

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2012



EGYÜTT. VELED

TARTALOM

GRI-tartalommutató.....	3
Megfelelés az ENSZ Globális Megállapodás alapelveinek.....	5
A vezérigazgató levele.....	6
A jelentésről.....	8
I. A VÁLLALATCSOPORTRÓL.....	9
II. JÖVŐKÉP, KÜLDETÉS, STRATÉGIÁK, POLITIKÁK.....	17
III. FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA.....	20
IV. FENNTARTHATÓSÁGI KOORDINÁCIÓ.....	23
V. ÉRDEKELT FELEINK.....	25
1. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS ÉS KOCKÁZATMENEDZSMENT.....	26
1.1. Felelős vállalatirányítás.....	27
1.2. Kockázatmenedzsment.....	30
1.3. Vállalati megfelelés.....	30
1.4. Szabályozói megfelelés.....	31
1.5. Részvétel a közpolitikában.....	31
1.6. Szállítók.....	31
2. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK.....	35
2.1. Ügyfélpanaszok kezelése.....	36
2.2. Ügyfeleink tájékoztatása.....	37
2.3. Marketingkommunikáció.....	38
2.4. Ügyfél-elégedettség.....	38
2.5. Ügyfeleink bevonása.....	44
3. HATÁRTALAN KOMMUNIKÁCIÓ.....	46
3.1. ICT a fenntarthatóságért.....	47
3.2. Digitális felzárkóztatás.....	48
3.3. T-City, a jövő városa.....	49
3.4. Kitchen Budapest – játék, inkubáció és oktatás a Magyar Telekom támogatásával.....	51
3.5. Innováció a fenntarthatóságért.....	51
3.6. Szolgáltatások rendelkezésre állása.....	51
4. KÖRNYEZETI TERHELÉS CSÖKKENTÉSE.....	53
4.1. Klímavédelem.....	54
4.2. Vízfelhasználás.....	68
4.3. Biológiai sokféleség.....	68
4.4. Kibocsátások.....	68
4.5. Hulladékok.....	69
4.6. Környezeti célok és költségek.....	71
5. MUNKATÁRSAINK.....	72
5.1. Tehetségmenedzsment.....	74
5.2. Munkahelyi egészség és biztonság.....	77
5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség.....	80
5.4. Változások menedzselése.....	84
5.5. Humán erőforrás-mérőszámok.....	85
5.6. Munkatársak bevonása.....	88
6. BEFEKTETŐI KAPCSOLATOK.....	90
7. EGYÜTTMŰKÖDÉSEK.....	92
7.1. Szakmai együttműködések.....	93
7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések.....	93
8. TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS.....	95
8.1. Szponzorálás.....	96
8.2. Adományozás.....	98
8.3. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban.....	102
9. FELELŐS TARTALOMSZOLGÁLTATÁS.....	103
9.1. A gyermekek védelme.....	104
9.2. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése.....	106
10. ADATVÉDELEM.....	107
11. BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNESES TEREK.....	109
Rövidítések jegyzéke.....	112
Minősítés.....	115
Impresszum.....	116

GRI-TARTALOMMUTATÓ

A GRI (Global Reporting Initiative) egy olyan nemzetközi szervezet, melynek célja, hogy irányelvek és mutatószámok segítségével egységes keretrendszert adjon a fenntarthatósági jelentések készítéséhez, és ezen keresztül biztosítsa azok összehasonlíthatóságát, valamint előmozdítsa a vállalatok átláthatóságát. A következő táblázat segítségével az olvasó megkeresheti az egyes GRI-mutatószámokhoz tartozó információt a jelentésben. Az irányelvekről és mutatószámokról a következő oldalon tájékozódhat: <https://www.globalreporting.org/resource/library/Hungarian-G3-Reporting-Guidelines.pdf>

GRI-tartalommutató

A jelentés elemei, alap- és kiegészítő mérőszámok kategóriák szerint

GRI-SZEKCIÓK	Fejezet
STRATÉGIA ÉS ANALÍZIS	
1.1	A vezérigazgató levele
1.2	II, III, V
SZERVEZETI PROFIL	
2.1	I
2.2	I
2.3	I
2.4	I
2.5	I
2.6	I
2.7	I
2.8	I
2.9	I
2.10	A vezérigazgató levele, II
A JELENTÉS PARAMÉTEREI	
A jelentés profilja	
3.1	A jelentésről
3.2	A jelentésről
3.3	A jelentésről
3.4	A jelentésről

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

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

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

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

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

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

TÁVKÖZLÉS-SPECIFIKUS INDIKÁTOROK	
Mérszám	Fejezet
Belső működés	
Befektetések	
IO1	1, 3.2
IO2	Nem releváns
Egészség és biztonság	
IO3	5.2, 11
IO4	11
IO5	11
IO6	11
Infrastruktúra	
IO7	4.3, 11
IO8	4.3
Hozzáférés biztosítása	
Távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés	
PA1	3.2
PA2	3.2
PA3	3.6
PA4	1, 3.6, 11
PA5	3.2
PA6	3.1, 3.6
A tartalomhoz való hozzáférés	
PA7	9
Ügyfélkapcsolatok	
PA8	11
PA9	11
PA10	2.2
PA11	2.5, 3.1, 3.3, 4.1, 7
Technológiai alkalmazások	
Erőforrás-hatékonyság	
TA1	4.1
TA2	3.1, 3.3, 4.1
TA3	4.1
TA4	4.1
TA5	7.1, 9.2

MEGFELELÉS AZ ENSZ GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS ALAPELVEINEK

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

GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS-ALAPELVEK	Fejezet
1. A nemzetközileg kihirdetett emberi jogok támogatása és tisztelete	1.3, 1.6, 5.2, 5.3, 10
2. Annak biztosítása, hogy a tevékenységben emberi jogok nem sérülnek	1.3, 1.6, 5.3
3. Az egyesülés szabadságának és a kollektív egyeztetéshez (szerződéshez) való jognak az elismerése	5.3
4. A kényszer- és a kötelező munka minden formájának megszüntetése	5.3
5. A gyermekmunka hatékony megszüntetése	5.3
6. A munkavállalással és a foglalkozással kapcsolatos diszkrimináció megszüntetése	II, III, 1.6, 5.3
7. A környezeti kihívásokhoz való elővigyázatos hozzáállás támogatása	II, III, 4
8. Kezdeményezések felvállalása, amelyek nagyobb környezeti felelősségvállalást segítenek elő	II, III, 2.5, 3.5, 4.1, 7.2, 8.2, 8.3
9. A környezetbarát technológiák/szolgáltatások fejlesztésének és terjesztésének támogatása	II, III, 3.1, 4.1
10. A korrupció minden formája elleni küzdelem, beleértve a zsarolást/uzsorát és a megvesztegetést	II, 1.3, 1.6

A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE

Kedves Olvasó!

2012 erőt próbáló, küzdelmes év volt a Magyar Telekom számára. A romló gazdasági helyzet ellenére vállalatunk 2012-ben is sikeresen megőrizte vezető pozícióját a magyarországi vezetékes, mobil-, internet- és ICT-üzleti területeken. Ahogy arról számot adtunk éves pénzügyi jelentésünkben, bevételeink 1,6%-kal nőttek a prognosztizált 0–2% közötti csökkenés helyett, így sikerült a bevételi trendfordulót elérnünk. Pénzügyi eredményeink kedvező alakulásának háttérében az alaptevékenységen kívüli üzleteink – úgymint tévé, mobilinternet, RI/IT és energia-kiskereskedelem – értékesítésében bekövetkezett nem várt növekedés áll. Az aktuális üzleti év során továbbfejlesztettük belső hatékonysági programjainkat, korszerűsítettük mobiltornyainkat és bevezetésre került az LTE szolgáltatás.

A Magyar Telekom működése által, valamint fenntartható szolgáltatásai, termékei révén hosszú ideje képviseli a fenntarthatóság eszméjét. Úgy gondolom, hogy felelős működésünk és kiemelkedő fenntarthatósági teljesítményünk is hozzájárult az üzleti trendforduló sikeres eléréséhez.

2012 a Magyar Telekom harmadik fenntarthatósági stratégiájának második éve volt. Folytattuk a 2011-ben meghatározott, 2015 év végéig elérendő hosszú távú fenntarthatósági célkitűzéseink megvalósítását, amiben tevékenyen vettek részt hazai és külföldi tagvállalataink is. Kulcskivívásnak tekintjük a fenntartható fejlődés fogalom ismertségének és a Magyar Telekom fenntarthatósági megítélésének növelését; a kutatási és fejlesztési erőforrásokból történő társadalmi és környezeti innovációk megvalósítását; a vállalatcsoport CO₂-kibocsátásának csökkentését; a teljes körű fenntartható szállítói lánc menedzsmentfolyamatának kialakítását; valamint a fenntarthatóság felé mutató szolgáltatások és termékek arányának és az ebből származó árbevételnek a növelését.

Nagy eredménynek tartom, hogy munkatársaink fenntarthatósági ügyekben való tájékozottsága jelentősen meghaladja a hazai átlagot. Míg 2012-ben a lakossági felmérés keretében megkérdezettek 29%-a hallott már a fenntarthatóság fogalmáról, és 15%-a meg tudta határozni a fenntartható fejlődés lényegét is, addig munkatársaink 96%-a hallott már róla, 75%-a pedig a pontos definíciót is ismerte. 2012-ben a Magyar Telekom fenntarthatósági ismertsége lassan emelkedő tendenciát mutat lakossági és munkatársi körben is, azaz egyre többen gondolják úgy, hogy a Magyar Telekom élen jár a fenntarthatóságban.

A fenntarthatóság fontossága K+F-tevékenységünkben is megmutatkozik. Társadalmi és környezeti innovációk tekintetében jelentős növekedést hozott a 2012-es év – teljes K+F-tevékenységünk 19%-a társadalmi és környezeti témájú innovációhoz volt köthető.

Az utóbbi években egyre erősebben jelennek meg a fenntarthatóság irányába mutató értékek a magyar fogyasztók körében. Egyre több ügyfelünk tartja szem előtt a fenntartható fogyasztás kritériumait. Mi sem bizonyítja ezt jobban, mint az, hogy árbevételünk 14,7%-a származott a fenntarthatóság felé mutató termékekből és szolgáltatásokból; emellett fenntarthatósági tevékenységünkkel 300 millió forint profitot realizáltunk.

Sikeres klímavédelmi stratégiánk eredményeként a vállalatcsoport szén-dioxid-kibocsátását az előző évihez képest 8,8%-kal csökkentette, ami a 2004-es bázisévhez képest 22%-os csökkenést jelent. 2012-ben a Magyar Telekom Nyrt. által felhasznált elektromosenergia-mennyiség 24,4%-a (53,816 GWh) megújuló energiaforrásból származott.



2012 elismerésekben gazdag év volt a vállalatnak. Nagy öröm számomra, hogy a Magyar Telekom második helyezést ért el a nagyvállalati kategóriában, és ezzel a Legjobb Munkahely címét nyerte el az Aon Hewitt 2012-es Legjobb Munkahely Felmérésében.

Vállalatunk fenntarthatóság iránti elkötelezettségét bizonyítja, hogy a Magyar Telekom a Deloitte által alapított közép-európai fenntarthatósági jelentések (Central European Environmental Reporting Award) között 1. helyezést ért el. A Zöld Béka díjért ezúttal a közép-európai régió hét országából összesen 36 közép- és nagyvállalat mérettetett meg. Az év végén megrendezésre kerülő Adni jó! Sütiakció elnevezésű karitatív rendezvényünket pedig CSR Hungary Díjjal jutalmazták nagyvállalati kategóriában.

A Magyar Telekom idén negyedik alkalommal került be a Bécsi Értéktőzsde nemzetközi CEERIUS (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) fenntarthatósági tőzsdeindexébe, ezzel igazolva, hogy vállalatunk változatlanul a fenntarthatóságban élen járó vállalatok közé tartozik nemzetközi szinten is.

Büszkeséggel tölt el, hogy a Magyar Telekom 2012-ben az ügyfélszolgálat és a szervezetfejlesztés területén rangos elismeréseket szerzett. Vállalatunk elnyerte a 2012. évi Kiválóság az Ügyfélszolgálatban díjat a személyes kiszolgálás kategóriában, ezzel a Telekom az ország legjobbjának bizonyult a T-Pont üzlethálózatához kapcsolódó személyes ügyfélszolgálat terén az ország nagyvállalatai közül. Szintén első helyezést értünk el a Top 10 Call Center verseny telefonos ügyfélszolgálati tevékenység értékesítés kategóriájában. Ezen felül vállalatunk a gazdasági területen indított, a szolgáltatói

kiválóság fejlesztését célzó projektje kapta 2012 Legjobb Szervezetfejlesztési Projektje Díjat.

A Magyar Telekom hagyományaihoz híven tavaly is díjazta a fenntarthatóság terén kiemelkedő szerepet vállaló beszállítóit. A DELFIN Díjat (Díj egy ELkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért) már ötödik alkalommal adtuk át a nyerteseknek, a XIII. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés során. A kerekasztal-beszélgetés célja az érdekelt feleinkkel való nyílt párbeszéd folytatása annak érdekében, hogy megismerjük a Magyar Telekom Csoport felé irányuló elvárásokat, megvitassuk a felmerülő problémákat, és megfelelő háttérrel biztosítsunk az együttgondolkodásra és egy fenntartható jövő építésében való együttműködésre.

2012-ben is önkéntes programok szervezésével növeltük munkatársaink társadalmi érzékenységét. Önkéntes munkára az országos hello holnap! Önkéntes napon és a T-Pontokban nyílt lehetőség. Karitatív csapatépítések szervezésével tettük még népszerűbbé a vállalati önkéntességet. Az év során 596 kollégánk 4622 munkórában végzett önkéntes munkát, aminek során 21,7 millió forint értékű elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

Ötödik alkalommal szerveztük meg a Fenntarthatósági Napot, és – ahogy eddig minden évben – most is az volt a célunk, hogy megmutassuk, milyen új ötletek, megoldások születtek az előző évben a fenntartható fejlődés terén, s ezzel minél többeknek segítsünk a tudatos életvitel kialakításában. A szakmai beszélgetések ezúttal is a fenntarthatóság hármass pillére alapján zajlottak, egy-egy speciális témakörön keresztül. A társadalom témakörben ezúttal az aktív állampolgárságról, a környezeti szekcióban a fenntartható településekről,

a gazdasági szekcióban a zöld gazdaságról folyt az eszmecsere. A fesztiválkonferencián a Fenntarthatósági Média Klub tagjai is részt vettek. A rendezvényen díjátadókra is sor került: kihirdettük a hello holnap! Jövő-Kép pályázat, a Sajtódíj és az ötödik Fenntarthatósági Nap kreatív versenyeinek győzteseit.

A Magyar Telekom továbbra is elkötelezetten támogatja a Globális Megállapodás 10 alapelvét az emberi jogok, a környezet és anti-korrupció terén, aminek kapcsán elért fejlődésről a jelentésben is beszámolunk.

A közeljövőre vonatkozó fő célkitűzésünk, hogy a fenntarthatóság a Magyar Telekom identitásának részévé váljon. Ehhez a szakmai színvonal fenntartása mellett elengedhetetlen, hogy eredményeink még láthatóbbak legyenek, a fenntarthatóság pedig egyfajta ügyfélélménnyé váljon. Úgy gondoljuk, hogy lehetőségeink adottak, a társadalom egyre nyitottabb a témára, ügyfeleink bizalma is töretlen – mindez segíteni fog minket abban, hogy kitűzött céljainkat elérjük.



Christopher Mattheisen
vezérigazgató

Budapest, 2013. július 26.

A JELENTÉS RŐL

A Magyar Telekom Fenntarthatósági jelentésének tizedik kiadásával ezúttal is fenntarthatósági tevékenységének és eredményeinek integrált bemutatását tűzte ki célul, és egyúttal a vállalatcsoport környezeti, társadalmi és gazdasági működését kívánja átláthatóvá tenni mindenki számára.

2012-ben is a harmadik, 2011–2015-ös Fenntarthatósági stratégiánk alapján folytattuk fenntarthatósági működésünket. Ezért a jelentés struktúrájában a korábbi évekhez képest jelentős változás nem történt, a bevezető fejezetek után ebben az évben is a stratégiában meghatározott kulcskihívások alapján mutatjuk be fenntarthatósági teljesítményünket. (Fenntarthatósági stratégiánkat a III. fejezetben ismertetjük.)



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

A jelentés összeállításakor a hangsúlyt a teljességre, a pontosságra, az összehasonlíthatóságra, az időszerűsége és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására helyeztük. A legfontosabb gazdasági adatokat „A vállalatcsoportról” című rész tartalmazza, azonban a gazdasági teljesítmény bemutatásánál nem ismételjük a korábbi években megjelenített adatokat. A 2012-es év, valamint a korábbi évek teljesítményének részletes ismertetését a Magyar Telekom Éves jelentései tartalmazzák.

A jelentéstételi időszak a 2012-es naptári évet fedi le, az eredmények átláthatósága és összehasonlíthatósága érdekében számos esetben az elmúlt öt év adatainak megjelenítésével, illetve a több évre meghatározott stratégiai célokból adódóan néhol a jövőbeli feladatokra való kitekintéssel.

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

A hitelesség biztosítása érdekében idén is külső, független, harmadik felet kértünk fel auditálásra. Jelentésünket ismét a PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. ellenőrizte, és nyilatkozott az abban szereplő információk megbízhatóságáról. A minősítési folyamatot a Könyvvizsgálók Nemzetközi Egyesületének ISAE3000 szabványa alapján tervezték meg és hajtották végre. Az erről szóló igazolás a „Minősítés” fejezetben található. A vizsgált adatokat és információkat a jelentésben ✓ szimbólummal jelöltük. A Deutsche Telekom CR-jelentéséhez szintén hozzájárulunk, ezért ennek auditálása során a németországi PricewaterhouseCoopers is megvizsgálta a jelentéshez felhasznált energia-, hulladék- és gépjárműadatok hitelességét.

A jelentésben szereplő adatok forrásai:

- A gazdasági adatok a vállalatcsoport 2012-es évre vonatkozó Éves jelentéséből és külső felmérésekből származnak.
- A társadalmi vonatkozású adatok egy része online adatszolgáltatási rendszerrel támogatott, vállalatcsoporton belüli hűszolgáltatás alapján, más része tagvállalatok és szervezetek információszolgáltatásai alapján került összegyűjtésre.
- A környezetvédelmi adatok egy folyamatban nyomon követhető, online adatszolgáltatási rendszerből származnak.



Somorjai Éva



Szomolányi Katalin

Fenntarthatósági jelentésünk teljes terjedelmében főként részvényeseink, befektetőink, köztük is elsősorban felelős befektetőink és a fenntarthatósági elemzők információigénye alapján készült, azonban törekszünk minden érdekelt fél bevonására és tájékozódásának segítésére. A jelentést teljes terjedelmében kizárólag az interneten publikáljuk.



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

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

Budapest, 2013. július 23.

Somorjai Éva
HR vezérigazgató-helyettes
A fenntarthatóságért felelős
felső vezető

Szomolányi Katalin
Vállalati fenntarthatósági
központvezető
A fenntarthatósági tevékenység
szakmai irányítója

I. A VÁLLALATCSOPORTRÓL

A Magyar Telekom (www.telekom.hu) Magyarország legnagyobb távközlési szolgáltatója, amely a telekommunikációs és infokommunikációs (ICT) szolgáltatások teljes skáláját nyújtja, beleértve a vezetékes és mobiltelefonos, az adatátviteli és nem hangalapú, valamint az informatikai és rendszerintegrációs szolgáltatásokat.

A Magyar Telekom Csoport tevékenysége révén három alapvető üzleti területet fed le:

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

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

A Magyar Telekom irányítási struktúrája elősegíti, hogy a vállalat az ügyféligények változására és a piaci kihívásokra rugalmasan és időben reagálva képes legyen az új, innovatív szolgáltatási és üzleti lehetőségek kiaknázására, valamint az ügyfelek magas szintű, korszerű és hatékony kiszolgálására. A vezérigazgató vezetése alatt

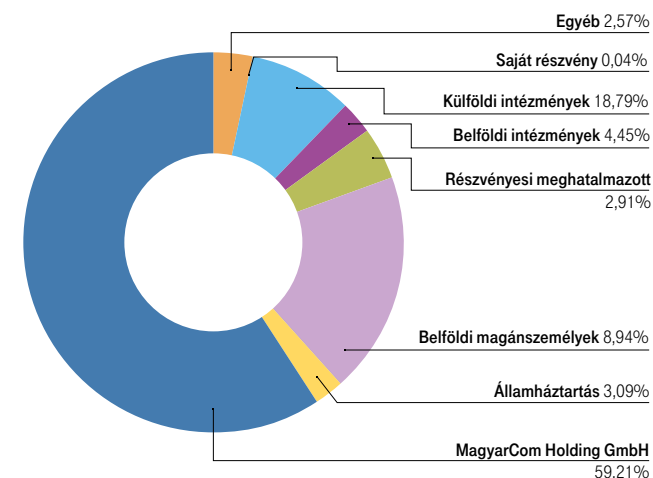
vezérigazgató-helyettesek irányítják az egyes területeket (gazdasági, emberi erőforrás, lakossági szolgáltatások, kis- és középvállalati szolgáltatások, vállalati szolgáltatások, üzletfejlesztési, műszaki, jogi és társasági ügyek).

A Magyar Telekom Csoport belföldi tagvállalatai az egyéb márkanéven nyújtott tartalom-, média- és más, nem hozzáférési szolgáltatásokat menedzselik.

A Csoport nemzetközi tagvállalatai integrált, illetve alternatív telekommunikációs szolgáltatóként a délkelet-európai régió piacain működnek. A Magyar Telekom többségi tulajdonosa a Makedonski Telekomnak, Macedónia legnagyobb vezetékes és mobilszolgáltatójának, és többségi részesedéssel rendelkezik a Crnogorski Telekomban, Montenegró legnagyobb távközlési szolgáltatójában.

A Csoport hazai és külföldi tagjai a következő címen ismerhetők meg: http://www.telekom.hu/rolunk/magyar_telekom_csoport

A MAGYAR TELEKOM TULAJDONOSI SZERKEZETE ✓



Az adatok a társaság részvénykönyvének 2013. május 9-ei állapotát tükrözik.
A MagyarCom Holding GmbH a Deutsche Telekom 100%-os tulajdona.

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

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 Magyar Telekom Nyrt.

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

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

A csoport termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos bővebb információk megtalálhatók a vállalat honlapján: <http://www.telekom.hu/szolgáltatások>, illetve az ügyfélszolgálatokon is tájékozódhatnak partnereink.

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

A Magyar Telekom Csoport alkalmazottainak létszáma (2012.12.31.): 11 653 fő ✓.

