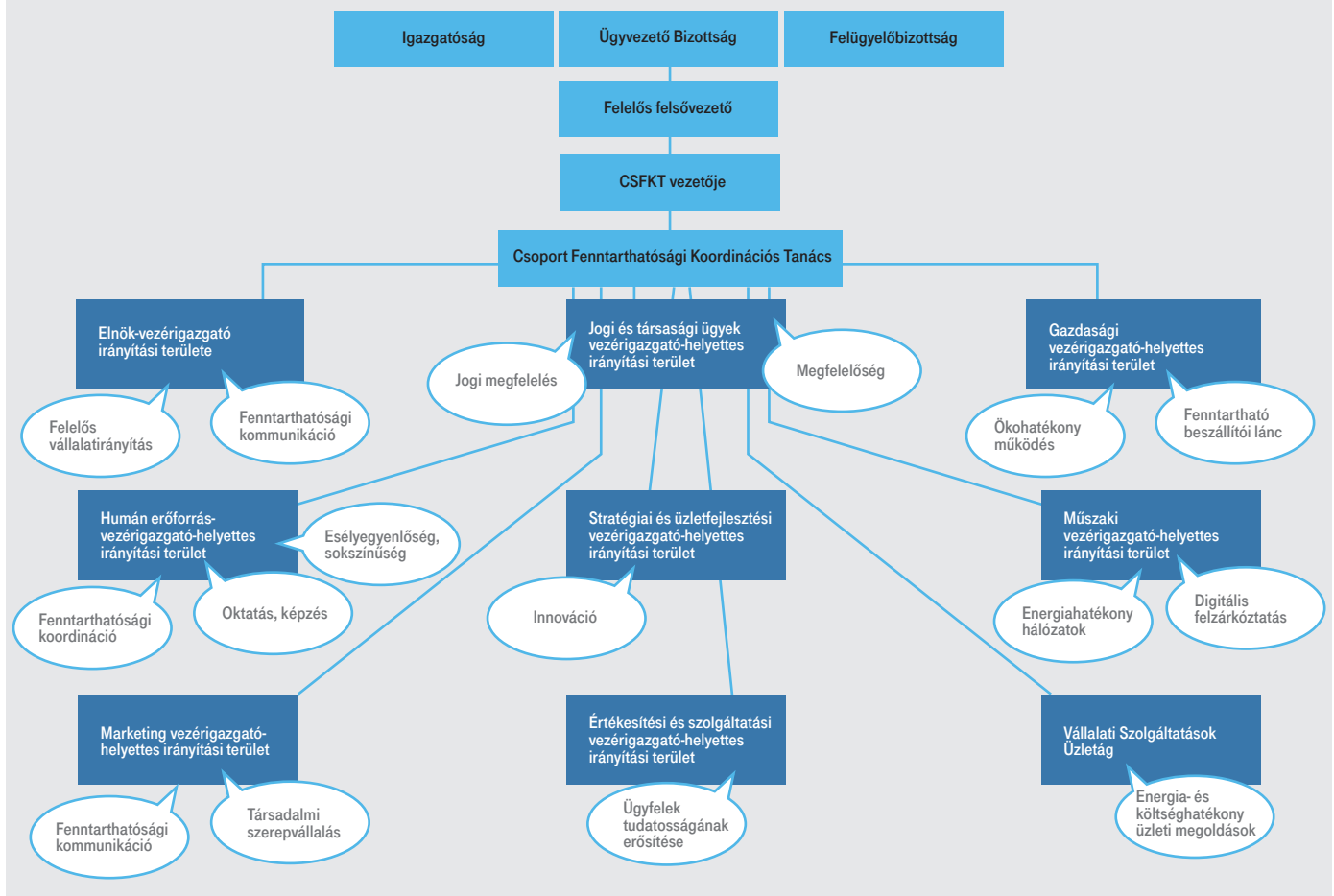
### 1/b.) Stratégia irányítási szint

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

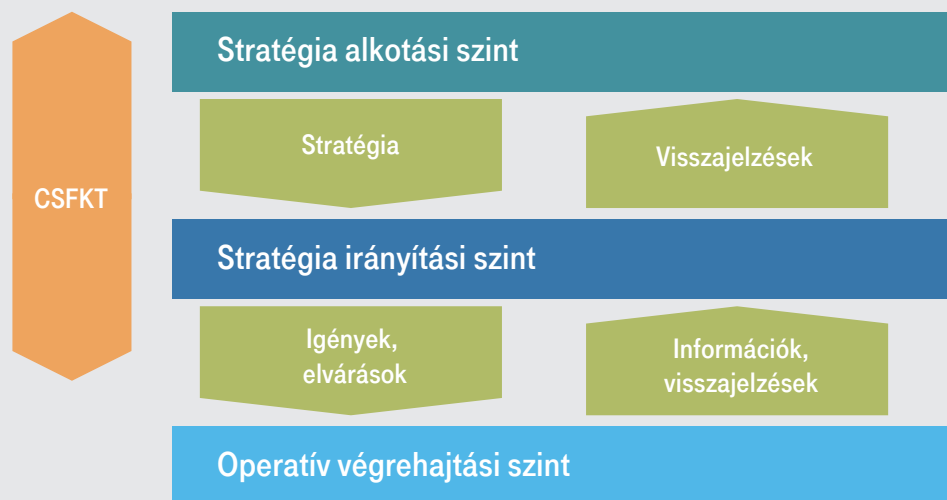
a korábbiakhoz hasonlóan az irányítási területek és üzletágak szervezeteiben történik az operatív tevékenység, a feladatok végzése, az adatszolgáltatás, stb.

A Magyar Telekom irányítása a fenntartható fejlődés aspektusából 2010-ben



Ennek a folyamatnak a vázlatos megjelenítése a belső információ-áramlással:

### A fenntarthatósági tevékenység csoportszintű koordinációja



### A fenntarthatósági tevékenységek egymásra épülése

A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek hierarchiája nem változott a korábbiakhoz képest. Ennek megfelelően a témával kapcsolatos részletek a 2008-as jelentésben találhatóak.

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

A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek szabályozása, az azt alkotó folyamatok és azok egymásra épülése nem változott a korábbiakhoz képest. Részletek a 2008-as jelentésben találhatóak.

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.

### Menedzsmentrendszerek

**Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában**  
Környezetközpontú irányítási rendszer kiterjesztése, működtetése

A Magyar Telekom Csoport ISO 9001 szerinti minőségirányítási rendszert és ezzel integráltan ISO 14001 szerinti környezetközpontú és ISO 27001 szerinti információbiztonsági irányítási rendszert működtet. További részletek a témáról a 2009-es jelentésben találhatóak.

# 1. Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment

1.1. Felelős vállalatirányítás	22
1.2. Kockázatmenedzsment	25
1.3. Vállalati megfelelés	25
1.4. Szabályozói megfelelés	26
1.5. Részvétel a közpolitikában	26
1.6. Szállítók	26



# 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 vállalat számára, hogy ezen elvárásnak, valamint a vonatkozó törvényi és tőzsdei előírásoknak megfeleljen. A vállalat irányításának átláthatósága érdekében a Magyar Telekom vállalatirányításáról a következő oldalon nyújtunk 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/kogyulesek>

A pénzügyi jelentések struktúrájának egyszerűsítése és az adminisztrációs költségek csökkentése érdekében a Magyar Telekom 2010. november 12-i hatállyal megszüntette amerikai letéti jegyeinek New York-i tőzsdei jegyzését. 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 2010. december 31-én

Név	Fő pozíció
Christopher Mattheisen	elnök-vezérigazgató, Magyar Telekom Nyrt.
dr. Földesi István	nemzetközi üzleti tanácsadó (független), Igazgató, InnoHungary Technology Center
Dr. Ferri Abolhassan	T-Systems igazgatóságának tagja, Deutsche Telekom AG (non-executive)
dr. Gálik Mihály	professzor, egyetemi tanár Média, Marketingkommunikáció és Telekommunikáció Tanszék Budapesti Corvinus Egyetem, Gazdálkodástudományi Kar
Guido Kerkhoff	a Deutsche Telekom AG Igazgatóságának európai leányvállalatok irányításáért felelős tagja (non-executive)
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 Unicum Nyrt. (független)
dr. Ralph Rentschler	a Deutsche Telekom AG Europe igazgatóságának gazdasági területéért felelős tagja (non-executive)
Dr. Steffen Roehn	A Deutsche Telekom Csoport CIO Igazgatóságának tagja, a Deutsche Telekom integrált német tömegpiaci megközelítésének informatikai felelőse (non-executive)
Dietmar Frings	Az emberi erőforrás terület javadalmazásért, juttatásokért és munkajogért felelős alelnöke, Deutsche Telekom (non-executive)

A 2010. április 7-én megtartott évi rendes közgyűlés 3 éves időszakra megválasztotta az új Igazgatóságot.

A jelenlegi Igazgatóság összetétele a honlapunkon 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 2010. december 31-én

Név	Fő pozíció
Christopher Mattheisen	elnök-vezérigazgató
Thilo Kusch	gazdasági vezérigazgató-helyettes
Maradi István	műszaki vezérigazgató-helyettes
Rékasi Tibor	vezérigazgató-helyettes, a Vállalati Szolgáltatások Üzletág megbízott 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](http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto_bizottsag)

## Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság ellenőrzi a társaság ügyvezetését, és biztosítja, hogy a társaság eleget tesz 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 Felügyelőbizottság tagjai 2010. 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 rektor-helyettese, Környezetgazdaságtani 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	Magyarország országmenedzsere, T-Home Központ, Deutsche Telekom AG
Varju György	a Központi Üzemi Tanács elnöke
Bujdosó Attila	Távközlési Szakszervezet elnöke
Lichnovszky Tamás	senior szakértő, Magyar Telekom
Varga Zsoltné	minőségügyi menedzser, Magyar Telekom

A 2010. április 7-én megtartott évi rendes közgyűlés 3 éves időszakra megválasztotta az új Felügyelő Bizottságot.

A Felügyelő Bizottság aktuális összetétele honlapunkon elérhető: [http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/felugyelo\\_bizottsag](http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/felugyelo_bizottsag)

## 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 tőzsdékhez 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 Auditbizottság tagjai 2010. 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 rektor-helyettese, Környezetgazdaságtani Intézetének igazgatója
Dr. Salamon Károly	elnök-vezérigazgató, MKB Általános Biztosító Zrt. és MKB Életbiztosító Zrt.

A 2010. április 7-én megtartott évi rendes közgyűlés 3 éves időszakra megválasztotta az új Audit Bizottságot.

Az Audit Bizottság aktuális összetétele honlapunkon elérhető: [http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/audit\\_bizottsag](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 2010. december 31-én

Név	Fő pozíció
Frank Odzuck	vezérigazgató, Zwack Unicum Nyrt.
Dr. Ralph Rentschler	a Deutsche Telekom Europe Igazgatóságának gazdasági területéért felelős tagja
Guido Kerkhoff	a Deutsche Telekom AG Igazgatóságának európai leányvállalatokért felelős tagja

A Javadalmazási Bizottság tagjait a 2010. április 21-i igazgatósági ülésen újraválasztották.

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

### A Magyar Telekom nyerte a Legjobb társaságirányítás díjat Magyarországon 2010-ben

A díj azt tükrözi, hogy társaságunk elkötelezett a legjobb gyakorlat követése és a magas színvonalú társaságirányítás iránt. Magyarországon 5 vállalat került a díjra jelöltek közé, amelyek közül a díjat odaítélő bizottság a Magyar Telekomot választotta. A World Finance olyan társaságokat választott, amelyek a kedvezőtlen gazdasági környezet ellenére megőrizték a társaságirányítás kiemelkedő színvonalát, és túlmutatva a minimális közzétételi kötelezettségein továbbra is a befektetők legjobb tájékoztatását tartották szem előtt. A díj nyertesei azok, akik messze túlteszték a nemzetközi tőzsdei jelenlét és a szabályozási keretek által előírt követelményeket, közzétételeikben biztosítják a teljes átláthatóságot, és a legjobb gyakorlatnak megfelelően tartják fenn kapcsolataikat részvényeseikkel és érdekelt feleikkel. A díjjal kapcsolatban további tájékoztatás található a következő weboldalon: <http://www.worldfinance.com/news/home/awards/article1095.html>

## A felső vezetés teljesítményének ösztönzése és értékelése

### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Felsővezetők teljesítményének független 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 kitűzésre a többi munkavállalónak.

A rövid távú ösztönzőn felül a felső vezetés további motiválása, illetve érdekeinek harmonizációja a tulajdonosi érdekekkel az ún. középtávú ösztönző programon (MTIP) keresztül valósul meg. 2011-től ezt a programot megújítjuk, átalakítjuk annak érdekében, hogy kidolgozottabb módon tükrözze a felsővezetői teljesítményeket.

A Javadalmazási Bizottság tesz javaslatot mind az éves célkitűzésekre, mind azok teljesülésének értékelésére, valamint az év folyamán nyomon követi a felső vezetők teljesítményét. A JB javaslatai alapján az Igazgatóság hozza meg a döntéseket a felső vezetés teljesítményének értékelésére vonatkozóan. Az Igazgatóság egy év során négyszer ülésezik; az 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 céljaiból lebontott, részben kollektív, részben személyre szabott célkitűzések teljesítésének megfelelő mértékben fizethető. Egy előre meghatározott teljesítési minimum alatt prémium nem fizethető. A célkitűzések túlteljesítése esetén többletprémium kerül kifizetésre, amelynek mértéke a 100%-os teljesítés alapján fizethető prémiummértéknek legfeljebb további 50%-a.

A prémium célkitűzés kereteit (a prémium mértékét, szerkezetét, valamint a többletprémium maximális mértékét) a stratégiai befektető javadalmazási irányelvei (Deutsche Telekom Global Compensation Guidelines) határozzák meg.

Az éves célkitűzésen, értékelésen, kifizetésen alapuló – rövid távú ösztönzési elemként alkalmazott – prémium rendszeren túl, a felső vezetés hosszú távú teljesítmény ösztönzésére is hangsúlyt fektetünk. A 2004 óta alkalmazott ösztönző programot 2011-ben átalakítjuk, amelynek következtében még hatékonyabban tudjuk ösztönözni a felső vezetés hozzájárulását a stratégiai célok teljesítéséhez, a hosszabb távú futamidővel még inkább a fenntartható teljesítménynövekedést helyezük előtérbe.

A fenntarthatósági célok teljesülésére a feladatok végrehajtásáért felelős középvezetők, illetve szakértők ösztönzése a TM-rendszeren keresztül közvetlenül megtörténik. Emellett a prémium szabályozás lehetővé teszi a prémium bizonyos mértékű megvonását abban az esetben, ha a Fenntarthatósági stratégia célkitűzései a munkavállaló mulasztása miatt nem teljesülnek.



## 1.2. Kockázatmenedzsment

A hatékony kockázatmenedzsment elengedhetetlen a hosszú távú pénzügyi tervezéshez és a szervezeti rugalmassághoz, amit a legutóbbi pénzügyi krízis is bizonyított.

A Magyar Telekomnál ezért külön kockázatkezelési irányelv szabályozza a kockázatok kezelését, amely a következő címen érhető el: <http://www.telekom.hu/static/sw/download/kockazatkzezes.pdf>

## 1.3. Vállalati megfelelés

A Magyar Telekom Csoport Vállalati megfelelési programjának kialakításakor a cél annak biztosítása volt, hogy a Magyar Telekom Csoport üzleti tevékenységét maximális tudatossággal és elkötelezettséggel, a vonatkozó törvények és jogszabályok betartásával, az etikus üzleti magatartás legszigorúbb normáival összhangban végezze. Ehhez az esetleg felmerülő megfelelési kockázatokkal foglalkozó utasításokat adtunk ki, és az azokban foglalt eljárásokat működtetjük. Az ezzel kapcsolatos oktatásokat folyamatosan biztosítjuk munkavállalóink számára. A gyánított nem-megfelelési eseteinek jelentésére, kivizsgálására, nyomon követésére és kiigazítására világos folyamatok működnek. A Vállalati megfelelési programot a csoport megfelelési igazgató felügyeli. A csoport megfelelési igazgató közvetlenül az Audit Bizottságnak jelent, és együttműködik az Igazgatósággal, a Felügyelő Bizottsággal és a menedzsmenttel. A Vállalati megfelelési program középpontjában a Működési Kódex áll.

A 2010. év során mind a Magyar Telekom Nyrt. szervezeteinek, mind leányvállalatainknak 100%-os részvételével folyt kockázatelemzés. A felmérés eredménye alapján átfogó vizsgálat készült a lehetséges megfelelési és visszaélési kockázatokra vonatkozóan, melynek eredményei a vállalat Audit Bizottsága elé lettek terjesztve. 2010-ben bennfentes kereskedelem 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. Az év során összesen 13.866 fő beiskolázására került sor, a meghívottak 94%-a végezte el a tanfolyamokat.

2010-ben a Magyar Telekom Csoport megfelelési és visszaélési kockázatnak kitett szakterületei számára mind az anyavállalatban, mind a magyar és nemzetközi leányvállalatokban személyes tréningeket is szervezett korrupcióellenes magatartás, szerződéses partnerek átvilágítása és ajándékozási szabályok témakörökben.

Az év során a vállalatunkhoz etikátlan magatartással kapcsolatban érkezett bejelentések megalapozottságát ellenőriztük, és szükség esetén a bejelentéseket kivizsgáltuk. Amennyiben megvalósult visszaélést tapasztaltunk, a szükséges válaszlépések megtételéről megfelelően gondoskodtunk. A Magyar Telekom a vonatkozó jogszabályokban és szabályozásokban elvárt módon tesz közzé információt a korrupciós esetekről és azokra adott válaszlépésekről. Erről a 20F formátumú Éves jelentésekben található információ, amelyet a SEC jelentéssel együtt adunk ki.

### Összeférhetlenség

A Magyar Telekom Csoport az alábbi összeférhetlenségi helyzeteket szabályozza

- További munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló jogviszony létesítésének korlátozása
  - A munkavállalók nem létesíthetnek, illetve tarthatnak fenn munkaviszonyt, illetve a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyt:
    - a Magyar Telekom Nyrt-vel, illetőleg a Magyar Telekom Csoport valamely tagvállalatával azonos tevékenységet folytató vállalkozással,
    - egyéb okból összeférhetlenségi kockázatot jelentő esetekben.
  - A munkavállalók a Magyar Telekom Nyrt-vel további munkaviszonyt semmilyen tevékenységre nem létesíthetnek.
  - A munkavállalók a Magyar Telekom Nyrt-vel a munkakörükbe tartozó feladat ellátására munkavégzésre irányuló további jogviszonyt nem létesíthetnek.
- Gazdasági érdekeltség korlátozása
 

A munkavállalók nem létesíthetnek, illetve tarthatnak fenn gazdasági érdekeltséget:

  - a Magyar Telekom Nyrt-vel, illetőleg a Magyar Telekom Csoport valamely tagvállalatával azonos tevékenységet folytató vállalkozással,
  - egyéb okból összeférhetlenségi kockázatot jelentő esetekben.
- Egyéb érdekeltség korlátozása
 

A munkavállalók nem vehetnek részt olyan szerződés előkészítésében, elbírálásában és teljesítésében, illetve külső partnerrel fennálló olyan egyéb üzleti kapcsolatra vonatkozó érdemi ügyintézésben, amely a Magyar Telekom Nyrt., illetőleg a Magyar Telekom Csoport valamely tagvállalata és olyan vállalkozás között jön létre, amelyben a munkavállalók gazdasági vagy közvetett érdekeltséggel rendelkeznek.
- Személyi összeférhetlenség
 

Csak az illetékes HR-partnerigazgató egyedi engedélye alapján történhet olyan foglalkoztatás, melynek révén közeli hozzátartozók egymással közvetlen alá-, illetve fölrendeltségi viszonyba kerülhetnek.
- Munkaköri összeférhetlenség
 

A vezetőnek gondoskodnia kell arról, hogy beosztott munkavállalója a Szervezeti és működési szabályzat szerinti ügykörébe tartozó témákban nem lehet döntéshozó olyan Magyar Telekom Nyrt.-n kívüli szervezetre (társaság, alapítvány, egyesülés, egyesület) vonatkozó kérdésekben, amely szervezetnek tisztviselője (igazgatósági, felügyelő bizottsági tagja, kuratóriumi elnöke vagy tagja stb.)

## 1.4. Szabályozói megfelelés

### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Szabályozói megfelelés javítása

Környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértéséért, illetve termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, gondosságra és használatra vonatkozó jogszabályok és egyéb rendelkezések be nem tartása miatt 2010-ben sem szabtak ki bírságot társaságunkra.

A Magyar Telekom Csoport tagvállalataival szemben hátrányos megkülönböztetés miatt az illetékes hatóságoknál 2010-ben sem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem volt a vállalattal szemben.

2010-ben a folyamatban lévő munkaügyi perek száma összesen 13 volt, ebből 2 indult 2010-ben és 2 fejeződött be jogerősen gyakorlatilag pernyertességgel (az egyiknél elállt a felperes, a másiknál a felperes kérésére szüneteltetett per szűnt meg). A korábbi évekről áthúzódó eljárásokat is figyelembe véve még 11 ügy van folyamatban (ezek száma az előző évhez képest azért nőtt, mert a cégjogi beadványok miatt a jogelőd vállalatoknál indult pereket is ide számítjuk). Összehasonlításképpen: 2009-ben 4 per indult, és a korábbi évek ügyeivel összesen 2 zárult le, amelyeket a vállalat nyert meg.

2010-ben a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság, valamint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság egyedi panasz ügyekben összesen 59 millió forint összegben szabott ki bírságot Társaságunkkal szemben, mivel a Hatóságok szerint nem, vagy nem teljes körűen tartottunk be egyes jogszabályi rendelkezéseket, illetve az Általános Szerződési Feltételeinkben foglaltakat.

Az elmúlt év során több általános piacfelügyeleti eljárás is indult, azonban azok jó része az eljárások összetettsége miatt várhatóan csak 2011. évben zárul le. Piacfelügyeleti eljárás keretében csak egy esetben került sor

bírság kifizetésére, 19 millió forint összegben, amely egy 2009-ben indult eljárás lezárása volt.

Kártérítési ügyekkel kapcsolatban 36 millió forint került kifizetésre. Összehasonlításképpen: 2009-ben ez az összeg 84 millió forint volt.

Versenyellenes viselkedésre, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése miatti bírságra nem került sor egy 2010-ben indult ügyben sem.

2010-ben összesen öt versenyfelügyeleti eljárás indult a vállalattal szemben a marketingkommunikációs normák, szabályok feltételezett megszegése miatt. Ebből két esetben a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) nem állapított meg jogsértést, két esetben bírság kiszabásával végződött az eljárás, s egy esetben pedig még nem zárult le az ügy.

A GVH vizsgálata a Magyar Telekom „90 Golf 90 nyertes” játéka kapcsán 2010 októberében zárult. A Versenytanács 200 millió forint bírság kifizetésére kötelezte a Magyar Telekom Nyrt-t, mert a Hatóság álláspontja szerint a játék során a Magyar Telekom tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, valamint megtevesztette a fogyasztókat. A Magyar Telekom Nyrt. a Versenytanács határozatát bírósági keresettel támadta meg, s jelenleg az eljárás még nem zárult le jogerősen.

Az LG-vel közös készülékreklámban a Versenyhivatal megállapította, hogy egyes kommunikációs anyagok a fogyasztók megtevesztésére alkalmasak lehetnek, így erre tekintettel társaságunkat 6 millió forint bírsággal sújtotta.

Egy, még a 2006. évben indított versenyfelügyeleti eljárásban, amely szintén a készülékkampányok vonatkozásában indult, a GVH határozata két évvel a határozat kihirdetését követően, 2010. szeptemberében került írásba foglalásra és kézbesítésre, így ezen bírság kifizetésére (20 millió forint) is 2010. évben került sor. A határozatot bíróság előtt megtámadtuk, s jelenleg ez az eljárás még folyamatban van.

## 1.5. Részvétel a közpolitikában

A Magyar Telekom Csoport az érdekképviselési szervezeteken keresztül közvetett módon részt vesz a közpolitika alakításában, melyről a 2009-es évet bemutató Fenntarthatósági jelentésben talál további információt. Magyarországon a lobbitevékenységet törvény szabályozza (2006. évi XLIX. törvény és a végrehajtására kiadott 176/2006. [VIII. 14.] Korm. rend.). A Magyar Telekomnál vezérigazgatói csoport utasítás rendelkezik az e törvénynek való megfelelésről.

A vállalatcsoport 2010-ben nem végzett a 2006. évi XLIX. törvény hatálya alá tartozó tevékenységet.

Legjobb tudomásunk szerint a Magyar Telekom Csoport egyetlen vállalata sem nyújtott pénzügyi támogatást politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek 2010-ben, amely teljes mértékben megfelel a Működési Kódex részletes szabályaiban támasztott követelménynek.

## 1.6. Szállítók

### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Fenntartható szállítói lánc menedzsment

A Magyar Telekom Csoport méreténél fogva jelentős hatással van a gazdaság többi szereplőjére is, ezért felelőssége nem korlátozódhat a vállalat határain belülre. Emellett kockázati szempontból is fontos, hogy olyan szállító partnerekkel lépjen üzleti kapcsolatba, melyeknek gazdasági, társadalmi, környezeti teljesítménye megfelelő. Ennek érdekében a vállalatcsoport fenntarthatósági szempontból is menedzselti szállítói kapcsolatait.

A szállítói kapcsolatok csoportszintű koordinációját a Beszerzési igazgatóság biztosítja egyrészt központi beszerzési szolgáltatás nyújtása útján, másrészt a tagvállalatok beszerzés-szakmai szervezeteinek közreműködésével.

A szállítókat a törvényeknek megfelelő, szabályozott, a versenyt és a versenytisztaságot biztosító, átlátható, strukturált és dokumentált beszerzési eljárások során választjuk ki. A szerződéseinkben törekszünk a kölcsönösen előnyös, értékeremtő partnerkapcsolatok kialakítására. A költségghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizáljuk folyamatainkat és a szállítóink számát, amely során kialakul stabil, magas minőségű szállítói körünk.

A csoportszintű beszerzésekben rejlő szinergiák kiaknázásával 7%-kal csökkent az aktív szállítók száma a 2009. évi adatokhoz képest.

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 vállalat 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.

A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos képességeit - a Beszerzési igazgatóság internetes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben, szerződéses teljesítményüket utóminősítő rendszerben értékelik a szakemberek, amelynek alapján minősítési kategóriákba sorolják a szállítókat („A” - Ajánlottan alkalmas, „B”- Alkalmas, „C”- Alkalmazható, „D”- Nem alkalmazható).

A vállalat 2010-ben továbbfejlesztette szállítói előminősítési rendszerét, amely már 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 szállító kiválasztási 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 fenntartható beszállítói lánc megteremtése érdekében a Magyar Telekom továbbra is kiemelten kezeli Top beszállítói értékelését 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 16,2%-át adták 2010-ben).

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 növekedett, 2010-ben elérte az összes megrendelt tétel 60%-át (2009-ban 52% volt).

A belső igénylési rendszerbe további, a szállító által menedzselte elektronikus katalógusokat vontunk be. Az itt feladott beszerzési igények esetén a megrendelés teljesen elektronikus úton jut a szállítóhoz. Az így megrendelt tételek aránya elérte a 40%-ot. Az irodaszereket tartalmazó katalógus esetén a szállító már jelöli a „zöld” termékeket. Igénylés során munkatársainkat ösztönözzük ezen termékek megrendelésére.

A szállítói szerződéseinkben alkalmazott fenntarthatósági (környezetvédelmi) témakörbe tartozó klauzulákkal biztosítjuk a törvényi és vállalati elvárásainknak való megfelelést.

Termékek esetén létezik egy alapanyagokra vonatkozó „feketelista” és „szürke lista”, ami azt jelenti, hogy olyan terméket, amelyben a listán lévő alapanyag szerepel, tilos beszerezni (feketelista), illetve annak beszerzése nem támogatott (szürke lista) 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 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 a helyi szállítóktól.

#### Helyi\* szállítótól beszerzett termékek és szolgáltatások értékaránya

Tagvállalatok**	2008	2009	2010
Magyar Telekom Nyrt.	78%	74%	70% ✓
KFKI		51%	58%
IQSYS		93%	95%
Pro-M		67%	53%
Makedonski Telekom		69%	67%
T-Mobile Macedonia		56%	55%
Crnogorski Telekom		48%	38%

\* Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók.

\*\* A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai.

## DELFIN-díj a beszállítóknak

2008-ban cégünk megalapította a DELFIN-díjat, amely Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért ([http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/esemenyek/delfin\\_dij](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/esemenyek/delfin_dij)).

A DELFIN-díj odaítélésével a Magyar Telekom a fenntartható fejlődés gondolatának népszerűsítését szeretné elősegíteni, és az azért kifejtett tevékenységet kívánja elismerni.

A díjat a fenntarthatóság terén kiemelkedő szerepet vállaló beszállítók kaphatják meg, odaítéléséről a beadott pályamunkák alapján dönt egy gyakorlati tapasztalattal rendelkező kuratórium.

A harmadik díjátadóra 2010. június 21-én, a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésen került sor.



XI. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés

### DELFIN-díjban részesült beszállítók kategóriáiként

Kategória	Díjazott beszállító
Esélyegyenlőség támogatása, diszkrimináció-mentesség segítése	AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Zrt.
Megvalósult innováció a fenntarthatóság érdekében	Fornax Műszaki és Gazdasági Tanácsadó Zrt.
Oktatás és tudatformálás	Alternate Tanácsadó Kft.
Különdíj (Megvalósult innováció a fenntarthatóság érdekében)	Szigma-X Tervező és Tanácsadó Kft.