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ÖSSZETÉTELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT ÉVEKBEN ✓

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.
BCN ⁽¹⁾	-	-	-	-	-	-
ICON ⁽²⁾	-	-	-	-	-	-
INTEGRIS ⁽³⁾	-	-	-	-	-	-
IQSYS ⁽⁴⁾	IQSYS ⁽⁵⁾	IQSYS	IQSYS	IQSYS	IQSYS	IQSYS ⁽⁶⁾
KFKI-LNX ⁽⁷⁾	-	-	-	-	-	-
T-Systems Hungary ⁽⁸⁾	-	-	-	-	-	-
-	KFKI ⁽⁹⁾	KFKI	KFKI	KFKI	KFKI ⁽¹⁰⁾	T-Systems Magyarország
T-Kábel	T-Kábel	T-Kábel ⁽¹¹⁾	-	-	-	-
EPT	EPT	EPT	EPT ⁽¹²⁾	-	-	-
-	Pro-M ⁽¹³⁾	Pro-M	Pro-M	Pro-M	Pro-M	Pro-M ⁽¹⁴⁾
-	Dataplex ⁽¹⁵⁾	Dataplex	Dataplex	Dataplex	Dataplex	Dataplex ⁽¹⁶⁾
-	MFactory ⁽¹⁷⁾	MFactory	MFactory ⁽¹⁸⁾	-	-	-
-	Origo	Origo ⁽¹⁹⁾	Origo	Origo	Origo	Origo
-	-	-	-	ISH Informatika ⁽²⁰⁾	ISH Informatika ⁽²¹⁾	
-	-	-	-	Daten-Kontor ⁽²²⁾	Daten-Kontor ⁽²³⁾	
-	-	-	-	Budakalász Kábel TV ⁽²⁴⁾	Budakalász Kábel TV	
TCG ⁽²⁵⁾	TCG	TCG	TCG	TCG	TCG	TCG
MakTel ⁽²⁶⁾	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel

(1) A BCN 2008-tól a KFKI Rendszerintegrációs Zrt.-n belül működik tovább

(2) Az ICON 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek

(3) Az INTEGRIS 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek

(4) Az IQSYS 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek

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

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

(7) A KFKI-LNX 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek

(8) A T-Systems Hungary 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek

(9) KFKI néven 2008-ban új adatszolgáltató jelent meg a korábbi BCN, az ICON és a KFKI-LNX jogutódjaként

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

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

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

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

(14) A Pro-M részvényeinek 100%-a 2012-ben eladásra került a Nemzeti

Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság számára

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(25) TCG néven szerepelnek a montenegrói Crnogorski Telekom és a T-Mobile Crna Gora adatai

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

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ÖSSZEFOGLALÓ MŰKÖDÉSI ADATAI

	2011. DEC. 31.	2012. DEC. 31.	VÁLTOZÁS (%)
TELEKOM MAGYARORSZÁG			
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK ✓			
Mobilpenetráció ⁽²⁷⁾	117,3%	116,5%	n. a.
Mobil SIM-piaci részesedés ⁽²⁸⁾	45,0%	45,9%	n. a.
Előfizetők száma	4 817 296	4 836 965	0,4%
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül	46,2%	47,3%	n. a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	161	160	-0,6%
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 587	3 455	-3,7%
Egy szerződéses előfizetőre jutó havi árbevétel	5 930	5 698	-3,9%
Egy kártyás előfizetőre jutó havi árbevétel	1 619	1 414	-12,7%
Teljes lemorzsolódás	19,5%	18,4%	n. a.
Szerződéses előfizetők lemorzsolódása	14,5%	14,5%	n. a.
Kártyás előfizetők lemorzsolódása	23,6%	21,9%	n. a.
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben	21,0%	23,5%	n. a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	6 449	5 479	-15,0%
Egy előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegtartási költség (Ft)	19 102	13 500	-29,3%
Mobilszélessávú előfizetések száma	971 469	1 362 750	40,3%
Mobilszélessávú piaci részesedés az összes előfizetés alapján ⁽²⁸⁾	48,7%	45,8%	n. a.
Lakosságra vetített beltéri 3G-lefedettség ⁽²⁸⁾	66,0%	75,4%	n. a.

(27) Mobilpenetráció Magyarországon, mindhárom szolgáltató ügyfeleit figyelembe véve

(28) NMHH-riport alapján a Magyar Telekom Nyrt. által előállított értékek

	2011. DEC. 31.	2012. DEC. 31.	VÁLTOZÁS (%)
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK ✓			
Hangszolgáltatások			
Összes hangátviteli hozzáférés	1 604 035	1 544 831	-3,7%
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	3 049 192	3 198 321	4,9%
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő) ⁽²⁹⁾	166	181	9,0%
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos árbevétel (Ft) ⁽²⁹⁾	3 138	2 849	-9,2%
Adattermékek			
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés ⁽²⁸⁾	36,6%	36,9%	n. a.
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	499 923	497 217	-0,5%
Kábeles szélessávú előfizetők száma	212 631	245 984	15,7%
Optikai szélessávú csatlakozások száma	31 611	41 802	32,2%
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető	744 165	785 003	5,5%
Egy szélessávú előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 950	3 813	-3,5%
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	107 215	89 861	-16,2%
Tévészolgáltatások			
Tévépiaci részesedés ⁽²⁸⁾	24,7%	25,4%	n. a.
Kábeltévé-előfizetők száma	289 693	230 323	-20,5%
Szatellit-tévé-előfizetők száma	281 312	291 118	3,5%
IPTV-előfizetők száma	226 385	313 285	38,4%
Összes tévé-előfizető	797 390	834 726	4,7%
Egy tévé-előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 048	3 069	0,7%
Energiaszolgáltatások			
Áramszolgáltatási helyek száma	17 311	87 945	408,0%
Földgáz-szolgáltatási helyek száma	17 951	59 900	233,7%

(28) NMHH-riport alapján a Magyar Telekom Nyrt. által előállított értékek

(29) PSTN-, VoIP- és VoCable-hozzáférések

	2011. DEC. 31.	2012. DEC. 31.	VÁLTOZÁS (%)
T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG			
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK ✓			
Előfizetők száma	447 930	483 104	7,9%
Teljes lemorzsolódás	6,3%	8,8%	n. a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	288	281	-2,3%
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	4 918	4 441	-9,7%
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben	35,6%	37,4%	n. a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	5 166	4 059	-21,4%
Mobilszélessávú előfizetések száma	77 045	93 036	20,8%
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK ✓			
Hangszolgáltatások			
Üzleti	42 137	39 358	-6,6%
Bérelt vonalak (Flex-com összeköttetések)	2 360	1 715	-27,3%
ISDN-csatornák	135 246	130 052	-3,8%
Összes vonalszám	179 743	171 125	-4,8%
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	282 873	245 550	-13,2%
Egy előfizetőre jutó havi átlagos forgalom percben (kimenő)	188	176	-6,4%
Egy vezetékes hangvonalra jutó havi árbevétel (Ft)	4 578	4 315	-5,8%
Adattermékek			
Kiskereskedelmi szélessávú csatlakozások száma	15 561	14 289	-8,2%
Egy kiskereskedelmi DSL-előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	8 339	7 446	-10,7%

	2011. DEC. 31.	2012. DEC. 31.	VÁLTOZÁS (%)
MACEDÓNIA			
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK ✓			
Mobilpenetráció	122,8%	127,0%	n. a.
T-Mobile Macedónia piaci részesedése	50,0%	45,1%	n. a.
Előfizetők száma	1 263 051	1 181 437	-6,5%
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül	31,8%	32,4%	n. a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	135	163	20,7%
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2 206	2 062	-6,5%
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK ✓			
Hangszolgáltatások			
Vezetékesvonal-sűrűség	15,9%	14,9%	n. a.
Összes hangátviteli hozzáférés	311 240	291 328	-6,4%
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	811 824	667 333	-17,8%
Adat- és tévészoolgáltatások			
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült)	83%	83%	n. a.
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	137 563	145 263	5,6%
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	23 847	26 903	12,8%
Összes DSL-csatlakozás	161 410	172 166	6,7%
IPTV-előfizetők száma	40 129	66 140	64,4%

	2011. DEC. 31.	2012. DEC. 31.	VÁLTOZÁS (%)
MONTENEGRÓ			
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK ✓			
Mobilpenetráció ⁽³⁰⁾	186,9%	159,8%	n. a.
T-Mobile Crna Gora piaci részesedése ⁽³⁰⁾	34,7%	34,3%	n. a.
Előfizetők száma ⁽³⁰⁾	401 958	340 032	-15,4%
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül	32,3%	40,2%	n. a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	135	161	19,3%
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2 998	3 358	12,0%
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK ✓			
Hangszolgáltatások			
Vezetékesvonal-sűrűség	26,4%	26,0%	n. a.
Összes hangátviteli hozzáférés	168 361	165 620	-1,6%
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	325 504	300 312	-7,7%
Adat- és tévészoolgáltatások			
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült)	85%	83%	n. a.
Összes DSL-csatlakozás	78 164	81 842	4,7%
IPTV-előfizetők száma	48 834	54 248	11,1%

(30) A Montenegrói Távközlési Ügynökség által közzétett adat

ÉRTÉKTEREMTÉS A VÁLLALAT ÉRDEKELT FELEINEK

MEGTERMELT GAZDASÁGI ÉRTÉK		2010	2011	2012
	Bevételek (összes bevétel + részesedés társult vállalatok adózott eredményéből)	609 579 millió Ft	597 617 millió Ft	607 128 millió Ft ✓
ÉRDEKELT FÉL	FELOSZTOTT GAZDASÁGI ÉRTÉK			
Szállítók	Működési költségek (összes bevételhez kapcsolódó kifizetés + nettó egyéb működési költségek)	302 729 millió Ft	309 712 millió Ft	318 226 millió Ft ✓
Alkalmazottak	Alkalmazotti bérek és juttatások (alkalmazottakhoz kapcsolódó költségek)	93 884 millió Ft	91 823 millió Ft	94 084 millió Ft ✓
Befektetők	Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)	80 231 millió Ft	84 579 millió Ft	80 715 millió Ft ✓
Állam	Államkasszába történő befizetések (nyereségadó + válságadó) ⁽³¹⁾	33 553 millió Ft	52 888 millió Ft	46 560 millió Ft ✓
Közösségek	Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecenatúra, önkéntes munka, oktatás)	476 millió Ft	372 millió Ft	226 millió Ft ✓
Összes érdekelt fél a jövőben	Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsökkenési leírás – fizetett osztalék)	126 125 millió Ft	83 977 millió Ft	100 635 millió Ft ✓

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

ÁLLAMTÓL KAPOTT JELENTŐS PÉNZÜGYI TÁMOGATÁS	2009	2010	2011	2012
Felhasznált beruházási adókedvezmény	1137 millió Ft	2337 millió Ft	1628 millió Ft	4946 millió Ft ✓
Film- és sporttámogatás adókedvezménye	-	411 millió Ft	285 millió Ft	723 millió Ft ✓
Szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye	-	12 millió Ft	20 millió Ft	20 millió Ft ✓
Adományokból eredő adóalap-csökkentés adóhatása	98 millió Ft	1 millió Ft	4 millió Ft	8 millió Ft ✓
K+F-ből eredő adóalap csökkentés adóhatása	53 millió Ft	72 millió Ft	48 millió Ft	1 millió Ft ✓

A vállalat gazdasági teljesítményéről részletesebben a „Jelentés a 2012. üzleti évről” dokumentum számol be: http://www.telekom.hu/static/sw/download/2012_uzletiev_15apr2013_hun.pdf

(31) A 2012-es érték a távközlési adót is tartalmazza

II. JÖVŐKÉP, KÜLDETÉS, STRATÉGIÁK, POLITIKÁK

JÖVŐKÉP

Célunk, hogy Magyarország legkedveltebb szolgáltató vállalata legyünk, gazdagabbá tegyük minden ügyfelünk életét, és egyben értéket teremtsünk az ország számára.

KÜLDETÉS

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

VÁLLALATI STRATÉGIA

Összpontosított stratégiai erőfeszítéseinknek köszönhetően 2012-ben a Magyar Telekom megtartotta vezető pozícióját a magyarországi vezetékes, mobil-, internet- és ICT-üzleti területeken. A bizonytalan makrogazdasági és piaci helyzet ellenére sikeresen megfordítottuk a kedvezőtlen bevételi trendet 2012-ben. Javult az ügyfélmegtartási képességünk, és jelentős mennyiségi növekedést értünk el. Fokozatosan bővítettük továbbá a hálózati és kínálati képességeinket, proaktívan kiaknázva különböző partnerkapcsolati modelleket is. A külső környezet változásai fokozottan arra készítetnek bennünket, hogy üzletmenetünkben és ügyfélkiszolgálásunkban új szemléletmódot alkalmazzunk.

Folytatjuk átalakulásunkat, hogy a legelismertebb szolgáltatóvállalattá váljunk a távközlési és a kapcsolódó iparágak piacán. Mindezen törekvések felgyorsítását szolgálja időtálló üzleti és működési modellünk kialakítása, amely stratégiai fókuszainkon alapul – az alaptervékenység megújítása, fokozása és kiterjesztése, ami a bevételnövekedéssel párhuzamosan egy agilisabb szervezet kialakítását segíti elő. Stratégiánk lehetővé teszi számunkra, hogy kiaknázzuk és fejlesszük kiterjedt ügyfélbázisunkat, jelentősen javítsuk hatékonyságunkat és megragadjuk a

növekedési lehetőségeket, ami hosszú távon további stabil készpénztermelést eredményez. Középtávú stratégiai célunk, hogy hatékonyabb és agilis szervezetté váljunk, termék- és szolgáltatásporffóliónkat egyszerűsítsük és fokozzuk folyamataink automatizálását. Kihasználjuk képességeinket, hogy vezető szerephez jussunk az otthonok digitális kiszolgálásában a fogyasztók és partnereink számára egyaránt. Az alaptervékenységeken kívüli területek – mint például az energia-, az e-egészség, a pénzügyi és biztosítási szolgáltatások – ügyfeleink megtartását szolgálják és új bevételi forrásokat jelentenek.

HR-STRATÉGIA

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

A Magyar Telekom Humán stratégiája a vállalat szemszögéből

- Hatékony vállalat – a személyi jellegű költségek árbevétellel arányos folyamatos optimalizálása
- Versenyképes vállalat – versenyelőny a humán tőkével: képzés-fejlesztés, karriermenedzsment területeken
- Energizált vállalat – nemzetközi, sokszínű, egészséges, sikereket megélő közösség

A Magyar Telekom Humán stratégiája a munkatársak szemszögéből

A munkatársak fejlesztése a munkavállalói élmény növelésén keresztül fog megvalósulni, ami kulcsseleme a stratégiánknak. 2011-ben beazonosítottuk a telekomos munkavállalói életciklus állomásait, és minden egyes állomáshoz hozzárendeltük a megvalósításhoz szükséges HR-eszközöket. 2012-ben megkezdődött a célkitűzések megvalósítása:

- Munkáltatói márkaépítés: Élhető és szerethető munkahelyet teremtünk, amellyel elégedettek a munkatársaink és vonzó a munkaerőpiacon. A Legjobb Munkáltató felmérésen a második helyet szereztük meg.
- Kiválasztás: A belső utánpótlás egészséges szintjének fenntartásával és az atipikus foglalkoztatás súlyának növelésével sokszínű munkahelyet teremtünk. A belső utánpótlás aránya 70% felett van a cégnél, és a munkatársak megközelítőleg 12%-a dolgozott atipikus formában.
- Megállapodások: Átlátható, rugalmas és megbízható kereteket teremtünk. A munkavállalói érdekképviselőkkel kiegyensúlyozott partnerkapcsolatot tartunk fenn, és a munkavállalói szerződések egységesítésére törekszünk.
- Orientáció: Tudásunk, kultúránk és élményeink megosztásával válhatnak új kollégáink csapattaggá. Orientációs programunkat megújítottuk annak érdekében, hogy valóban informatív és hatékony esemény legyen az új kollégák számára, ami segíti a szervezeti kultúrába való beilleszkedést is. Az Orientációs programmal kapcsolatos ügyfél-elégedettség 92% felett volt.
- Javadalmazás: Átláthatóbb, egyszerűbb és egységes munkaköri modellt vezettünk be, ami a hierarchia helyett a munkakörök valódi értékét tükrözi, és alkalmas a piaci összehasonlításra, megteremtve ezzel a versenyképes javadalmazási rendszer alapját.
- Képzés-fejlesztés, szervezetfejlesztés: Versenyelőnyünket képzett munkatársainknak köszönhetjük. A legjobb nemzetközi gyakorlatnak megfelelő mértékű erőforrást biztosítunk munkatársaink fejlesztésére, és a tréningek jelentős részét belső erőforrásból biztosítjuk.
- Munka, magánélet: Energizált munkatársaink tesznek minket sikeresé. Komplex sztrezsmenedzsmentrendszer alakítunk ki és vezetünk be, mely segít megőrizni munkatársaink szellemi és fizikai egészségét.
- Tisztességes elbocsátás: Korrekt módon, tisztességesen válunk meg munkatársainktól. Tudatosítjuk munkatársainkban, hogy a piacképesség megtartása mindenkinek saját felelőssége.

TÁMOGATÁSI STRATÉGIA

A Magyar Telekom – már két évtizede – kiemelt figyelmet fordít társadalmi szerepvállalási, azon belül támogatási programjainak kiválasztására és megvalósítására. A társaság több mint másfél évtizede működtet a társadalmi szerepvállalási tevékenységgel foglalkozó osztályt, támogatási tevékenységét pedig központilag szabályozott folyamatok mentén végzi. A gazdasági, társadalmi és természeti környezet változása természetesen megköveteli támogatási rendszerünk folyamatos felülvizsgálatát.

E folyamat eredményeként az elmúlt években ezirányú tevékenységünk integrált működtetésére, profilhú támogatási projektek hatékony megvalósítására, a vállalatcsoportban rejlő szinergiák felkutatására és kihasználására törekedtünk.

Az adományozás területén a fenntarthatóság három pillére mentén megvalósuló programok kiválasztására, támogatására és nyomon követésére fókuszálunk. Mindezt a hello holnap! tematikus pályázatok keretében valósítjuk meg. A Magyar Telekom tisztában van a méretéből is eredő társadalmi és gazdasági felelősségével, aminek minden tekintetben igyekszik megfelelni. A társaság célja, hogy társadalmi szerepvállalása, támogatási tevékenysége szemléletformáló hatású legyen, ezért – már a kezdetektől fogva – kiemelt figyelmet fordít társadalmi szerepvállalási programjának kommunikációjára, ügyfeleinek és dolgozóinak bevonására, aktivizálására. A támogatott programok során arra törekszünk, hogy a társadalom széles rétegei számára kevésbé ismert, ugyanakkor mindannyiunk életminőségére hatással lévő gazdasági, társadalmi és környezeti problémákat bemutassuk és azok lehetséges megoldásait is megismertessük – ezzel is fejlesztve a felelős gondolkodás kultúráját.

A társaság szponzorációs gyakorlata a kulturális és könnyűzenei fesztiválok támogatásától kezdve a tudományos ismeretterjesztő


programokon, az élsporton át egészen a kutatások finanszírozásáig ível. A Magyar Telekom számára fontos szempont, hogy szponzorációs tevékenységét harmonizálja fenntarthatósági tevékenységének egyéb elemeivel. Ennek során fontos szempont, hogy ne kizárólag pénzbeli támogatással járuljunk hozzá a kulturális kezdeményezések-

hez, hanem alaptervékenységünkéből következően infokommunikációs megoldásokkal is segítsük a projektek megvalósítását. Jó példa erre a kapolcsi Művészetek Völgye fesztiválon működő internetcafé vagy a soproni VOLT Fesztivál látogatói részére biztosított ingyenes napenergiás mobiltöltő-szolgáltatás.



VOLT Fesztivál

KÖRNYEZETVÉDELMI POLITIKA



A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája

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

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

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

Célkitűzésünk, hogy környezeti terhelésünk csökkentése mellett környezeti teljesítményünköt 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 környezeti tudatosságuk növelésére.

Elkötelezettségünk teljesítése érdekében:

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

Székhely
Céginformációk

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
1073 Budapest, Kötélmű utca 55.
Bemegyőre a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróságon
Cg. 01-10/04-1929 sz.án sz.án





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

Budapest, 2010. szeptember 30.

 Christopher Mattheisen elnök-vezérigazgató	 Thilo Kusch gazdasági vezérigazgató-helyettes	 Somorjai Éva humán erőforrás vezérigazgató-helyettes
 Pataki Róbert stratégiai és üzletfejlesztési vezérigazgató-helyettes	 Máthé Balázs jogi és társasági ügyek vezérigazgató-helyettes	 Keszég Anitta értékesítési és szolgáltatási vezérigazgató-helyettes
 Király István marketing vezérigazgató-helyettes	 Maradi István műszaki vezérigazgató-helyettes	 Papp István vállalati szolgáltatások vezérigazgató-helyettes

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

MINŐSÉGPOLITIKA

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

MENEDZSMENTRENDSZEREK

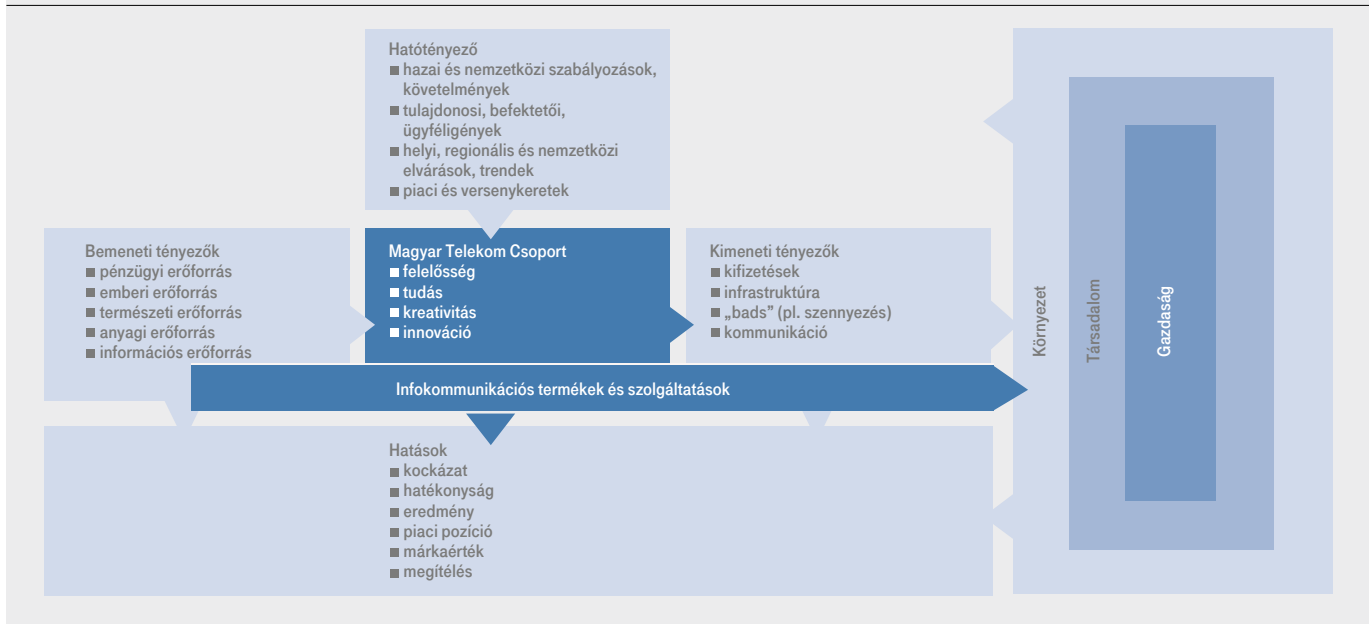
2012-ben a Magyar Telekom Integrált Irányítási rendszere kibővült az MSZ 28001:2008 (BS OHSAS 18001:2007) szerinti munkahelyi egészségvédelmi és biztonsáगरányítási rendszerrel. Így az ISO 9001; ISO14001; ISO 27001 mellett OHSAS 18001:2007 tanúsítvánnyal is rendelkezik a vállalatcsoport.