A Magyar Telekom a DELFIN-díjat 3 éven belül 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.

Számunkra a DELFIN Díj több okból is különös jelentőséggel bír. Egyrészt, ez az első díj, amit Alternate Kft-ként nyertünk el, ráadásul a tudatformálás kategóriában, ami cégünk egyik kiemelt küldetése, így fontos visszajelzés volt számunkra munkánk sikerességéről.



A tudatformálás és persze a fenntartható fejlődés területén elért eredményeinek kommunikációja a Magyar Telekom számára is láthatóan stratégiai kérdés, az ezirányú törekvések jól nyomonkövethetőek megvalósított programjai során. Egy ekkora vállalatcsoport számára komoly kihívást jelenthet ezen törekvések megismertetése minden munkatárssal, ami pedig elengedhetetlen a cégkultúra fejlődéséhez. A Magyar Telekom fenntarthatósággal foglalkozó munkatársai mindig nyitottak tapasztalataik megosztására más vállalatokkal is, ahogy ezt a CSR Kiválóság program szakmai partnereként is bebizonyították. „Mintha tűzoltó tömlőből próbálnánk vizet inni” – mondta egy résztvevőnk a közösen szervezett szakmai napot követően arról a rengeteg programról, kezdeményezésről és jó gyakorlatról, amit megismerhettünk.

Urbán Katalin, ügyvezető - Alternate Kft.

## 2. Ügyfélkapcsolatok

2.1. Ügyfélpanaszok kezelése	30
2.2. Ügyfeleink tájékoztatása	31
2.3. Marketingkommunikáció	31
2.4. Ügyfél-elégedettség	31
2.5. Ügyfeleink bevonása	33



## 2. Ügyfélkapcsolatok

### 2.1. Ügyfélpanaszok kezelése

A Magyar Telekom Nyrt. ügyfélszolgálatára mindig kiemelt feladatként kezelte az ügyfelektől érkező panaszok és észrevételek kezelését, pontos kivizsgálását és rendezését. Az ügyfél interakciókból származó tapasztalatokat 2010. során is tudatosan felhasználtuk a felmerült hiányosságok megszüntetése és az újabb panaszok megelőzése érdekében.

#### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában CRM rendszerek harmonizálása, egységesítése

Ajánlati portfólióinkban a múlt év során folyamatosan jelentek meg az ügyfelek számára egyre vonzóbb, ugyanakkor komplex szolgáltatások, kedvezményes ajánlatok. Ilyen pl. a paletta csomag, mely a magyar távközlési piacon egyedülálló módon teszi lehetővé ügyfeleink számára, hogy egy szolgáltatótól vehessenek igénybe vezetékes hang, internet, TV valamint mobil hang szolgáltatást jelentős kedvezménnyel. Az ilyen és hasonló szolgáltatások műszaki megvalósítása technológiai és számlázási szempontból egyaránt összetett problémák megoldását igényli. Előbbiek miatt panaszkezelési folyamatunkat 2010. május 1-től átalakítottuk, felkészülve arra, hogy megnövekedett forgalom mellett is alkalmas legyen a válaszadási idő csökkentésére. Felülvizsgáltuk a reklamációkezelés teljes „end-to-end” folyamatát, minimalizáltuk az átadási pontokat, megoldottuk, hogy a számlákkal kapcsolatos, valamint az egyéb panaszok kezelését egy-egy szakterület végezze a beérkezéstől a válaszadásig.

A panaszok számának csökkentése érdekében átalakítottuk az Ügyfélszolgálati Back Office munkáját. Elkülönítettük a gyorsan elvégezhető szerződés és ügyfeladat módosításokat, az összetett, több szervezetet is érintő feladatok kezelésétől. A változtatások hatására az átlagos panasz megválaszolási és ügykezelési idők annak ellenére is jelenősen javultak, hogy a beérkező panaszok száma tovább emelkedett.

2010-ben egyik stratégiai célunk volt TV piaci szerepünk megerősítése. Ezzel összhangban, hazánkban egyedülálló módon megjelentünk a kábelhálózaton nyújtott IPTV szolgáltatással, tovább növeltük SAT TV és IPTV előfizetőink számát. A növekvő ügyfélkörnek, és az időjárásra érzékeny platformoknak köszönhetően a műszaki hibabejelentések száma is megemelkedett. A külső és előre nem tervezhető események következtében egyes időszakokban kiemelkedő forgalomnövekedés következett be, melynek kezelése érdekében kialakítottuk a Műszaki Help Desken a kétszintű hibakezelési modellt. Az első szinten történik a hiba behatárolása és rögzítése, biztosítva a gyorsabb megoldást, így csak a bonyolult problémák kerülnek kivizsgálásra egy szakértői csoporthoz.

Bevezetésre került a hibakezelési folyamatba integrált SMS értesítések küldése, melynek köszönhetően ügyfeleink tájékoztatást kapnak folyamatban lévő ügyük státuszáról. 2010. évben az összes hibakezelés mintegy 70%-ában alkalmaztuk az SMS tájékoztatást. A visszajelzések igazolták várakozásainkat, az értesítésnek ez a formája maradéktalanul elnyerte ügyfeleink tetszését.

Az elmúlt év során is számos előfizető fordult a különböző érdekvédelmi szervezetekhez vagy a felügyeleti szervekhez jogorvoslatot keresve. Tevékenységünk megítélése így nem csak az ügyfeleink körében változott, hanem ezen szervezetek is számos észrevételt, javaslatot juttattak el, hogy működésünk és ügyfélszolgálatunk megfelelő minőségben történjen. Az így beérkező információkat csoportosítottuk, majd a kijelölt szervezeti felelősök belső intézkedéseket tettek. Ezek alapján történtek folyamatmódosítások, illetve meghatározásra kerültek olyan feladatok, melyek hosszabb távon valósíthatók meg.

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 beérkező panaszok / minőségi panaszok 1000 előfizetőre jutó száma.

További információk a [http://www.telekom.hu/rolunk/iranyelveink/minoseg\\_garanciai](http://www.telekom.hu/rolunk/iranyelveink/minoseg_garanciai) oldalon, részletes adatok pedig a [http://www.telekom.hu/static/sw/download/2010\\_evi\\_T-Mobile\\_szolgáltatasminesegei\\_mutatok.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/2010_evi_T-Mobile_szolgáltatasminesegei_mutatok.pdf) és a [http://www.telekom.hu/static/sw/download/2010\\_evi\\_T-Home\\_T-Systems\\_szolgáltatasminesegei\\_mutatok.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/2010_evi_T-Home_T-Systems_szolgáltatasminesegei_mutatok.pdf) oldalakon érhetők el.

Montenegróban az ügyfélpanaszok kezelésére 2010-ben létrejött egy speciális csoport annak érdekében, hogy a folyamat gyorsabban, hatékonyabban és jogi szempontból megfelelően történjen. Ennek eredményeként az írásban érkező panaszokra történő válaszadás időtartama 15 napról 8 napra csökkent. Jelenleg a panaszokon proaktív megközelítéssel, meghatározott ügymenet szerint dolgoznak, továbbá a panaszok és igények kezelésének eljárásait folyamatosan fejlesztik. A Crnogorski Telekom ügyfélpanaszainak 1000 előfizetőre jutó száma 2010-ben a fix telefonszolgáltatásokra 48, az előfizetésesre 7, a kártyás szolgáltatásokra 2 volt.

Macedóniában a T-Home üzletág esetében az ügyfelektől beérkező panaszok összegyűjtése különböző kommunikációs csatornákon keresztül történik (call centerek, PoS, e-mail, fax, levél, közösségi háló), és egy IT alkalmazásban történő rögzítés, illetve a munkatársak közötti szétosztás után kerül sor a panaszok kezelésére. Az ügyfélpanaszok csökkentésének érdekében a folyamat fontos eleme a panasz okának azonosítása és a felelős területeknek történő visszajelzés, valamint az ügyfél számára adott érthető és gyors válasz. A panaszkezelési folyamatban 2010-ben újdonság volt az ügyfél-elégedettség felmérés (ICCA), amelynek eredményei alapján egy, az ügyfélpanaszokat magasabb minőségben kezelő rendszer kerül kidolgozásra a következő évben. Az ügyfelektől 2010-ben beérkező panaszok száma 12 500 volt, amely összehasonlítva a 2009-es adatokkal 7 %-os csökkenést jelentett. A vezetékes telefonszolgáltatásnál az 1000 előfizetőre jutó panaszok száma ✓ 28,1, az internetszolgáltatásnál ✓ 13,3, az IPTV szolgáltatásoknál ✓ 60 volt. Az IPTV esetében a magasabb

panaszszám oka az volt, hogy a szolgáltatás még mindig viszonylag újnak számított (bevezetése az utóbbi két évben történt).

A T-Mobile Macedonia esetében az Ügyfélszolgálat központilag kezeli a beérkező ügyfélpanaszokat. Amennyiben az előfizető igénye nem oldható meg azonnal, a probléma a Panaszkövető alkalmazáson keresztül továbbításra kerül a Kapcsolati csoport felé, amely ilyen esetekben megoldást szolgáltat az ügyfelek számára. Az ügyfélpanaszok 1000 előfizetőre jutó száma 2010-ben 9,9 (1 295 285 előfizetőre nézve 12 831) volt.

## 2.2. Ügyfeleink tájékoztatása

**Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában**  
Termékek társadalmi, környezeti, gazdasági hatásainak kommunikálása, az ügyfelek felelősségtudatának erősítése

A Magyar Telekom Csoport törekedett az ajánlatok minél egyértelműbbé tételére és elérhetőségük minél szélesebb körű biztosítására.

A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjsomajairól 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 címeken kaphatnak tájékoztatást:

- Dataplex: [http://www.dataplex.hu/engine.aspx?page=Dataplex\\_szolgaltatas](http://www.dataplex.hu/engine.aspx?page=Dataplex_szolgaltatas)

- EPT: <http://www.ept.hu/>

- KFKI: <http://www.kfki.kit.hu/>

- IQSYS <http://www.iqsys.hu/web/guest>
- Pro-M: <http://pro-m.hu/engine.aspx?page=szolgaltatasok>
- [origo]: <http://www.corp.origo.hu/portfolio.html>
- Kitchen Budapest: <http://www.kitchenbudapest.hu/hu/products>
- M Factory: [http://www.mfactory.hu/index\\_hun.html](http://www.mfactory.hu/index_hun.html)
- 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>

A T-Mobile díjsomajjaival, szolgáltatásaival kapcsolatban a nap 24 órájában részletes tájékoztatás, illetve igény szerint módosítás kérhető

- a lakossági telefonos ügyfélszolgálaton, mely a T-Mobile hazai hálózatából a 1430-as számon díjmentesen hívható,
  - a 1777-es (Domino-központ) számon feltöltőkártyás előfizetés esetén
- Emellett a T-Mobile weboldalt még fogyasztó-barátabbá tettük, többek között a keresésnél megállapított hívószámok kiemelésével és a webshop szolgáltatás fejlesztésével, ami ezáltal gyors és egyszerű vásárlást tesz lehetővé. A szolgáltatásokat a következő weboldalon lehet elérni: <http://www.t-mobile.hu/lakossagi/szolgaltatasok>

## 2.3. Marketingkommunikáció

**Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában**  
Szabályozói megfelelés javítása

A Magyar Telekom Nyrt. erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy reklámjai a jogszabályoknak megfelelően oly módon jussanak el a fogyasztókhoz, hogy ne legyenek megtévesztésre alkalmasak. Okulva az eddigi reklámozások tapasztalataiból és figyelembe véve a GVH iránymutatásait is, a reklámok megjelentetése előtt előzetes (belső) jogi kontroll alá veti a cég a fogyasztókhoz eljutó reklámok szövegét, így azokat a kommunikáci-

ós terület minden esetben az üzleti és jogi szempontok együttes mérlegelésével alakítja ki. Az ügyfelek több kommunikációs csatornán keresztül is tájékoztatást kapnak annak érdekében, hogy minél szélesebb körben és minél pontosabb információval rendelkezessenek az ajánlatainkban szereplő szolgáltatásokról és termékekről.

## 2.4. Ügyfél-elégedettség

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez komplex ügyfél-elégedettség méréseket, melyek keretében folyamatosan monitorozza az ügyfelei (és egyúttal a versenytársak ügyfélkörének) általános elégedettségét csakúgy, mint az elégedettséget befolyásoló szolgáltatáselemek (pl. hálózatminőség, termékkínálat, ügyfélszolgálat stb.) megítélését részleteiben is. A mérések mind módszertanukban, mind az eredmények tekintetében külön-külön értelmezhetők a T-Home és a T-Mobile ügyfélkörére, 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-elégedettségméréseket, 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, standard interjúk formájában történnek, szakmailag indokolt nagyságú, rétegzésű és súlyozású mintákon. A vizsgált kérdéskörök tartalma évről évre alapvetően nem változik, így biztosítva az időbeli változások nyomon követhetőségét,

jóllehet a lebonyolítás módszertana, a minta kialakítása a belső vállalati (vállalatcsoporti) igények, illetve a termékstruktúra és a piac változásainak megfelelően időről-időre felülvizsgálatra és aktualizálásra kerül.

### Lakossági ügyfélkör

A T-Mobile-nak ügyfelei körében – a korábbi időszakokhoz hasonlóan – a 2010-es évben is kifejezetten magas elégedettségi szintet sikerült elérnie. Az európai iparági (mobil szolgáltatások) benchmark adatbázis eredményeivel összevetve, a T-Mobile e téren rendre magasan az átlag felett teljesít, 2010 utolsó negyedévében mért ügyfél-elégedettségi indexe is az ún. Top 10% tartományba sorolódott. Az egyes szolgáltatáselemek értékelését tekintve kiemelkedően kedvező volt a hálózatlefedettség és a hálózatminőség megítélése, melyek egyúttal az ügyfél-elégedettséget leginkább befolyásoló tényezők körébe sorolhatók. Kiemelhetők még a készülék upgrade-hez, a T-Pontokhoz és a T-Mobile weboldalához fűződő pozitív ügyféltapasztalatok, melyek e szempontok nagyon kedvező értékelésében tükröződnek.

A T-Home ügyfelei körében mért elégedettségi index ugyancsak magas szolgáltatási szintet tükröz, a 2010 Q4-ben regisztrált érték –a tárgyévi korábbi hullámok eredményeire is érvényesen – az európai iparági (vezetékes szolgáltatások) benchmark adatbázis Top10% és Top 33% közötti tartományába került. A T-Home erőssége – az ügyfelek szerint – többek között a felhasználóbarát és megbízható termékekben, az ezekről elérhető korrekt tájékoztatásban és nem utolsósorban a vonzó 3Play ajánlatokban rejlett. Ez utóbbi, valamint a megbízhatóság értékelése még szignifikánsan javult a 2009-es évhez képest. Szintén átlag feletti volt az ügyintézők szakértelmével, elkötelezettségével való elégedettség, de említést érdemlő volt a számlázás pontossága, érthetősége is.

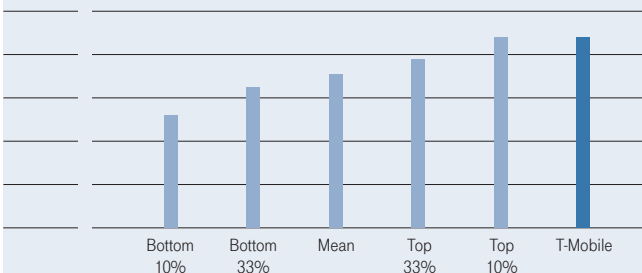
### Üzleti ügyfélkör

2010-ben az üzleti ügyfelek mobilszolgáltatásra vonatkozó elégedettsége alapján a magyarországi T-Mobile teljesítménye továbbra is átlag feletti volt, az európai élmezőnybe tartozott. Az eredmények alapján a Magyar Telekom fő erőssége többek között a hálózat minősége és a megfelelő lefedettség percepciója. A döntéshozók számára emellett kifejezetten vonzó és lojalitást erősítő tényező, hogy a Magyar Telekom évről-évre új termékekkel és szolgáltatásokkal jelentkezik az üzleti ügyfélkör számára.

Az üzleti ügyfélkör elégedettsége a vezetékes szolgáltatásokkal 2010-ben is illeszkedett a nemzetközi trendekhez. Az ügyfél-elégedettség indexe az európai átlag körüli értéket mutatott. Az üzleti vezetékes szolgáltatások terén a döntéshozók kimondottan elégedettek voltak a Magyar Telekom hang és internet-szolgáltatásainak megbízhatóságával. Továbbá pozitívként értékelték, hogy a szolgáltató betartja a szerződésben lefektetett paramétereket.

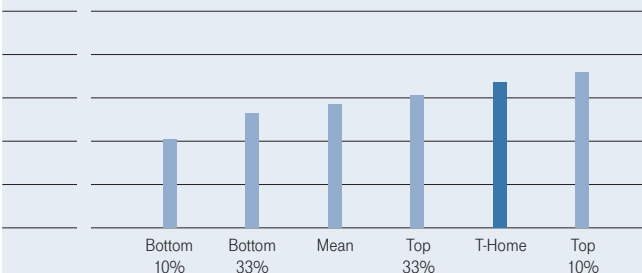
#### Elégedettség a mobil szolgáltatásokkal (lakossági ügyfelek)

A T-Mobile lakossági ügyfél-elégedettség mérésének eredménye az európai iparági benchmark adatbázis összevetésében – 2010 Q4



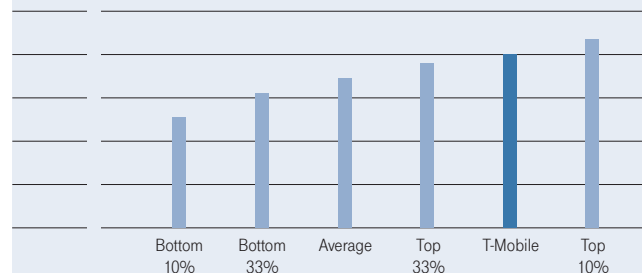
#### Elégedettség a vezetékes szolgáltatásokkal (lakossági ügyfelek)

A T-Home lakossági ügyfél-elégedettség mérésének eredménye az európai iparági benchmark adatbázis összevetésében – 2010 Q4



#### Elégedettség a mobil szolgáltatásokkal (üzleti ügyfelek)

A T-Mobile üzleti ügyfél-elégedettség mérésének eredménye az európai iparági benchmark adatbázis összevetésében – 2010 Q4





Az üzleti elégedettségmérés eredményeire támaszkodva a 2010-es évben kvalitatív (mélyinterjú és fókuszcsoportos) módszerrel részleteiben is feltártuk az üzleti ügyfelek által problémásnak ítélt területeket. E kutatás eredményei alapján az egyes üzleti területek levonhatták a tanulságokat és további lépéseket tehettek az ügyfél-elégedettség javítása érdekében.

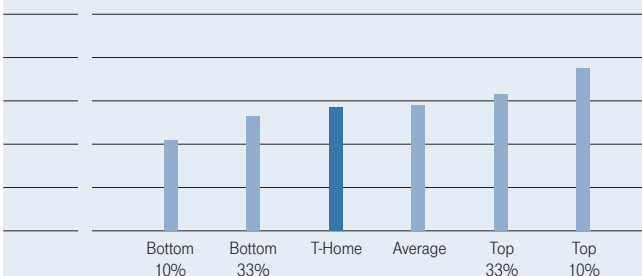
A klasszikus általános elégedettségmérés mellett egész évben folyamatosan mérjük ügyfeleink elégedettségét kifejezetten az egyes ügyfélkapcsolati csatornákkal (Customer Service), illetve azok teljesítményével. A mérés ún. Voice of the Customer típusú vizsgálat keretében, standard kérdőívvel, heti illetve 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 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 help-desk, T-Mobile és T-Home T-Pontok, T-Mobile és T-Home partner üzletek, T-Mobile webshop, valamint T-Home létesítés, hibaelhárítás és szuperszervíz.

A mérés célja folyamatosan figyelemmel kísérni az ügyfélkezelésünk minőségét, kvalitatív és kvantitatív módon információt szerezni az ügyfelek elégedettségéről, az ügyfélkiszolgálásunkkal kapcsolatos percepcióikról. 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 nyomán 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, többek között az alábbi területeken: hol van szükség több ügyintézőre, hol kell sürgősen csökkenteni a várakozási időt, ügyintézők képzése tréningekkel stb.

### Elégedettség a vezetékes szolgáltatásokkal (üzleti ügyfelek)

A T-Home üzleti ügyfél-elégedettség mérésének eredménye az európai iparági benchmark adatbázis összevetésében – 2010 Q4



## 2.5. Ügyfeleink bevonása

**Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában**  
**Termékek társadalmi, környezeti, gazdasági hatásainak kommunikálása, az ügyfelek felelősségtudatának erősítése**

A Magyar Telekom „hello holnap!” néven fenntarthatósági kommunikációs kampányt indított 2010. december 27-től a hazai médiában. A rádióban, tévében és interneten látható kampányban közismert személyek mondták el év végi fogadalmukat arról, hogy jövőre mit tesznek azért a mindennapi életükben, hogy környezettudatosabban, fenntarthatóbb módon éljenek. A kampány célja, hogy példát mutasson arra, hogy mindenki tud változtatni a saját életén, környezetén. Ezzel egy időben a [www.helloholnap.hu](http://www.helloholnap.hu) weboldalon 2011. január végéig lehetett videós és szöveges fogadalmakat tenni. A legjobb üzeneteket fenntartható nyereményekkel jutalmazta a vállalat.

A Magyar Telekom a „hello holnap!”-pal nem egy újabb márkát kíván bevezetni, hanem egy kezdeményezést indított el, amely reményei szerint mozgalmommá női ki magát. A vállalat saját fenntartható működésén keresztül, valamint szolgáltatásai, termékei révén ügyfelei és partnerei számára hosszú ideje elérhetővé teszi a fenntarthatóság eszméjét. Ennek minél szélesebb körű terjesztését és támogatását pedig kiemelt feladatának tekinti a jövőben is. A kampány során ismert énekesek, sportolók, művészek segítségével próbálja felhívni a figyelmet a téma fontosságára. Konkrét példákon keresztül mutatja be, hogy a mindennapokban hogyan éljük, hogyan élhetjük meg a fenntarthatóságot, mit lehet tenni a fenntartható jövőért.

## Viszlát tegnap!



Mért nem tanulunk történelmünk tanulságaiból? Egyedülállóan tehetséges fajunk tragikomédiaként minduntalan körbefordul a múlt, hogy egy szemvillanás alatt romboljuk le azt, amit felépítettünk...

Mikor egy nagyvállalat stratégiai szinten foglalkozik a jövő környezeti, emberi vonatkozásaival, nem árt féltetenni a kísérőt kételyt, és meglátni a lehetőséget. Egy kor, csak a korszak eszköztárával változtatható meg, és ebben a folyamatban – alaposan ismerve már a jelen fenyegető konfliktusait – valamennyiünknek helye, feladata, felelőssége van.

A Hello Holnap tehát üzenet, aki hallja, adja át: mindenki, méretéhez és lehetőségeihez képest, de tegyen valamit, ha ki akar szállni az idő körhintájából!

Novák Péter  
PartArt Csoport  
Kreatív Vezető  
www.kulturpart.hu

A Magyar Telekom szerteágazó és sokszínű fenntarthatósági tevékenységeit, így a társadalmi felelősségvállalását, adományozási tevékenységét, gyakornoki programját, esélyegyenlőségi kezdeményezéseit is mind a hello holnap! név alatt fogja a jövőben kommunikálni. A „hello holnap!” kommunikáció arca Novák Péter.

A hello holnap!-ról és a kampányról további részletek a [www.helloholnap.hu](http://www.helloholnap.hu) weboldalon találhatóak.

A Crnogorski Telekom 2010 júliusában és augusztusában egy széles körben reklámozott marketing kampányt indított „Superhero” címmel. A kampány célja a T-Mobile szolgáltatások előnyeinek bemutatása és társadalmi felelősségvállalási kezdeményezésekhez kötése volt. A kampány arca egy fiatal lány, Daniela, aki az önkéntességet támogatja és hisz abban, hogy Montenegró tele van „szuperhősökkel” akik bennünk laknak és jó cselekedetekre ösztönöznek minket. Célja, hogy megtalálja a szuperhősöket és összefogásukkal egy közös jócselekedetet hajtson végre – egy környezetvédelmi akciót Virpazar-ban. (Virpazar egy kis, történelmi helység Podgorica mellett.) A kampány lezáró szakaszában körülbelül 100 ember gyűlt össze, hogy a Crnogorski Telekom munkavállalóival együtt kitisztítsák a Crmnicka folyót és rendbe tegyék Virpazar közterületeit.

A Magyar Telekom digitális ügynökségeként szinte minden kampányához van valami közünk, ezért is látjuk, mennyi szállal kötődik a cégcsoport a fenntarthatóság témaköréhez. Mindez már a hello holnap kezdeményezés elindítása, illetve kitalálása előtt is egyértelmű volt, de a közös projekt jó alkalmat kínált arra is, hogy az addig kicsit mozaik-szerűen megélt programokat egységben is láthassuk és megmutassuk.

Jó látni, hogy egy cég tudatosan, valóban a helyén kezeli a témát, és ez visszatükröződik a mindennapok szintjén is. Mert örvendetes, ha egy cég zöld kezdeményezéseket indít és támogat – de az teszi hitelessé számomra az egészet, hogy hétről-hétre látom, amint a megbeszélésekre biciklivel vagy tömegközlekedéssel járnak és kerülik a nyomtató használatát, csak hogy két példát említsek.

A közös munka nekünk is példát mutat, amit szeretnénk a kirowski gyakorlatában is alkalmazni, úgyhogy több szempontból is köszönjük, hogy felelősen gondolkodtok és cselekedtek!

Szia tegnap, üdv ma, helló holnap!



Cserni Judit - group account director | kirowski

## 3. Határtalan kommunikáció

3.1. ICT a fenntarthatóságért	36
3.2. Digitális felzárkóztatás	36
3.3. T-City, a jövő városa	39
3.4. KIBU, a Magyar Telekom innovációs laborja	39
3.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása	40



## 3. Határtalan kommunikáció

### 3.1. ICT a fenntarthatóságért

**Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában**  
Fenntarthatósági szempontból speciális  
ICT termékek

**Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában**  
Új termékfejlesztési folyamatok fenntarthatósági  
kritériumrendszere

A Magyar Telekom Nyrt. fenntarthatósági szempontból is értékeli termékeit és szolgáltatásait.

Az értékelésből kiderül, hogy adott terméknek vagy szolgáltatásnak vannak-e kedvező környezeti és társadalmi hatásai, illetve hozzájárul-e a hosszú távú gazdasági fejlődéshez, és kedvező-e az ügyfél számára.

A termékek/szolgáltatások fenntarthatósági hatásait 3 dimenzióban, 15 témakörben, 42 kérdés alapján vizsgálja a vállalat.

A fenntarthatósági értékelés – a kapcsolódó utasításoknak megfelelően – a vállalat minden termékére vonatkozik. A szolgáltatások fenntarthatósági értékelésének dimenzióiról és témaköreiről részletesebben a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből tájékozódhatnak.

A legfontosabb fenntartható termékeiről és azok fenntarthatósági előnyeiről a vállalat tájékoztatja ügyfeleit, hogy felelős döntést hozhassanak a megfelelő termék vagy szolgáltatás kiválasztásával.

A legfontosabb fenntarthatóság irányába mutató termékek és szolgáltatások:

- TelePresence konferencia
- Hosting (Adatpark) szolgáltatások
- Blackberry Enterprise
- e-Beszerezés
- Távszámla
- Mobilinternet
- Mobil Vásárlás
- MobilFizetés
- Mobilkód
- Egészségügyi távtanácsadó szolgáltatás
- Compleo
- Kedvezményes prepaid 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](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/ict_a_fenntarthatosagert)

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 készenléti és rendvédelmi szervek között, amely gyorsabbá, hatékonyabbá és biztonságosabbá teszi az egyes akciók kivitelezését. Az EDR magyarországi felhasználói a Rendőrség, a Tűzoltóság, a Katasztrófavédelem, a Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium, a Vám- és Pénzügyőrség, a Büntetés-végrehajtás, a Nemzetbiztonsági Szolgálatok, az Országos Mentőszolgálat és a Honvédség.

Részletesebben a 2008-as Fenntarthatósági jelentés tájékoztat a témáról: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/fenntart\\_jel\\_2008\\_hun.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/fenntart_jel_2008_hun.pdf)

### 3.2. Digitális felzárkóztatás

**Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában**  
A digitális felzárkóztatási programok

Digitális megosztottságról akkor beszélünk, amikor az informatikai lehetőségekhez (területi elhelyezkedés, szociális vagy egyéb szempont miatt) különféleképpen hozzáférő rétegeknek nem egyformán van lehetőségük információhoz jutni.

A Magyar Telekom digitális felzárkóztatási programjaival törekszik a digitális szakadék áthidalására és 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 átforgalmazása 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 kedvezményt biztosít a Vakok és Gyengénlátók-, valamint Siketek és Gyengénhallók Szövetsége tagjainak.

## 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. A programhoz 2010 végéig több mint 170 szervezet csatlakozott (regisztrált), akik közül 110-en aktiválták is honlapjukat. 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. A program célcsoportjai a szociális hátránnyal vagy fogyatékkal élő közösségek érdekeit képviselő, támogató civil szervezetek: munkanélküli fiatalokat, iskolákat, pályakezdőket segítő csoportok, kisebbségi közösségek, valamint egyéb társadalmi problémák megoldását célzó alapítványok, egyesületek.

A projekt a célcsoportok – érdekközösségek, civil szervezetek – számára olyan eszközként szolgál, mellyel saját magukat és kommunikációs készségeiket fejleszthetik, így elősegítve a személyes és a szakmai fejlődést. A közösségek, civil szervezetek számára lehetőséget nyújt ismertségük növelésére, a hasonló érdekkörű szervezetekkel történő információ- és tapasztalatcserére, ezen keresztül akár a sikeresebb adománygyűjtésre. Részletek az alábbi címeken találhatóak:

[http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/tarsadalom/digitalis\\_hid/egalnet](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/tarsadalom/digitalis_hid/egalnet)

<http://www.egalnet.hu>

## Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása

A Magyar Telekom Digitális Híd Kistelepüléseken program célja, hogy megismertesse az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azokon a területeken, ahol a digitális különbség jelen van, és idővel szakadékká mélyülhet. A program törekvése a kevesebb mint 3000 lelkes, elmaradottabb, hátrányos helyzetben lévő kistelepülések kommunikációs felzárkóztatása és így a helyi és regionális fejlődés segítése. Ennek keretében a falvakban élők számára hatékony, egyénre szabott ismeretterjesztést, informatikai oktatási tevékenységet nyújt a Magyar Telekom önkéntes szakmai csapata.

2010 végéig már 151 programra került sor. A rendezvényeket 2010-ben kb. 1500-an látogatták, és eddig 275 Magyar Telekom munkatárs segítette őket a világhálón való eligazodásban.

2008-hoz hasonlóan idén is kitelepült a program a Kapolcsi Művészetek Völgye Fesztiválra. Ennek keretében a Völgyben nyújtott internetelérést a betelepülőknek, ahol így az internet oktatási profil kevésbé volt jelentős.

A Digitális Híd Kistelepüléseken program egy újabb elemmel egészült ki 2009-ben Digitális Híd Feste 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 Kultúrpart a helyi tehetségek között tart tehetségkutató versenyt, ahol a legjobban szereplők bemutatkozási lehetőséget és az interneten való megjelenést nyerhetnek el. 2010-ben 3 Digitális Híd Feste került sor. Kettőre a Jövő/Menő program keretében a mezőcsáti kistérségben, egyre pedig a Nyírségben került sor. Videók, képek és további információ a programról: [http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/tarsadalom/digitalis\\_hid/digitalis\\_hid\\_kistelepuleseken](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 „ZöldZónákból” indított hívások percdíjára 50%-os kedvezmény érvényesül.

Ezúton is szeretnénk megköszönni a Magyar Telekom dolgozóit, és a Szívlapát Alapítvány munkatársai jelenlétét, munkáját a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei, Mezőcsáti Kistérségben. A Jövő/Menő program keretében kistérségünk 9 településének lakossága megismerkedhetett az internet használatának lehetőségeivel. Az iskolák számára 2010 év végén adományozott számítógépeket azóta is örömmel használják a tanulók.



A szabadidős programokat kínáló vállalkozások üzemeltetői szintén örömmel fogadták a Magyar Telekom dolgozóit. A Magyar Telekom önkéntesei nemcsak munkavégzésükkel, jelenlétükkel, hanem a vendégéjszakák számának növelésével is hozzájárulnak kistérségünk gazdasági helyzetének javulásához.

Mindemellett egy-egy tehetségkutató verseny, vagy önkéntes nap újra közösséggé formálta a lakosság tagjait. A másfajta életszemlélet, az üzenet, hogy közösen együtt minden sikerülhet egy-egy település lakosságát arra ösztönözte, hogy Egyesületet alakítva segítsék településüket.

Sokak régi terve vált valóra, mikor sikerült megnyitni a Helyi Termékek boltját Mezőcsáton. A kerítés- és iskolafestés, az óvoda udvarának parkosítása mellett fontosak az emberi kapcsolatok alakulása. Az önkéntes munkák alkalmával lehetőség van megismerni egymást, egymástól kölcsönösen tanulva pedig értékesebb emberré válni.

Mi, a Mezőcsáti Kistérség lakói, bizunk benne, hogy a Magyar Telekom dolgozóit térségünk visszatérő vendégei lesznek.

Balla Mónika – Mezőcsáti Kistérség Többcélú Társulása Kistérségi Iroda

Alacsony jövedelmű csoportok részére kínáljuk az Eco (<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/tarifak/havidijas/eco>) és Mix (<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/tarifak/havidijas/mix>) díjcsomagjainkat. Az utóbbi túlköltségek ellen is biztonságot nyújt.

Kistérségi hálózatfejlesztési projektjeink az Európai Unió támogatásával, az Európai Regionális Fejlesztési Alap társfinanszírozásával valósultak meg az Új Magyarország Fejlesztési Terv - Gazdaságfejlesztési Operatív Program keretében.

A megvalósított 6 projekt célja Püspökladány, Berettyóújfalú, Marcali, Kisvárdá, Nyírbátor és Vásárosnamény kistérség településeinek a legmodernebb technológiára épülő szélessávú hálózati infrastruktúra kiépítése volt. A kiépített hálózat szélessávú internet szolgáltatás biztosításán túl alkalmassá vált minimális többletfejlesztéssel egyéb szolgáltatások, pl. KTV, telefon, térfigyelés elérésére is. A fejlesztés során a települések legalább 95%-át elérő hálózat épült ki.

A pályázatban vállalt ingyenes internet oktatások megtartására kerültek településenként külön-külön. Előzetesen a helyi önkormányzatokkal egyeztetünk az oktatások helyszíneivel és időpontjaival kapcsolatban, majd plakátokon is kihirdetésre kerültek az oktatások.

Az oktatásokon az alábbi témák kerültek bemutatásra, gyakorlásra:

- Az internet működése
- Internetes böngészés, levél fogadás, információgyűjtés az internetről
- Pénz és idő spórolás az internet használatával
- Ügyintézés, csekkbefizetés interneten
- Olcsó és gyors vásárlás az interneten keresztül

Emellett minden térségben 2 helyen nyilvános internet hozzáférési pontok lettek telepítve, amelyekben a nyitvatartási rendnek megfelelően mehetnek be és vehetik igénybe a helyi lakosok a szolgáltatást, melyhez a Magyar Telekom Nyrt. biztosítja ingyenesen az internet elérhetőséget.

Az ország vezető szélessávú szolgáltatójaként a Crnogorski Telekom felelősségének érzi, hogy az ország elsőszámú 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 internet penetráció 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 Montenegró információs kultúráját. A projekt első szakaszában 21 település 15 000 általános- és középiskolás tanulója ismerkedett meg az internet által kínált lehetőségekkel és az iskolai honlapokkal. A második szakaszban a projekt az idősek körében népszerűsítette az internethasználatot. A cél az új technológiákkal szembeni félelmek, előítéletek és akadályok elhárítása. Egy 2006-ban, a Közoktatási és Tudományos Minisztérium támogatásával indult projekt eredményeként immár négy éve a Crnogorski Telekom ingyenes internet-hozzáférést biztosít ADSL technológiával az ország minden általános- és középiskolájában. A vállalat a fogyatékosok érdekeit képviselő civil szervezeteket is ellátja ingyenes internet-hozzáféréssel.

A MakTel a városi mellett a külvárosi és vidéki területeken is jelentős hálózati infrastruktúra-fejlesztést végez, ezért napjainkra a vezetékes hálózati lefedettség elérte a lakott területek 80,7%-át, azaz a háztartások 99,2 %-át. A vezetékes hálózatot kiegészíti a T-Mobile Macedonia GSM

hálózata, amely a lakosság 99,9%-át illetve az ország területének 98 %-át fedi le. Macedóniában a háztartások 40%-ában van szélessávú internet, ami 51%-os piaci részesedést jelent.

A vállalat nemcsak hálózatfejlesztési törekvéseivel, hanem értékesítési tevékenységével is hozzájárul a digitális szakadék áthidalásához. Kedvező árakon és feltételekkel kínál berendezéseket (pl. PC-t, TV-t), amelyekkel hozzájárul a távközlési szolgáltatások és informatikai eszközök használatának általánossá tételéhez.

Kormányzati együttműködésben a Makedonski Telekom azon dolgozik, hogy a nagysebességű internetet ingyenes elérhetővé tegye gyermekek, tinédzserek és fiatalok számára, az ország minden szegletében. A projekt keretében 2010-ben Macedónia hat városának 10 kollégiumában építette ki a szükséges hálózati hozzáférést.



Kistérség	Projekt megvalósítás ideje	Elnyert támogatás összege	Érintett települések száma	Internet oktatáson résztvevők száma
Püspökladány	2008.11.01 – 2010.12.31	12.948.000 Ft	3	n.a.
Berettyóújfalú	2008.11.01 – 2010.12.31	49.420.500,- Ft	5	n.a.
Marcali	2008.11.15 – 2010.12.31	74.857.488,- Ft	9	46
Kisvárdá	2008.11.15 – 2010.08.31	133.126.038,- Ft	9	57
Nyírbátor	2008.11.15 – 2010.08.31	123.857.814,- Ft	6	56
Vásárosnamény	2008.11.15 – 2010.09.30	137.317.518,- Ft	8	64

### 3.3. T-City, a jövő városa

#### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Technológiai fejlődés követése, új szolgáltatások

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 technológiai életminőség-javító hatását, és megismerkedhet a Magyar Telekom közösségi szolgáltatásaival. A vállalat és Szolnok városa közötti együttműködés egy hosszú távú innovációs program, amelynek fókuszában az oktatás, a kultúra, a közbiztonság, a turizmus és az egészségügy áll.

2010 során a következő szolgáltatások, tesztek 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. A 24 órás diákvetélkedőt, amely a Sportcsarnokban került megrendezésre, szintén közvetítettük.

#### Diákazonosító beléptető rendszer

A 2009-es tanév kezdete óta egy szolnoki általános iskola már rendelkezik rádiófrekvenciás azonosító (Radio Frequency Identification, RFID) technológián alapuló beléptető rendszerrel, amely regisztrálja a belépőkártyát viselő tanuló érkezését és távozását. A szülők akár automatikus sms-ek, akár az internet segítségével ellenőrizhetik gyermekeik érkezését az iskolába, illetve távozását onnan. A 2010-es év során a rendszer a biztonság növelése érdekében forgókapukkal, és a kényelmet növelendő e-Ebédjegy megoldással lett kibővíve. A következő évben további, kapcsolódó fejlesztések is várhatók.

#### Jövő Áruháza

A Jövő Áruháza projekt a Coop Szolnok szandaszőlősi szupermarketében került kialakításra. A projekt során a Magyar Telekom Nyrt. partnerei az [origo], a Laurel, a Bizerba és a KFKI voltak. A boltban a tudatos fogyasztói magatartást elősegítő, és a vásárlást megkönnyítő modern, XXI. századi elvárásoknak megfelelő eszközök, szolgáltatások lettek elhelyezve.

#### ICT tudatosító kezdeményezések

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

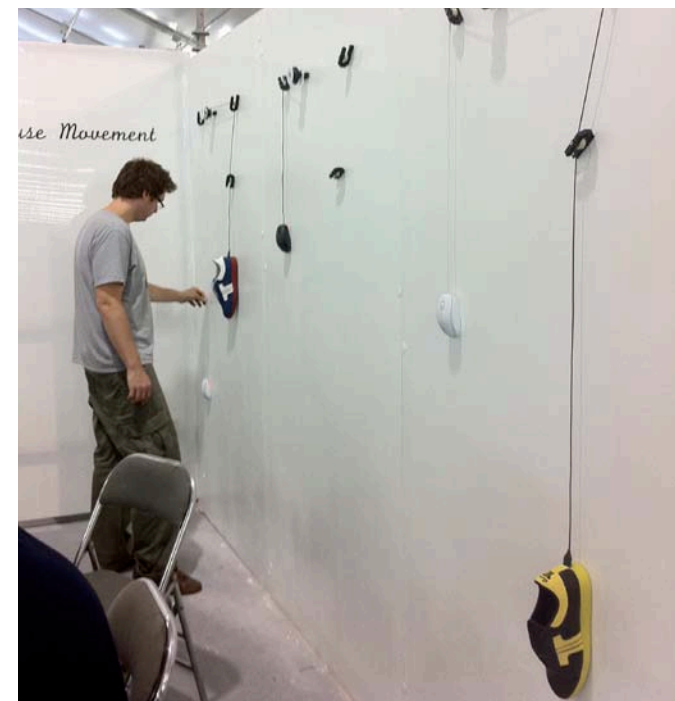
T-City Kids szakkörösorozat: a szakkörökön közelebb hozza az általános iskolásokhoz a mobiltelefon és az internet újdonságait. Ezen kívül a négy tavaszi és három őszi T-Kids szakkörökön az általános és középiskolás diákok számára internetbiztonsági előadásokat tartott a vállalat. A Magyar Telekom vendégül látta a Kék Vonal Alapítvány munkatársait, akik segítségével a gyerekek információt kaptak az internet árnyoldalairól, 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.

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

### 3.4. KIBU, a Magyar Telekom innovációs laborja

A Kitchen Budapest, ismertebb nevén KIBU, 2007 májusa óta működik, mint a Magyar Telekom innovációs laborja. Városi térrel, mobil kommunikációval és internettel foglalkozó multifunkcionális hely, amely fiatal kutatók számára teret és eszközt biztosít a szabad gondolkodásra és a kreatív csapatmunkára. Egyik alapvető célja megkeresni a társadalom, a művészet, a tudományok és az új média közötti kapcsolódási pontokat, s közös, nemzetközi kontextusban is érvényes, lokális válaszokat adni mérnökök, művészek, designerek, a labor kutatói segítségével. A KIBU tehát



KIBU – BYMM (Győzd Le Az Egered Mozgalom)

egy labor, ahol a kutatás, a fejlesztés és az oktatás egyaránt kiemelten fontos szerepet kap.

2010-ben több helyszínen megrendezésre került a Recycling workshop, amely arra hívta fel az érdeklődők figyelmét, hogy az otthon felgyülemlett technológiai hulladékból (e-junk) és újrahasznosítható anyagokból játékokat, hasznos tárgyakat készíthetnek. Egy egész napos workshop alkalmával a budapesti Gödör Kulturális Központban működő hajó modelleket, valamint egy mozgásban lévő városmakettet építettek közösen az érdeklődőkkel.

2010 másik sikere a BYMM (Beat Your Mouse Movement) projekt, amely a fenntarthatóság egy korszerű támogató eszköze. Közismert tény, hogy az emberiség sok időt tölt számítógép előtt, ide értve munkát, online tevékenységet és játékot. Mindez mozgásszegény életmódhoz és környezetünk ismeretének csökkenéséhez vezet. A BYMM (Győzd Le Az Egered Mozgalom) arra motiválja a használót, hogy egészsége megőrzésének és környezete jobb megismerésének érdekében közlekedési eszköz használata helyett minél többet sétáljon.

### 3.5. Szolgáltatások rendelkezésre állása

A Magyar Telekom Nyrt. az interneten és az ügyfélszolgálatokon is elérhető Általános szerződési feltételek (ÁSZF) alapján biztosítja előfizetői jogait a szolgáltatás rendelkezésre állásával és a hibák elhárításával kapcsolatban. Ebben biztosítja, 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 előfizetők részére meghatározott folyamat során történik a hibakezelés – többek között az ÁSZF-ben rögzített jogaiknak megfelelően – a hiba észlelése és a társaságnál történő rögzítése után.

Az Általános szerződési feltételek elérhetőek: <http://www.telekom.hu/szolgáltatások/aszf>

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

2010-ben a vállalat – az új, hosszú távú, 2009-ben megkezdett stratégiának megfelelően – folytatta a nagyarányú optikai hálózat-építést, mellyel 57 000 háztartást ért el optikával. Az optikai hálózatokon az aktív (energiát igénylő) elemek hiánya miatt magasabb rendelkezésre állást lehet elérni.

2010-ben a vállalat az elavult, kihasználatlan hálózatelemek bontását kezdte meg azzal, hogy közel 8 000 db PCM-et szerelt le a hálózatból. Ez egyrészt csökkentette az adott rézkábelek szélessávú zavartatását, másrészt az egy előfizetővel működő PCM-ekről fizikai érpárra lettek az előfizetők áterhelve, amivel stabilabb működést, a rendelkezésre állás javulását lehetett elérni.

Társaságunk a Renewal projekt keretében közel 28 millió forintot fordított access rézkábel felújításra a szolgáltatások javítása érdekében.

Mivel 2010-ben egyre jobban előtérbe kerültek a TV szolgáltatások, valamint a Kábel TV folyamatok integrálása is szükségessé vált a Magyar Telekom folyamataiba, a Fault Management Umbrella (FMU) projekten belül megvalósításra került a TV szolgáltatások és a Kábel TV hálózat proaktív riasztás felügyelete. Ez lehetővé teszi az esetlegesen bekövetkező hibák gyorsabb észlelését, így a rendelkezésre állás növekedését.

A televíziós szolgáltatások üzembiztonságának emelése érdekében 2010-ben a Magyar Telekom műsorszolgáltató csatornák georedundáns műholdas vételi rendszerét alakította ki. Ezzel a megoldással a központi fejállomás körzetében jelentkező időjárás okozta időszaki zavartatások hatása kivédhetővé vált.

A szolgáltatások rendelkezésre állása 2010-ben az alábbiak szerint alakult.

Szolgáltatások rendelkezésre állása					
Éves rendelkezésre állás [%]	2006	2007	2008	2009	2010
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,96	99,98	99,98	99,97/99,95	99,94/99,75
SatTV				99,83	99,90
IPTV		98,74	99,77	99,80	99,85
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,83	99,82	99,93	99,90	99,90/99,96/99,72
Mobilinternet (2G/3G)	99,74	99,50	99,71	99,67/99,50	99,40/99,49
Telefon/VoIP/VoCa	99,97	99,97	99,96	99,96/99,65/99,97	99,95 ✓ /99,94 ✓ /99,91 ✓
Mobiltelefon (2G/3G)	99,94	99,94	99,94	99,94/99,91	99,93 ✓ /99,88 ✓



## 4. A környezeti terhelés csökkentése

4.1. Klímavédelem	42
4.2. Vízfelhasználás	49
4.3. Biológiai sokféleség	50
4.4. Kibocsátások	51
4.5. Hulladékok	51
4.6. Környezeti célok és költségek	52
4.7. Kerékpárral a fenntarthatóságért	53



## 4. A környezeti terhelés csökkentése

### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Ambíciózus ökohatékony cél

A Magyar Telekom Csoport tevékenységi körénél fogva nem tartozik a jelentős szennyezők közé bemeneti (nyersanyagok, energiafelhasználása) és kimeneti (keletkező hulladékok, kibocsátások) oldalról nézve sem. (lásd a 3. ábrát)

Emellett szolgáltatásaival a Magyar Telekom ügyfeleinek is lehetővé teszi, hogy csökkentsék környezeti hatásukat, és hangsúlyt fektet ennek tudatosítására is.

A következő részben közölt diagramok teljes körű értelmezhetőségéhez szorosan hozzátartozik a Magyar Telekom Csoport összetételének ismerete, mely a vizsgált évek alatt a jelentés „I. A vállalatcsoportról” szülő fejezetében található táblázat szerint változott.

### 4.1. Klímavédelem

#### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Klímastratégia: 10% CO<sub>2</sub> csökkentés, klímakockázatok felmérése, ICT termékek klímapotenciáljának kihasználása

A klímaváltozás és annak hatásai korunk egyik legnagyobb környezetvédelmi problémájának tekinthető. A globális hőmérséklet-emelkedés hatására egyes területek elszivatagosodnak, másokat áradások sújtanak, miközben világszerte gyakoribbá és intenzívebbé válnak a szélsőséges időjárási jelenségek. Ezen változások a legszegényebb területen élőket sújtják a legjobban, az emelkedő tengerszint százmilliók lakóhelyét veszélyezteti, és milliárdok ivóvízellátása kerül veszélybe. A klíma változása a

biológiai sokféleség sérülését is okozza, mivel sok faj képtelen alkalmazkodni a gyors változáshoz.

A Magyar Telekom Csoport egyik legnagyobb kihívást jelentő stratégiai célja a klímavédelem és ezzel együtt saját és ügyfelei CO<sub>2</sub> terhelésének csökkentése. A vállalatcsoport 10%-os CO<sub>2</sub> csökkentési célt fogalmazott meg 2011-ig\*.

Az infokommunikációs szektor, 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 munkatársi utazást bonyolít.

Másrészt ICT (információs és kommunikációs technológia) szolgáltatások nyújtásával hozzájárul az utazás, az energia, az üzemanyag megtakarításához, így a CO<sub>2</sub> 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 a hálózatok elemeiben, veszélyeztethetik az IT szolgáltatások zavartalan működését. A kockázat kezelése érdekében a Magyar Telekom tanulmányt készített az éghajlatváltozás hatásairól és ennek pénzügyi következményeiről, és ennek eredménye alapján időjárási megfigyelő műszerekkel kezdte meg felszerelni az időjárási szélsőségeknek leginkább kitett tornyait. Jelenleg 16 állomáson működik mérőrendszer, és a beérkező adatokat a vállalat szakemberei folyamatosan értékelik.

\* Bázisév: 2007

### Klímavédelmi kampány

Az előző évhez hasonlóan idén is folytatódott a Magyar Telekom munkatársaknak szóló klímavédelmi kampánya, amelynek továbbra is célja, hogy minden munkatárs ismerje meg, és érezze magáénak a klímaváltozás problémáját, valamint saját munka- és otthoni környezetében tegyen a pazarló anyag- és energiafelhasználás ellen. Ehhez járultak hozzá a kampány akciói, amelyekben ismereteket lehetett szerezni és tanácsokat lehetett kapni többek között a hő-, az energia- és a víztakarékossággal kapcsolatban.

A 2010. év során bevezetésre került a TeleKocsi program, amely egy lehetőség a vállalati gépkocsival azonos időben, azonos célállomásra vagy azonos útirányba tartó munkatársak részére, hogy egy autóban többen utazzanak. A program így hozzájárul a költségek csökkenéséhez, a CO<sub>2</sub> kibocsátás megelőzéséhez, valamint speciális helyzetek kezeléséhez (pl. szmogriadó, sztrájk).

Ugyancsak 2010-ben döntött a vállalat a gépkocsi és motoros futárok mellett a kerékpáros futárszolgálat alkalmazásáról, amely CO<sub>2</sub> kibocsátás nélkül viszi a küldeményeket egyik telephelyünkről a másikra. A klímabarát megoldáshoz papírmentes megrendelés is tartozik. A futárcég a megrendeléshez nem, csak az elszámolás (a rögzített teljesítések számlával együtt történő megküldése) során használ papírt, ezzel is csökkentve környezeti terhelését.

A Föld Órája 2007-ben indult Sydney-ből a WWF kezdeményezésére, majd 2008-ra már nemzetközi megmozdulássá vált, ekkor vett részt először Magyarország is. Tavaly 88 ország 4000 települése, és több százmillió ember kapcsolta le együtt a fényeket. Magyarországról 67 település és egymillió ember csatlakozott.

Az eseményre idén március 27-én, szombaton került sor 20:30 és 21:30 között. Az akció célja, hogy felhívja a figyelmet az éghajlatváltozásra és annak veszélyeire, amelyeket sajnos az utóbbi időben jelentkező kellemetlen hatások ellenére sem vesznek elég komolyan a világ döntéshozói.

Az akcióhoz nemcsak települések és magánszemélyek csatlakozhatnak, hanem vállalatok is. Ennek keretében a Magyar Telekom Csoport is csatlakozott az akcióhoz a 2008-as és a 2009-es évhez hasonlóan, és vállalta, hogy az akció idejére lekapcsolja üzletei, irodaházai és fényreklámjai világítását. A Magyar Telekom Csoport tagjaként az [origo] és az iWW szintén csatlakozott a kezdeményezéshez és fekete háttérrel jelent meg az akció idejére.

### Crnogorski Telekom

2010-ben a vállalat GPS eszközöket telepített a gépkocsi flottához kapcsolódó költségek szorosabb ellenőrzése érdekében, ami az energiafelhasználás jelentős csökkenéséhez vezetett. Az aktív flotta 142 gépkocsit számlál, melyeknek futásteljesítménye gépkocsinként és havonta 110 kilométerrel, összességében 187000 kilométerrel csökkent 2009-ről 2010-re. A közvetlen üzemenyagfogyasztás csökkenésén túlmenően jelentősen csökkent a gumibroncsok, akkumulátorok, kenőanyagok, pótkatrészek stb. felhasználása. 2010-ben a következő kezdeményezésekkel javítottuk energiahatékonyságunkat:

- Régi, alacsony hatékonyságú ( $\eta = 0.5 \div 0.6$ ) transzformátorállomások nagyobb hatékonyságúakra történő cseréje ( $\eta > 0.91$ );
  - Szigetelőpanelek beépítése az Adatközpontba, amelyek elkülönítik a meleg és hideg zónákat (légkondicionálás optimalizálása);
  - Az adatcentrum légkondicionált üzemi hőmérsékletének 21 fokról 23 Celsius fokra emelése, amely lépés a légkondicionálók teljes fogyasztását kb. 10%-kal csökkentette;
  - Az Adatcentrum légkondicionáló berendezései kültéri egységeinek árnyékolása a közvetlen napsugárzásnak való kitétség megelőzése érdekében;
  - Régi központi légkondicionálók „split-klimára” cserélése, amelynek energiafogyasztása jóval alacsonyabb és a helykihasználás optimalizálását is szolgálja;
  - Fűtőelemek (radiátorok) számának csökkentése a helykihasználás optimalizálásával – amelynek eredményeként a fűtőolaj-felhasználás több mint 28%-kal (75 000 literrel) csökkent 2009-hez képest;
  - 55 bázisállomás generátorainak automatikus késleltetett indítása, melynek eredményeként a fenntartási költségek, és a CO<sub>2</sub> kibocsátás mérséklődése várható;
  - Bázisállomás konténernek természetes hűtése ventilátorral, a hatékonyabb és a légkondicionálás leállása esetén is lehetséges működésük érdekében (pilot)
- A műszaki terület teljes energia-megtakarítása a fentiek segítségével 800 MWh évente.

Tagvállalati bontásban csökkent a felhasználása a KFKI-nak (7,7%-kal) az IQSYS-el történő egybeolvadás és épület-racionalizálás révén. Több mint 10%-os csökkenés mutatható ki a MakTel-nél, amelyet korszerű technológia alkalmazásával ért el.

A Makedonski Telekomnál az energiafogyasztás csökkentése érdekében lekapcsolták N. Breznicanban a használaton kívüli műholdas monitoring és pozicionáló rendszert, valamint 2 satellite antenna fűtését, hozzávetőlegesen 5000 PSTN/ISDN használaton kívüli előfizetői modult, illetve 5 VSAT és 5 SR állomást.

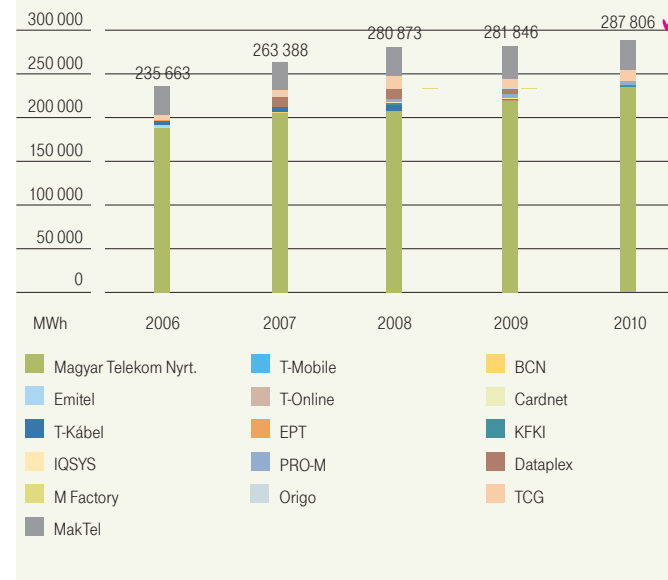
Növekedett az elektromosenergia-felhasználás a Magyar Telekom Nyrt-nél 7%-kal, a Pro-M Zrt.nél 5%-kal, a TCG-nél 6%-kal, amelynek okai a hálózatok megnövekedett forgalma, az előfizetői szám növekedése voltak. A Dataplexnek az előző évektől eltérően – eddig a Magyar Telekom adatparki fogyasztása is náluk szerepelt – 2010-ben megadott fogyasztása csak a saját maga éves felhasználását tükrözte, amely 790 MWh volt.

A Dataplex Kft. 2010 októberében, Magyarországon elsőként szerezte meg a BS EN 16001:2009 Energiagazdálkodási Irányítási Rendszer Tanúsítványt. A BS EN 16001:2009 szabványt a legújabb és legjobb energiagazdálkodási gyakorlatokra, már meglévő nemzeti szabványokra és kezdeményezésekre alapozva hozták létre. A szabvány meghatározza az energiagazdálkodási rendszer bevezetésére és folyamatos fejlesztésére vonatkozó követelményeket, és útmutatást nyújt a szabvány alkalmazásához. A versenyképesség alapvető követelménye a minőségi szolgáltatás nyújtása, ezen belül pedig az energiahatékonyság optimalizálása. Azzal, hogy a Dataplex sikerrel vezette be, és integrálta működésébe a teljesen új szemléletet követelő BS16001 rendszert, példát szeretne mutatni más gazdálkodó szervezeteknek, a környezetvédelem és az energiatudatosság területén.

### Megújuló, zöldenergia vásárlása

A Magyar Telekom 2010-ben az E.ON-tól a teljes energiafelhasználás részeként 35 GWh megújuló energiát vásárolt, ez az Nyrt. által felhasznált összes mennyiség közel 15%-a. Az új 5 éves stratégiában már 46 GWh zöldenergia felhasználása a cél.