A Magyar Telekom Csoport ISO 14001 szerinti tanúsítással rendelkező szervezetei

TAGVÁLLALAT/SZERVEZET	TANUSÍTVÁNY ÉRVÉNYES
Magyar Telekom Nyrt.	2014. december 8.
T-Systems Magyarország Zrt.	2014. július 30.
IQSYS Zrt. (budapesti telephely)	2015. június 28.
Dataplex Kft.	2014. november 2.
Pro-M Zrt.	2015. május 10.
Makedonski Telekom	2014. március 23.

III. FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA

A fenntarthatóság szerkezeti megközelítése



Felismerve a fenntartható fejlődés fontosságát – valamint a tényt, hogy a jövő üzleti tevékenységéhez alapvető fontosságú –, a Magyar Telekom Csoport kötelezettséget, felelősséget vállal arra nézve, hogy működését, vállalatirányítását, tevékenységeit ennek szellemében végzi Magyarországon és minden országban, ahol üzletileg vagy együttműködés formájában megjelenik. Ez nemcsak a vállalatcsoport hosszú távú sikerét rejti magában, hanem a régióban betöltött szerepén, valamint a szolgáltatásain keresztül a társadalom, a környezet és a gazdaság számára is jelentős pozitív hatással bír.

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

FENNTARTHATÓSÁGI ÉRTÉKEK

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

Gazdasági dimenzió

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

Társadalmi dimenzió

- Demokrácia, információs társadalom
- Jövő generációi, fenntartható társadalom
- Sokszínűség, társadalmi szolidaritás, életminőség
- Partnerség, tehetség, kreativitás

Környezeti dimenzió

- Föld
- Élhető, egészséges környezet
- Természet, biológiai sokféleség
- Természeti erőforrások

A fenntarthatóság átszövi a szervezet egészét, így nem kezelhető elkülönülten, egy szervezeti egység feladataként. Az egyes feladatok a vállalatcsoport legkülönbözőbb területeihez tartoznak, és gyakran egymástól távoli egységek együttműködését igénylik. A fenntartható fejlődés nem egyszemélyes kihívás; mindenkit személyesen érint.

FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA 2011–2015

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

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

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

Témakörök, KPI-k, feladatok, kulcsterületek

FENNTARTHATÓSÁG = FELELŐSSÉG + LEHETŐSÉG

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

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



KIEMELT PRIORITÁSÚ KPI-K 2015 VÉGÉIG

Márkamenedzsment – fókusz: a fenntarthatóság fogalmának bevezetése, kisajátítása, kategóriaépítés

- Fenntarthatóság fogalmának ismertsége
- KPI: lakosság: 20%, munkatársak: 80%
- Magyar Telekom fenntarthatósági megítélése
- KPI: a legfenntarthatóbb vállalatként említse a Telekomot a lakosság 25%-a, munkatársak 50%-a

Innovációmenedzsment – fókusz: társadalmi és környezeti célú innovációk

- Társadalmi és környezeti célú innovációk
- KPI: K+F értékének 10%-a

Klímastratégia – fókusz: hírnév megszerzése, ehhez az EU-elvárás teljesítése, hitelesség és infokommunikációs alkalmazások

- CO₂-kibocsátás csökkentése
- KPI: 2004-es bázisúval: 20%
- Alábontva, a 2010-es évhez viszonyítottan az öko-hatékonysági célokkal közösen:
 - Elektromosenergia-fogyasztás: -5%
 - Energiahatékonysági mutató: 48 Gbit/kWh
 - Zöld energia: 46 GWh
 - Gázfogyasztás: -5%
 - Fűtési energia: -5%
 - Papírfelhasználás: -30%
 - Flotta üzemanyag-felhasználása: -5%
 - A személyi használatú gépjárművek között a hibrid, elektromos autók aránya: 20%

Szállítói sztenderdek – fókusz: fenntartható szállítói lánc

- KPI: fenntartható szállítói lánc folyamatának kialakítása

Telekommunikációs szolgáltatások hatása – fókusz: fenntartható versenyelőny

- Fenntarthatóság felé mutató szolgáltatások árbevételének növelése
- KPI: az éves árbevétel 20%-a
- Fenntartható termékek
- KPI: részarányuk a portfólióban: 25%

A KIEMELT PRIORITÁSÚ FELADATOK STÁTUSZA 2012 VÉGÉN

Márkamenedzsment:

- A fenntarthatóság fogalmának ismerete a 2012-es kutatások alapján lakossági körben 15%-os, munkatársi körben 75%-os volt. Az eredeti célkitűzések közül a lakossági 10%-os cél már teljesült, így a célszámot 20%-ra módosítottuk.
- A Magyar Telekom fenntarthatósági ismertsége: lakossági körben 9%, munkatársi körben 56%.
- A média bevonása a hello holnap! keretében a Fenntarthatósági Média Klubon keresztül folyamatos.

Innovációmenedzsment:

- Társadalmi és környezeti innovációk tekintetében jelentős növekedést tapasztaltunk 2012-ben; a teljes K+F-es költségeink 19%-a köthető ehhez.
- A T-City és e-health projektek továbbra is fontos részét jelentik e területnek.

Klímastratégia:

- 2012-ben a CO₂-kibocsátásunk 108 426 tonna volt, ami a 2004-es bázisúhoz viszonyítva (139 691 tonna) 22,4%-os teljesülést jelent.
- A Magyar Telekom 2012-ben a teljes energiafelhasználás részeként 54 GWh megújuló energiát vásárolt, ami az Nyrt. által felhasznált összes mennyiség 24,4%-a. A Fenntarthatósági stratégiában 2015 végéig a cél 46 GWh zöld energia felhasználása. Ezt 2011-ben is sikerült már meghaladni, de a további években is szükséges fenntartani.
- Sikeres projektként 2011-ben két elektromos autó került a flottába, amelyek szerves részét képezik a teljes flottának.
- Emellett 2012-ben elindult az iszkahegyi pilotprojekt az adótoronyra szerelt vertikális szélkerékkel és napkövető napcellarendszerrel.

Szállítói sztenderdek:

- A fenntartható szállítói lánc folyamatának megalkotása 2011-ben megindult, 2012-ben kidolgozásra került, de a DT rendszer átvétele miatt felülvizsgálatra szorult. A TOP 12 beszállítónkat fenntarthatósági szempontból továbbra is értékeljük.

Telekommunikációs szolgáltatások hatásai:

- A fenntarthatóság felé mutató termékekből és szolgáltatásokból 2012-ben a Magyar Telekom magyarországi árbevételének 14,7%-a származott. (Tavaly ugyanez az arány 13% volt.)

IV. FENNTARTHATÓSÁGI KOORDINÁCIÓ

A fenntarthatósági tevékenység csoportszintű irányítása 2012-ben a következő ábrán látható formában valósult meg.

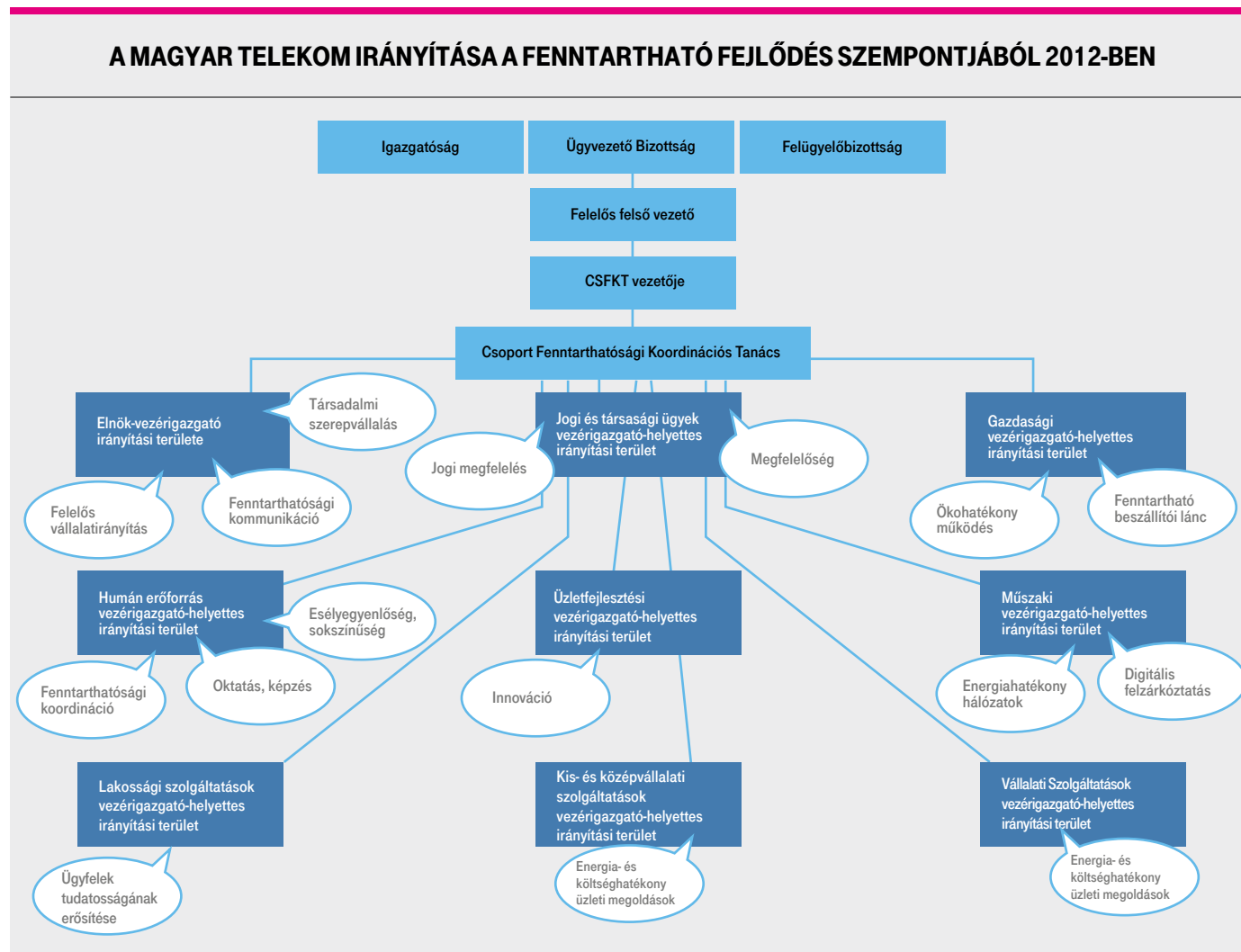
A csoportszintű koordináció továbbra is a Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanácsban (CSFKT) valósul meg. A CSFKT működésében megszüntették a stratégiaalkotás és stratégiairányítás szétválasztását, és visszatértünk a korábbiakban alkalmazott működési módhoz, mely szerint a fenntarthatósági tevékenység két szinten valósul meg:

1 Stratégiaalkotás és -irányítás

A CSFKT keretein belül történik a stratégiai elképzelések kialakítása és a stratégia megvalósításának irányítása, a kommunikáció előkészítése és a kapcsolattartás különféle hazai és nemzetközi szervezetekkel.

2 Operatív végrehajtási szint

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



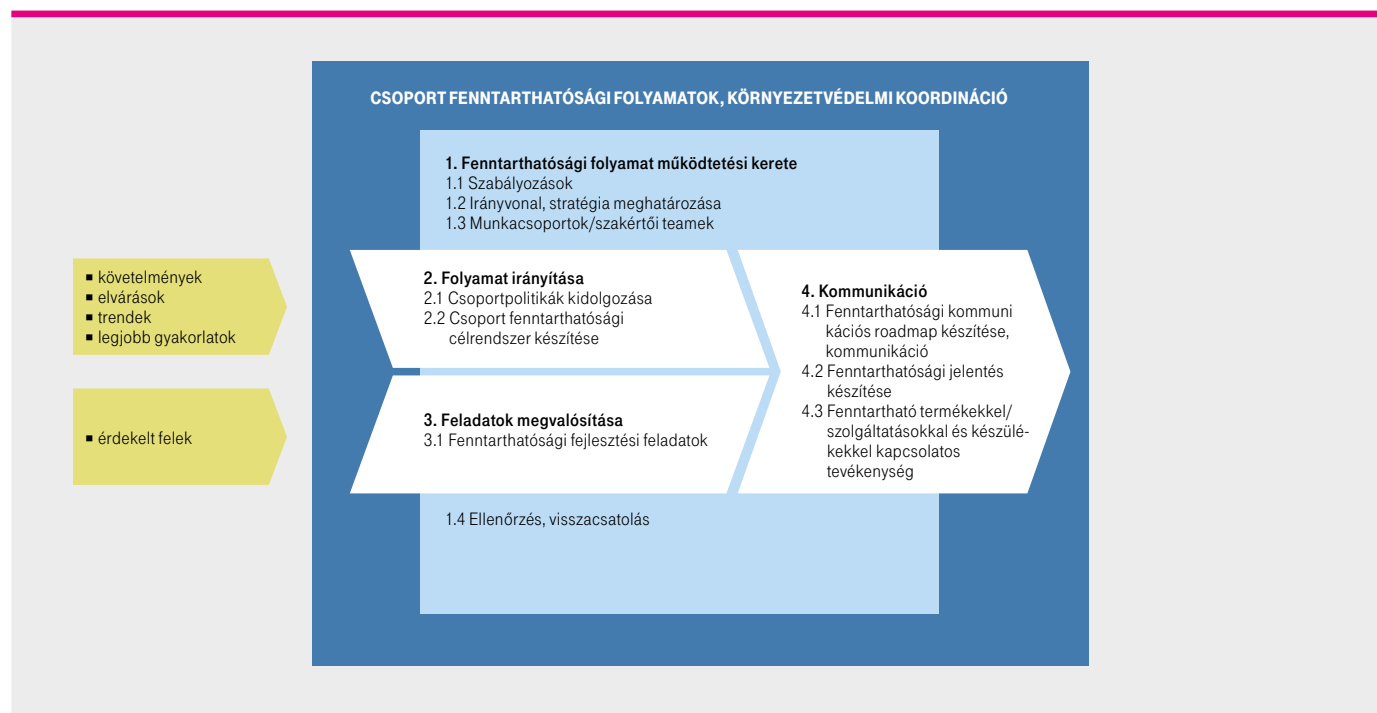
A FENNTARTHATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGEK EGYMÁSRA ÉPÜLÉSE

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

A FENNTARTHATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGEK SZABÁLYOZÁSA, CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI FOLYAMAT, KÖRNYEZETVÉDELMI KOORDINÁCIÓ

A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek szabályozása, az azt alkotó folyamatok és azok egymásra épülése az elmúlt időszakban nem változott. A fenntarthatósági folyamat tevékenységeinek jelenlegi kapcsolatát a következő ábra szemlélteti:

A Magyar Telekom Csoport legfelső vezetése, az Ügyvezető Bizottság legalább évente egyszer tájékoztatást kap a Csoport Fenntarthatósági stratégia feladatainak teljesüléséről, illetve az éppen aktuális egyéb, jelentősebb fenntarthatósági tevékenységekről, eredményekről.



V. ÉRDEKELT FELEINK

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

2012-ben már tizenharmadik alkalommal rendeztük meg a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetést, amelynek célja nyílt párbeszéd

folytatása annak érdekében, hogy megismerjük a Magyar Telekom Csoport felé irányuló elvárásokat, megvitassuk a felmerülő problémákat, valamint megfelelő háttérrel biztosítsunk az együttgondolkodásra és egy fenntartható jövő építésében való együttműködésre. A XIII. Kerekasztal-beszélgetést 2012. június 4-én rendeztük, témája a fenntartható beszállítóilánc-menedzsment volt.

Az érdekelt felekkel folytatott párbeszéd során felmerült fontosabb témákat a korábbi Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetések emlékeztetői ismertetik:

http://www.telekom.hu/fenntarthatosag/esemenyek/2012/kerekasztal_beszelgetes

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

1. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS ÉS KOCKÁZATMENEDZSMENT

1.1. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS	27
1.2. KOCKÁZATMENEDZSMENT	30
1.3. VÁLLALATI MEGFELELŐSÉG	30
1.4. SZABÁLYOZÓI MEGFELELÉS	31
1.5. RÉSZVÉTEL A KÖZPOLITIKÁBAN	31
1.6. SZÁLLÍTÓK	31



1. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS ÉS KOCKÁZATMENEDZSMENT

1.1. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

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

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

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

Igazgatóság

Az Igazgatóság a társaság ügyvezetését ellátó testülete, amely jogosult eljárni a társaság képviselésében harmadik személyekkel szemben, valamint bíróságok és más hatóságok előtt, 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, kivéve, ha jogszabály vagy a társaság Alapszabálya minősített többségi szavazást ír elő.

Az Igazgatóság évente átfogóan értékeli saját teljesítményét. Az önértékelés része a teljes Igazgatóság közreműködésének értékelése, valamint a tagok személyenkénti értékelése, továbbá különösen azon területek vizsgálata, ahol az Igazgatóság úgy találja, hogy javítani lehetne a közreműködést. Az értékelés célja az Igazgatóság hatékonyságának növelése.

AZ IGAZGATÓSÁG TAGJAI 2012. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Christopher Mattheisen	elnök-vezérigazgató, Magyar Telekom Nyrt.
Dr. Ferri Abolhassan	az új gyártóegység irányítója és az igazgatóság tagja, T-Systems International GmbH
Thilo Kusch	gazdasági vezérigazgató-helyettes, Magyar Telekom Nyrt.
Dr. Klaus Nitschke	a termék és innováció területének tartalomfejlesztési és gyártási alelnöke, Deutsche Telekom AG
Frank Odzuck	vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt. (független)
Dr. Ralph Rentschler	európai régió gazdasági igazgatója, Deutsche Telekom AG
Günter Mossal	európai régió területmenedzsment alelnöke, Deutsche Telekom AG
Mosonyi György	a Felügyelő Bizottság elnöke, MOL Nyrt.
Dr. Patai Mihály	elnök-vezérigazgató, UniCredit Bank Hungary Zrt.

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

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

Ügyvezető Bizottság

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

A Magyar Telekom Nyrt. Ügyvezető Bizottsága az Igazgatóság által meghatározott kilenc tagból áll. Tagjai:

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

Az ÜB elnöke a vezérigazgató, aki felelős a testület ügyrend szerinti működéséért.

Az ÜB rendes üléseit keddi napokon tartja. Az ÜB határozatképes, ha azon a tagok többsége jelen van, határozatképességéhez az elnök, vagy távollétében az elnökhelyettes jelenléte is szükséges. Határozatait egyszerű szavazattöbbséggel hozza. Minden ÜB-tag egy szavazattal rendelkezik. Szavazategyenlőség esetén a levezető elnök (az ÜB elnöke vagy elnökhelyettese) szavazata dönt.

Az ÜB az Igazgatóság által ráruházott hatáskörben jár el. Az ÜB hatáskörébe tartozik a döntés mindazon ügyekben, amelyek törvény, a társaság Alapszabálya vagy az Igazgatóság ügyrendje alapján nem tartoznak a Közgyűlés, az Igazgatóság vagy más társasági szerv kizárólagos hatáskörébe.

Az ÜB megtárgyalja az Igazgatóság, illetve a Közgyűlés hatáskörébe tartozó ügyekre vonatkozó előterjesztéseket, kivéve, ha az előterjesztést más arra jogosult társasági szerv vagy az Igazgatóság tagja teszi.

AZ IGAZGATÓSÁG TAGJAI 2012. DECEMBER 31-ÉN

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

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

Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság a Közgyűlés részére ellenőrzi a társaság ügyvezetését. Ennek keretében felügyeli a társaság irányítását, ügyvezetését, gazdálkodását, valamint vizsgálja a jogszabályoknak és az Alapszabálynak való megfelelést.

A Felügyelő Bizottság köteles megvizsgálni a Közgyűlés napirendjén szereplő valamennyi lényeges üzletpolitikai jelentést és minden olyan előterjesztést, amely a Közgyűlés kizárólagos hatáskörébe tartozó ügyre vonatkozik. A Közgyűlés a számviteli törvény szerinti éves beszámolóról és az adózott eredmény felhasználásáról csak a Felügyelő Bizottság írásbeli jelentésének birtokában határozhat. Az Igazgatóság javaslata az osztalékfizetésről és a felelős társaságirányítási jelentésről csak a Felügyelő Bizottság előzetes jóváhagyásának birtokában terjeszthető a Közgyűlés elé.

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. Függetlennek minősül a Felügyelő Bizottsági tag, ha a társasággal Felügyelő Bizottsági tagságán kívül más jogviszonyban nem áll. A 2010. április 7-én megtartott évi rendes köz-

A FELÜGYELŐ BIZOTTSÁG TAGJAI 2012. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Dr. Pap László	a Felügyelő Bizottság elnöke, a Budapesti Műszaki Egyetem Villamosmérnöki Karának professzora
Dr. Illéssy János	ügyvezető igazgató, Lebona Kft.
Dr. Kerekes Sándor	a Budapesti Corvinus Egyetem Környezettudományi Intézetének igazgatója
Dr. Salamon Károly	elnök-vezérigazgató, MKB Általános Biztosító Zrt. és MKB Életbiztosító Zrt.
Dr. Bitó János	a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Kar diplomavédési és záróvizsga-bizottságának elnöke
Konrad Kreuzer	az E.ON Hungária Zrt. igazgatóságának elnöke
Martin Meffert	a Magyar Telekom, a Makedonski Telekom és a Crnogorski Telekom vállalatirányítási ügyeinek felelőse, Csoportközpont, Deutsche Telekom AG
Bujdosó Attila	a Távközlési Szakszervezet elnöke
Lichnovszky Tamás	a Központi Üzemi Tanács elnöke
Varga Zsoltné	minőségügyi menedzser, Magyar Telekom Nyrt.
Dr. Konrad Wetzker	intézetigazgató (Chairman), Corvinus School of Management
Őz Éva	a Központi Funkciók Üzemi Tanács elnöke, Kontrolling igazgatóság kontrollmenedzsere, Magyar Telekom Nyrt.

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



DR. KERESKES SÁNDOR,
professzor, a Felügyelő Bizottság és az Audit Bizottság tagja

„A Magyar Telekom FB tagjaként és a vállalatok társadalmi felelősségvállalásával foglalkozó kutatóként sem egyszerű véleményt formálni a vállalat CSR tevékenységéről. Van-

nak látványos eredmények, mint például a 2012-ben elnyert legjobb munkahely második helyezése, vagy a közép-európai CEERA Zöld Béka díj, a 2012-ben megkapott CSR Hungary jó gyakorlat kitüntetés és mások. Ezek a díjak és elismerések azt bizonyítják, hogy a hazai vállalati kör egyik legjobb fenntarthatósági és társadalmi felelősségi teljesítményt nyújtó vállalatáról beszélhetünk a Magyar Telekom esetén. Vannak persze a vállalat társadalmi felelősségének kevésbé szembetűnő, de talán még fontosabb dimenziói. Elképzelni is nehéz, hogy mennyire fontos adatok mozognak azokon a hálózatokon, amelyeket a Telekom működtet. Nagy öröm számomra, hogy ezek az adatok biztonságban vannak, és ez talán a legfontosabb eleme a cég társadalmi felelősségi gyakorlatának. Örömmre szolgál az is, hogy a magyar Telekom nem akarja gyermekeinket kutyü-függővé tenni, reklámjai mértéktartóak és nem sértik a jó ízlést. Ez sajnos nem mondható el ma minden vállalkozásról.”

Audit Bizottság

Az Audit Bizottság közreműködik a közgyűlés által megválasztandó független külső könyvvizsgáló kijelölésében, és áttekinti a független külső könyvvizsgáló által végzett szolgáltatásokat. Az Audit Bizottság feladatai közé tartozik, hogy jóváhagyja a független külső könyvvizsgáló által végzett audit- és nem audit típusú szolgáltatásokat és azok díjait. Az Audit Bizottság áttekinti a Magyar Telekom éves pénzügyi jelentéseit, figyelembe véve az auditok eredményeit és a független külső könyvvizsgáló által végzett ellenőrzéseket, a Budapesti Értéktőzsdéhez és a pénzügyi hatóságokhoz benyújtandó pénzügyi jelentéseket és a belső ellenőrzés által készített jelentéseket. Az Audit Bizottság szükség szerint, de évente legalább négy alkalommal ülésezik. A bizottság tagjait a társaság közgyűlése választja a Felügyelő Bizottság független tagjai közül. A Bizottság legalább három, legfeljebb öt tagból áll. A Bizottság legalább egy tagjának számviteli és/vagy könyvvizsgálói szakképzettséggel kell rendelkeznie. A Bizottság akkor határozatképes, ha az ülésén legalább három tagja jelen van. A Bizottság határozatait egyszerű többséggel hozza azzal, hogy szavazategyenlőség esetén az elnök szavazata dönt.

AZ AUDIT BIZOTTSÁG TAGJAI 2012. DECEMBER 31-ÉN

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

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

Javadalmazási Bizottság

A Javadalmazási Bizottság javaslatot tesz az Igazgatóságnak a vezérigazgató és a vezérigazgató-helyettesek munkaviszonyának létesítésére, megszüntetésére, javadalmazási csomagjára, éves célkitűzéseinek meghatározására és értékelésére. A Bizottság üléseit éves munkaterv alapján szükség szerint, de évente legalább kettő (2) alkalommal tartja. A Bizottság munkatervét harmonizálni kell az Igazgatóság munkatervével. A Társaság Javadalmazási Bizottsága 3 (három), a Társaság Igazgatósága által a saját tagjai közül megválasztott tagból áll. A Bizottság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább a tagok többsége jelen van.

A JAVADALMAZÁSI BIZOTTSÁG TAGJAI 2012. DECEMBER 31-ÉN

Név	Fő pozíció
Frank Odzuck	vezérigazgató, Zwack Unicum Nyrt.
Dr. Ralph Rentschler	európai régió gazdasági igazgatója, Deutsche Telekom AG
Günter Mossal	európai régió területmenedzsment alelnöke, Deutsche Telekom AG

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

A felső vezetés teljesítményének ösztönzése és értékelése

A felső vezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek) teljesítményének ösztönzésére a változó bér (prémium) szolgál. A rövid távú ösztönzőn felül a felső vezetés hosszú távú motiválása az úgynevezett Variable II (VII) hosszú távú ösztönző programon keresztül valósult meg.

A Magyar Telekom Csoport Igazgatóságának Javadalmazási Bizottsága tesz javaslatot mind az éves célkitűzésekre, mind azok teljesülésének értékelésére, és emellett az év folyamán nyomon

követi a felső vezetők teljesítményét. A Bizottság javaslatai alapján az Igazgatóság dönt a felső vezetők célkitűzéséről és értékeléséről. Általában az Igazgatóság év eleji első ülésén kerül sor az előző év teljesítményének értékelésére, valamint az adott évi célkitűzések véglegesítésére. Általánosságban a felső vezetés keresetének 55%-a fix, míg 45%-a változó bérből áll. Az éves prémium az év elején kitűzött, a Magyar Telekom Csoport stratégiai céljaiból lebontott, részben kollektív, részben személyre szabott célkitűzések teljesítésének megfelelő mértékben fizethető ki. Egy előre meghatározott teljesítési minimum alatt prémium nem fizethető. A célkitűzések túlteljesítése esetén többletprémium kerül kifizetésre, amelynek mértéke a 100%-os teljesítés alapján fizethető prémiummértéknek legfeljebb további 50%-a.

A prémium-célkitűzés kereteit (a prémium mértékét, szerkezetét, valamint a többletprémium maximális mértékét) a stratégiai befektető javadalmazási irányelvei (Deutsche Telekom Global Compensation Guidelines) határozzák meg. Az éves célkitűzésen, értékelésen, kifizetésen alapuló – rövid távú ösztönzési elemként alkalmazott – prémiumrendszeren túl a felső vezetés hosszú távú teljesítményösztönzésére is hangsúlyt fektetünk. A 2004 óta alkalmazott ösztönző programot 2011-ben átalakítottuk, aminek következtében még hatékonyabban tudjuk motiválni a felső vezetés tagjait a stratégiai célok elérésére. A hosszabb futamidővel a fenntartható teljesítménynövekedést helyezük előtérbe. Az átalakított programnak idén indul a harmadik csomagja.

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

1.2. KOCKÁZATMENEDZSMENT

A hatékony kockázatmenedzsment elengedhetetlen a hosszú távú pénzügyi tervezéshez és a szervezeti 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 MEGFELELŐSÉG

A Magyar Telekom Csoport Vállalati megfeleléségi programjának kialakításakor a cél annak biztosítása volt, hogy a Magyar Telekom Csoport üzleti tevékenységét maximális tudatossággal és elkötelezettséggel, a vonatkozó törvények és jogszabályok betartásával, az etikus üzleti magatartás legszigorúbb normáival összhangban végezze. Ehhez az esetleg felmerülő megfeleléségi kockázatokkal foglalkozó utasításokat adtunk ki, és az azokban foglalt eljárásokat alkalmazzuk. Ezzel kapcsolatosan folyamatos oktatást biztosítunk munkavállalóink számára. A feltételezett nem-megfelelőség eseteinek jelentésére, kivizsgálására, nyomon követésére és kiigazítására egyértelmű folyamatokat alakítottunk ki. A Vállalati megfeleléségi programot a Csoportmegfeleléségi vezető felügyeli. A Csoportmegfeleléségi vezető közvetlenül az Audit Bizottságnak jelent, és együttműködik az Igazgatósággal, a Felügyelő Bizottsággal és a menedzsmenttel. A Vállalati megfeleléségi program középpontjában a Működési Kódex áll.

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

2012-ben minden Magyar Telekom Csoport-munkavállalónak egy online képzést követően újra meg kellett ismernie és elfogadnia a Működési Kódexet. Ezen felül korrupcióellenes magatartás és munkavállalói összeférhetetlenség témákban indított a társaság internetalapú képzéseket csoportszinten, a kockázatelemzés során beazonosított munkavállalói körnek. A vállalathoz újonnan csatlakozó munkatársak munkakörüknek megfelelő képzését folyamatosan biztosítjuk. 2012-ben összesen 16 301 fő távoktatására került sor, a képzéseket a meghívottak 97%-a végezte el sikeresen. 2008 óta a Magyar Telekom Csoport munkavállalói összesen 54 085 megfeleléségi távoktatási tanfolyamot végeztek el.

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

2012 során a Magyar Telekom Nyrt. szervezeteinek és leányvállalatainak részvételével folyt kockázatelemzés. A felmérés eredménye alapján átfogó vizsgálat készült a lehetséges megfeleléségi és visszaélési kockázatokra vonatkozóan, aminek eredményei a társaság Audit Bizottsága elé lettek terjesztve.

Az év során ellenőriztük a társaságunkhoz etikátlan magatartással kapcsolatban érkezett bejelentések megalapozottságát, és szükség esetén a bejelentéseket kivizsgáltuk. Amennyiben megvalósult visszaélést tapasztaltunk, gondoskodtunk a szükséges válaszlépések megtételéről. A Magyar Telekom a vonatkozó jogszabályokban és szabályozásokban elvárt módon tesz közzé információt a korrupciós esetekről és az azokra adott válaszlépésekről.

AZ ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG MEGELŐZÉSE

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

Egyéb foglalkoztatási jogviszonyból származó összeférhetetlenség

Egyéb foglalkoztatási jogviszony az elsődleges munkahelyen kívüli további munkavégzés vállalása, aminek során a munkavállaló harmadik fél rendelkezésére bocsátja munkaerejét, függetlenül attól, hogy ezért javadalmazásban részesül-e.

A saját vállalkozás is egyéb jogviszonynak tekintendő. Nem vállalhatunk a Deutsche Telekom Csoport és a Magyar Telekom Csoport érdekeibe ütköző egyéb jogviszonyt, különösen, ha azt a versennyel kapcsolatos okok tiltják.

Magánbefektetések

A Deutsche Telekom Csoportnak és a Magyar Telekom Csoportnak nem áll érdekében, hogy üzleti partnereiben vagy versenytársaiban az üzleti befolyást lehetővé tevő mértékű tulajdoni részesedéssel rendelkezzen.

Társasági tulajdon magáncélú használata

A társaság tulajdonában álló eszközök magáncélú használata általában nem engedélyezett, kivéve, ha erre az adott személy kifejezetten jogosult, erre a kollektív szerződés lehetőséget biztosít, vagy ha ezt a működési folyamatok és szabályozások lehetővé teszik. (Működési Kódex, Így dolgozunk mi, 3.3.)

1.4. SZABÁLYOZÓI MEGFELELÉS

Környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértéséért, illetve termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, gondosságra és használatra vonatkozó jogszabályok és egyéb rendelkezések be nem tartása miatt 2012-ben sem szabtak ki bírságot társaságunkra. A vállalattal szemben hátrányos megkülönböztetés miatt az illetékes Egyenlő Bánásmód Hatóságnál 2012-ben nem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem volt a vállalattal szemben.

A Magyar Telekomnak 2012-ben összesen 23 munkaügyi pere volt (és maradt 2012-t követően is) folyamatban. Ezek közül egy kivételével a Telekom minden esetben alperes. 2012-ben egy új munkaügyi per indult, és egy ügy zárult le. 2012-ben ítéleti marasztalás alapján nem történt munkaügyi perben kifizetés; peren kívül a Telekom 2012-ben 5 munkavállaló részére összesen 512 987 Ft-ot fizetett ki kártérítésként/kártalanításként.

2012-ben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság – továbbiakban NMHH –, valamint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság egyedi, illetve átfogó panaszügyekben összesen 100 millió forint feletti összegben szabott ki bírságot társaságunkkal szemben, mivel a hatóságok szerint nem vagy nem teljes körűen tartottunk be egyes szektorspecifikus jogszabályi rendelkezéseket, illetve az Általános Szerződési Feltételeinkben foglaltakat.

Az elmúlt év során ismét több átfogó NMHH piacfelügyeleti eljárás indult, azonban azok egy része az eljárások összetettsége miatt várhatóan csak 2013-ban zárul le. Az NMHH általános piacfelügyeleti tervében 2013-ra vonatkozóan is számos piacfelügyeleti eljárást írt elő, melyek jelenleg is folyamatban vannak, vagy még el sem kezdődtek. A Pillangó projekt keretében, illetve egyéb informatikai fejlesztés segítségével kezeljük a nem-megfelelésre vonatkozó problémákat. Versenyellenes viselkedés, valamint tröszt- és monopóliumellenes

rendelkezések megszegése miatti bírság kiszabására nem került sor egyetlen 2012-ben indult ügyben sem.

2012-ben összesen hét (2 T-Home-ot, 3 T-Mobile-t, 2 T-Home-ot és T-Mobile-t egyaránt érintő) versenyfelügyeleti eljárás indult társaságunkkal szemben a marketingkommunikációs normák, szabályok feltételezett megszegése miatt. Bírság kiszabására 2012-ben egyik eljárásban sem került sor.

Az egyik korábbi évben indult eljárásban – az ennek során kifogásolt kampányban azt kommunikáltuk, hogy a miénk a leggyorsabb adathálózat, amiért a Versenytanács 100 millió forint bírság megfizetésére kötelezte társaságunkat – a határozat felülvizsgálatát célzó bírósági eljárás 2012-ben még zajlott.

1.5. RÉSZVÉTEL A KÖZPOLITIKÁBAN

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

A releváns jogszabályokat a szaktárcák továbbítják az érdek-képviselési szervezetek felé, amelyek a tagvállalatoktól kapott véleményeket, észrevételeket összegzik, és eljuttatják az adott szaktárcához. Ilyen jogszabály-veleményező munka valósul meg többek között a Joint Venture Szövetség, az Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham), a Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, az Informatikai Vállalkozások Szövetsége, a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács és a Magyar Energiakereskedők Szövetsége tevékenységén keresztül.

Tudomásunk szerint a Magyar Telekom Csoport egyetlen vállalata sem nyújtott pénzügyi támogatást politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek 2012-ben, ami teljes mértékben megfelel a Működési Kódex részletes szabályaiban támasztott követelménynek.

1.6. SZÁLLÍTÓK

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

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

A szállítók a törvényeknek megfelelő, szabályozott, a versenyt és a versenytisztaságot biztosító, átlátható, strukturált és dokumentált beszerzési eljárások során kerülnek kiválasztásra. Szerződéseinkben törekszünk a kölcsönösen előnyös, értékteremtő partnerkapcsolatok kialakítására. A költséghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizáljuk beszerzési folyamatainkat az anyavállalati és a csoportszintű beszerzésekben rejlő szinergiák kiaknázásával.

A szállítói kapcsolatok alapvető eszköze a Beszerzési igazgatóság internetes honlapja (<http://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal>), ahol a szállítók a számukra kialakított interaktív oldalakon – regisztráció után – közvetlenül eléri 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 Anti-korrupciós nyilatkozatát, valamint a társaság Működési Kódexét, és megfeleljenek az azokban rögzített elvárásoknak, amit a szerződés feltételei között is szerepeltet.

- Emellett minden beszállítónak meg kell ismernie és el kell fogadnia a vállalatcsoport Szociális Chartáját, amely a munkakapcsolatokra és a foglalkoztatási feltételekre vonatkozó, elvárt minimális szociális szten-derdeket fogalmazza meg.
- Ezen túl az érdekelt szállítói kört felkértük a Magyar Telekom Koltánpo-litikájának elfogadására is.

A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntartható-sággal kapcsolatos képességeit – a Beszerzési igazgatóság interne-tes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben, szerződéses teljesítményüket utóminősítő rendszerben értékeli a szakemberek, aminek alapján minősítési kategóriákba sorolják a szállítókat (A: aján-lottan alkalmas, B: alkalmas, C: alkalmazható, D: nem alkalmazható).

A társaság továbbfejlesztett szállítói előminősítési rendszere biztosítja minden regisztrált szállító részére a fenntarthatósági szempontú kér-dőív kitöltését, és annak kiértékelését is. Az eredmények biztosítják a kockázatok feltárását és a szállítókkal történő közös fejlesztés lehe-tőségét. A minősítési eredmények fontos tényezői a szállítókiválasz-tási 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 szállítómínősítés során elért eredményeiről. A megrendelések értékének 72%-át minősített külső szállítóktól szerezünk be.

A fenntartható beszállítói lánc megteremtése érdekében a Magyar Telekom továbbra is külön figyelemmel kezeli kiemelt beszállítóit a GeSI (Global e-Sustainability Initiative) által kidolgozott részletes beszállítói önértékelő kérdőív segítségével, amely környezetvédelmi szempontok mellett ember-jogi, munkahelyi egészségi, biztonsági, üzleti etikai kérdéseket is tartalmaz. Eddig 38 beszállító értékelése készült el (ezen szállítók az éves megrende-lési érték 39%-át adták; 2011-ben ez az érték 31,5% volt).

2012-ben is 12 kiemelt beszállítónkat értékeltük – és félévente felülvizsgáltuk – egy DT által kidolgozott szállítói eredményértékelő módszertan alapján, amelynek része a pénzügyi kulcsindikátorokon túl az adott szállító fenntarthatósági teljesítményének az önértékelő kérdőíven és az interneten található információkon alapuló auditálása is (az ezzel a módszerrel értékelt szállítók az éves megrendelési érték 20%-át adták; 2011-ben ez az érték 15,4% volt).

Az év során folytatódott a stratégiai kiemelt célként is megfogalma-zott szállítóilánc-menedzsment folyamat kialakítása. A folyamat fej-lesztendő területeiként elsősorban a szállítói audit és a szankcionálás lehetőségeit jelöltük meg.

A szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárások integrált informatikai rendszerek támogatásával valósulnak meg. A kivá-lasztási folyamatot internetalapú ajánlatkérési és aukciós eszköz segíti

(OneSource), a megrendelések szállítókhöz történő kiküldése/visszaiga-zolása szintén internetalapú (CPEx) elektronikus kereskedelmi megoldás-sal 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 folya-matosan magas szinten volt, 2012-ben elérte az összes megrendelt tétel 59,3%-át (2009-ben 52%, 2010-ben 60%, 2011-ben 58% volt).

A belső igénylési rendszerbe további három, a szállító által mene-dzsel elektronikus katalógust vontunk be. Az itt feladott beszerzési igények esetén a megrendelés teljesen elektronikus úton jut a szállí-tóhoz. Az így megrendelt tételek aránya 2012-ben tovább növekedett, és elérte a 40,5-öt (2011-ben 38% volt). Az irodaszerek esetében a szállító már megjelöli termékkatalógusában a zöld termékeket – munkatársainkat ösztönözzük ezek megrendelésére.

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

Termékek esetén létezik az alapanyagokra vonatkozó fekete- és szürkelisták. Ez azt jelenti, hogy olyan terméket, amelyben a listán lévő alapanyag szerepel, tilos beszerezni (feketelista), illetve annak beszer-zése nem támogatott (szürkelisták) a Magyar Telekomnál.

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

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

A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be termékeket és szolgáltatásokat helyi ⁽³²⁾ szállítóktól. Helyi szállítótól beszerzett termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárulunk a munkahelyek megtartásához. Ezek aránya így alakult az utóbbi években:

Tagvállalatok ⁽³³⁾	2009	2010	2011	2012
Magyar Telekom Nyrt.	74%	70%	71% ✓	75% ✓
KFKI	51%	58%	56% ✓	74% ✓
IQSYS	93%	95%	95% ✓	86% ✓
Pro-M	67%	53%	47% ✓	53% ✓
Makedonski Telekom	69%	67%	73% ✓	86% ✓
T-Mobile Macedonia	56%	55%	47% ✓	46% ✓
Crnogorski Telekom	48%	38%	42% ✓	52% ✓

(32) Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók

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

DELFIN-díj a beszállítóknak

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

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

A szakmai zsűri tagjai:

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

Az ötödik díjátadó 2012. június 4-én, a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés során zajlott le. A pályázati anyagok megtalálhatóak a következő oldalon: https://www.telekom.hu/fenntarthatosag/esemenyek/2012/kerekasztal_beszelgetes

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



DELFIN-díj átadója

DELFIN-DÍJBAN RÉSZESÜLT BESZÁLLÍTÓK KATEGÓRIÁNKÉNT

Kategória	Díjazott beszállító
Megvalósult innováció a fenntarthatóság érdekében	RT5 Taxi Holding Kft.
Fenntarthatóság érdekében kifejtett oktatás, tudatformálás	Rubin Informatikai Zrt.
Különdíj	Ericsson Magyarország Kommunikációs Rendszerek Kft.



BODÓ PÉTER

fenntarthatósági szakértő

„A Magyar Telekom Vállalati fenntarthatósági központja által létrehozott DELFIN-díj több éve díjazza azokat a cégeket, amelyek működésében kiemelkedő szerepet játszik a fenntarthatóság valamelyik megközelítése. A vállalat stratégiai célja, hogy célközönsége a vállalatot

fenntartható vállalatként azonosítsa, így elemi érdeke, hogy a fenntarthatóság széles körben ismert és elismert fogalom legyen. Ugyanezért a célért számos, a fogyasztói oldalon szerveződő civil szervezet is dolgozik, például a Tudatos Vásárlók Egyesülete (TVE). A TVE elsősorban a fogyasztók szemléletformálására fókuszál, és a fogyasztók tudatos döntésein keresztül kívánja elérni a termelő és szolgáltató vállalatok fenntarthatóbbá válását. Mivel egy nagyvállalat és egy civil szervezet eszközei és lehetőségei eltérnek, fontos, hogy adott esetben a jó kezdeményezések megfelelő támogatást kapjanak a másik féltől. Ezért vállaltam el jó néhány évvel ezelőtt, hogy a TVE delegáltjaként részt vegyek a DELFIN-díj zsűrijének munkájában. Bár az évek során szakmai munkámat már nem a TVE-ben végzem, igyekeztem megtartani a független és a(z) olykor talán túlzottan) kritikus megfigyelő szerepét. Az együttműködés kulcs-sikertényezője volt, hogy az MT képviselői a folyamat legelejétől kezdve bevallottan a nyílt vita hívei voltak a fenntarthatósági erőfeszítéseikkel kapcsolatban, így ezeket a kritikákat szívesen fogadták és megfontolták.”

2. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

2.1. ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSE	36
2.2. ÜGYFELEINK TÁJÉKOZTATÁSA	37
2.3. MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ	38
2.4. ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG	38
2.5. ÜGYFELEINK BEVONÁSA	44



2. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

2.1. ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSE

Valljuk, hogy a panaszok az ügyfeleinktől érkező hasznos jelzések, melyek segítenek feltárni az esetleges operatív vagy egyéb hiányszavakat. Ezek megszüntetésével sikeresebbek lehetünk versenytársainknál, ügyfeleinknek pedig kifogástalan szolgáltatásokat tudunk biztosítani.

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

2012-ben ebben a szellemben folytattuk azt a korábban megkezdett projektet, melynek célja a panaszokat kiváltó okok azonosítása és megszüntetése volt. A 2011 óta zajló projekt mellett 2012-ben újabbat is indítottunk, melynek célja az ügyintézési hibából/félreértésekből eredő problémák, hiányszavak feltárása, megoldások keresése és a képzési igények, szükségletek felmérése.