### Elektromosenergia-fogyasztás, Magyar Telekom Csoport



A villamosenergia-fogyasztás kismértékben növekedett, azonban az alábbi ábra is mutatja azt, hogy az energiahatékonysági mutató – amely az energiafelhasználást a továbbított információ mennyiségére vetíti – jelentősen javult a korábbi évekhez képest.

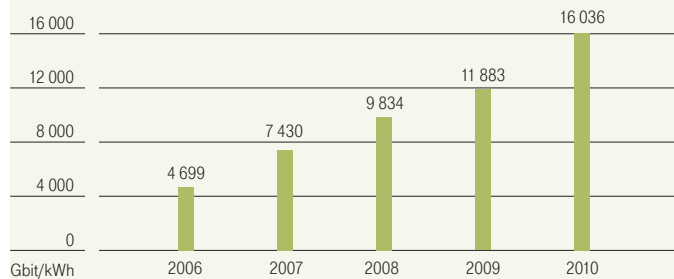
## Elektromosenergia-felhasználás

A Magyar Telekom Csoport a távközlési szolgáltatások előállítására – a technológia sajátossága révén – jelentős mennyiségű elektromos energiát használ fel. A vállalatcsoport kiemelt célja, hogy a lehetőségekhez képest csökkentse fogyasztását korszerű berendezések, technológiai alkalmazásával.

A 2010. évben 288GWh elektromos energiát használtak fel a csoport tagvállalatai, amely alig több mint 2%-kal haladta meg az előző évi felhasználást. Az enyhe növekedés oka a vállalatcsoport folyamatos fejlődése, szolgáltatásainak bővülése, az infokommunikációs technikák széleskörű terjedése, alkalmazásának népszerűsége és az ebből adódó egyre növekvő ügyfélszám volt.

### Energihatékonysági mutató, Magyar Telekom Nyrt.

Továbbított bitek/ felhasznált elektromos energia



### Fosszilis tüzelőanyag felhasználás

A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai az épületeik fűtésére és a használati melegvíz előállítására fosszilis tüzelőanyagot használnak. A fűtési energia leginkább vagy közvetlen (földgáz) vagy közvetett (távhő) energiaforrásból származik. Elenyésző mértékben, főként a külföldi tagvállalatok tekintetében, közvetlen energiaforrásként fűtőolajat is használnak.

### Gázfelhasználás

A vállalatcsoport gázfelhasználása az előző évhez képest 5,2%-kal növekedett. A növekedés a szélsőséges téli időjárásra, valamint a legnagyobb felhasználó, a Magyar Telekom budapesti székházában üzemelő gázmotor meghibásodására vezethető vissza.

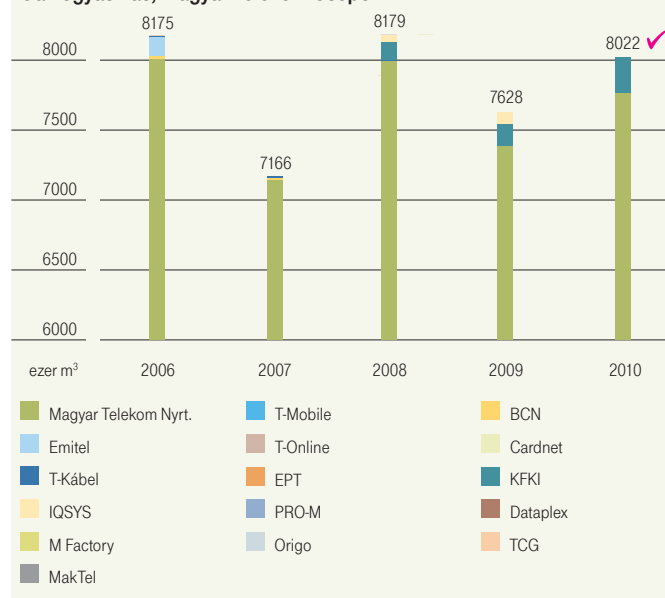
Ezzel szemben a vállalatcsoport törekedett a fűtési rendszerek racionalizálására, ahol nem tartózkodik dolgozó, ott csökkenti a fűtést, amelyre a vezeték szakaszolása ad lehetőséget. Fontos megemlíteni az épületek (főleg az irodaépületek) kihasználtságának növelését (a munkaegészségügyi kérdéseket is szem előtt tartva), amely által kevesebb lett az ingatlan-

állomány. A vállalatcsoport két tagvállalata használt fel fűtésre földgázt, a Magyar Telekom, amely 5,1%-kal növelte felhasználását, valamint a KFKI, amelynél a növekedés 6,4% volt.

### Távfűtés

A vállalatcsoport 2010-ben 18 197 MWh távfűtési energiát használt fel, amely több mint 2%-kal kevesebb az előző évben felhasznált mennyiségnél. A tagvállalatok közül a Magyar Telekom Nyrt. és a MakTel használt fel távhőenergiát. A távhőszolgáltatást igénybevevő vállalatok a radiátorokba épített hőfokszabályozóval igyekeztek szabályozni felhasználásukat.

### Gázfogyasztás, Magyar Telekom Csoport



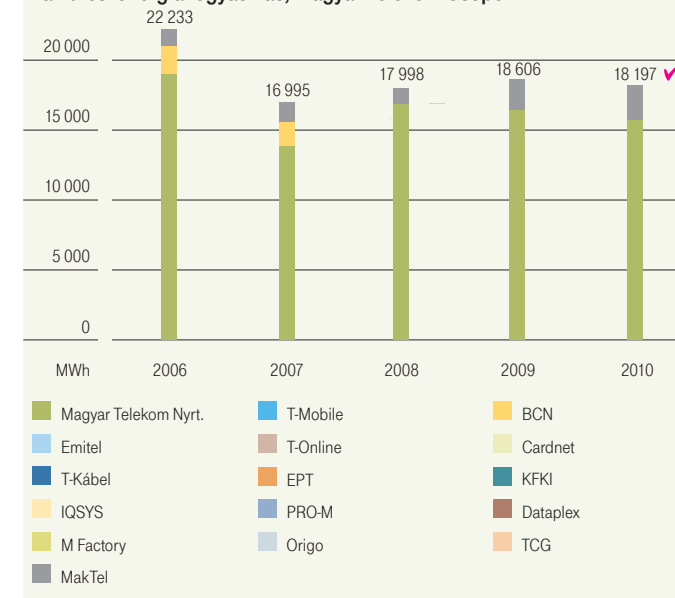
### Fűtőolaj

Az épületek fűtésére fűtőolajat csak a két külföldi tagvállalatunk használt fel 2010-ben. Macedónia és Montenegró sajátossága, hogy inkább a fűtőolajat részesítik előnyben a földgáz használatával szemben. 2006 óta jelentős, közel 32%-os csökkenés mutatható ki a fűtőolaj használatában.

### Közvetlenül előállított energia saját célú felhasználásra

Az előző évek Fenntarthatósági jelentéseiben szerepeltetett saját célú felhasználás változatlan formában működött 2010-ben is. Részletek a 2009-es Fenntarthatósági jelentésben találhatóak.

### Távfűtési energia fogyasztás, Magyar Telekom Csoport



## Alternatív és megújuló energiaforrások

A Magyar Telekom Nyrt. az előző évekhez hasonlóan két budapesti és egy győri telephelyén a használati melegvíz előállítására hőszivattyút üzemeltet. A hőszivattyú működéséhez felhasznált elektromos energiának kb. 4-5-szöröse lehet a megtermelt hőenergia mennyisége. A melegvíz előállításához felhasznált hő a technológiai helyiségekből kerül elvonásra.

### PEM cella

A vállalat kísérleti jelleggel még 2008-ban állította üzembe az első hidrogénnel (PEM-cella) működő bázisállomást. 2010-ben 5 új állomás felszerelése is megtörtént, így 10 állomás üzemel ezzel a technológiával.

### Szabadlevegős hűtés (fresh air cooling system)

A bázisállomások átszellőztetéssel történő hűtése 2010-ig 950 konténeres állomáson valósult meg. A vezetékes központoknál felmérés készült, melynek eredményeként a szabadlevegős hűtés alkalmazása 2011-ben kezdődik meg.

### Balatonkenese – Telekom Hotel és Konferenciaközpont

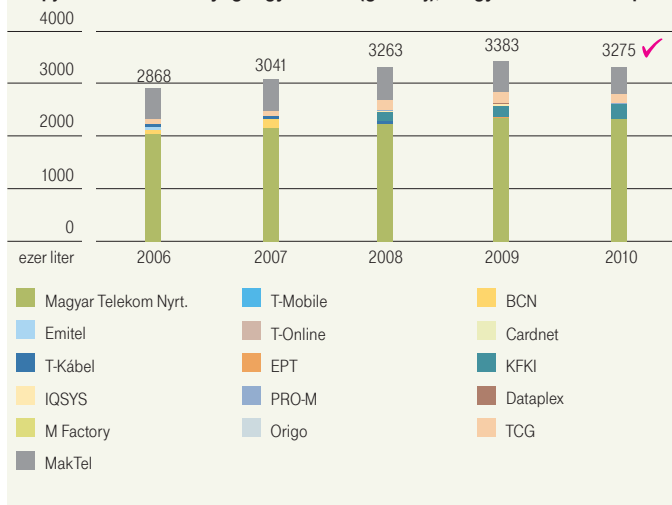
Jelentős beruházként adták át 2010-ben, a Telekom Hotelben az új napkollektor rendszert, amely a fűtésbe és a használati melegvíz előállításába segít be.

A szolár rendszer használati melegvizet termel, ezáltal gázkazán üzemorát és földgáz energiát takarít meg, az általa megtermelt hőmennyiség 2010-ben jelentős mértékű, 85 165 kWh volt.

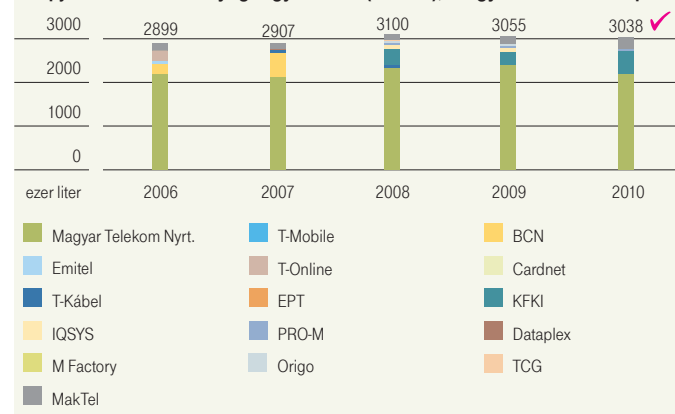
## Üzemanyag-felhasználás

A Magyar Telekom Csoport üzemanyag fogyasztása közel 2%-kal csökkent, amely a 2010-ben elrendelt takarékosági intézkedéseknek és a beszerzett alacsonyabb fogyasztású gépjárműveknek volt köszönhető. A tagvállalatok közül csökkentette fogyasztását a TCG (-7,3%), a Magyar Telekom Nyrt. (-4,5%) és a Dataplex (-1,7%). Az alacsonyabb üzemanyag-felhasználások oka a futásteljesítmény csökkenése, valamint az, hogy egyes tagvállalatok csökkentették flottaállományukat. Az előző évhez képest több üzemanyagot használt fel a KFKI-IQSYS (+23,4%), a Pro-M Zrt. (+3,3%) és a MakTel (+1,5%). A legjelentősebb növekedést elért tagvállalat a KFKI-IQSYS volt, amely több mint 42%-kal növelte gépjármű flottájának méretét. A többi tagvállalatra a futásteljesítmény növekedése volt jellemző.

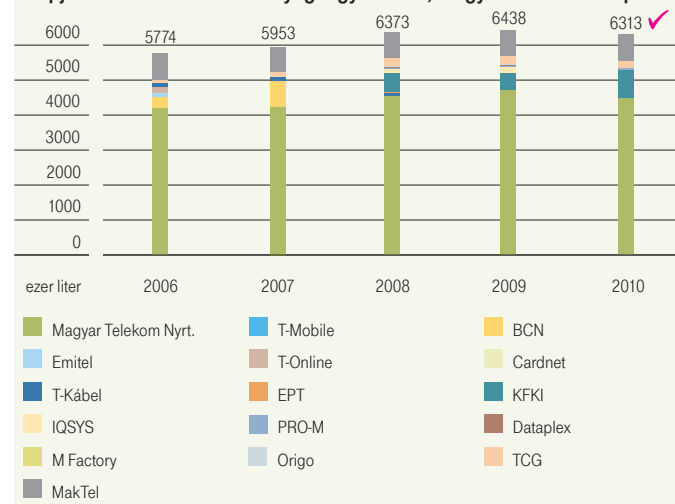
### Gépjárművek üzemanyag fogyasztása (gázolaj), Magyar Telekom Csoport



### Gépjárművek üzemanyag fogyasztása (benzin), Magyar Telekom Csoport



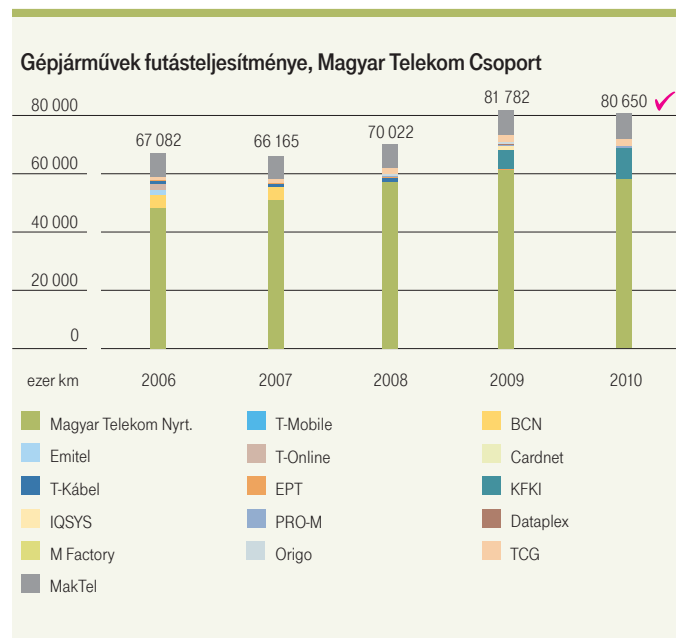
### Gépjárművek összes üzemanyag fogyasztása, Magyar Telekom Csoport



## Futásteljesítmény

A cégcsoport szolgáltatásait az ország egész területére kiterjedően végzi – beleértve Macedónia és Montenegró területét is – amely igényli a gépjárművek rendszeres használatát. Szerencsére már több műveletet, mint pl. egyes javítások, karbantartások, el lehet végezni távfelügyelettel. Törekvéseink között szerepel a bekapcsolások egyszerűsítése és távvezérelt megoldása is.

A futásteljesítmény az előző évhez képest 1,4%-kal csökkent többnyire a távfelügyeletnek köszönhetően.



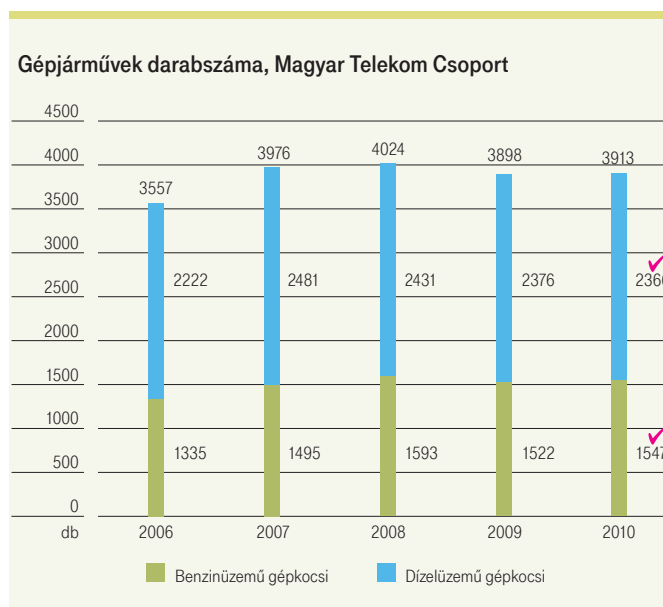
## Gépjárművek

A vállalatcsoport tagvállalatainak kiemelt törekvése, hogy minél korszerűbb, alacsony fogyasztású gépjármű flottával rendelkezzenek.

A 2010. évben lecserélt gépjárművek átlagos fogyasztási normája 7,9 l/100 km, a helyettük beszerzett gépjárművek átlagos fogyasztása pedig 6,3 l/100 km volt.

A 2010. évben beszerzett személygépjárművek átlagos CO<sub>2</sub> kibocsátása 167g/km, amely 7,9%-kal volt több az előző évihez képest. A CO<sub>2</sub> kibocsátás növekedését a nagyobb teljesítményű és fogyasztású menedzser gépjárművek, illetve terepjárók beszerzése okozta, ugyanis 2009-ben ezekben a kategóriákban nem volt gépjárművásárlás.

Nagy jelentőségű, hogy 2010-ig 55 hibrid autó került be a Magyar Telekom személyi használatú gépjármű flottájába.



A Magyar Telekom Csoport gépjármű flottája a 2010. évben közel 0,5%-kal növekedett.

Üzemanyag típus szerinti bontásban:

Benzin üzemű gépjárművek száma 1,64%-kal növekedett

Diesel üzemű gépjárművek száma 0,42%-kal csökkent

Felhasználás szerinti megoszlás:

Üzemi használatú gépjárművek száma 0,85%-kal csökkent

Személyi használatú gépjárművek száma 3%-kal növekedett

## Utazást csökkentő megoldások

A vállalatcsoport telekommunikációs eszközökkel számos utazást tud kiváltani, amellyel jelentős mennyiségű káros anyag- kibocsátást tud elkerülni.

A Magyar Telekom stratégiai telephelyeire kiépítette a TelePresence video-konferencia szolgáltatást mind országgon belüli, mind a nemzetközi tagvállalatokkal (Macedónia és Montenegró), valamint a többségi tulajdonos Deutsche Telekommal történő összeköttetéséhez. A beruházás 2009-ben kezdődött, amikor a szolgáltatás használatával 476 410 km repülőutat váltott ki a vállalatcsoport. 2010-ben nemzetközi viszonylatban azonban már 1 368 361 km repülőút kiváltása valósult meg, így az egy év alatt közel 900 ezer km-rel nőtt a megtakarított utak távolsága. CO<sub>2</sub>-ban ez az adat: 2009-ben 57 tonna, 2010-ben 164 tonna, ami 187%-os javulást jelent.

A Magyar Telekom Nyrt. 2010-ben minden munkaállomásra úgynevezett office kommunikátort telepített, amellyel a munkatársak akár 3-4 fős audiokonferenciát tudnak folytatni, amihez dokumentum megosztási lehetőség is társul. Ezzel a megoldással is jelentős mennyiségű utazást tud a vállalat megtakarítani.

A fenti megoldások mellett az előző évekhez hasonlóan 2010-ben továbbra is rendelkezésre állt a dolgozók részére a video- és audio konferencia lehetősége.



A Magyar Telekom Csoport a fenti szolgáltatások (TelePresence, office kommunikátor, stb.) igénybevételével összesen 1 912 323 km utazást váltott ki, amely 2,7-szerese a 2009. évnek.

Utazási eszköz szerint csoportosítva:

- kiváltott repülőút 1 375 561 km
- kiváltott autót 536 762 km

Üzemanyag megtakarítás tekintetében:

- gázolajból 25 765 liter került megtakarításra, amely több mint ötszöröse a 2009-esnek,
- benzinből 17 176 liter került megtakarításra, amely szintén ötszöröse a 2009-es megtakarításnak.

A T-Mobile Macedonia 2010 végén megnyitotta a munkavállalói folyamatos fejlesztésére és képzésére szolgáló új Képzési Központját, amelytől a külföldi képzésekkel kapcsolatos utazási paraméterek csökkenését várja.

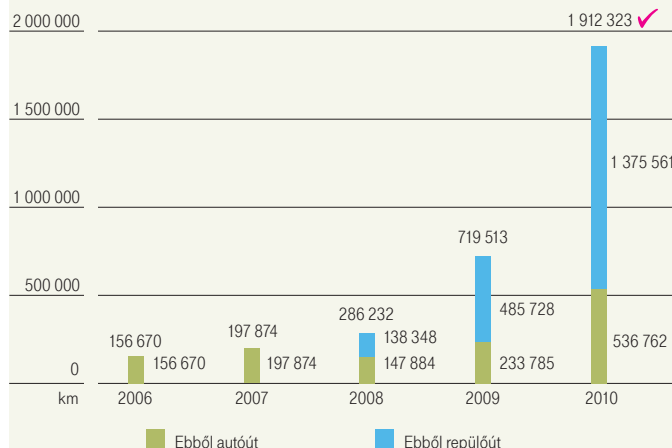
### TeleKocsi

A TeleKocsi egy olyan felület, ahol az egy irányba, azonos időben utazó kollégák tudnak kommunikálni egymással annak érdekében, hogy lehetőleg egy autóval utazzanak, ezzel csökkentve a CO<sub>2</sub> kibocsátást. A bevezetés óta eltelt mintegy háromnegyed évben több mint 2 700 feleslegesen megtett km-től mentesült a vállalat.

### Kerékpáros futárszolgálat

2010 közepe óta biciklis futárszolgálatot is igénybe vehetnek a kollégák küldemények telephelyek közötti eljuttatására. Ez a nagyvárosi környezetben nem csak a leggyorsabb, de a leginkább környezetkímélő megoldás is, amelyre minden munkatárs figyelmét felhívta a vállalat. 2010-ben megtakarított autós szállítás 1017 km, és 170 kg CO<sub>2</sub>, 2011 első negyedévében 582 km, és 100 kg CO<sub>2</sub>. Elmondható, hogy kevesebb mint egy éve alatt 270 kg CO<sub>2</sub>-ot takarítottak meg a kerékpáros futárok.

### Videokonferenciával kiváltott utazási távolság, Magyar Telekom Csoport



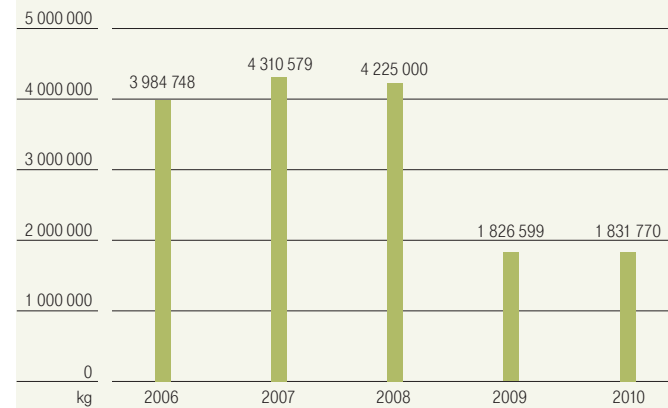
### Papírfelhasználás

Az anyagfelhasználás tekintetében a papír tekinthető a legnagyobb mértékűnek. Papír használatra kerül sor a vállalatcsoport irodáiban, az üzletekben, valamint a számlák, telefonkönyvek kibocsátásakor is. A vállalatcsoport papírfelhasználása enyhe, 0,3%-os növekedést mutatott 2010-ben, amely arány gyakorlatilag stagnálásnak is felfogható. A takarékosági intézkedések az informatikai fejlesztéseket is visszafogták, így kevesebb papírfelhasználást csökkentő megoldás valósult meg a 2010. évben.

A tagvállalatok közül egyedül a MakTel papírfelhasználása csökkent, a többi tagvállalat felhasználása kismértékben növekedett.

A Crnogorski Telekom 2010-ben lépéseket tett a nyomtatási költségek átfogó csökkentése érdekében, amelyek egyben a papírfelhasználást is visszaszorította. Gazdaságos üzemmódot, és az arra alkalmas gépeken kétoldalas nyomtatást állított be. Mindemellett a nyomtatások számát egy szabályozással is csökkentette, miszerint azon munkavállalók, akik munkaköri leírásuk értelmében nem végeznek nyomtatási feladatot, egyáltalán nem használhatják a nyomtatókat. Ennek eredményeként a teljes nyomtatási költség (papír és toner) körülbelül 30%-kal csökkent.

### Papírfelhasználás, Magyar Telekom Csoport

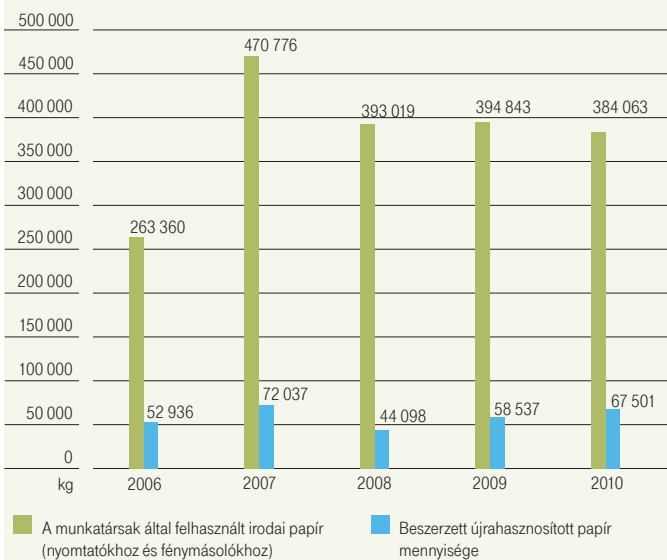


A munkatársak által felhasznált papír (irodai papír) felhasználása 2,7%-os csökkenést mutatott, valamint az újrapiapír felhasználása is 15,3%-kal több volt, mint az előző évben.

A vállalatcsoport által kibocsátott távszámlák mennyisége több mint 631 ezer darab. A mobilszolgáltatást igénybe vevő kiemelt ügyfelek részére továbbra is biztosított az EFT (Elektronikus Forgalmi Tájékoztató) szolgáltatás, amellyel számlakép és hívásrészletező tölthető le az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton keresztül.

A Magyar Telekom Csoport a hálózatába beépített anyagokról folyamatosan információkat kér a gyártóktól, melyeket nyilvántart.

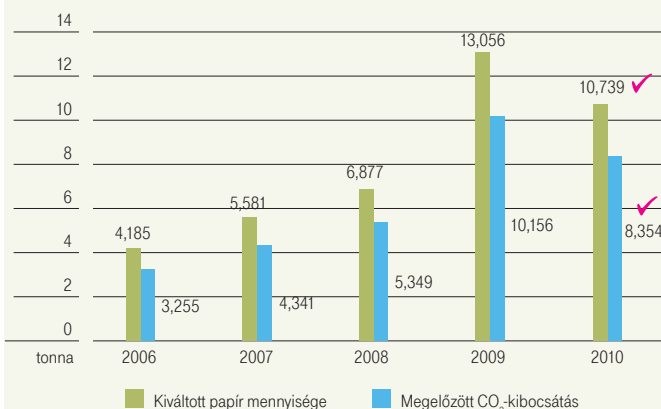
### Újrahasznosított papír aránya a felhasznált irodai papírban, Magyar Telekom Csoport



A vállalatcsoport az előző évekhez hasonlóan 2010-ben is törekedett környezetbarát anyagból készült irodaszerek és reprezentációs ajándékok beszerzésére. Az elektronikusan rendelhető irodaszerek között jelölve vannak a környezetbarát termékek, így a dolgozók tudatosan választhatják a „zöld” termékeket.

2010. március végén, a KFKI-ban bevezetésre került a nyomtató management pilot projekt, amelynek lényege, hogy meghatározott multifunkciós eszközöket terminállal szereltek fel. A terminál biztosítja, hogy csak a személy azonosítása után lehet használni az eszközt, így a nyomtatott, fénymásolt oldalak száma egyénhez köthető. Május elején megtörténtek az első értékelések, a tendencia világosan megfigyelhető volt. A terminál felszerelése után a hónap végén leolvasott oldalszámok egyértelmű csökkenést mutattak.

### Távszámlák kibocsátásával kiváltott papír és megelőzött CO<sub>2</sub>-kibocsátás, Magyar Telekom Csoport



### Szén-dioxid indikátor

A vállalatcsoport energiafelhasználását CO<sub>2</sub> egyenértéken az alábbi táblázat tartalmazza.

A számításoknál a CO<sub>2</sub> konverziós faktorok 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 kerültek alkalmazásra.

### Összesített CO<sub>2</sub>-terhelés, Magyar Telekom Csoport





Az összes direkt energiateljesítményből adódó CO<sub>2</sub> terhelés az előző évhez képest közel 1%-kal növekedett, míg az indirekt felhasználásból eredő kibocsátás 10%-os csökkenést mutatott a felhasznált zöldenergiának köszönhetően.

Összességében az energiateljesítmény CO<sub>2</sub> terhelése megközelítőleg 7,5%-os csökkenést mutatott.

A papírfelhasználás CO<sub>2</sub> kibocsátása enyhe növekedést mutatott ugyan, de ebből az újrahasznosított papír részaránya is nagyobb volt. Ebből látszik, hogy a dolgozók egyre nagyobb mértékben használnak fel a munkájuk során újrahasznosított papírt.

### Energiafelhasználás CO<sub>2</sub> terhelése Magyar Telekom Csoport [tCO<sub>2</sub>]

	2006	2007	2008	2009	2010	Változás az előző évhez viszonyítva (%)
<b>DIREKT ENERGIAFELHASZNÁLÁS</b>						
Földgáz	15 664	13 731	15 672	14 616	15 372	5,17
Fűtőolaj	3 949	3 579	2 579	2 876	2 702	-6,03
Üzemanyag (gázolaj)	7 686	8 150	8 745	9 066	8 777	-3,19
Üzemanyag (benzin)	6 452	6 454	6 882	6 782	6 745	-0,54
Üzemanyag	14 138	14 604	15 627	15 848	15 521	-2,06
Összes direkt energiateljesítmény terhelése	33 751	31 914	33 878	33 340	33 596	0,77
<b>INDIREKT ENERGIAFELHASZNÁLÁS</b>						
Elektromos energia	79 947	89 210	95 111	95 462	85 626	-10,3
Távfűtés	3 024	2 311	2 448	2 530	2 475	-2,20
Összes indirekt energiateljesítmény terhelése	82 971	91 521	97 559	97 992	88 101	-10,09
<b>Összes energiateljesítmény terhelése</b>	<b>116 722</b>	<b>123 435</b>	<b>131 437</b>	<b>131 332</b>	<b>121 697</b>	<b>-7,34</b>

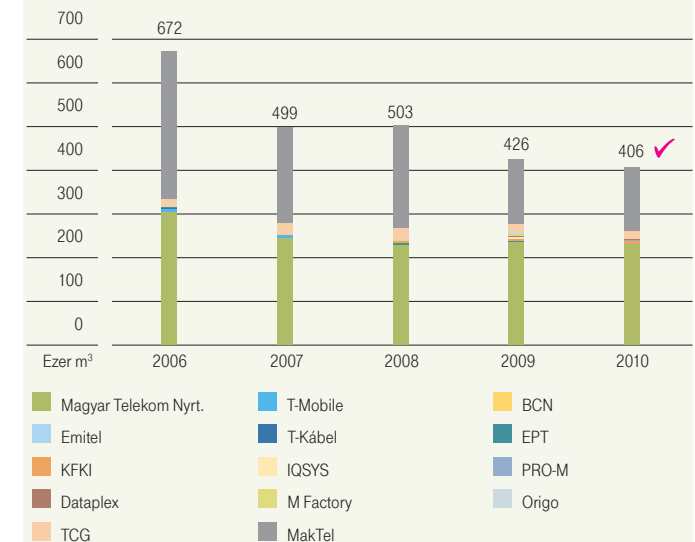
### Papírfelhasználás CO<sub>2</sub> terhelése Magyar Telekom Csoport [tCO<sub>2</sub>]

	2006	2007	2008	2009	2010	Változás az előző évhez viszonyítva (%)
Új papír [tCO <sub>2</sub> ]	3 100	3 354	3 287	1 421	1 425	0,28
Újra papír [tCO <sub>2</sub> ]	40	54	33	44	51	15,31
<b>Összes papírfelhasználás</b>	<b>3 139</b>	<b>3 408</b>	<b>3 320</b>	<b>1 465</b>	<b>1 476</b>	<b>0,73</b>

## 4.2. Vízfelhasználás

A vállalatcsoport felhasználása továbbra is a szociális vízfogyasztásra korlátozódik. A csoport mennyiségi felhasználása jól láthatóan 2008-óta folyamatosan csökken, az előző évhez képest 2010-ben 4,8%-kal fogyasztott kevesebb vizet. A csökkenés oka továbbra is a dolgozói létszám, és ezzel együtt az épületek számának csökkenése volt.

### Vízfelhasználás, Magyar Telekom Csoport



## 4.3. Biológiai sokféleség

A Magyar Telekom Csoport szolgáltatásai felölelik az ország egész területét, így kiterjednek a védett természeti övezetekre is. A nemzeti parkokban, természetvédelmi területeken végzett munka során a vállalat a lehető legkörültekintőbben jár el, egyeztetéseket folytatva a helyi hatóságokkal, szükség esetén hatástanulmányokat készíttelve, amit a jövőben is fenn kíván tartani. Ezek megalapozása esetenként mérések elvégzésével történik. Az igénybe vett területeket a vállalat nem birtokolja, nem bérl, csak engedély alapján használja, azok kezelését a Nemzeti Park Igazgatóságok végzik.

Az info-kommunikációs szolgáltatások nagymértékben támogatják a környezet- és természetvédelmi szakemberek munkáját, főleg környezeti káresemények kapcsán tesznek lehetővé gyors és hatékony reagálást. A tudományos kutatók számára fontos a publikációk közzétevése, valamint ismeretterjesztési lehetőség, amit az internet használatával korszerűen tudnak alkalmazni. A turisztikai, oktatási, propaganda anyagok közzétételével az érdeklődők figyelmét fel lehet hívni egy adott terület értékeire.

### Ökológiai lábnyom - KFKI

Magyarországon elsőként a Dandelion Környezetvédelmi Tanácsadó és Szolgáltató Kft-vel együttműködve került kiszámításra a KFKI vállalati szintű ökológiai lábnyoma a nemzetközi koordináló szervezet, a Global Footprint Network módszertana alapján.

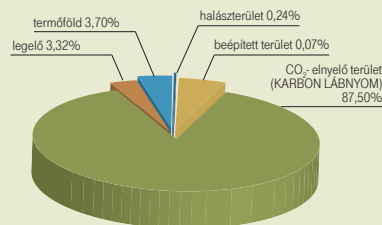
Eredmények:

- A KFKI Rendszerintegrációs Zrt. ökológiai lábnyomának közel 54%-át az energiafogyasztás, 27%-át pedig a közlekedésből adódó lábnyom alkotóelemek adják.
- Az energiafogyasztás 1/3-át egyetlen – igaz, alapvető – funkció, a szerverek üzemeltetése teszi ki.
- Kiderült, hogy a nyomtatópapírok használatának 20%-os csökkentésével a papírtermékekre eső lábnyomméret 7%-kal csökkenthető lenne.
- A videokonferencia megoldások használatának köszönhetően 2010-ben közel 20 ezer km megtételt spórolták meg, amivel 3 tonna széndioxid kibocsátását akadályozták meg. Ezzel egy időben 180-ad részére(!) csökkentették a konferenciák közlekedésből adódó ökológiai lábnyomát.

A KFKI Rendszerintegrációs Zrt. (Bp., Hun utcai telephely) ökológiai lábnyoma a szabványos földhasználati kategóriák szerint, a 2009-es bázisra vonatkozóan

Földhasználati kategória	Ökológiai lábnyom komponens	Megoszlása
(GFN)	[gha]	[%]
beépített terület	0,7	0,07
erdő	49,8	5,17
CO <sub>2</sub> -elnyelő terület (KARBON LÁBNYOM)	841,9	87,49
legelő	31,9	3,32
termőföld	35,6	3,7
halászerület	2,3	0,24
Teljes ökológiai lábnyom értéke	962 [gha]	100
Egy fő dolgozóra eső ökológiai lábnyom	1,96 [gha/fő]	-

Az elemzés fenti eredményeit, az egyes földhasználati kategóriák szerinti százalékos megoszlást a következő ábra mutatja.



## Tájképi hatás

A cégcsoport kiemelt jelentőséggel kezeli, hogy beruházásai során minél nagyobb mértékben megőrzésre kerüljön a táj és a környezet eredeti állapota, és építményei a lehető legjobban illeszkedjenek az adott terület megjelenéséhez.

A vezeték nélküli szolgáltatások nyújtásához feltétlenül szükséges antennatornyok használata. Fontos törekvés, hogy a tornyokat több szolgáltató együttesen vegye igénybe, így kevesebb torony építése válik szükségessé. A vállalatcsoport adótornyainak száma az előző évhez viszonyítva 16,2%-kal nőtt (2289 db), a közösen használt tornyok száma pedig 22,5%-kal. A Magyar Telekom Nyrt.-nél a közösen használt tornyok aránya 0,6%-kal nőtt, így ez az arány jelenleg az összes toronyhoz viszonyítva 87%.

A bázisállomások száma 5055 db csoport szinten, amely 6%-os növekedést mutat, ez arányban áll a mobil szolgáltatások és a külföldi leányvállalatok, a MakTel és a TCG által telepített vezeték nélküli hálózatok növekedési arányával.



## 4.4. Kibocsátások

### Légköri kibocsátások

Ebben a fejezetben változás a 2009-es évhez képest nem történt. A részletekről a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből lehet tájékozódni. [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi\\_jelentes\\_2009\\_hun.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf)

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

Ebben a fejezetben változás a 2009-es évhez képest nem történt. A részletekről a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből lehet tájékozódni. [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi\\_jelentes\\_2009\\_hun.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf)

### Zaj- és rezgésterhelés

Ebben a fejezetben változás a 2009-es évhez képest nem történt. A részletekről a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből lehet tájékozódni. [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi\\_jelentes\\_2009\\_hun.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf)

A vonatkozó rendeletnek megfelelően a kórházakhoz, gyermek intézményekhez közeli berendezéseinkre kibocsátási határértéket kértek az érintett tagvállalatok és a berendezések az előírt zajszinten belül üzemelnek.

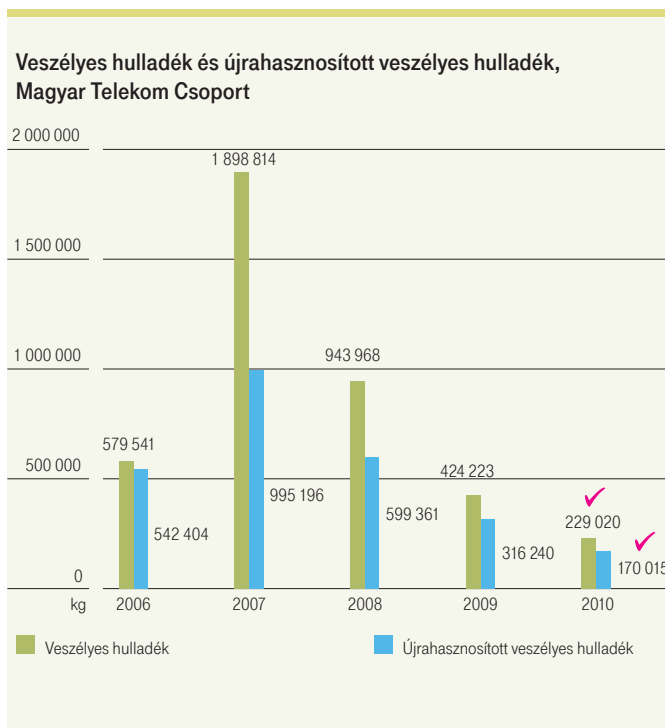
## 4.5. Hulladékok

A MakTel 2010-es hulladékgazdálkodási adatai a vállalatnál nem álltak rendelkezésre, így ezeket a jelentés sem tartalmazza.

### Veszélyes hulladék

A Magyar Telekom Csoportnál keletkezett veszélyes hulladékok mennyisége 46%-kal csökkent a 2009-es évhez képest. A veszélyes hulladékok mennyisége a vállalatcsoportnál nagymértékben függ az adott évben történt beruházások, berendezéscserék mértékétől. A veszélyes hulladékok mennyiségét leginkább a technológiai, nagysúlyú akkumulátor adott évben történő cseréje befolyásolja. A vállalatcsoport a 2010-ben keletkezett veszélyes hulladékok közel 75%-át újrahasznosításra adta át az előző évekhez hasonlóan.

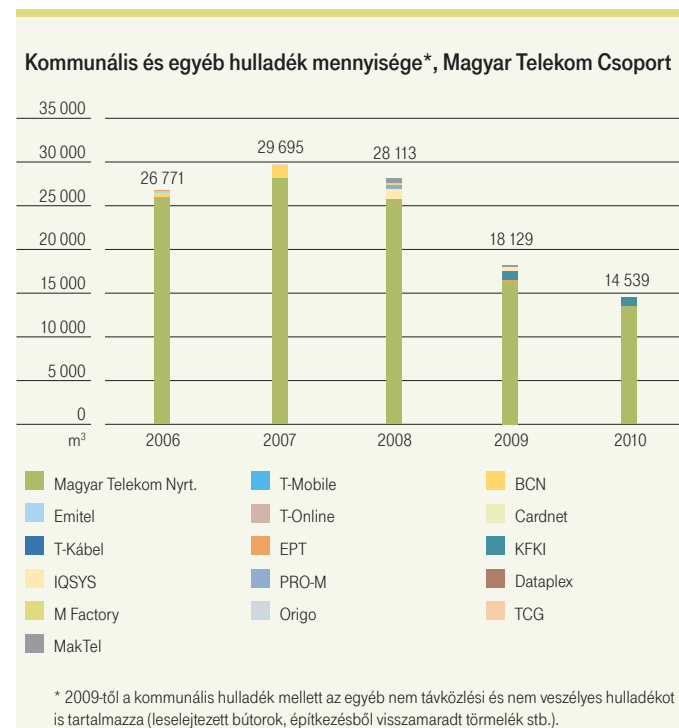
A keletkező veszélyes hulladékok minden esetben engedéllyel rendelkező szakcégeknek kerülnek átadásra.



### Kommunális és egyéb hulladék

A Magyar Telekom Csoport kommunális és egyéb hulladékának mennyisége a 2009. évhez képest közel 20%-kal csökkent. A csökkenés a dolgozói létszám csökkenésével, valamint a szelektív hulladékgyűjtés terjedésével magyarázható. A szelektív hulladékgyűjtés 2010-ben további két telephelyen került bevezetésre, így összesen már 12 telephelyen gyűjthetik szelektíven a hulladékot a dolgozók.

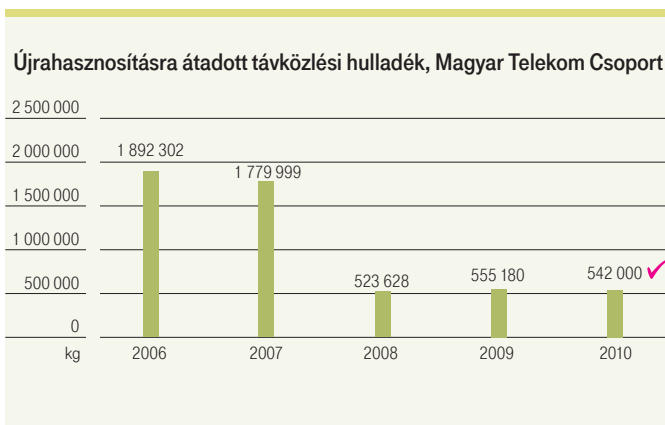
Az újrahasznosításra átadott papírhulladék mennyisége az előző évhez képest 43%-kal csökkent, a papírhulladékok mennyiségét nagyban befolyásolja, hogy az adott évben mennyi bizalmas iratanyag kerül megsemmisítésre.



## Távközlési hulladékok

A távközlési technológiák gyors fejlődése fejlesztésre készíti a tagvállalatokat, melyek rákényszerülnek elavult berendezéseik, hálózataik, eszközeik lecserélésére. A lecserélt eszközök – mint távközlési hulladékok – az előző évek gyakorlatának megfelelően 2010-ben is értékesítésre kerültek engedéllyel rendelkező szakkégek számára.

A legjelentősebb mennyiségű távközlési hulladék a Magyar Telekom Nyrt.-nél keletkezett (több mint 525 tonna). A fejlesztések – főleg a vezetékes szolgáltatás terén – stagnáltak, melynek eredménye volt a csoportszintű mennyiséget tekintve a 2,4%-os csökkenés. A diagramon jól látható, hogy a 2008-as évtől a mennyiség gyakorlatilag stagnál.



A Magyar Telekom az általa forgalmazott információs és kommunikációs eszközök visszagyűjtésével kívánja csökkenteni környezeti terhelését.

A régi készülékek újrahasználatával/újrahasznosításával elkerülhető az értékes nyersanyagok hulladékká válása, illetve csökkenthető ezek bányászata úján történő előállítás (tantál, arany, wolfram). Végeredményben csökken az ezek bányászata miatti környezeti terhelés.

A Magyar Telekom Nyrt. az előfizetőktől visszagyűjtött mobiltelefonokat újrahasznosításra adja át, az erre a tevékenységre engedéllyel rendelkező szakkégeknek. A 2010-ben visszagyűjtött mobiltelefon mennyisége 526 kg, vagyis 5844 db készülék.

2010-ben a Magyar Telekom által az összes készletre vett termékdíj köteles IT eszköz 86,35%-a került újrahasznosításra koordináló szervezetten keresztül.

## 4.6. Környezeti célok és költségek

A most lezárult 3 éves fenntarthatósági stratégiának is kiemelt feladata volt a környezetvédelem, az alábbi táblázat a stratégia legfontosabb környezeti- és klímacéljainak teljesülését ismerteti. Az értékek kiszámításánál csak azon csoporttagokat vettük figyelembe, amelyek a bázisévben a Magyar Telekom Csoport tagjai voltak (így nem tartalmazza a táblázat a PRO-M, Mfactory, [origo], KFKI, IQSYS vállalatokat).

Tényezők	Cél 2008-2011 (%)	Teljesülés 2010-ben (%) (bázisév 2007)	Teljesülés
Elektromosenergia-felhasználás [Irodai] [hálózati]	- [-4]	+7,09	nem
Földgáz-fogyasztás	-5	+8,53	nem
Fűtőolaj	-	-24,49	
Távítás	-	+19,29	
Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása			
Gázolaj	-3	+4,39	nem
Benzin	-3	+5,75	nem
Kommunális hulladék	-20	-87,93	Igen
Papírfelhasználás	-20	-57,84	Igen
Újrahasznosított papír használati aránya	25	+17,58	részben
Elektronikus számla alkalmazásának növelése	+10	+88,11	Igen
Videokonferenciával kiváltott utazás	+20	+591,53	Igen

- Elektromosenergia-felhasználás: Az elektromosenergia-felhasználás emelkedésének oka az új bázisállomások rendszerbe állítása volt.
- Energiahatékonyság (az egységnyi elektromos energiával továbbított információ mennyisége): a Fenntarthatósági stratégia időszakában a 2007-i évi 7,43 Gbit/kWh-ról 2010-re 16,036 Gbit/kWh értékre változott, amivel 115,8 %-os javulást értünk el.
- Földgáz-fogyasztás: Az időjárás szélsőséges alakulása, illetve a Krisztina körüli épület gázmotor meghibásodása miatt nagy teljesítményű gázkazánok működtek nyáron is a hűtési kapacitás biztosítására, ennek hatására emelkedett a földgázfelhasználás.
- Gépjárművek üzemanyag fogyasztása: A növekedést a következő tényezők indokolják: a gépjármű darabszámának csökkenése mellett a futásteljesítmény közel 12%-kal növekedett.

- Kommunális hulladékok: jelentős mértékben csökkent a mennyiség az elmúlt három éves stratégiai ciklusban, melynek oka a több telephelyen bevezetett szelektív hulladékgyűjtés, valamint a tagvállalatoknál bekövetkezett létszám- és ingatlanállomány csökkenés.
- Papírfelhasználás: A papírfelhasználás jelentős csökkenésének okai egyrészt a 2007 óta bővülő elektronikus ügyintézés, másrészt a stratégiai időszakban végbemenő költségcsökkentések voltak.
- Újrahasznosított papír használati aránya: Az újrahasznosított papírfelhasználás elsősorban a nyomtatásnál használt lapokból tevődik össze, viszont jelenleg sok olyan nyomtató üzemel még, amely nem tudja kezelni ezt a típusú lapot, így ennek felhasználása nem érte el a tervezett 25%-ot 2010-ben.

## 4.7. Kerékpárral a fenntarthatóságért

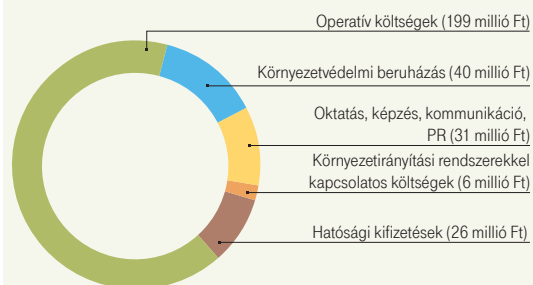
Az elmúlt hét évben több százezres aktív tömeg, és még ennél is több szimpatizáns tette le a voksát a környezetvédelem, valamint az egészséges életmód mellett a Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile márkája által támogatott kerékpáros rendezvényeken és kezdeményezéseken. Ez utóbbihoz kapcsolódóan immár két éve töretlen népszerűségnek örvend az ingyenes bringaszerviz, amely várva-várt esemény volt azok számára, akik már 2009-ben is élvezhették előnyeit: a szakemberek percek alatt elvégezték a kisebb javításokat, de emellett több alkalommal is előadást tartottak, és játékos formában nevelték az ifjabb és idősebb korosztályt is a biztonságos közlekedés szabályaira.

A T-Mobile az élsport támogatása mellett 2004 óta segíti a magyarországi kerékpáros tömegsport rendezvények létrejöttét, kezdetben csak egy-egy lokálisan népszerű kerékpáros eseményt, majd a szélesebb tömegek felé is nyitva, a nagyobb népszerűségnek örvendő Mountain Bike Top Maraton sorozat névadó támogatója lett, de emellett számos további vidéki eseményt karolt fel.

A Top Maraton versenysorozat révén a résztvevők és az őket kísérő családtagok, szurkolók a Bükköt, a Mátrát, a Visegrádi-hegység, valamint a Pilis több részét is bejárták. Az előbbieket mellett sikeres kerékpáros napok zajlottak például Budapesten, Dunaújvárosban és Szekszárdon.



### Környezetvédelmi költségek 2010-ben, Magyar Telekom Csoport



## 5. Munkatársaink

5.1. Tehetségmenedzsment	55
5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	57
5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	59
5.4. Változások menedzselése	61
5.5. Humánerőforrás-mérőszámok	62
5.6. Munkatársak bevonása	63



## 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 nyújtunk neki. Az ügyfél gondolatai, érzései, igényei 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 pedig a belső ügyfelekkel való bánásmódra is vonatkozik.

- **A megbecsülés és tisztesség működésünkben alapértékek**

Egymás 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 a csapatok tagjaiként nyíltan vitassuk meg a felmerülő kérdéseket, és mondjuk el a véleményünket, de miután a döntés megszületett, egységesen képviseljük azt. Az ország bármely pontján is dolgozzunk, 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 nyújtunk a kielezett versenyben. Ehhez olyan munkahelyre van szükség, ahol mindenki tudása legjavát nyújthatja, és valóban mindenki megmutathatja, hogy mire képes.

- **Telekomos vagyok, számíthatok rám**

Megbízhatóság: ahogy kollégaként számíthatunk egymásra, úgy a részvényesek és az ügyfelek is számíthatnak ránk és a Magyar Telekomra. Ez 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 vállalat. A folyamatok ellenőrzésére az indikátorok mellett munkatársi elégedettség felmérések, ISO-auditok és belső ellenőrzések is szolgálnak.

További információ:

<http://www.telekom.hu/static/sw/download/minosegpolitika.pdf>

[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis\\_Charta.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf)

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

[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Eselyegyenlosegi\\_Terv\\_2008\\_2010.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2008_2010.pdf)

[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Eselyegyenlosegi\\_Terv\\_2011\\_2012.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2011_2012.pdf)

A „Partnerség a foglalkoztatás biztonságáért” dokumentum megtekinthető: [http://www.ommf.gov.hu/index.php?akt\\_menu=225](http://www.ommf.gov.hu/index.php?akt_menu=225)

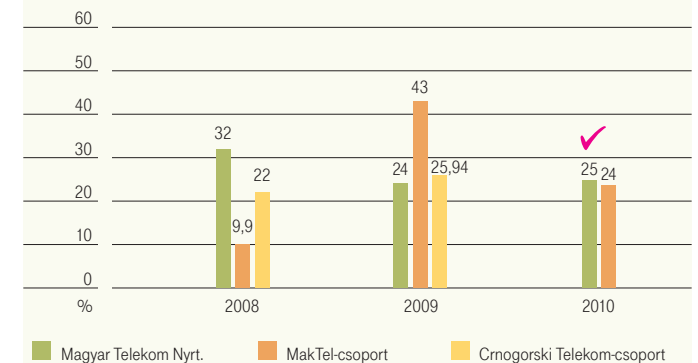
„Az elkötelezett, önállóan kezdeményező szakemberek jelentik a Magyar Telekom Csoport üzleti eredményességének legfontosabb sikertényezőjét.”  
A Magyar Telekom HR-jövőképe

### 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 3 évre vonatkozó képzési- fejlesztési stratégiai célkitűzéseire épült.

A Magyar Telekom Csoport valamennyi dolgozója részesül képzésben annak érdekében, hogy a feladatához szükséges aktuális tudást megszeresse, 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.

#### Távoktatás aránya a Magyar Telekom Csoportban

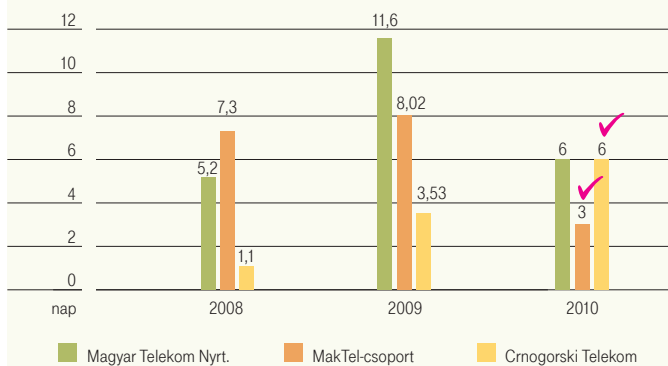


A képzések megvalósítása a ma Magyarországon alkalmazott korszerű módszertanokon, illetve képzési formákon alapul. A társaság fontosnak tartja az egyéni tudás és tapasztalat szervezeti tudássá alakítását. Ezért a fent említett hagyományos képzési formák mellett olyan proaktív és innovatív fejlesztési környezet kialakításáról is gondoskodik, mely inspirálja az új gondolatok létrejöttét és megvalósulását, és biztosítja ezek leghatékonyabb vállalati felhasználását.

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

A társaság tanulmányi szerződés keretében – anyagi támogatás és munkaidő-kedvezmény biztosításával – támogatja munkatársai állami képzési rendszerben történő tanulási szándékát is. 2010-ben a Magyar Telekom összesen 870 db tanulmányi szerződést kötött. Ebből 18 iskolarendszerű képzésre vonatkozott, a többi tanfolyamhoz köthető, illetve kölcsönös kötelezettségeket tartalmazó megállapodás volt.

Egy főre jutó hallgatói napok száma a Magyar Telekom Csoportban



## Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Tehetségek vonzása és megtartása

Az új tudás bevonása érdekében társaságunk 1995 óta működteti Rajtkő gyakornoki programját, amelyben az elmúlt 16 esztendő során több száz pályakezdő, illetve hallgatói jogviszonyban álló diák vett részt. Évente 30-40 diák számára biztosítjuk a kötelező szakmai gyakorlat lehetőségét (2010-ben a Vállalati fenntarthatósági osztályon 1 gyakornok és egy gyakorlatos szerezhett szakmai ismereteket), valamint átlagosan 40 fő számára adunk szakdolgozathoz szükséges konzulensi támogatást. Külön kiemelve, 2010-ben fenntarthatósági témában 18 főnek nyújtott segítséget szakdolgozatának megírásához a Vállalati fenntarthatósági osztály.

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

## Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Vezetőfejlesztések a stratégiához kapcsolódóan

A vezetők számára a 4V – Vezető a változásban, változás a vezetőben – programsorozat keretén belül nyújtunk fejlesztési aktivitásokat. A program struktúrája a vezetők „people management” funkciójának erősítését célozza.

Az előrejutás, tehetségmenedzselés területén mind a vezető-utánpótlás, mind a szakemberfejlesztés kiemelt hangsúlyt kap a Magyar Telekom humánpolitikájában. Erre a Magyar Telekom több, a céltól függően különböző tehetségmenedzselési programot működtet. (Humánpolitika)  
A Magyar Telekom Csoport támogatja a munkatársak és a vállalat érdekeit egyaránt szolgáló képességefejlesztést 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 rendelkezik. A KMR rendszer egyaránt értékeli az értékelt által nyújtott szakmai teljesítményt és a személyes hozzáállást, potenciált.

## Kompetenciák, felelősség

Azt, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyek (illetve minden munkavállaló) megfelelő képesítéssel és tapasztalattal rendelkezzenek, két, csoport szinten egységes rendszer biztosítja: a munkakör-besorolási rendszer és a kompetenciarendszer (további információ a 2008-as jelentésben található).

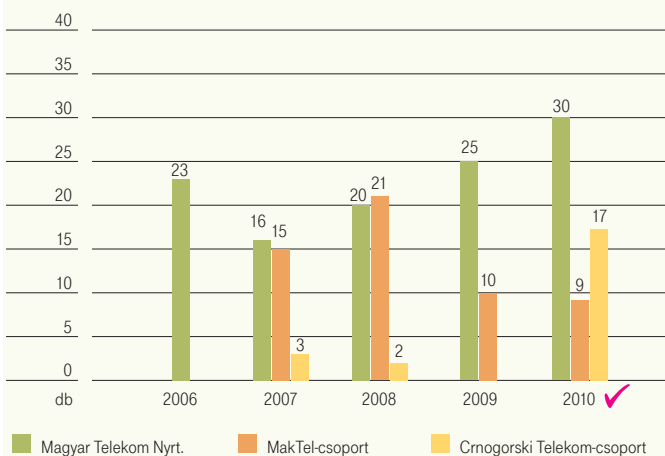


## 5.2. Munkahelyi egészség és biztonság

A Magyar Telekom az egészség és biztonság területén 2010-ben is magas színvonalon tett eleget a kitűzött céljainak: 2010 egy három éves program utolsó éve volt, amely az előző évek technológiai szabályozásának kialakítása után kiemelt figyelmet fordított a munkakörülmények, a munkafeltételek vizsgálatára, jobbítására.

A technológiai területeken teljessé vált a folyamatok munkabiztonsági szabályozása, a szabályozás működőképességének kontrollja folyamatos, a tapasztalatok jók. Az új típusú egyéni védőeszköz rendszerek kiválasztását, beszerzését követő begyakorlási idő elteltével a munkatársak a követelményeknek megfelelően végzik a munkájukat, a kötelező védelmi elemeket ismerik, az előírt védőeszközöket használják.