A 6Sigma módszertanon alapuló projektek kiterjednek a T-Home- és T-Mobile-termékek és szolgáltatások teljes körére. Reprezentatív minták részletes elemzésével tárjuk fel azokat a problémákat, melyek ügyfélpanaszokhoz vezetnek, majd az érintett területek bevonásával (IT, marketing, sales, ügyfélszolgálat és műszaki területek) megoldásokat dolgozunk ki ezek felszámolására. A projektek eredményeként számtalan folyamat hatékonyságát sikerült javítani, és több területen IT-fejlesztésre került sor.

2012-ben tovább folytatódott a szabályozói környezet megújulása, ami számos változást hozott a hírközlési szolgáltatók panaszkezelési folyamatában is. A fogyasztóvédelmi törvény módosítása kiemelt

hangsúlyt fordított a panaszkezelésre, több új rendelkezés született arra, hogy a fogyasztói érdekek még jobban érvényesüljenek. Kiemelt hangsúlyt kapott a telefonos ügyfélszolgálatok működésének szabályozása, a hanganyagok megőrzése, azok felhasználásának módja a reklamációkezelések során. Panaszkezelési folyamatunkat az év során úgy módosítottuk, hogy a megváltozott jogszabályi előírásoknak megfeleljen.

Ajánlati portfóliónk az elmúlt év során egyes szolgáltatások tekintetében megváltozott (pl. új internetcsomagok) vagy új termékekkel bővült ki (tévé, okostelefon, tabletek), amelyek az ügyfelek számára vonzóbbá tették vállalatunkat. A megújuló kínálat folyamatosan emelkedő igénybevételt hozott magával, így megjelentek a szolgáltatások műszaki, technológiai és számlázási szempontú problémái, amelyek esetenként reklamációhoz vezettek.

Továbbra is kiemelt fontosságúnak tekintjük, hogy ügyfeleink elégedettek legyenek termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, munkatársaink ügyintézésével, azonban működésünk során előfordulhattak olyan esetek, melyek legjobb szándékunk ellenére is véleményeltéréshez, panaszhoz vezettek.

A különböző csatornákon beérkező panaszok esetében továbbra is az volt a legfontosabb elvárásunk, hogy a panaszkezelés a legrövidebb idő alatt megtörténjen, az ügyfél problémáinak megoldására és kérdéseinek megválaszolására az első kapcsolatfelvétel során sor kerüljön. Az azonnali megoldások érdekében call centereinkben és üzleteinkben tovább bővítettük ügyintézőink tudását, kompetenciáját, illetve meghatároztuk a panaszoknak azt a körét, amit azonnal kezelni tudnak, megkímélve ügyfeleinket a válaszra való várakozástól. Tevékenységünk eredményeként a beérkező ügyek száma fokozatosan csökken, az átlagos panaszmegválaszolási és ügykezelési idők javultak, a kitűzött célok szerint alakultak az elmúlt évben. A panaszkezelési

folyamat részévé tettük az SMS-értesítések kiküldését, aminek köszönhetően ügyfeleink már a válaszlevél megérkezése előtt tájékoztatást kapnak a lezárás időpontjáról.

A panaszok legjellemzőbb okai:

- a gazdasági változások hatása – ügyfeleink érzékenyebbek és kevésbé toleránsak;
- a fogyasztói tudatosság emelkedése – minőségi szolgáltatások igénybevétele;
- komplex, összetett szolgáltatások – bonyolultabb számlák, széles termékportfólió, ügyintézési hibák előfordulása.

2012-ben „Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló” 13/2011. (XII. 27.) NMHH-rendelet előírásait szigorúan véve végeztük tevékenységünket, betartva a hatóságok által a fogyasztók védelmében előírt jogszabályokat. Panaszkezelési folyamatunk tanúsításra került, az előírt minőségi mutatók teljesítésére vonatkozó tényértékeket az alábbi elérhetőségeken publikáltuk:

http://www.telekom.hu/rolunk/iranyelveink/minoseg_garanciai
http://www.telekom.hu/static/sw/download/2012_evi_T__Home__T_Systems_szolgaltatasminosegi_mutatok.pdf
http://www.telekom.hu/static/sw/download/2012_evi_T__Mobile_szolgaltatasminosegi_mutatok.pdf

A T-Systems (KFKI) 2012-ben az 1000 ügyfélre jutó szolgáltatásokra vonatkozóan 64 ügyfélpanaszt jegyzett. Az ügyfélpanaszok kezelésének folyamatát az M031. „Panaszkezelés” munkautasítás szabályozza. Jelenleg az 1.3 kiadás az érvényes, ami 2013.05.01-jén került jóváhagyásra és kihirdetésre. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának eredményét és a meghozott intézkedéseket a szerviztevékenység-áttekintő riport panaszkezelési melléklete tartalmazza (negyedévenkénti bontásban).

A Vállalati ügyfél-támogatási ágazaton (BBU-VÜK) belül az ICCM-ben rögzített ügyfélpanaszok száma számlareklamációval együtt 17 082 volt. A reklamációkezelést a hatályos és érvényes M075 „Számlareklamációs folyamatok a Vállalati ügyfél-támogatási ágazatnál” című munkautasítás és a 341. „A Vállalati szolgáltatások üzletág kedvezményadási, egyedi ármeghatározási és gazdasági-pénzügyi eszkalációs rendszere” című utasításokban leírtaknak megfelelően végzi el a terület.

2012 áprilisától a társaságnál integrált hibakezelés működik:

- a Közvetlen Kompetencia Központhoz telefonon érkező mobil, vezetékes, internet műszaki jellegű ügyfélhívások megválaszolása, a kapcsolódó reklamációk kezelése, adat, bérelt vonali hibabejelentések, hosztinghibák fogadása, továbbítása szakterületre;
- szolgáltatásokkal kapcsolatos operátori teendők ellátása;
- értéknövelt szolgáltatások kapcsán felmerülő műszaki jellegű problémák megoldása;
- dedikált kijáró műszaki ügyintézés a vállalati ügyfelek részére.

Írásos panaszkezelés: műszaki reklamáció megválaszolása, számlareklamációra adott válasz kiküldése, válaszadás hatósági megkeresésekre.

A Dataplex, az IQSYS, a Daten-Kontor és az ISH Informatika tagvállalatokhoz 2012-ben nem érkezett be ügyfélpanasz.

A Crnogorski Telekom ügyfélpanaszainak 1000 előfizetőre jutó száma 2012-ben a vezetékes telefonszolgáltatásokra 57 ✓, a havi díjas szolgáltatásokra 78 ✓, a feltöltőkártyás szolgáltatásokra 15 ✓ volt.

A Crnogorski Telekomnál 2012-ben új, frissített panaszkezelési eljárás indult. Kialakítottak egy számlakorrekció-jóváhagyási mátrixmodell, emellett javult a monitoring- és riportolási folyamat, valamint az ügyfelek kategorizálásának minősége is. Emellett folyamatban van a 6Sigma projekt kiépítése.

Macedóniában az ügyfélpanaszok száma 2012-ben a vezetékes szolgáltatások esetében 23 388 ✓ volt, ami 88%-os növekedés a 2011-es adathoz képest, elsősorban az IP-átalakítás projekt következményeként. Az 1000 ügyfélre eső panaszok száma a különböző típusú szolgáltatások esetében a következők szerint alakult 2012-ben: vezetékes telefon (1000 ügyfélre eső panaszok száma): 35,3 ✓; internetszolgáltatások: 15,5 ✓; csomagszolgáltatások: 58,2 ✓. A vezetékes szolgáltatások esetében az ügyfélszám 2012 végén a következők szerint alakult: 267 605; internet-szolgáltatás: 138 195; IPTV-szolgáltatás: 65 867.

A mobilügyfelektől 16 598 ✓ panasz érkezett, ami 2011-hez képest 38%-os növekedés, elsődlegesen az új mobiladatcsomagok következtében. A beérkező panaszok 84%-a havi díjas ügyfelektől, míg 16%-a feltöltőkártyás ügyfelektől érkezett. A mobilszolgáltatások esetében az 1000 ügyfélre eső panaszok száma a következők szerint alakult 2012-ben: feltöltőkártyás ügyfelek: 3,2 ✓; havi díjas ügyfelek: 35,8 ✓. Mobilügyfelek száma 2012 végén: feltöltőkártyás 798 600, havi díjas 385 009.

2012-ben folytattuk a panaszkezelési folyamatok egységesítését a mobil- és vezetékes szolgáltatások terén. A folyamatok egyes lépéseit már sikerült egységesíteni, de az eltérő IT-háttér miatt (vezetékes és mobil) az üzemeltetési folyamatok meglehetősen különbözőek. A mobilpanaszok kezelésére új platformot vezetünk be. A jelentősen megnövekedett panaszok száma miatt nagy kihívást jelentett a 2012. évi KPI-k teljesítése (vezetékes 88%-os, mobil 38%-os növekedés). A korábbi évekhez képest 2012-ben évben megnövekedett a távközlési hatóság ellenőrzéseinek száma (kb. napi egy látogatás).

2.2. ÜGYFELEINK TÁJÉKOZTATÁSA

A Magyar Telekom Csoport folyamatosan törekszik arra, hogy ajánlatai minél egyértelműbbek és széleskörűen elérhetőek legyenek.

A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjcsomagjairól az alábbi címeken lehet tájékozódni:

<http://www.t-home.hu>

<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/tarifak>

<http://www.t-systems.hu>

További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a következő címeken kaphatnak tájékoztatást:

- **Dataplex:** <http://www.dataplex.hu/Engine.aspx>
- **KFKI:** <http://www.t-systems.hu>
- **IQSYS:** <http://www.t-systems.iqsys.hu/web/guest>
- **Pro-M:** <http://pro-m.hu/engine.aspx?page=szolgáltatások>
- **Origo:** <http://www.corp.origo.hu/portfolio.html>
- **Kitchen Budapest:** <http://www.kitchenbudapest.hu/>
- **ISH Informatika:** <http://t-systems.ish.hu/>
- **Daten-Kontor:** <http://www.dk.hu/>
- **KalászNet:** <http://www.kalasznet.hu/>
- **Makedonski Telekom:** <http://www.telekom.mk/en/?z=222>
- **T-Mobile Macedonia:** <http://www.t-mobile.com.mk/public/?itemid=389505dc-f903-4847-80a6-8af095c32f3f>
- **Crnogorski Telekom:** [http://www.telekom.me/private-users.nsp, http://www.t-mobile.me/eng/postpaid.aspx](http://www.telekom.me/private-users.nsp,http://www.t-mobile.me/eng/postpaid.aspx)

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

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

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

2.3. MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ

A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdetéseiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtévesztés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelelnék meg aktuális ajánlatainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-iránymutatásoknak való megfeleltetés, valamint a jogi megfelelés ellenőrzése. Aktuális ajánlatainkat a lehető legtöbb kommunikációs eszköz igénybevitelével, az adott reklámhordozó lehetőségeit maximálisan kihasználva juttatjuk el mindenkinek. Így biztosítjuk a minél teljesebb körű tájékozódás és ezzel együtt az átgondolt, felelős döntés lehetőségét.

2.4. ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG



ASZTALOS FANNI

Ügyfélélmény-fejlesztési osztályvezető

„Szervezetünk 2013. január 1-jén alakult meg az Ügyfélélmény és Támogató Igazgatóságon. 21 fős csapatunk az ügyfélélmény-menedzsment teljes vállalati szintű koordinációjával, támogatásával foglalkozik. Azaz: mi vagyunk az ügyfél hangjai. Mivel az ügyfélélmény a mai telített távközlési piacon egyértelműen megkülönböztető tényező, ezért rendkívül fontos, hogy minden kollégánk megértse és átérezze a belső és külső ügyfélélmény fontosságát, jelentőségét. Az elmúlt évben az ügyfélélmény-menedzsment alapjainak kialakításával foglalkoztunk, felépítettük az új, teljes folyamatokért felelős szervezetünket, meghatároztuk 2013 stratégiáját és fókuszait.

Motiváló és felemelő érzés újfajta szemléletet kialakítani egy ilyen nagyvállalati környezetben. Hiszek és bízom abban, hogy tevékenységünkkel és azzal, hogy ezt a szemléletet sikerül átadnunk a kollégáknak, komoly versenyelőnyt érhetünk el a szektorban, miközben ügyfeleink életét könnyedebbé, színesebbé és teljesebbé tesszük. Szeretnénk, ha az ügyfélélmény hosszú távon vállalatunk filozófiája lenne. Áthatná a mindennapi működésünket, és a kollégák még aktívabban hallanák, hallgatnák az ügyfelek hangját. Szerencsés vagyok, hogy az ügyfelekért dolgozhatok, és mindent megteszek az elégedettségük növelése érdekében, hiszen tudom, hogy ha mi nem törődünk velük eleget, valaki más fog...”

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez komplex ügyfél-elégedettség-méréseket, melyek keretében folyamatosan monitorozza ügyfelei (és egyúttal a versenytársak ügyfélkörének) általános elégedettségét, csakúgy, mint az elégedettséget befolyásoló szolgáltatáselemek (pl. hálózatminőség, termékínálat, ügyfélszolgálat stb.) megítélését részleteiben is. A mérések mind módszertanukban, mind az eredmények tekintetében külön-külön értelmezhetők a T-Home és a T-Mobile 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-elégedettség-méréseket a piackutatási szakmában jártas, független szakértő kutatócég végzi. A vizsgálatok során használt kérdőívek megszerkesztése, az adatfelvételek lebonyolítása, a kapott adatbázisok tisztítása, feldolgozása, összefoglaló elemzések, prezentációk készítése, az eredmények értelmezése a kutatócég feladata a Kutatási és elemzési osztállyal szoros együttműködésben.

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

Az európai iparági (mobilszolgáltatások) benchmarkeredményekkel összevetve továbbra is kiemelkedő a T-Mobile teljesítménye a lakossági ügyfélbázisban, bár a mobilszektor eredményei Magyarországon tendenciaszerűen csökkennek – ami alól a T-Mobile sem kivétel. A 2012 utolsó negyedévében mért ügyfél-elégedettség index az úgynevezett Top 33%-ra jellemző érték a nemzetközi benchmarkadatokhoz viszonyítva; ebben az összehasonlításban is visszaesés tapasztalható a korábbi évekhez képest. A T-Mobile megőrizte vezető helyét a versenytársakkal való összehasonlításban, de a szolgáltatók közötti elégedettségbeli különbségek egyre kevésbé markánsak. Az egyes szolgáltatáselemek értékelését tekintve a 2012-es évben is kiemelkedően kedvező volt a hálózatlefedettség és a hálózatminőség megítélése, melyek egyúttal az ügyfél-elégedettséget leginkább befolyásoló tényezők között szerepelnek. Kiemelkedően pozitívan értékelték még a

feltöltési lehetőségekhez, a készülékváltáshoz, a T-Pontokhoz és a T-Mobile weboldalához fűződő tapasztalataikat az ügyfelek.

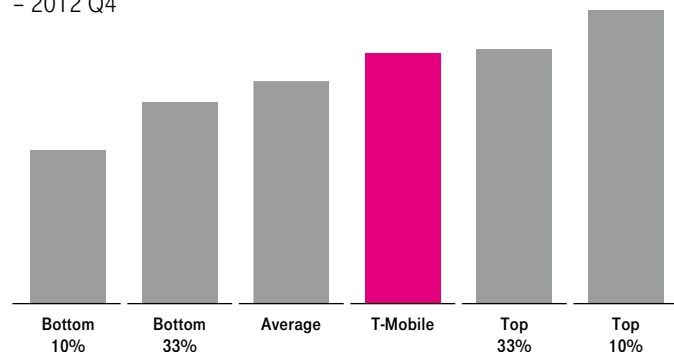
A T-Home lakossági ügyfelei körében mért elégedettség index a vezetékes szolgáltatások piacán a T-Mobile-éhoz mérhető, hasonlóan magas szolgáltatási szintet tükröz. A mobil- és a vezetékes szolgáltatások szektorának elégedettség index eredményei tovább közelítenek egymáshoz a mobileredmények csökkenésével, a vezetékes eredmények stabilitása mellett. A 2012 negyedik negyedévében mért érték az európai iparági benchmark Top 10% és Top 33% közötti tartományába került. A T-Home legfőbb erősségei közé tartozott a kínált szolgáltatások és termékek összessége és azok megújuló kínálata, valamint a hálózat kiépítettsége. A mobilszektorhoz hasonlóan a T-Pontok és a weboldal is magas értékelést értek el.

A lakossági mobilszolgáltatások piacán mért, csökkenő trendet mutató adatok az üzleti mobilügyfelek esetén még markánsabban tapasztalhatók. Mindezek mellett a T-Mobile továbbra is megőrizte vezető szerepét az elégedettség mutatók szintjét vizsgálva a versenytársakhoz képest, de nemzetközi összehasonlításban ezzel a csökkenéssel már elmaradunk az európai átlagtól. Az eredmények alapján a Magyar Telekom mobilterületen mért fő erősségei közé a hálózat minősége és a megfelelő lefedettség, az értékesítési pontok, az üzleti weboldal, valamint a kapcsolattartó munkatársak tevékenysége tartozik.

A vezetékes szolgáltatások elégedettség szintje T-Home-oldalon, az üzleti ügyfelek körében nagyságrendileg az európai benchmarkátlaggal egyezik meg, maga mögé szorítva ezzel a versenytársak többségét.

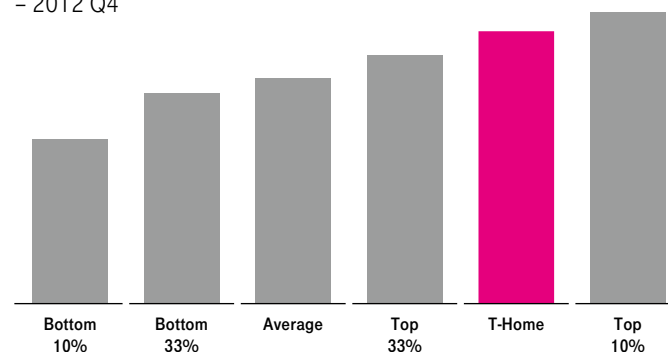
ELÉGEDETTSÉG A MOBILSZOLGÁLTATÁSOKKAL (LAKOSSÁGI ÜGYFELEK)

A T-Mobile lakossági ügyfél-elégedettség mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében – 2012 Q4



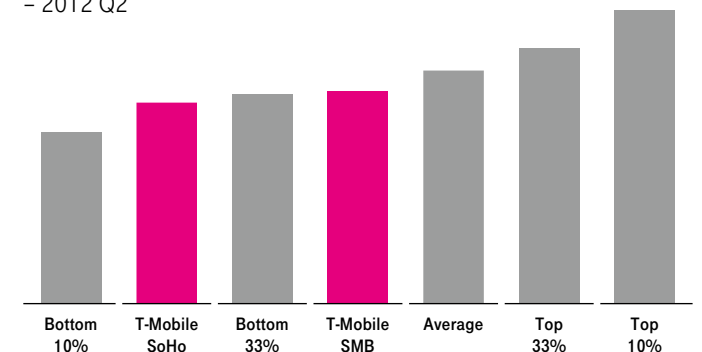
ELÉGEDETTSÉG A VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOKKAL (LAKOSSÁGI ÜGYFELEK)

A T-Home lakossági ügyfél-elégedettség mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében – 2012 Q4



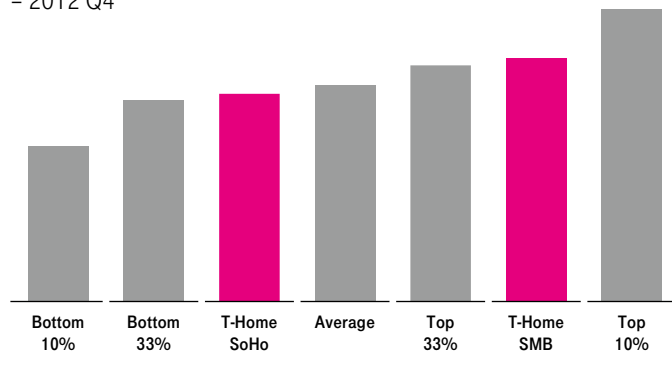
ELÉGEDETTSÉG A MOBILSZOLGÁLTATÁSOKKAL (ÜZLETI ÜGYFELEK)

A T-Mobile üzleti ügyfél-elégedettség mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében – 2012 Q2



ELÉGEDETTSÉG A VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOKKAL (ÜZLETI ÜGYFELEK)

A T-Home üzleti ügyfél-elégedettség mérésének eredménye az európai iparági benchmarkadatbázis összevetésében – 2012 Q4



A Magyar Telekom kétségbevonhatatlan versenyelőnye a széles körű szolgáltatáskínálat: a rugalmasan alakítható és vonzó kedvezményt kínáló szolgáltatáscsomagok, a „mindent egyetlen szolgáltatótól” ügyféloldali kényelme, ami ügyfélmegtartás szempontjából is fontos és megkülönböztető versenyelőnynek bizonyult.

A klasszikus általános elégedettségmérés mellett az egyes ügyfélkapcsolati csatornákkal való elégedettséget az NG ICCA kutatás keretein belül egész évben mérjük. A mérés célja folyamatosan figyelemmel kísérni ügyfélkezelésünk minőségét, kvalitatív és kvantitatív módon információt szerezni az ügyfelek elégedettségéről, az ügyfélszolgálatunkkal kapcsolatos benyomásokról.

A megkeresés tranzakció-alapú, ügyfeleinket az ügyfélkapcsolati esemény után 24–48 órán belül megkérdezzük. A mérés lakossági

és KKV-, valamint mobil- és vezetékes ügyfélkörre terjed ki.

A kutatásba bevont csatornák:

- **T-Mobile lakossági:** CC (Call Center), IVR (Automata Ügyfélszolgálat), Shop (T-Pont, T-Partner), Repair (Szerviz)
- **T-Mobile KKV:** CC (Call Center), IVR (Automata Ügyfélszolgálat), Shop (T-Pont, T-Partner)
- **T-Home lakossági:** CC (Call Center), IVR (Automata Ügyfélszolgálat), Shop (T-Pont, T-Partner), MSZI (Hibaelhárítás, Létesítés)
- **T-Home KKV:** CC (Call Center), IVR (Automata Ügyfélszolgálat), Shop (T-Pont, T-Partner)

A kutatás módszertana 2012 utolsó negyedévére változott meg: a telefonos megkeresést SMS-alapú váltotta fel. A „Voice of the Customer” típusú vizsgálat keretében 4 kérdést (melyek közül 2 tartalma fix, 2 rotált) teszünk fel az ügykezelésünk minőségével kapcsolatban. Ezen felül lehetőséget biztosítunk arra is, hogy ügyfelünk szabad szöveges válasz formájában üzenjen nekünk szolgáltatásunkkal kapcsolatosan. A megkérdezettek ötöde szokott élni a lehetőséggel, és átlagban sales területen a legnagyobb a válaszadási hajlandóság.

Az eredményekhez a kutatásba bevont területek is hozzáférnek, saját maguk is elemzik a visszajelzéseket. A riportolás havi szintű, egységes módszertannal történik, és az Ügyfélműködés Központ hatáskörébe tartozik. A kutatás alapján megmutatkozik, hol van szükség több ügyintézőre, hol kell sürgősen csökkenteni a várakozási időt, az ügyintézőket képezni tréningekkel, stb.