Munkabalesetek a Magyar Telekom Csoportnál



A vonatkozó technológiai szabályozások teljes körű kiadásával 2010-ben lehetővé vált a bázisállomások és toronyszerkezetek kockázatértékelési módszertanának kidolgozása. A kockázatértékelés a biztonsági eszközök kiválasztásának, a szükséges intézkedések meghatározásának az alapja, amely csak abban az esetben lehet minden szempontból megalapozott és megfelelő, ha a több száz, anyagában, szerkezetében, kialakításában különböző bázisállomás, torony egészségkárosító kockázatainak felmérése, felülvizsgálata egységes, azonos szempontok szerinti történik.

A Magyar Telekom 2010-ben is fontos feladatként kezelte a HS tevékenység keretein belül a munkavédelmi ismeretek bővítését, esetenként új oktatási, képzési struktúra vagy módszertan kialakításával. Ennek keretein belül korszerűsítésre, megújításra kerültek azok az ismeretanyagok, amelyek online eléréssel kellő támogatást biztosítanak a munkavégzés során.

Az egészségvédelem és fejlesztés a 2010-es év kiemelt feladata volt, amely a következő évek fejlődési irányát is meghatározza. Fontos átalakításra került sor a foglalkozás-egészségügyi ellátásban: a szolgáltatás hatékonyságának növelése és a munkavállalók jobb kiszolgálása érdekében a Magyar Telekom a Munkavédelmi Irodán keresztül közvetlen munkakapcsolatot és riportolási folyamatot alakított ki a foglalkozás-egészségügyi szolgáltatókkal, ezzel párhuzamosan az orvosi rendelők felújítására is sor került, illetve korszerű, új orvosi műszerek beszerzése valósult meg.

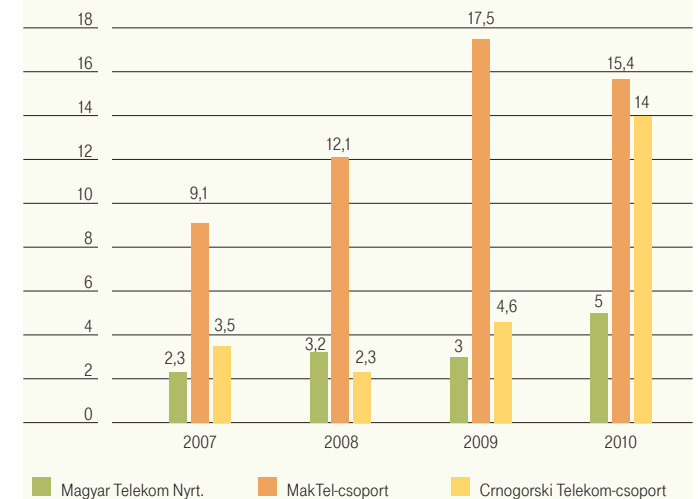
Miután a hálózatainkon munkát végző munkatársaknál az egyéni kockázatértékelés alapján fennáll a kullancsok terjesztette betegségek lehetősége, a Magyar Telekom több mint 900 fő munkavállalót részesít kullancsencephalitis elleni védőoltásban. 2010-ben a védettség fenntartásához 603 munkatárs oltásának lebonyolítására volt szükség, ami az oltóanyag beszerzésének, kiszállításának megszervezését is magába foglalta.

A Magyar Telekom 15 nagy létszámú telephelyén (köztük 6 vidéki helyszínen) életmentő pontokat alakított ki, melyekre új félautomata defibrillátorok kerültek kihelyezésre. A megfelelően képzett, nem orvos elsősegélynyújtók biztonságosan és hatékonyan képesek működtetni a kézi defibrillátort, így a készülék segítségével laikus elsősegélynyújtók is

nagyságrendekkel növelhetik a túlélés esélyét hirtelen szívéleállás esetén. A vállalat a defibrillátorok kezeléséhez kapcsolódóan alapfokú újraélesztési és elsősegélynyújtó tanfolyamot szervezett mintegy 140 fő számára.

2010-ben megtörtént a képernyős munkakörbe sorolt munkakörök, tevékenységek expozíciós idejének, besorolásának felülvizsgálata és az esetlegesen egyidejűleg fennálló egyéb veszélyek felmérése, értékelése. A felmérés az Országos Munka és Foglalkozás-egészségügyi Intézet (OMFI) szakértőjének közreműködésével történt, és mintegy 800 munkakörre terjedt ki. A helyszíni vizsgálatok, felmérések, személyes interjúk alapján módosításra kerültek a képernyős munkakörök, meghatározásra kerültek azok a munkakör csoportok, amelyekben a képernyős tevékenység mellett jelentős kockázati tényezőként kell kezelni a fokozott pszichés terhelést is (pl. a T- Pontok ügyfélszolgálatos munkatársai). A vizsgálat

Balesetek ezer főre vetített aránya



rámutatott arra, hogy a fokozott pszichés terhelés kockázatával járó munkakörök esetében érdemes megvizsgálni a stressz tolerancia mérésének lehetőségét, amelyet szükség esetén akár stressz kezelő tréning, stresszoldó foglalkozás követhetne.

A Magyar Telekomnál súlyos vagy halálos baleset az elmúlt évben sem történt, az 1000 főre jutó 3 napon túl gyógyuló munkabalesetek száma 4,4 ezrelék volt. Bár a munkabalesetek száma a korábbi évekhez képest nőtt, a kapcsolódó táppénzes napok száma arányában kevésbé emelkedett, ami annak tudható be, hogy a balesetek jelentős része könnyű sérüléssel, rövid gyógyulási időtartammal járt. A balesetek típusát jellemzi, hogy a 35 munkabalesetből 20 gyalogos- és gépjárművel történő közlekedés közben bekövetkezett baleset volt, és csak 4 kapcsolódott technológiai jellegű munkavégzéshez. A két legsúlyosabb sérülés is közlekedési baleset során érte munkavállalóinkat, a két eset táppénzes napjainak száma a táppénzes napok harmadát tette ki.

A felsoroltak ellenére az 1000 főre jutó 3 napon túl gyógyuló munkabalesetek számát 2015-re 3,5 eset/ezrelék alá kívánjuk szorítani.

A 2010-es év során az ország több területén alakult ki rendkívüli helyzet: ár- és belvíz, vörösiszap-katasztrófa. A változatos veszélyforrások, pl. a tartószerkezetek átázott talaj miatt bekövetkező dőlése, a vízzel elárasztott területeken kialakuló járványveszély, vagy a vörös iszap kémiai és fizikai hatása miatt bekövetkező sérülések és megbetegedések, megelőző intézkedések foganatosítását tette szükségessé. Rendkívüli munkavédelmi oktatások célja volt felhívni a munkatársak figyelmét a fellépő veszélyekre és ártalmakra, járvány specifikus védőoltást ajánlott fel a Munkavédelmi Iroda részükre, a vörösiszappal szennyezett területen munkát végzők az eseti kockázatoknak megfelelő egyéni védőeszközökkel lettek ellátva.

A 2010-ben elindított változtatások megalapozzák, hogy a munka-és egészségvédelem területén - benne foglalva az egészségfenntartást és egészségfejlesztést – a Magyar Telekom továbblépjen és 2011-ben kialakítsa új egészség és biztonság politikáját.

2010-ben szélesebb körű egészségügyi szűrővizsgálatok kerültek biztosításra (emlőrák-, csontritkulás-, allergológiai és pulmonológiai szűrés). Felhasználva a kockázatértékelési eljárásokon szerzett tapasztalatokat a cél az, hogy 2015-ig a Magyar Telekom munkavállalóinak 60%-a vegyen részt egyéni igényeinek, állapotának, egészségtervének megfelelő szűrővizsgálati eseményen, ezen belül a kockázatnak kitett munkavállalók 30%-a mozgásszervi szűrővizsgálaton. A mozgásszervi szűrővizsgálatokhoz kapcsolódóan a problémák megoldására lehetőséget nyújthatnak többek között a Magyar Telekom fenntartásában rendelkezésre álló konditermekben szervezett mozgásterápiás foglalkozások.

A Magyar Telekom munkatársainak szervezésben évek óta rendszeresen sor kerül véradásra 5 budapesti és 3 vidéki telephelyen. A kialakult rendszer hatékonyan, jól működik, a véradást lebonyolító szervezetekkel való együttműködés kiváló. A Magyar Telekom kiemelten fontosnak tekinti a továbbiakban is a véradás támogatását, ezért az általa szervezett véradásokon 2015-ig 10%-kal növeli a véradók számát. A véradással kapcsolatos adatgyűjtés, adatszolgáltatás, illetve részben a szervezés is a munkavédelem feladatainak részét képezi.

A munkavállaló és a munkáltató közös kockázatvállalásán alapuló biztosítási ellátásokat is nyújtott a vállalat a Dimenzió Biztosító Egyesületen keresztül. Az élet-, nyugdíj- és egészségbiztosítást, illetve az önszegélyező ellátásokat bármely munkavállaló igénybe vehette, amennyiben vállalta az egyesületi tagságot.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia munkatársai részére az egészségesebb életvitel és csapatszellem előmozdítására minden évben sporteseményeket szervez, amelyeken futballban, kosárlabdában, ping-pongban és egyéb játékokban mérhetik össze tudásukat a résztvevők.

A Crnogorski Telekom évente 150 000 eurót különít el az egészségfejlesztésre, rekreációra, valamint sporttevékenységekre és berendezésekre, amely összeg elosztását egy négytagú (2-2 tag képviseli a Munkáltatót és a Szakszervezetet) bizottság végzi.

- Egészség: kb. 7,5%
- Munkavállalók gyermekeinek egészsége: kb. 14% ("Doktorica Mica" a gyermekorvos, akihez 15 éves korukig munkavállalóink gyermekei fordulhatnak egészségügyi kérdéseikkel)
- Baleseti segély, tárgyi segélynyújtás: kb. 15% (a rászorulókat támogatása)
- Sport és rekreációs események: kb. 22,5% (2009-ben kb. 250 munkavállaló vett részt és versengett (labdarúgás, kosárlabda...))
- Egészségügyi szűrés: kb. 10% (A vállalatnál dolgozó női munkavállalók kedvezményes nőgyógyászati szűrésen vehetnek részt.)
- Rendszeres rekreáció: kb. 30% (tornaterem, aerobic, labdarúgás, kosárlabda...)
- Egészségügyi rehabilitáció: kb. 1%

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

## 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség

### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Esélyegyenlőségi terv

A Magyar Telekom Csoport Szociális Chartája, valamint a mindenkor hatályos Esélyegyenlőségi terve rögzíti a vállalatcsoport általános emberi jogi alapelveit: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis\\_Charta.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf), [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Eselyegyenlosegi\\_Terv\\_2011\\_2012.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2011_2012.pdf)

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 - 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 nyilatkoznia kell. 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 érdekképviselettel közösen – két éves 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. [\[telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\\_Telekom\\\_Eselyegyenlosegi\\\_Terv\\\_2011\\\_2012.pdf\]\(http://telekom.hu/static/sw/download/Magyar\_Telekom\_Eselyegyenlosegi\_Terv\_2011\_2012.pdf\)](http://www.</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

2010 folyamán a Magyar Telekom által biztosított – a Megfelelőségi terület által működtetett – „Mondd el! - etikai vonal” panasztételi csatornán nem történt bejelentés a munkáltatónál tapasztalt diszkrimináció vagy az emberi jogok megsértése miatt. Az erre illetékes hatóságnál (Egyenlő Bánásmód Hatóság, ahol a munkavállalók közvetlen bejelentést tehetnek) 2010 folyamán egy munkatársunk kérte az eljárás megindítását volt munkáltatója ellen, arra hivatkozva, hogy a Magyar Telekom Nyrt. 2008-ban anyasága, illetve tervezett gyermekvállalása miatt szüntette meg csoportos létszámcökkentéssel a munkaviszonyát. Az EBH 2011. január 3-án kelt határozatával a kérelmet megalapozatlanság címén elutasította, és megállapította, hogy nem állapítható meg ok-okozati összefüggés a munkavállaló munkaviszonyának megszüntetése és tervezett gyermekvállalása között. Elmarasztaló ítélet esetén a vállalatnak bírsággal és negatív sajtó- visszhanggal kellett volna számolnia, ami rontotta volna közrejtését is.

2010-ben 5. évadával – megújult formában - folytatódott a Magyar Telekom esélyegyenlőségi filmklubja. A dokumentumfilmek mellett a témákhoz kapcsolódó játékfilmek is felkerültek a vetítések programjára. A 2010-es évadban megvalósult 5 vetítés során az alábbi témák szerepeltek a filmklub programján: 1. Rasszizmus, idegengyűlölet (Romper Stomper); 2. Korrupció (Az Enron-botrány); 3. Kábítószer függőség (Flieg auf Benedek - Dealer); 4. Női esélyegyenlőség (Erin Brockovich); 5. Kiszolgáltatott gyermekek (Moldoványi Ferenc - Másik bolygó). A filmklub szemléletformáló vetítéseit és beszélgetéseit személyesen és az intranetes közvetítésen keresztül alkalmanként (a téma iránti érdeklődéstől függően) 30-60 munkatárs kísérte figyelemmel.

A MakTel és a Crnogorski Telekom 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.



Telekomos Kismama-találkozó

## Egyre népszerűbb a „Családsegítési program”

### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Család–munka egyensúlya

A Családsegítési program keretében igénybe vehető kedvezményes bölcsődei és óvodai ellátás 2010-ben tovább bővült. Az igénybe vehető intézmények száma 2010-ben 19-re emelkedett, de ennél jóval nagyobb volt a rendelkezésre álló férőhelyek kihasználtságában bekövetkezett növekedés. 2010 végére 134 főre növekedett a támogatott gyermekek száma. A program rendelkezésre álló férőhelyeinek kihasználtsága a folyamatos bővülés mellett is a kezdeti 50-55%-os kihasználtsági szintről 70%-ra növekedett.

A kedvezmény mértéke a bölcsődei-óvodai elhelyezésnél 66%, amely az átlag 60 eFt/hó körüli térítési díjak függvényében nagy könnyebbséget jelent a Magyar Telekomos családok számára.

„A nyakunkon a nyár!” szlogennel futó, a Magyar Telekom és a Dimenzió Biztosító és Önszegélyező Egyesület közös kedvezményes nyári táboroztatási programja 2010-ben már negyedik alkalommal került meghirdetésre. A program a munkavállalóink 7–14 éves gyermekei számára biztosít 50–70 % kedvezménnyel nyári táborozási lehetőséget akár 2 turnusban is. A programban választható 21 táborban 432 Magyar Telekomos gyermek nyaralt kedvezményesen. Az elégedettségi kérdőívek alapján a táborokkal és a programmal való elégedettség meghaladta a 90%-os szintet.

2010. június 14-én került megrendezésre a IV. Telekomos Kismama-találkozó ahol a kisgyermeküket otthon nevelő munkatársak személyesen kaphattak tájékoztatást a vállalat aktuális történéseiről és az őket aktuálisan érdeklő kérdésekről a HR terület munkatársaitól. A rendezvény ideje alatt biztosított volt a gyermekmegőrzés.

Az esemény szerves részét képezte a Magyar Telekom „Kismama program”-jának, amelynek lényege, hogy a kismamák megismerhessék az időközben bekövetkezett munkahelyi változásokat, folyamatosan tájékozódhassanak az üres munkahelyekről, támogatást kapjanak a munkahelyre való visszatéréshez.

2010 decemberében meghirdetésre került – a DT által kiírt pályázaton elnyert 10 000 eurós forrásból – a „Gyerekbarát Iroda” program. Ennek keretében 6 telephelyen (Budapesten és vidéken egyaránt) került és kerül kialakításra olyan iroda, ahova a munkatársak nyugodt szívvel behozhatják gyermekeiket abban az esetben, ha másképpen nem tudják megoldani a gyerek ellátását. A gyerekbarát irodában az alapvetően irodai munkát végző szülők olyan környezetben végezhetik feladataikat, ahol a gyermek is el tudja foglalni magát a gyerekbútorok és játékok között.

2010-ben továbbra is részt vettünk a Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) által 2008-ban elindított Romaster tehetséggondozó program támogatásában. A program a roma származású, tehetséges középiskolai diákoknak nyújt segítséget abban, hogy a középiskola befejezése után

felsőfokú műszaki, üzleti vagy jogi tanulmányokat folytassanak. A támogatott diákjaink sikeresen bejutottak a felsőoktatásba, így megkezdték a program felsőoktatási szakaszát.

2010-ben három igen sikeres rendezvénnyel vállalaton belüli, élmény alapú érzékenyítő programsorozatot indítottunk el. A 2010 júniusában megtartott „Próbáltad már sötétben?” eseményen a látássérültek világába tekinthettek be a Magyar Telekom munkatársai, 2010 decemberében a „Próbáltad már gyermekszívvel?” című különleges ádventi vásáron a Bárka Alapítvány értelmi fogyatékos pártfogoltjainak 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 – feltüntetethetik fogyatékoságukat, és az esetleges kiválasztási folyamat során ennek megfelelő segítség biztosítását is igényelhetik.

2010. szeptember 1-től a Magyar Telekom bevezette az ún. rehabilitációs pótszabadságot a megváltozott munkaképességű vagy fogyatékos munkatársai számára. Ezzel extra pihenési lehetőséget biztosít az egészségi állapotuk tekintetében nehezebb helyzetben levő munkatársai számára.

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

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)

## 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 2010 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)

## Kényszerszermunka és kötelező munkavégzés

Részletesen a 2009-es Fenntarthatósági jelentés tájékoztat a témáról. A Magyar Telekom Csoport tagvállalataival szemben a kényszerszermunkára vonatkozóan az illetékes hatóságoknál 2010-ben sem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem indult a vállalattal szemben.

A Magyar Telekom Csoport hangsúlyozottan kijelenti, hogy határozottan ellenez mindenfajta kényszerszermunkát. (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 94%-a, macedóniai alkalm

zottainak 68%-a, montenegrói alkalmazottainak 99%-a dolgozik kollektív szerződéssel rendelkező munkáltatónál. Macedóniában emellett 540 alkalmazott egy, a magánszektorra vonatkozó általános kollektív szerződés hatálya alá esik (ezen munkavállalókat is figyelembe véve a macedóniai alkalmazottak 92,6%-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

A Magyar Telekomnál az érdekképviseleti kapcsolattartásnak nagy múltja van. Az érdekképviseleteket partnernek tekintjük a vállalat működésében. A Magyar Telekomnál jelenleg 2 képviselettel rendelkező szakszervezet, továbbá üzemi tanács működik, a kapcsolattartás kétszintű.

A vállalat egészét érintő, az érdekképviseleti joggyakorlás keretében 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 érdekképviseletekkel történő központi kapcsolattartás a HR vezérigazgató-helyettes, illetve a HR menedzsment igazgató felelőssége és hatásköre.

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

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

üzleti területeket „mentesíteni” az érdekképviseletek kezelésével járó nehézségek alól. Természetesen szükség esetén az üzleti területek felelős vezetői is aktív résztvevői a folyamatnak, de a HR terület koordinálása mellett.

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

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

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

A Magyar Telekom 2010 októberében megállapodott a munkavállalói érdekképviseletekkel a 2011. évre vonatkozó bér- és létszámkérdésekről. Ennek keretében a felek 2011. július 1. hatállyal 4%-os társasági szintű bérfeljlesztésben állapodtak meg. Azon magas jövedelmű munkavállalók esetében, akiknek számított átlagkeresete a havi bruttó 1 millió forintot meghaladja, a bérfeljlesztés mértéke általános 2%. A bérfeljlesztés a Társaság 2011. évi teljesítményének a függvénye, vagy az EBITDA túlteljesítésével, vagy annak elmaradása esetén a munkatársi prémium csökkentésével kerül majd finanszírozásra.

Az érdekképviseleti megállapodásban rögzítették, hogy a Magyar Telekom 2011-ben - a hatékonyságjavítási elvárásainak betartása érdekében - összesen 300 fő munkavállaló elbocsátását tervezi. Ezen munkaviszony-megszüntetések nem tartalmazzák a vezetői és a nyugdíjazással megvalósítható munkaviszony megszüntetéseket, az állományon kívülről

visszajött munkavállalók munkaviszonyának foglalkoztatási lehetőség hiányában történő megszüntetését.

Megállapodás történt továbbá a 2011. évi létszámcsökkentés minimalizálása érdekében a központi TWM csökkentési intézkedések megvalósításáról, valamint a béren kívüli juttatásoknak az adójogszabályok változása miatt indokolt módosításáról.

Fluktuáció a Magyar Telekom Csoportnál*				
	2007 (Nyrt./ csoport)	2008 (Nyrt./ csoport)	2009 (Nyrt./ csoport)	2010 (Nyrt./ csoport)
Teljes fluktuáció	8,2%/ 10,2%	19,1%/ 18,7%	12,1%/ 10,2%	10,0%/ 8,9%
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	2,9%/ 4,2%	3,1%/ 3,9%	1,5%/ 2,2%	1,5%/ 1,6%

\*Életkor és egyéb tényezők szerinti bontásban nem áll rendelkezésre adat.

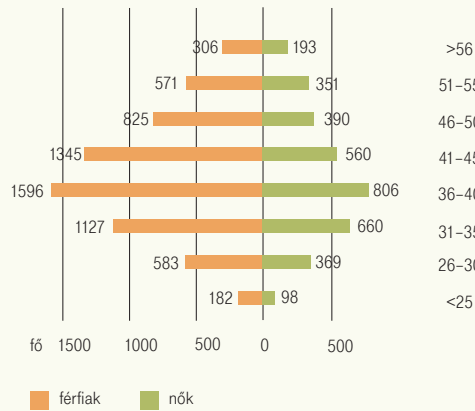
## Az Esély program folytatódik

Az Esély program folytatódott 2010-ben is. A vállalatunktól csoportos létszámcsökkentés keretében távozó munkatársaink újra-elhelyezkedését 2010-ben is támogattuk az ún. Esély program keretében.

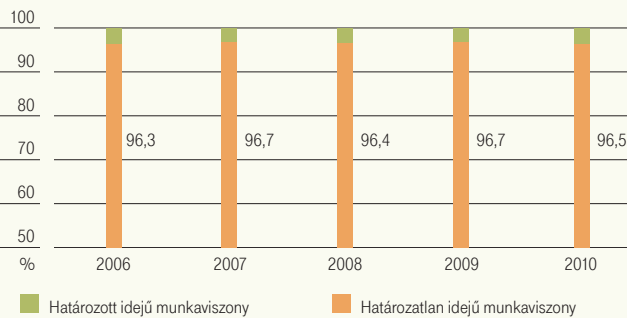
A program révén a létszámcsökkentésben érintett munkatársak a programba történő regisztrációt követően több szolgáltatást is igénybe vehetnek az újra-elhelyezkedés támogatása érdekében. A program szolgáltatásai közt szerepel pl. a kétnapos csoportos munkaerő-piaci tréning, az aktív álláskereső támogatása,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

## 5.5. Humánerőforrás-mérőszámok

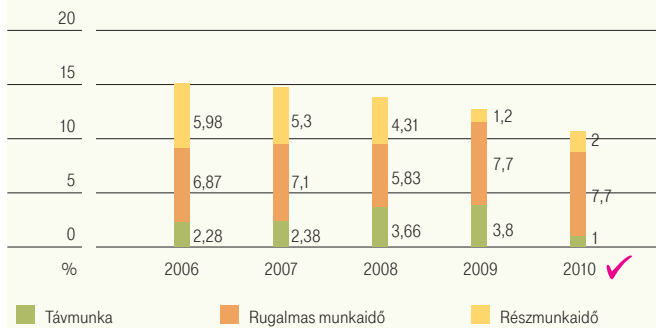
Korfa, Magyar Telekom Csoport 2010. december 31. ✓



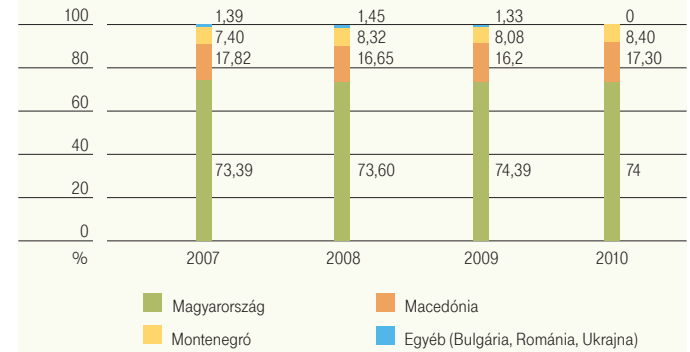
Határozott és határozatlan idejű munkaviszony aránya a Magyar Telekom Nyrt.-nél



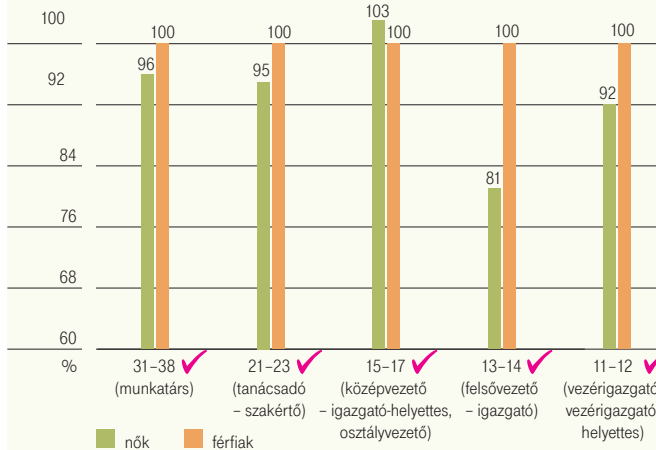
Atipikus foglalkoztatási formák a Magyar Telekom Nyrt.-nél a dolgozók összlétszámának arányában



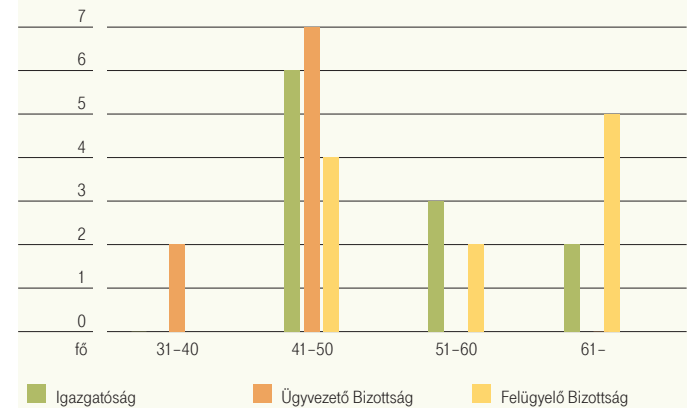
Foglalkoztatottak régiókénti megoszlása (%)



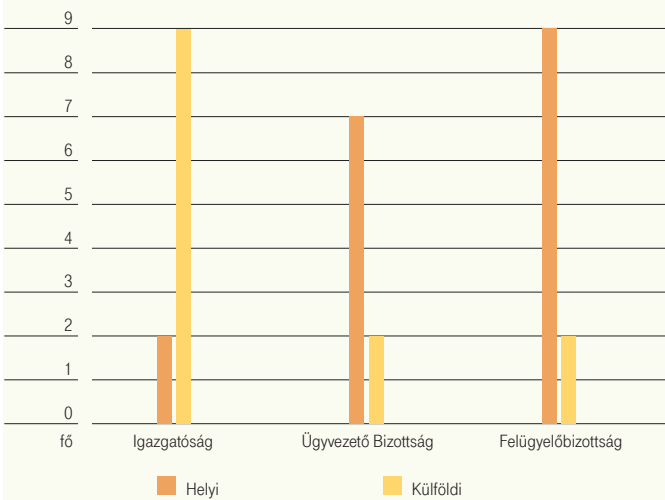
Alapfizetések egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategóriák és nemek szerint – Magyar Telekom Nyrt., 2010



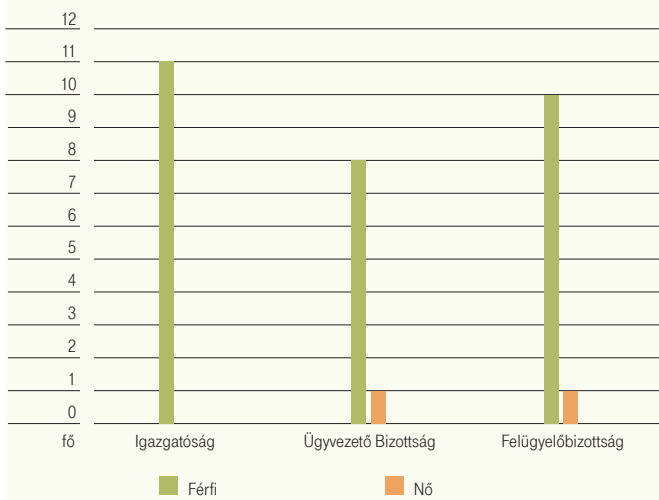
A Magyar Telekom Csoport vezető testületeinek életkor szerinti megoszlása 2010-ben



A Magyar Telekom Csoport vezető testületeinek származási hely szerinti megoszlása 2010-ben



A Magyar Telekom Csoport vezető testületeinek nemek szerinti megoszlása 2010-ben



## 5.6. Munkatársak bevonása

A Magyar Telekom Nyrt. 2010-ben több csatornán keresztül folytatta a kollégák fenntarthatósági ismereteinek elmélyítését:

- Folytatódott a vállalat belső klímavédelmi kampánya, amely akcióval 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 vállalat intranetes oldalán, valamint a hetente küldött általános hírlevél részeként tájékozódhat minden munkatárs.
- 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.
- Önkéntes programok (Jövő/Menő és Digitális Híd program) szervezésével növeltük munkatársaink társadalmi érzékenységét. Az önkéntes munkák keretében ✓ 5,9 millió forint elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

A kollégák fenntarthatósági ügyekben való tájékozottsága jelentősen meghaladja az átlagos magyar lakosokét. Míg 2010-ben a lakossági felmérés keretében megkérdezettek 26%-a hallott már a fenntarthatóság fogalmáról, addig a munkatársainknál ez az arány 95%-os volt, valamint 74% a pontos definíciót is ismerte. A korábbi évekhez viszonyítva



Geleji óvoda felújítás – Telekomos önkéntes csapatépítés

(2008-ban munkatársaink 82%-a, 2009-ben több mint 93%-a hallotta már a fenntarthatóság fogalmát, és 2008-ban 63%-a, 2009-ben 70%-a meg tudta határozni a fenntartható fejlődés lényegét is) egyértelműen javuló tendencia olvasható ki.