A pain pointokkal (ügyfeleinknek fájó pontokkal) kiegészített negyedéves összefoglalót vezetőségi értekezleteken mutatják be. A felszínre került hiányosságokkal, eltérésekkel kapcsolatosan az érintett üzleti terület közvetlen vezetője intézkedik, akciótervet állít össze, és vállalatokat tesz a felmerült problémák orvoslására.

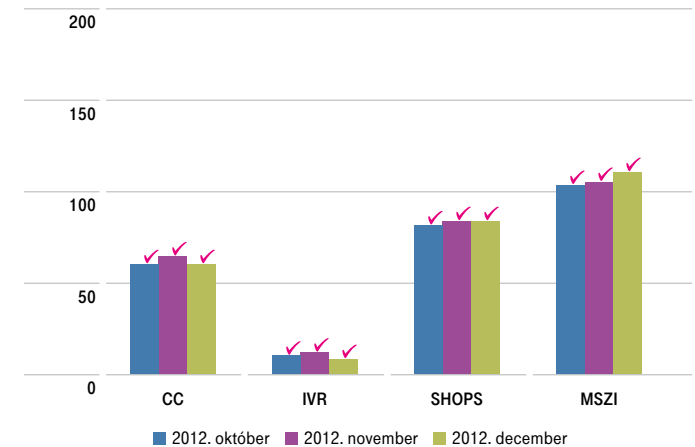
Az ICCA kutatás nagy múltra tekint vissza mobilterületen. A területi

bontásban prezentált mutatókon túl egyik fő mutatójának éveken át az NPS (Net Promoter Score) számított. 2013-tól ezt váltja majd fel a CES (Customer Effort Score). Egy Harvard Business Review-ban publikált tanulmány szerint ugyanis: „Az ügyfél lojalitása a legszorosabban azzal függ össze, hogy mennyi személyes erőfeszítésbe kerül az ügyét, ügyeit megoldani.” A CES egyetlen kérdéssel – „Mennyi erőfeszítésbe került az ügyét elintézni?” – ötfokozatú skálán mérhető.

2012 Q4-es eredmények:

- A vizsgált csatornák közül a retail igénybe vett ügyfelek a legelégedettebbek, ami a probléma/kérés rugalmas megoldásának és az ügyintézők pozitív hozzáállásának köszönhető.

NG ICCA-MUTATÓ ALAKULÁSA CSATORNÁNKÉNT T-HOME LAKOSSÁGI ÜGYFELEK KÖRÉBEN



- A telefonos ügyfélszolgálat erőssége a szakmailag felkészült, készséges ügyintézői csapat, viszont az ügyfelek nagy része bonyolultnak találja a menürendszer felépítését, sokallja a várakozási időt.
- A műszaki szolgáltatásokkal általánosságban elégedettek az ügyfelek, viszont a létesítésig/hibaelhárításig eltelt időt hosszúnak találják.
- A 4 touchpoint közül az IVR bizonyult a legkevésbé kedvelt csatornának, mert az ügyfelek hosszúnak találják a várakozási időt, illetve a menürendszer bonyolultsága miatt nem jutnak el ügyintézőig.

A T-Systems (KFKI) az ügyfél-elégedettség méréseket az M015. „Ügyfél-elégedettség-mérésre” munkautasítás szerint végzi.

A T-Systems (KFKI) jelenleg 4 szintű ügyfél-elégedettség-mérést végez:

1. Projektalapú mérés: minden hónap lezárulta után, az adott hónapban végszámlázásra került, 5 Mft feletti projektek esetén webes projekt-elégedettség-mérési kérdőív kerül kiküldésre egy kereskedelmi és projektmegvalósítási kapcsolattartónak.
2. Kis- és közepes szolgáltatási ügyfelek elégedettségmérése: minden negyedév lezárultával 100-100 ügyfélnek kerül kiküldésre webes kis- és közepes szolgáltatásra vonatkozó ügyfél-elégedettség-mérési kérdőív.
3. Kiemelt szolgáltatási ügyfelek elégedettségmérése: félévente legalább 100-100 ügyfélnek kerül kiküldésre webes kiemelt szolgáltatásra vonatkozó ügyfél-elégedettség-mérési kérdőív.

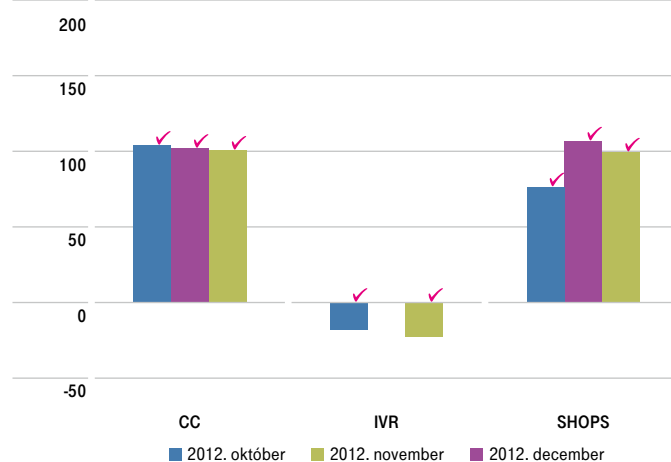
4. Hibabejelentéshez kapcsolódó elégedettségmérés: minden lezárt hibajegy után kiküldésre kerül egy rövid webes értékelő kérdőív a hiba elhárítására vonatkozó kérdésekkel.

A kitöltött ügyfél-elégedettség-mérési kérdőívek adatait statisztikai feldolgozás után megkapják az adott mérésben érintett területek vezetői, akik az eredményeket és a tapasztalatokat beépítik a szervezeti egységük munkájába. Azoknál az ügyfeleknél, akik a 6-os skálán 3-as vagy annál rosszabb választ adnak valamelyik kérdésre, esetleg negatív szöveges értékelést írnak, automatikusan panaszjegy kerül felvételre. Esetileg is kivizsgálják a kirívóan alacsony értékelések okait, szükség esetén pedig javító intézkedéseket hoznak az ügyfél-elégedettség visszaállítására és növelésére.

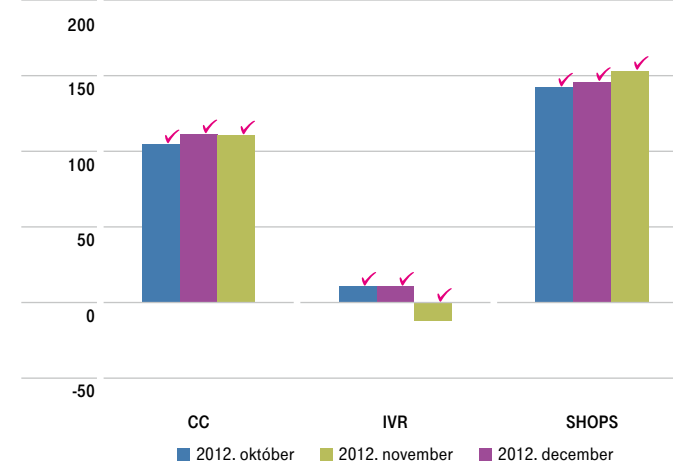
NG ICCA-MUTATÓ ALAKULÁSA CSATORNÁNKÉNT T-MOBILE LAKOSSÁGI ÜGYFELEK KÖRÉBEN



NG ICCA-MUTATÓ ALAKULÁSA CSATORNÁNKÉNT T-HOME KKV-ÜGYFELEK KÖRÉBEN



NG ICCA-MUTATÓ ALAKULÁSA CSATORNÁNKÉNT T-MOBILE KKV-ÜGYFELEK KÖRÉBEN



Az egyes mérések összesített eredményei:

1. projektalapú mérés: 5,41 (6-os skálán)
2. kis- és közepes szolgáltatási ügyfelek: 5,00 (6-os skálán)
3. kiemelt szolgáltatási ügyfelek: 4,89 (6-os skálán)
4. hibabejelentésekhez kapcsolódó ügyfélelégedettség-mérés: 5,50 (6-os skálán)

A Vállalati ügyfél-támogatási ágazat (BBU-VÜK) ICCA-felmérés keretein belül, telefonos interjú során kéri ügyfeleitől az ügyintézés értékelését. A felmérés eredményeit havonta a Közvetlen és Dedi-kált Kompetencia Központ vezetői és szakmai irányítói – a havi teljesítményértékelés részeként – részletesen elemzik. Az ügyfél-elégedettség javítása céljából a munkavállalók rendszeres oktatásban részesülnek. A képzések trénercégek segítségével, illetve saját, belső oktatásként zajlanak.

ICCA-CÉLÉRTÉK 2012-BEN ICCA-EREDMÉNYEK 2012-BEN

CC: 104,5 pont	CC: 105,5 pont
Dedikált pilot	Dedikált pilot: 134,6 pont
Kijárók: 165 pont	Kijárók: 170,6 pont

Az Adatközpont infrastruktúra ágazat (Dataplex) 2013 márciusában készítette el a 2012-re vonatkozó ügyfél-elégedettségi felmérését. Az eredményt – ezt ismerteti a következő táblázat – az ügyfelek által kitöltött kérdőívek alapján határozták meg. A negatív értékelést adó ügyfelekkel felvették a kapcsolatot, és tisztázták a kedvezőtlen minősítés okát.

DATAPLEX ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS, 2012

Ügyfélszolgálat	Rossz	Megfelelő	Jó	Kiváló	Mintaszám	Átlag	2012-es átlag
Ügyfélszolgálat tevékenysége	1	0	3	6	10	4,30	4,90
Ügyfélszolgálat elérhetősége	1	0	1	8	10	4,50	4,55
Ügyfélközpontúság	1	1	1	7	10	4,25	4,80

Technológia	Rossz	Megfelelő	Jó	Kiváló	Mintaszám	Átlag	2012-es átlag
Elektromos rendszerek rendelkezésre állása	0	0	1	9	10	4,90	4,90
Gépészeti rendszerek rendelkezésre állása	0	0	1	9	10	4,90	4,90
Adatközpont átviteli hálózatának rendelkezésre állása	0	0	1	9	10	4,90	4,90
Műszaki személyzet rendelkezésre állása	0	0	3	7	10	4,70	5,00
Műszaki személyzettel történő kapcsolattartás	0	0	2	8	10	4,80	5,00
Műszaki személyzet szakmai ismerete	0	0	2	8	10	4,80	4,90
Műszaki személyzet elérhetősége	0	0	3	7	10	4,70	4,80

Számlázás	Rossz	Megfelelő	Jó	Kiváló	Mintaszám	Átlag	2012-es átlag
Számlák pontossága	0	0	1	9	10	4,90	4,55
Mellékletek elérhetősége	0	0	2	8	10	4,80	4,70
Reklamációk kezelése	0	0	1	9	10	4,90	4,90

Általános	Rossz	Megfelelő	Jó	Kiváló	Mintaszám	Átlag	2012-es átlag
Szolgáltatásaink minősége	0	0	3	7	10	4,70	5,00
Határidő betartása	0	0	2	8	10	4,80	4,90

Összesen	70,85	72,70
Mintaszám	15,00	15,00
Átlag	4,72	4,85

Az IQSYS, a Daten-Kontor és az ISH Informatika tagvállalatok évente egyszeri alkalommal, jellemzően év végén végeznek kérdőíves megkeresést, felmérést. Erre 2012-ben – az integrációt követően – nem került sor.

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

T-MOBILE MACEDONIA TRI*M INDEX 2012

	Q1	Q2	Q3	Q4
T-Mobile (lakossági ügyfelek)	75	83	76	78
T-Mobile (üzleti ügyfelek)	-	71	-	65

MAKEDONSKI TELEKOM T-HOME TRI*M INDEX 2012

	Q1	Q2	Q3	Q4
T-Home (lakossági ügyfelek)	72	77	74	79
T-Home (üzleti ügyfelek)	74	81	67	76

Az ügyfél-elégedettség növelésére a társaságnál dedikált measure & manage folyamat került bevezetésre. A társaság minden területéről érkező – T-Mobile és T-Home – résztvevők évente kétszer találkoznak a TRI*M workshopok keretében.

A workshopok legfőbb célja a TRI*M mérési eredmények részletes bemutatása és elemzése, a beazonosított események lehetséges okainak feltárása és megbeszélése, végül a pozitív előrelépésre irányuló, jövőbeli eredmények javítását célzó intézkedések kidolgozása és meghatározása.

A Crnogorski Telekomnál az ügyfél-elégedettséget két értékkel mérik: TRI*M és Next Generation ICCA (NG ICCA).

- TRI*M T-Com és TRI*M T-Mobile mérése negyedévente telefonos interjúkkal. Módszertan: ügynökség (interjúmódszer), adatfeldolgozás, rövid, közép, hosszú hullámok. Az elemzés megállapításai szerint több összetevő is különösen romló tendenciát mutat, ami súlyosan befolyásolhatja az összesített TRI*M-eredményeket. Ezen összetevők a következők: ár, ár-érték arány és tarifa. A jelek arra mutatnak, hogy a piac erősen árérzékeny, amit a gazdasági válság is súlyosbít.
- Montenegróban a NG ICCA 2012 októberében indult el; célja az ügyfélélmény és ügyfél-elégedettségi szintek pontosabb és frissebb megállapítása. Az NG ICCA program az ICCA programot egy automatizáltabb adatgyűjtő és riportoló keretrendszer bevezetésével váltja ki. Az NG ICCA program célkitűzései:
 - monitoring: ügyfél-elégedettség nyomon követése minden csatornán (ügyfélszolgálat, értékesítés, TCS, önkiszolgáló);
 - pontosság: több visszajelzés az ügyfelektől az ügyfélfronti adatok pontosabbá tétele érdekében;
 - könnyű használhatóság: információk könnyebb elérése;
 - vezetőknek szánt intézkedést szorgalmazó beszámolók készítése;
 - a felmérés hatékony végrehajtása fejlett, automatizált eszközökkel;
 - maximalizált minták használata, ami lehetővé teszi a nagyobb bontású méréseket (pl. ügynökszinten);
 - ügyfél felé történő azonnali visszajelzés küldése a lojalitás és a bevételek javítása érdekében.

Az NG ICCA keretein belül az ügyfelek megkerdezése 90 naponta történik. A felmérések SMS- és IVR-alapúak.

A felmérésbe bekerülő ügyfelek köre és száma a következő adatok alapján kerül meghatározásra:

- önkiszolgáló – IVR: 80 602 interakció havonta;
- ügyfélszolgálat – 42 228 interakció havonta (bejövő: a teljes volumen kb. 70%-a, kimenő: a teljes volumen kb. 10%-a, műszaki segítségnyújtás: a teljes volumen kb. 20%-a);
- kiskereskedelem – értékesítés: 18 042 interakció havonta (saját boltok: 8505 interakció havonta, partnerbolt: tesztelési szakasz, telesales: 9537 interakció havonta);
- kijáró műszerész: 4765 interakció havonta (felszerelés: 559 interakció havonta, hibaelhárítás: 4206 interakció havonta).

2012-ben az ügyfélélmény javítását célzó kezdeményezések:

1. Számlasokk megelőzése: proaktív SMS-üzenet az ügyfélnek az átlagos költségi szint elérésekor.
2. ADSL- és IPTV-beszerelesési folyamat felülvizsgálata az E2E beszerelési idő javítása érdekében.
3. Rendszeres beszámolók a vezérigazgató-helyettesek felé az NG ICCA-fejlesztésekről.

2.5. ÜGYFELEINK BEVONÁSA

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

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

A Magyar Telekom 2012-ben is kiírta a 2011-ben alapított hello holnap! Sajtódíjat. A Fenntarthatósági Média Klub tagjaiból és a Magyar Telekom munkatársaiból álló zsűri azt az újságírót, szerkesztőt vagy műsorvezetőt jutalmazza, aki munkája során az adott időszak alatt a legtöbbet teszi a fenntarthatóság népszerűsítéséért. A Magyar Telekom által biztosított egymillió forintos díj évente kerül átadásra, melyet 2012-ben Hermann Irén „Nagyvárosi natúr” című pályaművével nyert el. A díjátadóra a Telekom által szervezett 5. Fenntarthatósági Napon került sor. Hermann Irén a Marie Claire-nek írt összeállításában azt járja körül, hogyan válhat a mindennapi élet részévé a fenntartható gondolkodás. Cikke a közösségi gazdálkodástól a bevásárlásig ível, és megmutatja, hogyan lehet élhető és fenntartható a társadalom.



hello holnap! Fotópályázat 1. helyezés: Lakatos Benedek: Vágyaim Városa

FENNTARTHATÓSÁGI JELLEMZŐK JELÖLÉSE A KÉSZÜLÉKKATALÓGUSBAN

Annak érdekében, hogy a fenntarthatóság az értékesítési tevékenységnek is részévé váljon, a Magyar Telekom olyan készülékkatalógust kínál ügyfeleinek, amely a termékekről fenntarthatósági szempontból is információt ad, és jelöli a készülékek fenntarthatósági tulajdonságait. Ezek a fenntarthatósági jellemzők:

- Hígany- és arzénmentes kijelző;
- PVC-mentes;
- A termék felületén nikkelformát, bromozott és krómoxidot tartalmazó összetevőktől, valamint antimon-trioxidtól mentes;
- A csomagolás 100%-ban újrahasznosítható alapanyagból készült;
- Hálózati adapter felülmúlja a legszigorúbb globális energiahatékonysági szabványokat;
- Energiatakarékos üzemmód;
- Megújuló, 100%-ban újrahasznosítható alapanyagból készült;
- Emlékeztető a töltő kihúzására;
- Hátrányos helyzetűek számára tervezett (pl. idősebb korosztálynak, fogyatékkal élőknek stb.)

Tartalomjegyzék	Hasznos információk	Operációs rendszerek	hello honlap!	Okos-telefonok	Hagyományos készülékek	Táblagépek
-----------------	---------------------	----------------------	---------------	----------------	------------------------	------------

8

NOKIA

Nokia Lumia 610



Windows Phone
Put people first

Kiemelt tulajdonságok:

- Windows Phone operációs rendszer
- 3,7" TFT érintőkijelző
- 5 megapixeles, autofókuszos kamera, fotófény
- Beépített A-GPS-vevő, Nokia Vezess navigáció
- WLAN (b/g/n), Bluetooth, E-mail kliens



Környezetbarát tulajdonságok:

- Energiatakarékos üzemmód.
- PVC-mentes, a termék felületén nikkelformát, bromozott és krómoxidot tartalmazó összetevőktől, valamint antimon-trioxidtól mentes.
- A készülékben lévő összes anyag alapanyagként és energiaként újrahasznosítható.
- A csomagolásban nem található petróleum alapú műanyag, az 100%-ban újrahasznosítható alapanyagból készült.



Ez a kiadvány újrahasznosított papírból készült.

Nokia Lumia 800



Windows Phone
Put people first

Kiemelt tulajdonságok:

- Windows Phone operációs rendszer
- 3,7" AMOLED érintőkijelző
- 8 megapixeles, autofókuszos kamera, fotófény
- Beépített A-GPS-vevő, Nokia Vezess navigáció
- WLAN (b/g/n), Bluetooth, E-mail kliens



Környezetbarát tulajdonságok:

- Energiatakarékos üzemmód,
- PVC-mentes, felületén nikkelformát, bromozott és krómoxidot tartalmazó összetevőktől, valamint antimon-trioxidmentes.
- Megújuló, 100%-ban újrahasznosítható alapanyagból készült.



Nokia Lumia 900



Windows Phone
Put people first

Kiemelt tulajdonságok:

- Windows Phone operációs rendszer
- 4,3" AMOLED kapacitív érintőkijelző
- 8 megapixeles, autofókuszos kamera, fotófény
- Beépített A-GPS-vevő, Nokia Vezess navigáció
- WLAN (b/g/n), Bluetooth, E-mail kliens



Környezetbarát tulajdonságok:

- Energiatakarékos üzemmód,
- PVC-mentes, felületén nikkelformát, bromozott és krómoxidot tartalmazó összetevőktől, valamint antimon-trioxidmentes.
- Megújuló, 100%-ban újrahasznosítható alapanyagból készült.



hello honlap!-jelölés a készülékkatalógusban.

3. HATÁRTALAN KOMMUNIKÁCIÓ

3.1. ICT A FENNTARTHATÓSÁGÉRT	47
3.2. DIGITÁLIS FELZÁRKÓZTATÁS	48
3.3. T-CITY, A JÖVŐ VÁROSA	49
3.4. KITCHEN BUDAPEST – JÁTÉK, INKUBÁCIÓ ÉS OKTATÁS A MAGYAR TELEKOM TÁMOGATÁSÁVAL	51
3.5. INNOVÁCIÓ A FENNTARTHATÓSÁGÉRT	51
3.6. SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA	51



3. HATÁRTALAN KOMMUNIKÁCIÓ

3.1. ICT A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

A Magyar Telekom Nyrt. jelenleg érvényes fenntarthatósági stratégiájának egyik kiemelt prioritású feladata a portfólióban a fenntartható termékek részarányának növelése. Ennek megfelelően 2011-ben a fenntarthatósági koordinációs folyamat szabályozásába bekerült a termékek fenntarthatósági értékelése, meghatározva a folyamat szereplőit, feladataikat és azok egymásra épülését. 2012-ben a vállalat által forgalmazott készülékek fenntarthatósági szempontok szerinti vizsgálatát is a szabályozás részévé tettük annak érdekében, hogy azok megjeleníthetők legyenek ügyfeleink számára. Megtörtént a folyamat szereplőinek ismételt azonosítása az új szervezeti rendben, napi kapcsolattartást építve ki velük a kitűzött célok megvalósításáért.

A készülékkatalógus az alábbi címen olvasható:

<http://www.t-mobile.hu/static/DocumentStore/lakossagi/keszulekek/Keszulekkatalogus.pdf>

OPTIMÁL

Magyar Telekom Nyrt. 2012. május 7-én mutatta be, és augusztus 1-jétől elérhetővé tette az üzleti szegmens számára az egyedi fejlesztésű Optimál Energiamedzsmen Rendszert. A bevezetést több mint egyéves, részben a Telekom saját ingatlanjain, részben a T-City program keretében önkormányzati intézményekben megvalósított pilot előzte meg. A független rendszer alapvető célja, hogy az energiafogyasztási adatok folyamatos monitorozásával rávilágítson az esetleges energiapazarlási helyzetekre, és beavatkozzon az energiafelhasználás optimalizálása érdekében. A program nagy segítséget jelent a felhasználóknak a saját energiafelhasználási politika és szabályrendszer kialakításához és nyomon követéséhez.

2013 elején a legfontosabb, a fenntarthatóság irányába mutató termékek és szolgáltatások listája:

- Iroda a zsebben: Blackberry Enterprise
- Compleo
- e-Beszerezés
- Gyermekdoktorvonal egészségügyi információs szolgáltatás
- hoszting- (adatpark-) szolgáltatások
- kedvezményes csomagok siketeknek és nagyothallóknak
- MasterCard Mobile mobilfizetési alkalmazás
- mobilinternet
- mobilkészülék időseknek
- Mobilkód
- Mobilvásárlás
- PraxisPlatform betegdukációs és terápiamedzsmen-rendszer
- Számlabiztosítás
- Távszámla és elektronikus számla
- TelePresence konferencia
- Videogate
- Virtualoso
- VitaDock

A felsorolt termékek és szolgáltatások fenntarthatósági előnyeiről a következő helyen található bővebb információ: <http://www.telekom.hu/fenntarthatosag/ugyfeleinknek>.