A vállalati tévésorozatban is külön téma volt a kollégák környezettudatossága.

## 6. Befektetői kapcsolatok





## 6. Befektetői kapcsolatok

### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában

#### Fenntarthatósággal kapcsolatos információk biztosítása

A befektetői kapcsolattartásnak, illetve a befektetői 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 Befektetői 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 Befektetői kapcsolatok munkatársai évente 25-30 napot töltenek különböző roadshowkon és konferenciákon a főbb pénzügyi központokban, ahol az alapkezelők és elemzők jelentős többsége tartózkodik. A befektetői és elemzői találkozók száma éves szinten körülbelül 200-250 között mozog, ami lehetőséget ad arra, hogy évente létrejöhessen találkozó az aktuális és potenciális befektetők jelentős részével.

A Magyar Telekom honlapján is nagy hangsúlyt helyezünk a befektetők információigényének kielégítésére. A befektetői kapcsolatok menüpont alatt a kisérszvényesek naprakész információkat találnak a társaság stratégiájáról, gazdasági helyzetéről, a közgyűlésekről, osztalékfizetéséről, illetve megtalálnak minden információt ahhoz is, hogy felvehessék a kapcsolatot a társasággal. A kisebbségi részvényesek kérdéseikkel bármikor fordulhatnak a Befektetői 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 ezen kívül éves rendszerességgel, kérdőíves módszerrel is felmérjük. Az ún. 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 Befektetői 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 befektetői értékeléseknek. Felelős befektetőknek az olyan befektetőket nevezzük, akik klasszikus pénzügyi és kockázati elemzések mellett figyelembe veszik a vállalatok környezeti és társadalmi teljesítményét is.

2010-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.

Az Oekom Research felelős befektetői értékelő vizsgálata alapján Prime minősítésű, vagyis befektetésre ajánlott a Magyar Telekom.

A Carbon Disclosure Projectben (CDP) 2009 után 2010-ben is részt vett a Magyar Telekom. A világméretű kezdeményezés keretében a legnagyobb vállalatok klímavédelmi megközelítésükről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO<sub>2</sub>-kibocsátásukról számolnak be a legnagyobb befektetőknek (2010-ben 71 000 milliárd \$ eszközérték).



# 7. Együttműködések

7.1. Szakmai együttműködések	67
7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	67



## 7. Együttműködések

**Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában**  
Stakeholder elkötelezettségek javítása

### 7.1. Szakmai együttműködések

A Magyar Telekom a hazai távközlési piac meghatározó szereplőjeként több szálon kapcsolódik a távközlési iparághoz szorosan illeszkedő területekhez, szabványosítási szervezetekhez és a felsőoktatáshoz. Nemzetközi tevékenységét elsősorban a DT csoporton belüli együttműködés jellemzi, emellett részt vesz számos, nemzetközi tapasztalatok megismerését és a szinergialehetőségek kiaknázását célzó projektben is.

A felsőoktatási intézményekkel való kapcsolat több évtizedes múltra tekint vissza, a 2009-ben újtárra indított Felsőoktatási Dialógus egységes keretrendszerbe foglalta a meglévő együttműködések. A stratégiai partnerséghez való csatlakozás nyitott minden felsőfokú intézmény számára, jelenleg a BME, BCE, SZIE Győr, ELTE, Óbudai Egyetem, CEU-CEU BS, Debreceni Egyetem, PTE és a Szolnoki Főiskola csatlakozott ehhez a kezdeményezéshez. Ezen stratégiai partnerség egyik kiemelt iránya a kutatás-fejlesztés, melynek fókuszában a működési hatékonyság növelésén, új szolgáltatások költségtudatos bevezetésén túl a környezettel mind inkább harmóniában lévő technológiák meghonosítása áll.

A Magyar Telekom évekre visszanyúló kutatási-fejlesztési együttműködést tart fenn a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemen. Az ennek eredményeként előálló innovatív fejlesztési megoldások és elméleti megfontolások fontos szerepet kapnak a gyakorlati hálózat-tervezésben, mind a vezeték mind pedig a mobilhálózati területen. A KFKI KFKI Akadémia néven többhetes előadásorozatot szervezett a Budapesti Műszaki Egyetem Schönherz Kollégiumában.

A Magyar Telekom Csoport tagjaként a Makedonski Telekom hagyományteremtő partnerségre lépett a Műszaki Egyetem Elektromérnöki

és Informatikai Karával. Minden évben részt vesz a legjobb hallgatók hagyományos elismerésében, és támogatja a bel- és külföldi versenyeken való részvételüket és felkészülésüket. 2010-ben a Makedonski Telekom a Macedón–Amerikai Kereskedelmi Kamara Társadalmi Vállalkozói Gondolkodásmód hallgatói díj megvalósításában vállalt részt.

A Magyar Telekom kezdeményezésére és gesztorálásában létrejött a Mobilitás és Multimédia Platform és Klaszter; ez az egyetemi szféra, a kis- és középvállalkozások, valamint a multinacionális vállalatok olyan együttműködése, amelynek stratégiai célja, hogy az elaprózódott kutatói és fejlesztői kapacitások összefogásával erősítse a magyar gazdaság versenyképességét a mobil- és multimédiás technológiák terén. A Mobil Innovációs Központ a jövő vezeték nélküli kommunikációs technológiáinak (3G/4G) kutatásával és fejlesztésével foglalkozik, a legújabb mobilalkalmazások fejlesztésére és tesztelésére szolgáló korszerű, vezeték nélküli kommunikációs környezettel, tesztrendszerrel rendelkező szervezet. Munkájába az egyetemeket, az ipari cégeket, a kis- és középvállalatokat is bevonja.

A nemzetközi tevékenységben egyre nagyobb hangsúlyt kap a DT csoporton belüli fejlesztési együttműködés.

A külföldi tapasztalatok megismerése érdekében a vállalat folyamatosan részt vesz nemzetközi szabványosítási szervezetek (ETSI TISPAN, ETNO R&D WG, UMTS Forum) és kutatási társulások (Broadband Forum) munkájában is.

Az OASE (Optical Access Seamless Evolution) projekt 2010 januárjában indult, 3 éves időtartammal. A projekt célja az újgenerációs optikai hálózatokra vonatkozó közös európai követelmények meghatározása, az architektúrák, rendszertechnikák felmérése és értékelése, valamint a technológiai szempontú költségoptimalizáláshoz tartozó eszközök és módszerek áttekintése és modellek kidolgozása.



Az AIESEC Magyarországon évek óta szoros és hatékony együttműködésben áll a Magyar Telekommal. Ennek fontos sarokpontja a közös célok, és bizonyos témák iránti elköteleződés. Az együttműködés nagyon széles kört takart az elmúlt évben. A munkáltatói márkaépítéstől kezdve a fiatal tehetségek képzésén át a fenntarthatóan gondolkodás erősítésének fontosságáig. Az év során mindig kerestük, hogy mik azok az események, programok, amelyek során közös céljaink könnyebben elérhetőek. A Magyar Telekommal együtt dolgozni az egész év során egy élmény volt. Dinamikus, pezsgő csapat, tele új ötlettel és megoldásfókusszal. Nem tartott sok ideig mire megérttem, hogy mit jelent: „Számíthatok rá, Telekomos vagyok”

Vértési Bálint - AIESEC

### 7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések

**Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában**  
Csatlakozás fenntarthatósági kulcskezdmeny-  
nyezésekhez, új kezdeményezések létrehozása

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

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

- Esélyegyenlőségi munkacsoport
- HR-munkacsoport,
- Környezetvédelmi és fenntarthatósági munkacsoport
- Partnerség és önkéntesség 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.



Szomolányi Katalin, Novák Péter  
– Fenntarthatósági Nap 3

2010. szeptember 25-én már harmadik alkalommal került megrendezésre a Fenntarthatósági Nap a Magyar Telekom főszervezésében, együttműködésben a KultúrParttal és számos civil szervezettel. A rendezvényen ezúttal is a megoldásokon volt a hangsúly, nem pedig a problémákon.

A szakmai kiállítás mellett most is interaktív előadásokon vitathatták meg a résztvevők a környezet, a társadalom és a gazdaság aktuális kérdéseit a szakma neves képviselőivel. Megnyitóként prof. Günter Pauli tartott előadást a Kék Gazdaságról és a fenntartható innovációkról. A környezet- társada-

lom-gazdaság hármásán belül a témák a klímaváltozás, az esélyegyenlőség és a fogyasztás voltak, illetve plusz egy témaként az egyéni felelősségvállalásról folyt beszélgetés. A lendületes programokat játékok, csapatversenyek és dobosok tették még kellemesebbé.

2010-ben a szervezők a nap eseményeibe egy kiemelten hátrányos helyzetű kistérséget, Mezőcsátot is bekapcsolták Jövő/menő programjukkal. Ennek keretében a nap végén a mezőcsáti kistérséghez



Fenntarthatósági Nap 3

tartozó Tiszadorogma polgármesterének átadták a közösséggel együtt készített, sörösdobozokból készült kollektort.

A Fenntarthatósági Nap 3 keretében a Magyar Telekom pályázatot is hirdetett film, zene és kreatív kategóriákban, melyekre számos munka érkezett. A programok közben a helyszínen fejenként 3-3 matricával lehetett „lájkolni” a Fenntarthatósági Nap kiállítóit és pályaműveit. Az így beérkező szavazatok alapján a nap végén díjazták a legjobbkat. További részletek: <http://www.fenntarthatonap.info/>

A Crnogorski Telekom tagja a helyi ENSZ Globális Megállapodás program koordinációs bizottságának. A program indításának napján (2010. december 10.) a vezérigazgató írásban jelezte, hogy a vállalat a programban részt kíván venni.



2011 augusztusában lesz két éve, hogy először találkoztam a Magyar Telekom fenntartható programjaival. A felhívást olvasva úgy éreztem, megtaláltam azt az elfoglaltságot, amit idáig hiányoltam az életemből. Tele kalandvágygyal, és kíváncsisággal vágtam bele az önkéntesség világába. Tenni akartam valami jót, viszonzás nélkül. Értelmesen akartam eltölteni azt az időt, amit mind idáig a tévé, vagy a számítógép előtt töltöttem. Kicsit féltem a fogadtástól, de már a visszaigazoló emailben éreztem a kedvességet, mely felém sugárzik. Így is lett. Az első program melyen részt vehettem a Mezőcsáti kistérségben rendezett Digitális híd volt, ahol idősek-fiatalok ismerkedhettek a számítógépek kezelésével, az internet világával. Önkéntes társaim, és a szervezők a megérkezésemtől társként kezeltek. Nem éreztem a „beosztottak” szerepét. Csodálatos érzés volt segíteni másoknak. Talán mind ezért is döntöttem úgy a nap végén, nekem örökre itt a helyem. Nemsokára megismerkedtem a Jövő/Menő programmal, melynek mai napig aktív tagja vagyok. Folyamatosan visszajártunk Mezőcsátra, a Tisza parton szemetet szedtünk, az óvoda kerítését festettük, segítőtünk ahol tudtunk. Tehetségkutató rendezvények mellett internetezni is hívtuk a lakosokat. A program keretében fesztiválokra is eljuthattunk. Fenntartható tesztet töltöttünk ki több mint 800 fesztiválóval tavaly nyáron. A „standunk” szívesen fogadott minden érdeklődőt a Fenntartható napon, idén pedig a Jövő/Menő szervezésében egyetemi „Zöld-ülés” avagy Zöld üdüléseken mutathattuk meg a huszoneveseknek, miért is jó odafigyelni a környezetünkre. Több egyetemi csoporttársam is részt vett ezen a kiránduláson, s mára már büszkén mondhatom, újabb önkéntesekre találtunk bennük. Ez a pár sor természetesen nem tudja mindazt számba venni, amit ténylegesen átéltem az önkéntesekhez való csatlakozásom óta. Az biztos, hogy bárki kérdezi, miért töltöm ilyenekkel a szabadidőm, mosolyogva azt felelem „gyere el, próbáld ki, és megtudod, mennyire jó érzés tenni valamit a világért, magadért, a körülötted élő emberekért...”

Mára már más szemmel látom a világot. Lehajlok egy elejtett zsebkendőért, szelektíven gyűjtöm otthon a hulladékot, áramtalanítok mindent egy hosszabb kirándulás előtt, szívesen megyek ki a kertbe a paradicsomokat öntözni, vagy épp pusztá jóságából veszek reggelit egy éhező hajléktalannak. De még mindig nem mondhatnám magam igazán „fenntarthatónak”, hisz ezt életünk végéig tanulni kell, s én biztosan tudom, hogy kitől akarom ezt megtanulni; örökre tanárom marad a Magyar Telekom, és a Jövő/Menő program.

Köszönöm  
Zatureczki Zsófi – Jövő/Menő önkéntes

## 8. Társadalmi szerepvállalás

8.1. Szponzorálás	70
8.2. Intézményi mecenatúra	71
8.3. Adományozás	71
8.4. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	73



## 8. Társadalmi szerepvállalás

### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában

#### Vállalati állampolgárság, filantrópia

### 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 T-Home Gyereksziget 2010 legnagyobb ingyenes szabadidős családi rendezvénye volt a budapesti Hajógyári-szigeten, ahol négy hétvégén keresztül várták színes programokkal a látogatókat. A cél az volt, hogy olyan gyerekek is eljöhessenek a T-Home Gyerekszigetre, akik részvétele lakóhelyük Budapeستől való távolsága vagy szociális helyzetük miatt egyébként nem lenne lehetséges. Ezért az SOS Gyermekfalv Magyarországon Alapítvánnyal együttműködve vidéki SOS gyermekfalvak lakóit láttuk vendégül a T-Home Gyerek Szigeten. A T-Home különbusszal hozta a Hajógyári-szigetre, és a program végeztével haza is szállította a gyerekcsoportokat. A T-Home jótékonyági akciójának köszönhetően összesen 250 kisgyerek jutott el a Gyerekszigetre, köztük sokan olyanok, akik még sohasem jártak megyéjük határain túl.

2010-ben a T-Home jótékonyági játékgyűjtő akciót hirdetett a Gyereksziget látogatói számára.

Az akció eredményeképpen több mint 300 kg játék gyűlt össze, melyet a Nonprofit Információs és Oktató Központtal közösen kiválasztott nonprofit szervezetek juttattak el rászoruló pártfogoltjaikhoz. Az Ágota Alapítvány, a Volt Állami Gondozottak Egyesülete, a Derűs Gyermek-

kor Alapítvány, a Nagycsaládosok Országos Egyesülete és a Homoki Diákokthron részesült a Gyereksziget látogatói által felajánlott játék adományokból.

Magyarország legnépszerűbb szabadidősport rendezvényei a T-Home Vivicitá Városvédő futóversenyek. 2010-ben Budapesten, Szegeden és Kaposváron rendeztük meg a futóversenyt, amelyre általános és középiskolák csapatai is nevezhettek. A T-Home helyszínenként 100 000 Ft értékű sportszerutalványt ajánlott fel különdíjként a versenyeken legnagyobb létszámban induló iskoláknak. 2010-ben több mint 2500 iskolás futotta le a távot.

A Magyar Telekom kommunikációs partnereként támogatta a Művészetek Völgye Fesztivált. A szélessávú internetkapcsolat ingyenes biztosítása mellett ingyenes kerékpárkölcsonzóval járult hozzá a Völgy tiszta levegőjének megőrzéséhez.

2010-ben is folytatódott a Magyar Telekom és a Művészetek Palotája stratégiai partneri együttműködése. Az immár 3 éve tartó stratégiai együttműködésben idén még szorosabbra fűztük az együttműködés szálait.

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 Mindentudás Egyeteme, mely új sorozatának, a ME2.0-nak előkészületi munkái hosszas egyeztetések után megkezdődhettek.
- Ezt az irányt erősítve elkezdtük az együttműködést a TEDx konferenciák hazai szervezőivel, és első alkalommal a novemberi TEDxYouth Budapest esemény mellé álltunk főtámogatóként.
- Emellett a vállalat támogatta a Kutatók Éjszakáját a Tempus Közalapítvány közreműködésével. A rendezvényen eltérő korú iskolások számára mutatkozott be a tudomány világa, megpróbálva vonzóvá tenni a kutatói életpályát a fiatalok számára. Az idei évben támogatásunk részét képezte az is, hogy fő helyszínén, a Millenárison a Jövő

Házában egy teljes galériát rendeztünk be a témához kapcsolódó saját projektjeinkből, ahová meghívtuk többek között a KIBU-t, a KFKI-t és az [origo]-t is.

Két, egész évben zajló konferenciasorozatot is támogattunk 2010 folyamán. Az egyiket a Magyar Fogyasztó Platform szervezte: konferenciákon tematikus programok keretében ismertették az egyes fogyasztói rétegek szokásait, az elérésüket célzó eredeti megközelítési lehetőségeket.

Másik támogatottunk a Magyar Tudományos Akadémia Politikatudományi Intézetének szervezésében megvalósult Rajtunk a sor! című konferenciasorozat volt. A 2011-es magyar EU-elnökséghez kapcsolódó, kommunikációs kampánnyal egybekötött, átfogó rendezvénysorozat a közvélemény tájékoztatását, európai uniós ismereteinek bővítését tűzte ki célul.

2010-ben a Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia az alábbi rendezvényeket szponzorálta:

- Vevcani karnevál (az ország egyedülálló és legismertebb kulturális eseménye, amelyet élőben közvetítettek az országos televíziók)
- Skopje nyári fesztivál (egy 40 napos, rendkívül jelentős kulturális programsorozat)
- Skopje Jazz Festival (a régió népszerű eseménye)
- Bob Dylan koncert
- Kaliopi koncert és album (Kaliopi a Balkán híres pop dívája)
- Kajak szlalom IKAS 2010
- Ohrid úszómaraton (az ország legnagyobb nemzetközi sporteseménye)
- Macedón Úszósövetség (a Macedón Nemzeti Vízipóló Válogatott részvételének támogatása a 2010 évi EB-n)

A Crnogorski Telekom szponzorációs stratégiájában a sportok különleges helyet foglalnak el. A T-Com arany fokozatú támogatója Montenegró labdarúgó válogatottjának és szponzorálja a T-Com Montenegró Labdarúgó Liga Első Osztályát. Emellett a vállalat 2010-ben tovább támogatta az általános iskolások T-Com Kölyökkupáját.

A T-Mobile immár hagyományosan nyolc éve támogatja a Buducnost T-Mobile Női Kézilabda Klubot, az ország egyik legsikeresebb sportklubját.

## 8.2. Intézményi mecenatúra

A 2009-ben megalkotott társadalmi szerepvállalási stratégiánknak megfelelően racionalizáltuk támogatásainkat, az intézményi mecenatúra keretében nyújtott adományainkat, és azokat próbáltuk lezárni, átalakítani szponzorációvá.

- A Puskás Tivadar Távközlési Technikumot fenntartó Távközlési Oktatási Alapítvány az elfogadott stratégiának megfelelően kérésünkre kezdeményezte az iskola visszaadását az önkormányzatnak. Így 2010 végével lezárult egy majdnem 2 évtizedes korszak.
- Alapítótársunkkal, a Magyar Postával közösen 2010-ben is finanszíroztuk a Hírközlési Múzeumi Alapítvány és intézményei (Postamúzeum, Bélyegmúzeum, Telefónia Múzeum) működését, miközben folyamatos tárgyalásban dolgoztunk a fenntartható működés alternatíváin.
- Új, fenntartható működési modell alapján, Concerto Budapest néven folytatja tevékenységét 2009 decembertől a korábbi Magyar Telekom Szimfonikus Zenekar, amelynek főtámogatója vállalatunk. Kétéves, 2011 végéig tartó szponzorációs megállapodásunk fontos anyagi hátteret biztosít a zenekarnak, de emellett létfontosságú számára további forrásokat is bevonni. 2010 júniusában közösen szerveztük velük és stratégiai partnerünkkel, a Művészetek Palotájával a Magyar Fantázia című jótékonyági hangversenyt, melynek során több millió Ft-ot gyűjtöttünk az árvízkárosultak javára.

2010-ben a T-Mobile Macedoniáért Alapítvány két civilszervezet, a Pozitivo és a Samosvest adománygyűjtési akcióját támogatta. A direkt támogatás új az Alapítvány életében, és az egészségügy fejlesztésén keresztül hivatott a macedónok életminőségét javítani. Mindemellett jó lehetőség az üzleti vállalkozásként működő, társadalmilag felelős Alapítvány és a civilszektor közötti kapcsolat erősítésére.

2010-ben a Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia folytatta az együttműködést a Kereskedelmi Kamarával, aminek célja az informa-

tikai iparág fejlesztéséről és a nemzetközi együttműködés erősítéséről szóló konferenciák szervezése.

A Crnogorski Telekom társadalmi felelősségvállalási kezdeményezéseinek célja az oktatás és a fiatalok, az információs társadalom, a kultúra és a művészetek, a környezetvédelem és az emberi jogok, a demokrácia és a civil társadalom fejlődése. A stratégiai partnerség mellett a Crnogorski Telekom számos, a fogyatékosok érdekképviseletét ellátó, és a társadalom fejlesztését célzó civil szervezettel folytat együttműködést.

## 8.3. Adományozás

A Magyar Telekom 2010. év végéig folytatta a „Magyar Telekom hozzáad program” adományozási gyakorlatát, amely szerint a vállalat hoz folyamatosan beérkező pályázatokat a program kuratóriuma negyedévente bírálta el.

2010 végén azonban a vállalat életre hívta a hello holnap! kezdeményezést, amelynek célja egyrészt egy ernyő alá gyűjteni a vállalatnál működő számos és szerteágazó fenntarthatósághoz köthető területet, másrészt elindítani egy társadalmi edukációs programot. Ennek érdekében még a 2010-es év folyamán megtörtént az új kuratóriumi működés előkészítése, így az adományozás, a Magyar Telekom többi fenntarthatósági programjával együtt, a hello holnap! kezdeményezésbe integrálódott.

## Civil Stratégiai Partnerség

2010-ben indult el a 2009-ben meghirdetett Civil Stratégiai Partnerség program, amely három évre szóló, évi 10 millió forintos támogatást jelent a kiválasztott civil szervezetek számára, valamint szoros, magas szintű, egyben tanulságos együttműködési lehetőséget biztosít minden résztvevőnek.

A kiválasztott partnerszervezetek:

- **Kék Pont Drogkonzultációs Központ és Drogambulancia Alapítvány**  
Az alapítvány háromszintű prevenció programját támogatjuk. A program első szintje az Egészségiskola, amelynek keretében az alapítvány munkatársai a tudatosság, hasznosság, mértékletesség elvei mentén szemléletformáló beszélgetések formájában lépnek kapcsolatba a középiskolás diákokkal, a támogatásnak köszönhetően immár országos szinten. A második szint a kannabiszpont.hu, mely a kannabisz-fogyasztóknak nyújt online segítséget, lehetővé téve fogyasztásuk naplózását és az anonim tanácsadást. A kannabiszpont.hu egy alkalmazás segítségével okostelefonon is elérhető. A harmadik szint keretében a program az intravénás drogfogyasztók digitális felzárkóztatását tűzte ki célul. A pályázatban vállaltakon túl sikeresen együttműködtünk olyan rendezvények alkalmával, amelyek célja a tudásátadás, edukáció (pl. AIESEC workshopok, civil konferenciák).



Partnerségi együttműködésünk egyik legnagyobb előnye, hogy a folyamatos, személyes kapcsolattartás segíti a közvetlenül támogatott programokon túli, más színtereken történő közös megjelenéseket és kommunikációt is. Miután a Magyar Telekom kiemelt támogatója a VOLT és Balaton Sound Fesztiváloknak is, a Kék Pont mindkét eseményen lehetőséget kapott a biztonságosabb szórakozást segítő szolgáltatásainak kiterjesztésére. Partnerekként többször szerepeltünk együtt szakmai konferenciákon, saját szervezésű programjainkon, sőt, felmerültek már közös pályázati projektötletek is. Az együttműködés számunkra egyik legfontosabb üzenete az, hogy a Magyar Telekom, vezető telekommunikációs céggént, nagyban hozzájárul a drogjelenség nyíltabb és őszintébb társadalmi diskurzusához. A partnerségi együttműködés anyagi támogatáson túlmutató, ily módon az egész drogszakmát érintő eredményeként értékeltük azt is, hogy 2011 januárjában, a szakma négy legnagyobb ernyőszervezete által meghirdetett országos drogpolitikai fóruma a Magyar Telekom székházban kerülhetett megrendezésre. Barna Erika – Kék Pont

### • Kórházpedagógusok Egyesülete

A Magyar Telekom támogatásának segítségével az egyesület a krónikus, elsősorban daganatos betegségekben szenvedő gyerekeknek segít az ország kilenc kórházában (Budapesten, Debrecenben, Miskolcon, Pécsen, Szegeden és Szombathelyen). Az oktatásnak elsősorban abban van szerepe, hogy a gyerekek pszichés állapotát javítsák, nagyon fontos 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 a kórházpedagógusok munkáját.

Az együttműködés keretében szakértő kollégáink megtervezték az egyesület arculati megjelenését, elkészítették honlapját, valamint social media tréninget tartottak az egyesület tagjainak.

### • 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, amely később használható az ország más kistérségeiben is. A program keretében megvalósult a Médiasuli, az Erőnyerő műhely, a Helyi termék műhely, valamint számos önkéntes program. A Mezőcsát kistérségben megvalósuló kezdeményezésekről az érdeklődők a [www.jovomeno.org](http://www.jovomeno.org) oldalon folyamatosan tájékozódhatnak.



Katona Márk – Jövő/Menő koordinátor

A Kórházpedagógusok Egyesülete 2010-től 3 éven keresztül a Magyar Telekom egyik stratégiai partnere. Rendkívül fontos számunkra ez a kapcsolat. Nekünk is – mint minden civil szervezetnek – sokat jelent az anyagi támogatás, mellyel közvetlenül támogatjuk a daganatos gyermekeket, és az őket segítő pedagógusokat az ország nyolc gyermekonkológiai központjában és más területeken. A tanuláshoz nélkülözhetetlen laptopokkal és mobilnet hozzáféréssel, könyvekkel, tankönyvekkel; az alkotáshoz, játékokhoz szükséges rengeteg színes eszközzel.



Azonban ennél sokkal többet jelentenek mindannyiunknak a program során szerzett emberi kapcsolatok, tapasztalatok. Fantasztikus az az abszolút emberi támogatás, amit a Telekom munkatársaitól kapunk: lehetőségek, hogy ismertté tegyük munkánkat és elismerjük létjogosultságát, fontosságát – mindezt profi szakemberek megértő támogatásával. 2010-ben részt vehettünk a Fenntarthatósági Napon, társadalmi fenntarthatóság kategóriában, 2011 tavaszán Budapesten a Telekom székházban egy civil konferencián mutatkozhattunk be; júniusban pedig szervezetünk számára szerveztek adománygyűjtést szintén a Telekom szervezésében a Gyerek Sziget rendezvényen. Ezekon kívül többször megjelenhettünk a nyomtatott és elektronikus sajtóban. Tehát nem csupán anyagi segítséget kapunk és kapunk folyamatosan, hanem a Magyar Telekomban dolgozó és felelősen gondolkodó szakemberektől erkölcsi támogatást is. Ezzel a három éves programunkkal a magyar kórházpedagógia történetének nagy napjait élhetjük meg, és ez nem túlzás. Történelmet írunk. Együtt-Veletek

Kocsis Krisztina – Kórházpedagógusok Egyesülete

### Pénzadományok

2010-ben „A Magyar Telekom hozzáad” program kuratóriumának döntése által több mint 134 millió forint pénzadományban részesültek olyan programok, amelyek elsősorban a gyermekek, az oktatás, az egészségügy és a fenntarthatóság problémáinak megoldását segítik.

A tavalyi év folyamán bekövetkezett árvizek károsultjainak megsegítése céljából, felszöveztői döntés alapján a Telekom 60 millió forint adó-

mányt nyújtott a Magyar Vöröskereszt közreműködésével, valamint biztosított 200 db Domino kártyás készüléket a mentési munkálatokhoz.

A T-Mobile Macedoniáért Alapítvány a T-Mobile Macedonia által 2002-ben alapított önkéntes szervezet. Tagjai a vállalat, illetve ettől az évtől a teljes Makedonski Telekom Csoport önkéntesei. 2010-ben az Alapítvány tevékenységének célja továbbra is a macedón lakosok számára elérhető egészségügyi szolgáltatások színvonalának javítása volt. 2010-ben az Alapítvány egy 32000 euró értékű lélegeztető gépet adományozott a skopjei Állami Intenzívgyógyászati Klinikának, valamint 16 000 eurót fordított a skopjei Fertőző Betegségek Egyetemi Klinikáján a gyermekosztály felújítására, amivel hozzájárult a színvonalas orvosi ellátás megteremtéséhez. 2002-es alapítása óta az Alapítvány rendszeresen megszervezi a Humanitárius Karácsonyi Karavánt, amelynek keretében 2010 decemberében az Alapítvány 900 karácsonyi ajándékot (csokoládét és játékot) osztott szét az állami gondozott, szegény és különleges gondozást igénylő gyermekek körében.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia adománnyal segítette a Skopjei Állatkert felújítását is, amivel hozzájárult a macedón gyerekek oktatásához, neveléséhez.

Crnogorski Telekom 2010 decemberében az árvízkárosultak azonnali megsegítésére 25 000 eurót adományozott a Montenegrói Vöröskeresztnek a katasztrófa-elhárítási erőfeszítések támogatásaként. A vállalat adományvonalat is létrehozott, amelyen keresztül az ügyfelek is adományozhattak erre a célra.

### 1749 – Segélyvonal

A 2010-es év során több sajnálatos katasztrófa okán is szükség volt a szolgáltatók összefogásában működtetett 1749-es Segélyvonal elindítására.

Az infokommunikációs vállalatok példaértékű, gyors és rugalmas együttműködése révén több százmillió forint gyűlt össze, a haiti katasztrófa, a magyarországi árvizek, valamint a kolontári és devecei vörösiszap katasztrófa károsultjainak megsegítésére.



A társzolgáltatók konszenzusos döntés alapján átvállalták a prepaid előfizetéssel rendelkező hívások esetében az áfa befizetését, így kivétel nélkül, minden hívás után a teljes 200 forintos összeget írták jóvá a kedvezményezettek javára.

## 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 vállalat a szolgáltatást térítésmentesen, a teljes adományozott összeg átutalásával, tehát bevételi törekvés nélkül, a költségek (áfa) átvállalásával biztosítja\*, és jelentős segítséget nyújt a szervezeteknek a gyűjtési időszak kommunikációs kampányához is (pl. társadalmi célú reklám [TCR-film] elkészítése, televíziós és egyéb sajtómegjelenések szervezése).

A 2010-es év kedvezményezettjei voltak:

- Debreceni Egyetem Különleges Orvos- és Mentőcsoport Egyesület – az észak-alföldi tanyavilág lakóinak egészségügyi ellátásnak fejlesztésére
- A haiti katasztrófa kapcsán a Magyar Telekom 4,5 millió forint rendkívüli adományt nyújtott az egyesületnek abból a célból, hogy orvosokból álló csapatuk mobil kórházat építsen fel a katasztrófa sújtotta területen
- Dévény Anna Alapítvány – oxigénhiányos állapotban született gyermekek rehabilitációjára, korai fejlesztésére
- Lovasakadémia Sportklub Egyesület – lovasterápiás foglalkozások biztosítására rászoruló családok gyermekei részére
- BLISS Alapítvány – a legsúlyosabban sérült, mozgás- és beszédképtelen gyermekek és fiatalok komplex rehabilitációjának támogatására
- Humán Szakoktatási és Elhelyezkedést Segítő Alapítvány - Megtalálni - Képezni - Munkába állítani című, a fiatal pályakezdekők munkába állását elősegítő program támogatására
- Magyar Gyermekmentő Alapítvány – a magyarországi gyermek-sürgősségi ellátás javításának támogatására

\* Domino (prepaid) előfizetésre rendelkező hívások esetében áfát tartalmaz.

Macedóniában is a sürgős műtétre vagy orvosi ellátásra szorulóknak, a szociális projektek és a civil szervezetek adománygyűjtésének legaktívabb csatornáját a T-Mobile speciális adományvonalai jelentik, amelyeken keresztül a T-Mobile ügyfelek közvetlenül járulhatnak hozzá humanitárius célok megvalósításához. Ezáltal 2010-ben több mint 60 adományvonnal közel 150 000 euró gyűlt össze.

## Civil – és CivilNet Díjcsomag

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a vállalat. A Civil díjcsomag 500 perc díjmentes telefonálást biztosít havidíj és kapcsolási díj nélkül a belföldi vezetékes hálózatban. Az 500 perc feletti forgalom díjazása pedig átlagosan 30% forgalmi díjkezdményt nyújt az alapcsomaghoz (Bázis) képest. A szervezetek az így megtakarított forinto-kat társadalmilag hasznos programjaikra tudják fordítani. 2009-ben – felelve a civil szervezetek részéről megjelent igényre – a Magyar Telekom a Civil díjcsomag szolgáltatást kiterjesztette az internet használatára is a CivilNet díjcsomag létrehozásával, mely belépési díj és havidíj nélküli internetszolgáltatást nyújt a pályázaton nyertes közhasznú szervezetek számára. A CivilNet díjcsomagra a Civil díjcsomaggal együtt lehet pályázni. A szolgáltatás keretében a vállalat 2010-ben összesen 37 szervezet számára biztosított kedvezményeket, amely összesítve 3 672 000 forintot tett ki.

## Telefonos lelkeségység szolgálatok

A vállalat kiemelt feladatként kezeli a telefonos segítség szolgálatok működésének támogatását is a térítésmentes hívhatóság biztosításával. 2010-ben ez több mint 12,5 millió forint támogatást jelentett a segélyvonalat működtető 11 szervezetnek.

2010-ben a Magyar Telekom is részt vett abban a tárgyalássorozatban, amelynek célja a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségébe tartozó szolgálatok számára az integrált európai hívószám biztosítása.

## 8.4. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban

A Kiegészített Egyéni Adomány program lényege, hogy a felelősen gondolkodó munkatársak egyéni adományait a vállalat 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 ezzel a rendszerrel sikeresen ösztönözzük magunkat magánemberként a jótékonyaságra: 2010. december 31-ig csaknem 125 millió forint adományt kaptak a különböző, főleg egészségügygel, oktatással és hátrányos helyzetű gyermekekkel foglalkozó nonprofit szervezetek a munkatársak jóvoltából. Ez az összeg a munkatársi adományok és a vállalati kiegészítés összegeként jön ki 2001-től összegezve. A munkatársi adományok összege 2010-ben 9,9 millió forint volt.

2010-ben a Magyar Telekom ✓ 154 munkatársa vett részt a vállalat által szervezett önkéntes munkákban. Összesen 28 ilyen munkára került sor, melyekből 23 a Digitális Híd Kistelepüléseken program, 4 a Jövő/Menő program és 1 pedig az Óbudai Egyetemmel közös szervezésben került megrendezésre. A programok keretében összesen ✓ 331 önkéntes napot számoltunk el, ami kb. 5,9 millió forint elvi önkéntes hozzájárulásnak felel meg a vállalat részéről. A Jövő/Menő programban ráadásul nem csak a Magyar Telekom dolgozói, hanem külső önkéntesek is részt vehettek.

Az önkéntes alapokon nyugvó T-Mobile Macedoniáért Alapítvány 2010 novemberében önkéntességi hónapot rendezett az önkéntesség szellemének megerősítése érdekében a vállalaton belül. Az hagyományteremtőnek szánt akció során önkéntesek segítségével irodabútorokat adományozott hat közérdekű intézménynek, köztük a Skopjei SOS Gyermekfalunak és a "11 Oktomvri" Gyermekotthonnak. A szekrények, íróasztalok és székek szállítása mellett az önkénteseknek lehetőségük nyílt egy kis időt eltölteni a gyerekekkel és a szervezetek dolgozóival is.

## 9. Felelős tartalomszolgáltatás

9.1. A gyermekek védelme 75

9.2. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai  
kérdéseinek kezelése 75



# 9. Felelős tartalomszolgáltatás

## 9.1. A gyermekek védelme

### Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Gyermekek felnőtt tartalomtól való védelme

Az információs és kommunikációs technológia biztonságos használata érdekében a Magyar Telekom Csoport számos intézkedést hozott. Az interneten gyermekek számára is elérhető chatszobák rejtett (a chatelésben részt vevő) operátorok bevonásával folyamatos monitoring alatt állnak (iWiW, [origo], T-Mobile). Annak érdekében, hogy a gyermekek ne vegyenek igénybe felnőtt tartalmú szolgáltatásokat, a felhasználó életkorának megállapításához két opció jelenik meg a szolgáltatás igénybevétele előtt: elmúlt 18 éves, illetve nem (VIDEA videosharing rendszer, T-Mobile). A Magyar Telekom emellett folyamatosan monitorozza felnőtt tartalmú oldalait, hogy megakadályozza tiltott pornográf anyagok feltöltését.

A biztonságos tévénézés érdekében a T-Home IPTV-szolgáltatásához bevezettük a gyermekzár-szolgáltatást, amellyel a szülők egy kód segítségével a zárhatják el gyermekeik elől a felnőtt tartalmú programokat. Ugyanez a lehetőség a Digitális Kábel TV, a Sat TV és a T-Mobile szolgáltatásoknál is elérhető.

A díjmentes szolgáltatás népszerűsítésére a Magyar Telekom saját szervezésű gyermek rendezvényén, a T-Home Gyerekszigeten (2010. június 5-27.) is megjelentek a Gyerekzár szórólapok, továbbá a Magyar Telekom 2010-ben szoros együttműködést kezdeményezett a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálattal. Ennek eredményeként a következő aktivitások valósultak meg:

- A Nemzetközi Gyermekmentő Gyerekeknek és szülőknek szóló előadás sorozatába felkerült a három mobiloperátor által a mobiltelefonokra kidolgozott Gyerekzár szolgáltatások ismertetője.
- A Magyar Telekom a Gyermekmentő által 2010. május végén szervezett Safer Internet napon internet kamionnal és Gyerekzár brosrúkkal jelent meg.

- A Nemzetközi Gyermekmentő a Magyar Telekom T-City programjához csatlakozva előadásokat és gyermekszakköröket tartott a szolnoki közép- és általános iskolások részére az infokommunikációs eszközök biztonságos használata témában.
- A Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat által 2010. szeptember 21-22-én megrendezésre kerülő Internet-konferencián a Magyar Telekom is előadást tartott „Mit tehet, és mit tesz az infokommunikációs szolgáltató gyermekeink védelme érdekében?” címmel. Az előadáson a Magyar Telekom különböző szolgáltatás területein alkalmazott, gyermekek biztonságát célzó intézkedések és lépések kerültek ismertetésre.

Az [origo] 2010-ben továbbra is kizárólag kiskorúaknak szóló tartalmakat tett elérhetővé a Videá Kid nevű videolejátszó/megosztó felületén. Az [origo] címlapján egy szülőknek dedikált cikk nyújt részletes leírást a biztonságos internethasználati lehetőségek, szoftverek (mesebőngésző, hálózati szűrő, védőprogramok, stb.) használatáról, segítve a gyermekvédelmi eszközök működésének megértését.

2011. július 1-ig, az új médiatörvény alapján az [origo], mint sajtótermék, valamint az Origo Zrt. által üzemeltetett ún. lekérhető médiaszolgáltatások kötelesek lesznek gyerekszűrő alkalmazni felnőtt tartalmak közzétételének esetén. A gyerekszűrő pontos részletei egyeztetésre kerülnek az NMHH illetékes osztályával.

## 9.2. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése

Az internet mára közművé vált, amely a tudás-, információ- és árucserék 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 Média és Kommunikációs Szolgáltató Zrt. – amely az [origo] portált működteti – 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/etikaikodex.html>

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

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

A Makedonski Telekom több tevékenysége is kapcsolódik a különböző csatornákon történő tartalomszolgáltatáshoz, beleértve az IPTV-t és a WEB-et. Az ügyfelekhez eljuttatott tartalmak részben saját gyártásúak (elsősorban a web tartalom esetében), részben tartalomgyártóktól származnak (a web és IPTV tartalom esetében). Minden külső partner által gyártott tartalom esetében a Makedonski Telekom közvetlenül köt megállapodást a tartalom gyártójával vagy terjesztőjével, a jogi és szabályozói követelmények, beleértve a megfelelő engedélyek, teljes körű szem előtt tartásával.

A tartalomkvizíció és a tartalomgyártás illetve a tartalomszolgáltatás során a Makedonski Telekom maradéktalanul betartja a vonatkozó etikai elveket, etikailag kiváló színvonalú szolgáltatást valósítva meg.

Crnogorski Telekom a tartalomkvizíciót jelenleg kivételes beszerzésként valósítja meg, mely során esetlegesen felmerülő jogi és etikai kockázatainak minimalizálása érdekében nemzetközi együttműködéseit jelentősen kiterjesztette 2010-ben. Részt vett a DT azon programjában, amely jelentős tartalomszolgáltatóktól való beszerzéseket kíván megvalósítani, ezáltal csökkentve a jogi kockázatokat. Emellett a DT által vezetett tartalomkvizíciós tárgyalások esetében kisebb az etikai kockázat, mint közvetlen tárgyalások esetén.

# 10. Adatvédelem



# 10. Adatvédelem

## Cél a 2008–2010-es fenntarthatósági stratégiában Adatvédelem fejlesztése, kiterjesztése szállítókra, leányvállalatokra

Akárcsak az előző években, a Magyar Telekom 2010-es céljai között is szerepel a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályoknak, illetve az adatvédelmi biztos által megfogalmazott legjobb gyakorlatnak megfelelő adatkezelés.

2010-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. 2010-ben összesen 27 személyes adat kezelésével kapcsolatos panaszbeadvány kivizsgálására érkezett felkérés az Adatvédelmi Biztos Irodájától, amelyek közül 7 volt megalapozott. A vizsgálat eredményeként folyamatainkat felülvizsgáltuk és megfelelően módosítottuk.

Elkészült az előfizetői személyes adatok védelmére vonatkozó egyes IT követelményekről szóló belső utasítás, amely az előfizetői személyes adatok védelmére és biztonságára vonatkozó jogszabályi megfelelés hatékonyabb biztosítására hivatott. 2010 év eleje óta működik az intranet felületén az adatvédelmi portál, amelynek folyamatos aktualizálása biztosítja a minél teljesebb adatvédelmi megfelelést a Magyar Telekom Nyrt. szervezeti egységei részére.

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>

2010-ben a Makedonski Telekom nagy hangsúlyt helyezett az adatvédelemre, beleértve az ügyfél-, üzleti és munkavállalói adatok védelmét. Ennek megfelelően a T-Mobile Macedoniánál ügyféladat-védelmi utóellenőrzés történt. (A Makedonski Telekomnál a tervek szerint 2011-ben kerül rá sor.) Az ügyféladat-védelem utóellenőrzések célja a felhasználói fiókok, a szerepek és jogosultságok, az applikáció-hozzáférés kontrollok, a tömeges adatlisták, a naplózás és nyomon követés ellenőrzése volt. Az üzleti adatvédelmi ellenőrzések esetén az informatikai adminisztrátorok hozzáférését, a belső szabályok betartását, valamint a megelőző és felderítő mechanizmusok meglétét vizsgálták. A dolgozók és vezetők adatainak kezeléséhez kapcsolódó adatvédelmi és adatbiztonsági követelmények vizsgálata egy adatbiztonsági audit keretében zajlott, amely során – a Deutsche Telekom és a Magyar Telekom tapasztalatait is figyelembe véve – a személyes adatok kezelésére vonatkozó belső szabályok, jogszabályok és rendelkezések betartásának vizsgálata történt meg. Az ellenőrzés során hozott intézkedések végrehajtása, köztük a tömeges adathozzáférési és letöltési korlátozások és a hálózati hozzáférés kontroll bevezetése megvalósult. A teljes lemez-kódolás projekt még folyamatban van, lezárása 2011 első negyedévében várható. Mindemellett a Csoport Biztonsági Igazgatóság kockázati ellenőrzéseket tartott annak érdekében, hogy beazonosítsa a Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia rendszereinek hiányosságait. 2010 során több mint 50 platform, adatbázis, O/S, szerver és applikáció került bevizsgálásra. A vizsgálatok eredményei alapján, a biztonsági hiányosságok felszámolása érdekében a rendszeradminisztrátorok fejlesztésére került sor. A folyamatok hatására az adatvédelem fejlődött, illetve jelentősége a dolgozók és vezetők körében szélesebb körben ismertté vált.

A Crnogorski Telekom a személyes adatok kezelésére vonatkozóan Adatvédelmi és Működési Szabályzattal rendelkezik, amelyek a vonatkozó jogszabályok követelményeinek megfelelnek. A közelmúltban került elfogadásra az Adatgyűjtési Szabálykönyv, valamint egy Adatvédelmi Hivatal is megkezdte munkáját – az illetékes hatóságokkal együttműködve – a jogszabályok végrehajtása és felügyelete érdekében. Az új információbiztonsági törvény alkalmazása új kötelezettségeket és feladatokat fogalmaz meg a vállalat számára, a személyes adatok védelmén túl minden informatikai rendszerben megjelenő adat védelmére vonatkozóan.

# 11. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek



# 11. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek

Magyarországon 2010 végén a mobiltelefon-előfizetők száma elérte a 12 milliót, Macedóniában a 2,1 milliót, Montenegróban az 1,2 milliót. Azon túlmenően, hogy ezen ügyfelek igényeit megfelelően magas színvonalon szolgálják ki a GSM-hálózatok, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között kiosztották az UMTS-licencket is. Az ehhez kapcsolódó új, nagyobb sűrűségű hálózatok telepítése azonban 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.\*

\* <http://www.telekom.com/dtag/cms/content/dt/en/585086>

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

A T-Mobile Macedonia az EMF Szabályzatot 2010 első negyedévében vezette be. A Szabályzat lefekteti a mobilkommunikációs technológiák felelős használatának alapelveit, amellyel a vállalat a fokozottabb átláthatóság, a tájékoztatás és a részvétel mellett kötelezte el magát. A több területet is érintő problémakezelés érdekében a vállalat létrehozott egy Belső EMF csapatot, amelynek feladatai az EMF belső területeken átívelő kommunikációja, a K+F, a kockázatkommunikáció, a szabályok és jogi szempontok, valamint a panaszok és kérdések kezelése. 2010 során EMF felmérésre és a T-Mobile Macedonia dolgozóinak képzésére került sor. A vállalat az elektromágneses terekkel kapcsolatos információkat nem tekinti versenykérdésnek, ezért a mobilszolgáltatók együttműködését kezdeményezte. Célja egy munkacsoport létrehozása az intézkedések végrehajtása, valamint tájékoztató anyagok készítése érdekében. Az Együttműködési Nyilatkozat aláírása 2011-ben várható.

## Mobilhálózat, hálózatfejlesztés

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

A Magyar Telekom mobilhálózata mindenkor törvényi határértékeknek való megfelelést – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják. A vállalat 2010-ben közel 40 helyszíni, nem ionizáló elektromágneses expozíciós vizsgálatot végeztetett, melyek minden esetben 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.\*\* Ezért a 2010-es évben 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 2010-es évben is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználatkal kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

\*\* [http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/tarsadalom/egeszseg\\_es\\_biztonsag](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag)

A három mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban jött létre, és a 2010-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 releváns hírek, továbbá az operátorok által külső szervezetekkel végzetett 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 ([www.bazisallomas.com](http://www.bazisallomas.com)), mely szintén a mobilhálózatokkal kapcsolatos egészségügyi, jogi és technológiai kérdésekre tartalmaz válaszokat.

A készülékekre vonatkozó SAR értékek\* a telefonok dobozaiban található használati utasításokban megtalálhatók, továbbá a T-Pontokban is hozzáférhetők. Mindemellett a T-Mobile webshopja is tartalmazza ugyanezen adatokat az eszközökre vonatkozó részletes információk között.

## Kutatás

A világ lakosságának nemionizáló elektromágneses sugárzásokból, elektromágneses terekből eredő veszélyeztetettsége az elmúlt évtizedekben jelentősen emelkedett. Mivel a civilizált társadalomban a nemionizáló elektromágneses sugárzásokat kibocsátó berendezések – többek között mobiltávközlési eszközök, műholdak és földi televíziós/rádiós műsorszóró berendezések, 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.

Az eddigi legnagyobb ilyen kutatás, a WHO-IARC INTERPHONE projekt jelenleg is tart 13 ország bevonásával. A tervek szerint a WHO az INTERPHONE projekt lezárulta után, várhatóan 2011-ben fogja a rádiófrekvenciás sugárzások – mint például a mobiltávközlésben használt IARC (International Agency for Research on Cancer) – besorolását elvégezni.

A Magyar Telekom a 2010-es évben több mint hat millió (a 2009-es évben több mint négy millió) forinttal támogatott magyarországi, elektromágneses terekkel kapcsolatos, személyi expozícióméteres kutatásokat, mely kutatási sorozatot 2011-ben is folytatja. Emellett pedig GSM Association tagságán keresztül közvetetten is hozzájárult a mobilhálózatok egészségügyi hatásait vizsgáló független kutatások előrehaladásához.

Minden Deutsche Telekomhoz tartozó nemzeti vállalat elkötelezett a független kutatások támogatásában, amelyek 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 20 millió euró értékben, a GSM Association-ön keresztül pedig további 6 millió euró értékben.

Ezzel a Deutsche Telekom-csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

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



# Rövidítések jegyzéke

Rövidítés	Feloldás
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (aszimmetrikus digitális előfizetői vonal)
AG	Aktiengesellschaft (Részvénytársaság)
ÁFA	általános forgalmi adó
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
BBU	Vállalati Szolgáltatások Üzletág
BCE	Budapesti Corvinus Egyetem
BME	Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem
BYMM	Beet Your Mouse Movement (Győzd Le Az Egered Mozgalom)
CBU	Lakossági Szolgáltatások Üzletág
CEERIUS	Central and Eastern European Responsible Investment Universe
CEU	Central European University (Közép európai Egyetem)
CEU BS	Central European University Business School (Közép európai Egyetem)
CDP	Carbon Disclosure Project
CIO	Chief Information Officer
CSR	Corporate Social Responsibility: vállalatok társadalmi felelősségvállalása
CO <sub>2</sub>	széndioxid
CSFKT	Csoport Fenntarthatósági koordinációs Tanács
DELFIN-Dij	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
EC	Economic Performance Indicators (gazdasági teljesítmény indikátorok)
EBIDTA	adózás és amortizáció előtti profit
EBH	Egyenlő Bánásmód Hatóság
EDR	Egységes Digitális Rádiótávközlő Rendszer
EFT	Elektronikus Forgalmi Tájékoztató
ELTE	Eötvös Loránd Tudományegyetem
EMF	Electromagnetic Fields: elektromágneses terek
EN	European Norm: európai norma
EN	Environmental Performance Indicators (Környezeti teljesítmény indikátorok)
ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
e-RFX	Elektronikus RFX (RFX - gyűjtőnév, amely a RFI (információkérés), RFP ( ajánlatkérés ) és a RFQ (árajánlatkérés) összefoglaló neve.)
ESzCsM	Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium

Rövidítés	Feloldás
ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association: Európai Távközlési Hálózat Üzemeltetők Szövetsége
ETSI	European Telecommunications Standards Institute (Európai Távközlési Szabványosítási Intézet)
EU	European Union (Európai Unió)
GC	Global Compact: Globális Megállapodás
GeSI	Global e-Sustainability Initiative: Globális e-Fenntarthatósági Kezdeményezés
GFN	Global Footprint Network
GKM	Gazdasági és Közlekedési Minisztérium
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (Kft.)
GPON	Gigabit Passive Optical Network (Gigabites Passzív Optikai Hálózat)
GRI	Global Reporting Initiative: Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés
GSM	Global System for Mobile Communication: Globális Mobil Kommunikációs Rendszer
GVH	Gazdasági Versenyhivatal
GWh	Gigawattóra
HBLF	Hungarian Business Leaders Forum
HR	Human Rights Performance Indicators (Emberi jogok teljesítmény indikátorok)
HR	Human Resources: Emberi Erőforrás
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)
IO	Internal Operations (Belső működés)
IP	Internet Protocol
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
iWiW	international who is who (nemzetközi ki-kicsoda)
IWF	Internet Watch Foundation
IVR	Interactive Voice Response (interaktív hangos információ)
JB	Javadalmazási Bizottság

Rövidítés	Feloldás
K+F	Kutatás és Fejlesztés
KFKI	Központi Fizikai Kutatóintézet
KIBU	Kitchen Budapest
Kft.	korlátolt felelősségű társaság
KMR	Karriermenedzsment rendszer
KTV	KábelTV
kWh	Kilowattóra
LA	Labour Practices and Decent Work Performance Indicators (Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítmény indikátorok)
MakTel	Makedonski Telekomunikacii
MKB	Magyar Külkereskedelmi Bank
MT	Magyar Telekom
MTA	Magyar Tudományos Akadémia
MTE	Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete
MTIP	Mid-term incentive plan
MWh	Megawattóra
NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Nyrt.	Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
OASE	Optical Access Seamless Evolution
OMFI	Országos Munkahigiénés és Foglalkozás-egészségügyi Intézet
OSSKI	Országos "Frédéric Joliot-Curie" Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet
PA	Providing Access (Távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés)
PCM	Pulse Code Modulation (impulzus kód moduláció)
PEM cella	Proton Exchange Membrane cella
PoS	Point of sale
PPR	Performance Planning and Review
Q4	Quarter4 (4. negyedév)
PR	Product Responsibility Performance Indicators (Termékfelelőséggel kapcsolatos teljesítmény indikátorok)
PSTN	Public Switched Telephone Network (Nyilvános, kapcsolt távbeszélő-hálózat)
PTE	Pécsi Tudományegyetem
RFID	Radio-frequency Identification: Rádióhullám alapú azonosítás
SAR	Specific Absorption Rate
SAT-TV	Szatellit TV

Rövidítés	Feloldás
SEC	U.S. Securities and Exchange Commission, az Egyesült Államok Tőzsde- és Értékpapír felügyelete
SIM	Subscriber Identity Module (Előfizetői azonosító modul)
SMS	Short Message Service
SO	Social Performance Indicators (Társadalmi teljesítmény indikátorok)
SZIE	Szent István Egyetem
TA	Technology Applications (Technológiai alkalmazások)
TCG	Telekom Crne Gore / Crnogorski Telekom / Telekom Montenegro
TCR	Társadalmi Célú Reklám
TISPAN	TIPHON + SPAN (Telecommunications and Internet Protocol Harmonization over Networks + Services and Protocols for Advanced Networks)
TM	Teljesítménymenedzsment
TWM	Total Workforce Management
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System (univerzális vezeték nélküli telefon szolgáltatás)
UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
ÜB	Ügyvezető Bizottság
VoCable	Voice over Cable TV: hangszolgáltatás kábeltévében
VoCa	Voice over Cable TV: hangszolgáltatás kábeltévében
VoIP	Voice over Internet Protocol: IP alapú hangszolgáltatás
VSAT	Very Small Aperture Transmission
WHO	World Health Organization: Egészségügyi Világszervezet
WWF	World Wildlife Fund
Zrt.	Zártkörűen Működő Részvénytársaság

# Minősítés



## FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS



### FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS

#### A Magyar Telekom Nyrt. vezetésének

Ez a jelentés a 2011. július 6-án kötött szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült el, melynek célja a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban a „Társaság”) részére szóló jelentés a 2010-es évi Fenntarthatósági Jelentéssel kapcsolatban.

#### A vezetés felelőssége

A Magyar Telekom Nyrt. vezetése felelős a Fenntarthatósági Jelentés elkészítéséért a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) G3 verziójában meghatározott A+ kritériumnak („GRI kritérium”) megfelelően az Útmutató fenntarthatósági jelentések készítéséhez alapján.

Ebbe a felelősségi körbe tartozik a Fenntarthatósági Jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint feltételezések és becslések használata egyedi Fenntarthatósági közzétételekhez, ahol ezt a körülmények indokolták teszik.

#### A vizsgálat tárgyának leírása és a követelmények meghatározása

A PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. feladata egy korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatás biztosítása a Magyar Telekom Nyrt. vezetése által 2010-es naptári évre elkészített, 2010-es Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információkra és adatokra vonatkozóan.

#### A mi felelősségünk

A mi felelősségünk jelentését a „2010-es Fenntarthatósági Jelentés”-ről 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 lényegességi szempontból – megfelelnek a GRI kritériumainak.

#### A végrehajtott munka összefoglalása

Munkánk során a következő eljárásokat vittük véghez:

- A vezetés és a központi egység más, a fenntarthatósági információkkal és a Fenntarthatósági Jelentés elkészítésével foglalkozó dolgozóinak megkérdezése;



- A Fenntarthatósági Jelentésben „pipa” szimbólummal („✓”) megjelölt információk begyűjtésével és elemzésével foglalkozó releváns folyamatok megfelelőségi dokumentációjának vizsgálata;
- Kiválasztott fenntarthatósági részletek analitikus elemzése;
- Helyszíni szemlék lefolytatása, helyszíni 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.

A megszerzett bizonyítékokat elegendőnek és megfelelőnek ítéltük ahhoz, hogy a konklúzióink alapjaként szolgáljon.

#### 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 kritériumnak megfelelően lettek volna elkészítve.

Manfred Krawietz

Cégtárs

PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.

Budapest, 2011. augusztus 12.

## IMPRESSZUM

### **Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság**

Magyar Telekom Csoport Központ: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levélcím: 1541 Budapest

Internet: [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)

#### **Kiadta:**

© Magyar Telekom Nyrt.

Vállalati Fenntarthatósági Osztály

Budapest, 2011

#### **Felelős kiadó:**

Christopher Mattheisen, elnök-vezérigazgató

#### **Kreatív koncepció és kiadványtervezés:**

© H-Artdirectors

#### **Kapcsolat, további információ**

<http://www.telekom.hu>

#### **Fenntarthatósággal kapcsolatos információ:**

[http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet)

Vállalati Fenntarthatósági Osztály

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levélcím: 1541 Budapest

Telefon: (1) 481 7744

**e-mail: [fenntarthatosag@telekom.hu](mailto:fenntarthatosag@telekom.hu)**