A termékek és szolgáltatások fenntarthatósági szempontú vizsgálatát évek óta azonos metodikával végezzük, arról részletesebben a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből tájékozódhatnak: http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf.

A vizsgálat célja, hogy feltárjuk a termékek, szolgáltatások fenntarthatósági hatásait, és megállapítsuk, hogy az adott terméknek vagy szolgáltatásnak vannak-e kedvező környezeti és társadalmi hatásai, illetve hozzájárul-e a hosszú távú gazdasági fejlődéshez, kedvező-e az ügyfél számára.

The screenshot shows the 'távszámla' website interface. At the top, there's a navigation bar with the logo and a search bar. Below the header, there are several promotional banners and service listings. On the left, there's a 'Szolgáltatók' (Providers) section listing various brands like Mobile, Home, Systems, e-on, eni, tigaz, ELMŰ, ÉMÁSZ, MÁSZ, and DRV. The main content area features a large banner titled 'Miért érdemes regisztrálnia?' (Why is it worth registering?) with a list of benefits: 'Kényelmes, hiszen néhány kattintással kezelheti számlát', 'Biztonságos, hiszen a fizetések biztonságos környezetben történnek', and 'Díjmentes, hiszen rendszeresen megújuló, nem igényelvétel díj'. Below this, there are more service-specific offers, such as 'Telekom Energiaszolgáltatás a Távszámlában!' and 'A Telekom Kapcsolat kártya igazi családi élménycártya!'. On the right side, there's a 'Bejelentkezés' (Login) section with fields for 'Felhasználónév' and 'Jelszó', and a 'További hírek' (More news) section with a 'Tudtad-e? Gyűjtés!' (Did you know? Collection!) article.

tavszamla.hu

3.2. DIGITÁLIS FELZÁRKÓZTATÁS

Digitális megosztottságnak nevezzük az információhoz való hozzáférés lehetőségeiben kialakult különbséget, ami az informatikai megoldásokhoz (területi elhelyezkedés, szociális vagy egyéb szempont miatt) eltérő szinten hozzáférő rétegek között tapasztalható. A Magyar Telekom digitális felzárkóztatási programjaival törekszik a digitális szakadék áthidalására, valamint az információs és kommunikációs technológia elterjedésében rejlő pozitív hatások elősegítésére. Korunk gazdasági fejlődéséhez elengedhetetlen az információs és kommunikációs technológiához történő hozzáférés. A társadalmi kapcsolatok és a kommunikáció 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. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

Emellett a vállalat Domino-kedvezményt biztosít a Magyar Vakok és Geyengénlátók, valamint a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége tagjainak. A speciálisan nekik fejlesztett díjcsomagokat kedvezményesen bővíthetik SMS 500 és SMS 1000 kiegészítő szolgáltatással.

Internettel az Egyenlő Esélyekért (Egálnet) program

2006 végén közösségi portált hoztunk létre, melynek célja a különböző hátrányos helyzetű csoportokkal foglalkozó szervezetek hatékony működésének támogatása az internet adta lehetőségek kihasználásával. Az Egálnet olyan közösségi oldal, ahol a regisztrált szervezetek lehetőséget kapnak arra, hogy egy egyszerű program használatával saját honlapot készítsenek, valamint kapcsolatot teremthetnek és tarthatnak fenn egymással – mindezt díjmentesen. A program célcsoportja a szociális hátránnyal vagy fogyatékkal élő közösségek érdekeit képviselő, támogató

civil szervezetek: munkanélküli fiatalokat, iskolákat, pályakezdőket segítő csoportok, kisebbségi közösségek, valamint egyéb társadalmi problémák megoldásáért dolgozó alapítványok, egyesületek.

A projekt a célcsoportok – érdekközösségek, civil szervezetek – számára olyan eszközként szolgál, mellyel saját magukat és kommunikációs készségeiket fejleszthetik, ezzel is elősegítve a személyes és szakmai előrelépést. A közösségek, civil szervezetek számára lehetőséget nyújt ismertségük növelésére, a hasonló érdekkörű szervezetekkel történő információ- és tapasztalatcserére, ezen keresztül pedig akár a sikeresebb adománygyűjtésre is.

A programhoz 2012 végéig összesen több mint 200 szervezet csatlakozott (regisztrált). 2012-ben végignéztük, hogy mely szervezetek használják aktívan az oldalt, és azon szervezetek esetében töröltük a honlapot, ahol az oldal már nem volt aktív (megszűnt a szervezet, más honlapot használ, nincs ideje foglalkozni a honlappal). Így 2012 végére 20 oldal maradt bent a programban; számukra a napi működésük során nyújt segítséget az Egálnet.

Részletek az alábbi címen találhatóak:

<http://www.telekom.hu/fenntarthatosag/tarsadalom/eselyegyenloseg/egalnet>

<http://www.egalnet.hu>

Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása

A Magyar Telekom Digitális Híd Kistélepüléseken program célja, hogy megismertesse az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azokon a területeken, ahol a digitális különbség jelen van, és idővel szakadékká mélyülhet. Ennek érdekében a Magyar Telekom önkéntes szakmai csapata 3000 főnél alacsonyabb lakosságú, elmaradottabb, hátrányos helyzetben lévő kistélepülésekre látogat el, és ott egy rendezvény keretében hatékony, egyénre szabott ismeretterjesztést, informatikai

oktatást nyújt. Ennek során a látogatók ismereteket kapnak arról, hogy mire használható az internet és hogyan teheti könnyebbé életüket. Az itt zajló tevékenységek közé tartozik még a kapcsolatok kialakítása és a folyamatos kapcsolattartás az érdeklődőkkel.

EGY ÁTLAGOS DIGITÁLIS HÍD RENDEZVÉNY MENETE:

A rendezvényre érkező látogatót valamelyik „hidász” fogadja, leül vele az egyik gép elé, és felméri internetes ismereteit. Amennyiben még az alapfokú ismeretek is hiányoznak, akkor alapoktatás kezdődik (géphasználatról az internet használatáig). Ezt követően a látogató életéről és problémáiról beszélgetnek, amiből az önkéntes kolléga számára kiderül, mely alkalmazások segíthetik az illető életét. Így került már sor kombájnalkatrész keresésére (ami hosszas utazgatástól kímélte meg az illetőt), búzaárfolyam megtekintésére (amivel a helyi termelő kideríthette, hogy mi legyen a sorsa a betakarított terménynek) vagy a nyugdíjas klub éves programjának közös megszervezésére.

Amennyiben sok iskolás jelenik meg a rendezvényen, akkor internetes vetélkedőt szervezünk, melynek fókuszában az internetes információkeresés áll. A leggyorsabb megfejtők nyerik a díjakat.

2012 végéig 163 programra került sor. A program kezdete óta 297 Magyar Telekom-munkatárs segítette az érdeklődőket a világhálón való eligazodásban.

A korábbi évekhez hasonlóan 2012-ben is kitelepült a program a kapolcsi Művészetek Völgye fesztiválra. Ennek keretében a Völgyben nyújtott internetelérést a látogatóknak; itt az internetoktatási profil kevésbé volt jelentős.



NOVÁK PÉTER HÍD A FOLYÓN

„Nyílik, bizony nyílik a legendás társadalmi olló, hasítékában a megosztottság hordalékától szennyes

áradás folyama(ta). Egyre többen ragadnak a mindennapoktól terhes oldalon; tudás, készség hiányában, hol elkeseredve, hol veszett dühödtséggel konstatálva a túlpárt távolodó körvonalait... Pedig képességben, sőt, a cselekvés szándékában nincs hiány! Kézzelfogható a tenni akarók országos hálózata, itt egy önfenntartó gazdaság, szociális szövetkezet, ott egy oktatási program, felzárkóztató workshop ajánlja magát, és a lehetőséget: hidat verni a polarizáló mechanizmusok ellentétes pólusai között. A Magyar Telekom Digitális Híd kezdeményezése már nevében is maga az átjáró, mit a gyakorlat többszörösen igazolt! A szemem láttán kapcsolt és kapcsol össze távolinak vélt dimenziókkal, többek között engem is, hiszen a meg- és felismerés kétirányú, az egymás iránt érzett empátia felfedezése kölcsönös. Jelentem, van mit tanulnunk egymásról!

Ki egy korszakon változtatni akar, használnia kell annak eszköztárát. Ha a jelen legnagyobb értéke az információ, elképzelhetetlen a jövő infokommunikációs hozzáférés nélkül, bízunk kell hát pozitív, életminőséget javító hozadékában. Mert valójában a minőséggel, nem a közhelyesen felgyorsult világgal van a probléma. Mire használjuk majd a frissen szerzett lendületet, hova tartunk a világsztrádán át? Ez lesz a következő nagy kérdés, és mint a történelemben annyiszor, a felelősség és/vagy elismerés kérdésében a kezdetekig nyúlnak majd vissza utódaink. Én a dicsőségre szavazok, hosszú távon mindenképp megéri...”

Digitális Híd Fest

A Digitális Híd Kistelepüléseken program egy újabb elemmel egészült ki 2009-ben, Digitális Híd Fest néven. A rendezvényen a Magyar Telekom önkéntesei az eddig megszokott módon az internet használatára tanítják a települések lakosait. Különleges programelemként Novák Péter és a Kultúrpárt a helyi érdeklődők között tart tehetségkutató versenyt, ahol a legjobban szereplők bemutatkozási és az interneten való megjelenés lehetőségét nyerhetik el. A rendezvényt vagy valamilyen meglévő helyi közösségi megmozdulás (pl. falunap) keretében rendezzük meg, vagy mi magunk generálunk ilyen jellegű eseményeket a saját rendezvényünkkel. 2012-ben nem volt Digitális Híd Fest, a következő eseményre 2013-ban kerül sor. Videók, képek és további információ a Digitális Híd programról: http://www.telekom.hu/fenntarthatosag/tarsadalom/digitalis_hid

A vidéki településeken élőknek nyújt kedvezményt a Kaméleon díjcsomagban érvényesíthető Zöld Zóna kedvezmény. A kijelölt kedvezményes Zöld Zónából indított hívások percdíjára 50%-os kedvezmény érvényesül. Alacsony jövedelmű csoportok részére kínáljuk Eco és Mix díjcsomagjainkat; az utóbbi túlköltekezés ellen is biztonságot nyújt. (Az utóbbi díjcsomagot 2012. április 12-én lezártuk, a lezárás időpontjában már meglévő, adott lezárt díjcsomag a lezárás időpontját követően is igénybe vehető.)

2012-ben a Crnogorski Telekom folytatta azon törekvését, hogy Montenegró lakosainak többsége számára az internet a mindennapok részévé váljon. Vezető szélessávú szolgáltatóként a vállalat továbbra is nagy hangsúlyt fektetett az információs társadalom kialakítására és a társadalmilag veszélyeztetett rétegek számára az internetet elérhetővé tévő „Connecting the Unconnected” megközelítéssel.

A Telekom folytatta azon gyakorlatát, hogy egyes kiválasztott montenegrói ügyfeleknek – például óvodáknak, általános iskoláknak,

középiskoláknak, hátrányos helyzetűeket támogató egyesületeknek és szervezeteknek és a civil szféra fejlesztésén dolgozó szervezeteknek – ingyenes szolgáltatást nyújt. Már hatodik éve nyújt a Crngorski Telekom ingyenes ADSL-hozzáférést az ország általános és középiskoláinak. A vállalat 2012-ben is ingyenes wifi internethasználatot kínált az ország mintegy 20 pontján a helyiek és az országba látogatók számára.

3.3. T-CITY, A JÖVŐ VÁROSA

Szolnokon 2009 májusa óta folyik a T-City projekt. A város megközelítőleg 78 000 lakója a T-Citynek nevezett kísérleti projekt által kínált lehetőségeket élvezheti, megtapasztalhatja a legkorszerűbb infokommunikációs technológiák életminőség-javító hatását, és megismerkedhet a Magyar Telekom közösségi szolgáltatásaival. A vállalat és Szolnok városa közötti együttműködés hosszú távú innovációs program, amelynek fókuszában az oktatás, a kultúra, a közbiztonság, a turizmus és az egészségügy áll. 2012 során a következő szolgáltatások, tesztek folytatódtak, illetve kerültek bevezetésre a városban:

Sulikártya

A 2009-es tanév kezdete óta egy szolnoki általános iskola már rendelkezik rádiófrekvenciás azonosító (Radio Frequency Identification, RFID-) technológián alapuló beléptető rendszerrel, ami regisztrálja a belépőkártyát viselő tanulók érkezését és távozását. A szülők akár automatikus SMS-ek, akár az internet segítségével ellenőrizhetik gyermekeik érkezését az iskolába, illetve távozásukat onnan. A 2011-es év során a rendszer a biztonság növelése érdekében forgókapukkal és a kényelmet növelendő e-Ebédjegy megoldással bővült, illetve elindult az új iskolai portál is. 2012-ben a rendszert összekapcsoltuk a Városkártya rendszerrel, így egy kártyával elérhetővé válik a két különálló rendszer minden szolgáltatása.



Városkártya – Intelligens Közösségi Kártya

A T-City program keretében 2011 májusában jelent meg a Szolnok Városkártya, melynek segítségével a város lakói innovatív szolgáltatásokat és kedvezményeket vehetnek igénybe. A rendszer elindításában és működtetésében Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzata, a Magyar Telekom, a Jász kun Volán Zrt. és a NetLock Kft. (a CityPass rendszert kifejlesztő konzorcium vezetője) vett részt. A Szolnok Városkártya tesztüzeme 2011. május 1. és december 31. között zajlott: a próbaüzemben részt vevő szolnoki polgárok egy intelligens kártyát kaptak, amely a CityPass rendszer segítségével teszi lehetővé a korszerű, közösségi szolgáltatások igénybevételét.

A Szolnok Városkártyát 2012-ben továbbfejlesztettük. Kialakítottuk a Telekom Intelligens Kártyarendszert, mely magában foglalja a Sulikártya és a Városkártya modulokat egyaránt, és számtalan más, az RFID-technológiához kapcsolódó szolgáltatás is elérhető segítségével. Emellett elkezdtük a rendszernek a Mobiltárcába történő integrációját is.

Városőrző

A fejlesztés keretében telepítésre kerülő eNOTO egy olyan kipróbált, a település be- és kivezető közútjait monitorozó berendezés, amely kiemelt szerepet kaphat a települések közbiztonsági helyzetének, a lakosság biztonságérzetének javításában. Az eNOTO üzembe helyezése gyorsan elvégezhető, kezelése nem igényel komoly műszaki ismereteket, külön személyzetet. A berendezést különösen eredményesen használhatják a közbiztonságért felelős országos és helyi hatóságok vagy a felhatalmazásukkal működtetett civil szervezetek.

Virtuális Idegenvezető – Mobilváros 2.0.

A Virtuális Idegenvezető a T-City program egyik legújabb fejlesztése: az Android- és iOS-platfomra fejlesztett alkalmazást teljes mértékben Szolnok város adottságaihoz és igényeihez alakította ki a Telekom. A tartalmat a város tölti fel, és frissíti, így biztosítva azt a nagyfokú önállóságot, hogy a tartalomgazda saját koncepciójának, városmarketingjének megfelelően, ám egy merőben új felületen érje el a városba érkezőket és a helyi lakosságot. A szolgáltatás kiváló lehetőséget ad az idelátogatóknak arra, hogy telefonjukat a kezükben tartva elérjék a város turisztikai pontjait, a helyi idegenforgalmi vállalkozások aktuális ajánlatait és a programokat. A szoftvert 2012-ben továbbfejlesztettük: közösségépítő funkcióval egészült ki. Az új bejelentőfelület segítségével különleges eseményekről tudósíthatják a közösséget – akár a Facebookon is.

Optimál Energiamedzsmen Rendszer

Három önkormányzati intézményben telepítettük az Optimál Energiamedzsmen Rendszert. Segítségével energiahatékonysági audit készült, melyet átadtunk az önkormányzat illetékes szakembereinek. A rendszer későbbi sikeres értékesítése érdekében a T-Systemsszel közösen elkezdtünk kialakítani egy komplex energiahatékonyság-növelő csomagot, melynek támogatására stratégiai együttműködés kialakításán dolgozunk a GE Lightinggel.

„Alakítsd a Jövő Városát!”

2012-ben kiírtuk az „Alakítsd a Jövő Városát!” pályázatot. Ennek során kiválasztottunk 20 családot, akiket bevonunk a Magyar Telekom innovációs folyamataiba. A projekt eredményeképpen ezek a háztartások elsőként kaphatják meg a Telekom legújabb, akár még fejlesztés alatt levő szolgáltatásait, termékeit, kipróbálhatják azokat. Mindezekkel kapcsolatos véleményüket figyelembe vesszük a termékfejlesztés során.

ICT-tudatosító kezdeményezések

A Magyar Telekom Nyrt. elkötelezett híve a digitális szakadék csökkentésének. Ennek jegyében két, a lakosság által ingyenesen látogatható programsorozatot is szervezett a szolnokiaknak. A T-City Kids szakkör-sorozat közelebb hozza az általános iskolásokhoz a mobiltelefonok és az internet világának újdonságait. Ezen kívül a négy tavaszi és három őszi T-Kids szakkörön az általános és középiskolások számára internetbiztonsági előadásokat tartott a vállalat. A Magyar Telekom vendégül látta a Kék Vonal Alapítvány munkatársait, akikről a gyerekek információt kaptak az internet árnyoldalairól, a fenyegető veszélyekről, azok elhárításáról és a biztonságos internetezés fortélyairól. A Magyar Telekom az Internet-akadémiákat 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. KITCHEN BUDAPEST: JÁTÉK, INKUBÁCIÓ ÉS OKTATÁS A MAGYAR TELEKOM TÁMOGATÁSÁVAL

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

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

A KIBU fontos sikerként tekint a 2012-ben elindított Startup Program-jára, ahol kezdeti fázisú ötletekkel rendelkező csapatoknak biztosít lehetőséget arra, hogy álmaikból valóság legyen. 2012-ben több mint 250 megkeresés közül 3 csapatot sikerült inkubációs programunkba léptetni, melyekkel reményeink szerint hamarosan a nagyközönség is találkozhat.

2011-ben elindított Play4Power energiatermelő játszótérünk mára új nevet és köntöst kapott. Az új név Zapland, ami már messze több mint egy játszótér-koncepció: virtuális edukációs térrel is kiegészülve szeretné a gyermekek energiatudatos nevelését segíteni. Minderről több információt a zapland.kibu.hu weboldalon kaphat az érdeklődő.

3.5. INNOVÁCIÓ A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

A Magyar Telekom 2012 végén pályázati K+F+I ernyőprojektet indított, melynek célja, hogy a vállalat újszerű, innovatív megoldásokkal támogassa a szervezet jelenlegi lakossági és vállalati szolgáltatásainak továbbfejlesztését, illetve elősegítse az alaptervékenységeken túli, új fejlesztési területek és innovációs irányok felkutatását. A projekt a magyar kormány támogatásával, a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség kezelésében, a Kutatási és Technológiai Innovációs Alap finanszírozásával valósul meg.

Az ernyőprojekt keretében több fenntarthatósági célú K+F témát valósítunk meg:

- vakvezető – spykamera,
- zöldfogyasztócsoport-kutatás,
- Távszámla szolgáltatás kiterjesztési lehetőségei további platformokra.

3.6. SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

A Magyar Telekom Nyrt. az interneten és az ügyfélszolgálatokon is elérhető Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján biztosítja ügyfelei jogait a szolgáltatás rendelkezésre állásával és a hibák elhárításával kapcsolatban. Ebben kinyilvánítja, hogy a közzétett minőségi célértékeinek megfelel a szolgáltatás nyújtása során a szolgáltatás teljes területén, ezt mérésekkel ellenőrzi, és a mérések metódusát közzéteszi. A vállalat itt rögzíti a nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit is, melyeknek teljesülését folyamatosan méri, és évente mindenki számára elérhetővé teszi. Az ügyfelek részére meghatározott folyamat során történik a hibakezelés – többek között az ÁSZF-ben rögzített jogaiknak megfelelően – a hiba észlelése és a társaságnál történő rögzítése után.

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

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

2012-ben folytatódott az új generációs hálózati szélessávú technológia kiépítése, ami – a támogató rendszeri (OSS) fejlesztések végrehajtását követően – lehetővé tette a jövő kihívásainak megfelelő agilis folyamatokkal történő üzemeltetést. Az 2012-ben megvalósított szélessávú hálózat-modernizáció eredményeként elmondhatjuk, hogy a jelenleg biztosítható legmodernebb technológián létesül az új ügyféligenyekhez illesztett funkciók implementálása.

A NeMo keretein belül a teljes RAN-hálózat cseréjére sor kerül. Ez megfelelő alapot teremtett ahhoz, hogy 2012-ben elinduljon az LTE, illetve tovább javuljon olyan meglévő szolgáltatásaink minősége, mint a HSPA+. Az új berendezések telepítése környezettudatosabb energiafelhasználást eredményez, hiszen ezen eszközök segítségével a 2G-, 3G-, illetve LTE-hálózatunk fogyasztása a korábbi időszakhoz képest jelentősen (közel felére) csökken.

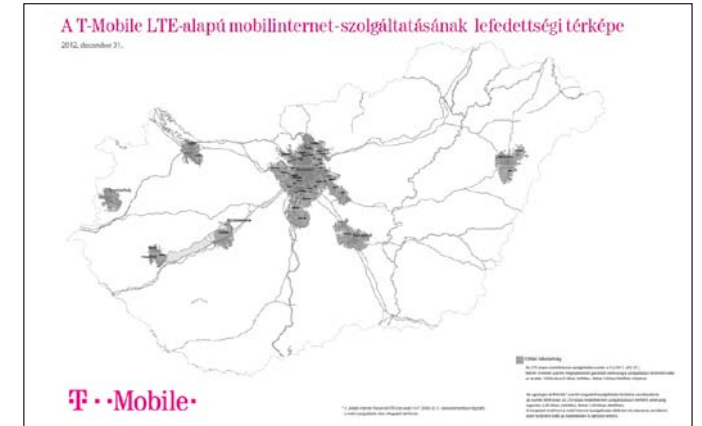
A szolgáltatások rendelkezésre állása 2012-ben a következők szerint alakult:

Macedóniában a vezetékes hálózati hozzáférés lefedi a háztartások 98%-át. A lefedettséggel nem rendelkező vidéki területeken a hangszolgáltatást igénylő ügyfeleket FGSM-megoldással látjuk el.

Az RSU-val ellátott területek 100%-a ADSL-berendezéssel működik. A folyamatban lévő PSTN-migráció főleg BB hozzáféréssel valósul meg, ami lehetővé teszi a szélessávú szolgáltatások biztosítását. A vidéki szélessávú lefedettség növelésére 2013-ban bevezetjük az UMTS 900-at. Az LTE 800 bevezetése a jövőbeli pályázat eredményétől függ.

SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

Éves rendelkezésre állás [%]	2008	2009	2010	2011	2012
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,98	99,97/99,95	99,94/99,75	99,93/99,82	99,95 ✓/99,93 ✓
Sat TV		99,83	99,90	99,87	99,86 ✓
IPTV	99,77	99,80	99,85	99,99	99,82 ✓
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,93	99,90	99,90/99,96/99,72	99,92/99,95/99,78	99,93 ✓/99,99 ✓/99,90 ✓
Mobilinternet (2G/3G)	99,71	99,67/99,50	99,40/99,49	99,64/99,29	99,40/99,55
Telefon/VoIP/VoCa	99,96	99,96/99,65/99,97	99,95/99,94/99,91	99,95/99,96/99,92	99,95/99,93/99,84
Mobiltelefon (2G/3G)	99,94	99,94/99,91	99,93/99,88	99,94/99,89	99,93/99,88



4G lefedettség 2012 decemberében

4. KÖRNYEZETI TERHELÉS CSÖKKENTÉSE

4.1. KLÍMAVÉDELEM	54
4.2. VÍZFELHASZNÁLÁS	68
4.3. BIOLÓGIAI SOKFÉLESÉG	68
4.4. KIBOCSÁTÁSOK	68
4.5. HULLADÉKOK	69
4.6. KÖRNYEZETI CÉLOK ÉS KÖLTSÉGEK	71



4. A KÖRNYEZETI TERHELÉS CSÖKKENTÉSE

A Magyar Telekom Csoport tevékenységi körénél fogva nem tartozik a jelentős szennyezők közé bemeneti (nyersanyagok, energiafelhasználás) és kimeneti (keletkező hulladékok, kibocsátások) oldalról nézve sem. Emellett szolgáltatásaival a vállalatcsoport ügyfeleinek is lehetővé teszi, hogy csökkentsék környezetre gyakorolt hatásukat, és hangsúlyt fektessenek tudatosítására is.

A Magyar Telekom Csoport immár egy éve kialakított (2011–2015 közötti) fenntarthatósági stratégiájának is kiemelt területe a klímavédelem, ezen belül a vállalat egyik fő prioritású feladata saját és ügyfelei CO₂-terhelésének csökkentése. A vállalatcsoport kiemelt stratégiai célja a CO₂-kibocsátás 20%-os csökkentése 2015-re a 2004. évi kibocsátáshoz képest.

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

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

4.1. KLÍMAVÉDELEM

Az infokommunikációs szektor minden szereplőjét – így a Magyar Telekom Csoportot is – több szempontból is érinti a klímaváltozás problémája. A vállalat egyrészt működése során maga is terheli környezetét üvegházhatású gázok közvetlen vagy közvetett kibocsátásával, annak ellenére, hogy tevékenységénél fogva nem tartozik a jelentős szennyezők közé. Szolgáltatásai előállításához elektromos energiát és papírt használ, irodákat üzemeltet és utazásokat bonyolít.

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

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

Klímavédelmi kampány

2012-ben is igyekeztünk megmutatni a klímavédelem jelentőségét a kollégáknak. Klímavédelmi oldalt üzemeltetünk már évek óta, ahol a jeles világnapokra és a témával kapcsolatos újdonságokra irányítjuk a kollégák figyelmét.

2012-ben – ahogy 2008 óta minden évben – részt vettünk a Föld Órája kezdeményezésben, amelynek fő célja, hogy felhívja a figyelmet a túlzott és fölösleges energiahasználatra. A programsorozat keretében március 23-án egy órára lekapcsoltuk a vállalat iroda-



házaiban a világítást: csak a vészvilágítások, a biztonságos közlekedéshez szükséges fények és a fényreklámok működtek. A kezdeményezéshez kollégáink is csatlakoztak: ők saját otthonukban kapcsolták le a világítást és a nélkülözhető elektromos berendezéseket.

A Crnogorski Telekom 2012 márciusában és áprilisában részt vett a Föld Kampányban és a Föld Napja akciókban, hogy felhívja a figyelmet a klímaváltozás kérdéskörére.

Szén-dioxid-indikátor

A CO₂-terhelés 2012-ben 8,79%-kal ✓ csökkent a 2011. évi kibocsátáshoz képest.

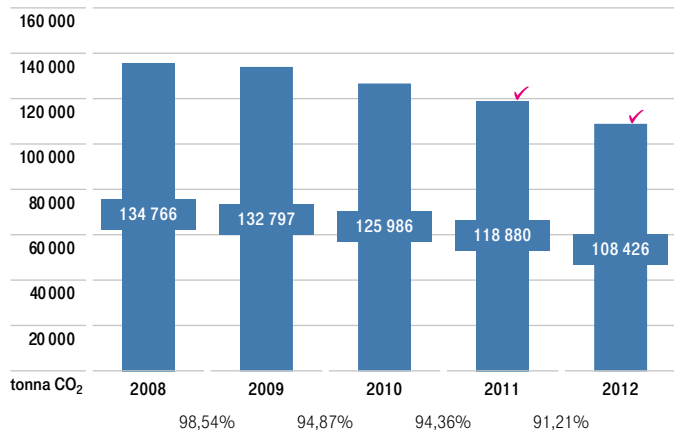
A direkt energiafelhasználás több mint 16%-kal ✓, míg az indirekt energiafelhasználás több mint 4%-kal ✓ csökkent, ami jelentős eredménynek tekinthető.

A papírfelhasználással járó CO₂-terhelés 34,85%-kal ✓ növekedett az előző évihez képest, ami a papírfelhasználás jelentős növekedéséből ered.

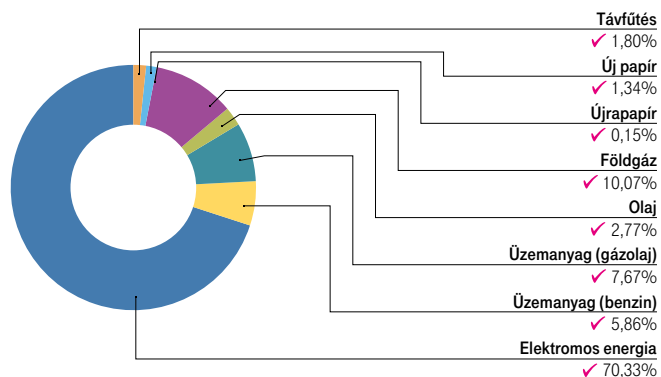
A Magyar Telekom Csoport CO₂-terhelésének részletei a következő táblázatban találhatóak.

A számításoknál alkalmazott CO₂-konverziós faktorokat az International Energy Agency Data Services 2007-es kiadású ajánlásai (elektromos energia), az UNEP irányelvei (fűtőolaj, üzemanyag, földgáz), illetve egy jelentős hazai papírgyár által közzétett adatok alapján állapítottuk meg.

ÖSSZESÍTETT CO₂-TERHELÉS, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



CO₂-TERHELÉS MEGOSZLÁSA, 2012



CO₂-TERHELÉS [tCO₂]

	2008	2009	2010	2011	2012
Direkt energiafelhasználás					
Földgáz	15 672	14 616	15 372	16 051 ✓	10 922 ✓
Olaj	2 579	2 876	2 702	2 604 ✓	3 001 ✓
Üzemanyag (gázolaj)	8 746	9 066	8 777	8 853 ✓	8 315 ✓
Üzemanyag (benzin)	6 882	6 782	6 745	6 669 ✓	6 359 ✓
Üzemanyag (összesen)	15 628	15 848	15 521	15 522 ✓	14 673 ✓
Direkt energiafelhasználás CO₂-terhelése	33 879	33 340	33 596	34 177 ✓	28 596 ✓
Indirekt energiafelhasználás					
Elektromos energia	95 119	95 462	99 849	98 517 ✓	94 483 ✓
Elektromos energia (zöldenergia-felhasználással korrigált)	-	-	87 995	81 136 ✓	76 255 ✓
Távfűtés	2 448	2 530	2 475	2 367 ✓	1 957 ✓
Indirekt energiafelhasználás CO₂-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	97 567	97 992	90 470	83 503 ✓	78 212 ✓
Összes energiafelhasználás					
Az összes energiafelhasználás CO₂-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	131 446	131 332	124 066	117 680 ✓	106 808 ✓
Papírfelhasználás CO₂-terhelése					
Új papír	3 287	1 421	1 815	1 038 ✓	1 456 ✓
Újrapapír	33	44	106	162 ✓	162 ✓
Összes papírfelhasználás CO₂-terhelése	3 320	1 465	1 920	1 200 ✓	1 618 ✓
Összesített CO₂-terhelés					
Az összes energiafelhasználás CO ₂ -terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	131 446	131 332	124 066	117 680 ✓	106 808 ✓
Összes papírfelhasználás CO ₂ -terhelése	3 320	1 465	1 920	1 200 ✓	1 618 ✓
Összesített CO₂-terhelés (zöldenergia-felhasználással korrigált)	134 787	132 797	125 986	118 880 ✓	108 426 ✓

Elektromosenergia-felhasználás

Az infokommunikációs szolgáltatások működtetése során az elektromos energia fogyasztása jár a legmagasabb CO₂-kibocsátással (2012-ben az összes kibocsátás 70%-a ✓).

A Magyar Telekom Csoport elektromosenergia-fogyasztása 2012-ben 278 955 MWh volt, ami 4%-kal ✓ volt kevesebb az előző évinél. Ez a csökkenés – az iparág gyors fejlődését is figyelembe véve – kiemelkedő eredménynek számít.

Tagvállalatok tekintetében a Magyar Telekom Nyrt. 3,8%-kal ✓, a T-Systems Magyarország Kft. (a Dataplex adatait is beszámítva) 26,2%-kal ✓, a MakTel 9,2%-kal ✓ csökkentette felhasználását. A TCG elektromosenergia-felhasználása 15,5%-kal ✓ nőtt.

A vállalatcsoport folyamatosan keresi az energiafelhasználás csökkentésének lehetőségeit. Technológiai téren az alacsonyabb energiaszintű berendezéseket részesíti előnyben, a kiszolgáló egységek tekintetében pedig előszeretettel használ alternatív, Magyarországon egyedülálló megoldásokat. Emellett kiemelt figyelmet fordít az épületek, telephelyek, üdülők, szociális létesítmények korszerű világítás-technikai megoldásaira is.

A Magyar Telekom Nyrt. 2012-ben az E.ON Energiaszolgáltató Kft.-től a teljes energiafelhasználás részeként 53 816 MWh megújuló energiát vásárolt, ami a társaság által felhasznált összes mennyiség 24,4%-a.



- A Magyar Telekom Nyrt. 2012-ben a technológiai áramellátás terén Magyarországon egyedülálló energiamegtakarítási rendszert vezetett be, amivel csökkentette a CO₂-kibocsátást (várhatóan 147 t/év), az üzemeltetési költséget, valamint a karbantartással összefüggő utazási órák számát.
- A Legacy DSLAM berendezéseket modernebb MSAN eszközökre cserélte, ezzel csökkentve a fajlagos port energiafogyasztását. Itt a korszerű chips és a power management funkció segítségével dinamikusan változik a teljesítmény (csak az elengedhetetlenül szükséges teljesítményt adja le a port), támogatva az energiamegtakarítási célokat.
- A 2011-től folyamatosan kihelyezett felügyelet nélküli fokozatok, a géptermekek átszellőztetési hűtése, a különböző légtechnikai átalakítások és az intelligens vezérlés alkalmazása jelentős energiafogyasztás-csökkenést eredményezett. A 2010 és 2013 közötti összesen 800 millió forint befektetés évi 250 millió forint energiamegtakarítást hozott.
- A bázisállomásokon, kihelyezett fokozatokon, géptermekekben az üzemi hőmérséklet-tartomány szélesebb lett, ami segített mérsékelni az energiafelhasználást. Az elméleti számítások szerint a hűtésre fordított energiából kb. 2-5%-os energiamegtakarítás érhető el állomásonként.
- A távfelügyelet kiépítése, modernizálása (hatásfoknövelés) szintén energiamegtakarítást jelentett.
- Az álpadlós géptermekekben a nem használt kábelek elbontása és a hulladékanyag leadása (újrahasznosítási céllal) szintén megtakarítást eredményezett, mert a hűtőlevegő áramoltatása így kisebb teljesítményt igényel.

Az energiahatékonysággal összefüggő fejlesztések a Dataplexben 2010 óta egységes, auditált keretrendszer segítségével zajlanak: még a vonatkozó nemzetközi szabvány (ISO 50.001) hatályba lépése előtt alakította ki a vállalat energiáirányítási rendszerét, melyet elsőként verifikált Magyarországon. Lényege az, hogy az energiagazdálkodás a vállalatirányítási rendszer meghatározó elemeként jelenjen meg, és auditált környezetben mérhető legyen a fogyasztást befolyásoló tényezők teljes köre. Ezt az elvárást az Adatközpont túl is teljesíti: 34 ezer mérési pontot tartalmazó hálózata révén nemcsak technológiai rendszereinek teljes köre, hanem minden ügyfél fogyasztása külön mérhető. A mérőrendszer által feltárt információk birtokában az Adatközpont 1 milliárd forint saját forrás segítségével megkezdte 2014-ig tartó beruházási programját, melynek során 2012-ben a létesítmény teljes csőrendszere, szivattyúhálózata és beltéri precíziós klimatizálási rendszere megújult. Az eddig elvégzett fejlesztések eredményeképp az Adatközpont mintegy 1,3 millió kWh-át, azaz ötszáz háztartásnyi energiát spórol meg évente.

A Crnogorski Telekomnál 2012-ben a következő kezdeményezések célozták az energiahatékonyság javítását:

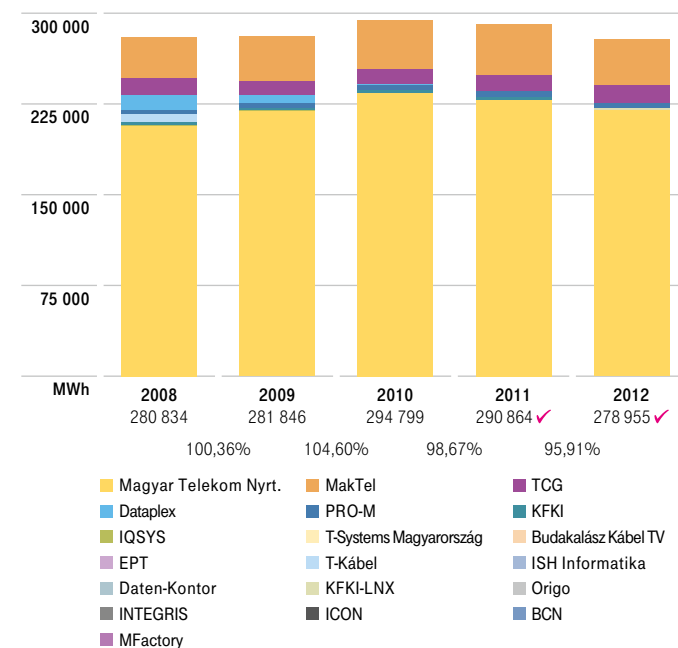
- PSU – egyenirányítók korszerűsítése;
- FES – dízelgenerátorok cseréje;
- AC – klímaberendezések korszerűsítése;
- dízelgenerátorok késleltetett beindítási automatizálása a bázisállomásokon;
- fűtőelemek számának csökkentése a fűtőrendszerben;
- hibrid áramellátó rendszerek a bázisállomások áramellátásához;
- szigetelőpanelek az Adatcentrum meleg és hideg zónáinak elválasztásához;
- üzemi hőmérséklet növelése;
- árnyékolás közvetlen napsütés ellen (klíma kültéri egységek);
- reaktív áram kompenzálása.

A fenti intézkedések a Crnogorski Telekom számára évi 2200 MWh megtakarítást eredményeznek.

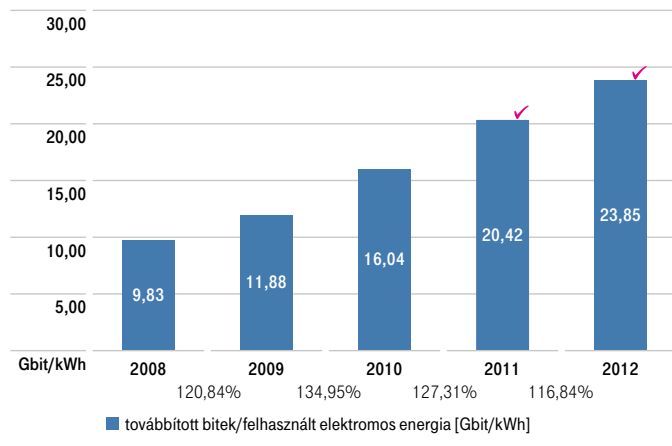
A Makedonski Telekomnál 2012-ben a következő kezdeményezések célozták az energiahatékonyság javítását:

- A PSTN-IMS-migráció folyamata.
- Az energiafogyasztásra a RAN Modernizációs Projekt (utolsó fázis: 2012) volt a legnagyobb hatással; az új berendezések bevezetésével a 2012. évi BTS-kiadás (MWh-ban) 17%-kal volt alacsonyabb, mint 2011-ben.
- Az elektromos áram költségsökkentési lehetőségeinek vizsgálata a tarifamodell felülvizsgálatával.
- Az MKT-helyiségek optimalizációja országos szinten: az ott dolgozó munkavállalók konszolidációja (ideértve a HVAC rendszerek optimalizációját/módosítását).
- Műszaki berendezések leszerelése, használaton kívül helyezése.
- Know-how átadásának kezdeményezése az MT-vel (adatközpontok hőjének újrahasznosítása, BTS-hűtés módosításának lehetősége az egyenirányítók optimális értéken történő üzemeltetésével).
- A munkavállalók energiatudatosságának növelése (pl. számítógépek, monitorok, villany stb. lekapcsolása).
- Regionális helyiségellenőrök bevezetése (műszaki terület munkavállalói).
- A számlálók teljes körű leltározása és harmonizálása az EVN-nel.
- Okosmérők bevezetése.
- Free cooling bevezetése.
- Az elektromossághoz kapcsolódó tevékenységek konszolidációja. A cél a költségek és a kapcsolódó tevékenységek end-to-end irányításának megvalósítása (OPEX és CAPEX).

ELEKTROMOSENERGIA-FOGYASZTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



TOVÁBBÍTOTT BITEK/FELHASZNÁLT ELEKTROMOS ENERGIA MAGYAR TELEKOM NYRT.

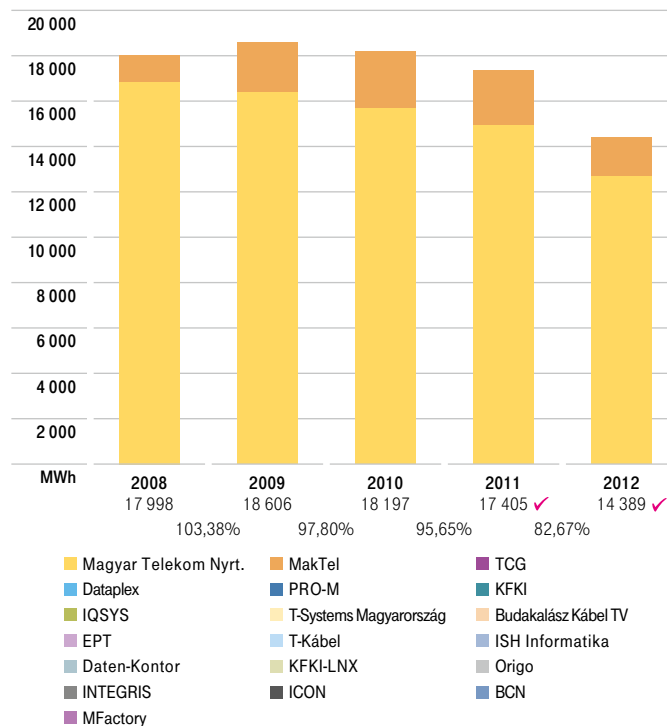


Továbbított bitek/felhasznált elektromos energia

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

2012-ben a Magyar Telekom Nyrt.-nél 23,85 Gbit/kWh volt az energiahatékonysági mutató, ami azt jelenti, hogy 17%-kal hatékonyabb volt az elektromos energia felhasználása a korábbiaknál.

TÁVFÚTÉS ENERGIAFOGYASZTÁSA MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Fosszilizüzelőanyag-felhasználás

A távközlési technológia nem igényel fosszilis energiát, így a Magyar Telekom Csoport minden tagja kizárólag az épületek fűtésére és meleg víz előállítására használja azt. Az előző évekhez hasonlóan a tagvállalatok földgázt és távhőt használnak. Fűtő- és dízelolajat – nem jelentős mértékben – a külföldi tagvállalatok alkalmaznak.

Fűtő- és dízelolaj

A fűtő- és dízelolaj-felhasználás csoportszinten 2012-ben 11 197 MWh ✓ volt, 15,25%-kal ✓ növekedett az előző évi mennyiséghez képest. A jelentős növekedésnek az oka, hogy előzőleg nem szerepelt az adatok között a szükségáram-fejlesztőkhöz felhasznált olaj mennyisége.

Távvezetés

A Magyar Telekom Csoport távhőenergia-felhasználása jelentősen csökken (-17,3% ✓) a 2011-es mennyiséghez képest. Ez azzal magyarázható, hogy a fűtött terek száma visszaesett, illetve az előző évben beszerelt hőszabályzóknak köszönhetően csak a szükséges hőmennyiség került felhasználásra. 2012-ben több hőközpontot is korszerűsítettünk.

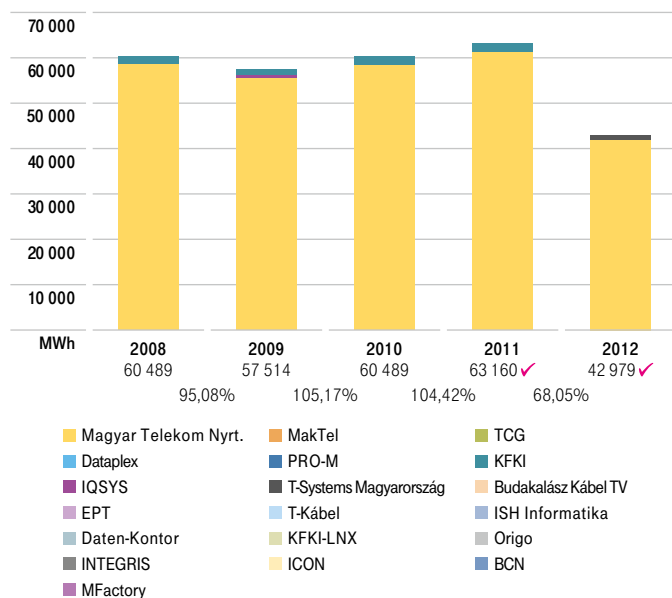
A tagvállalatok közül a Magyar Telekom Nyrt. 15,4%-kal ✓, míg a MakTel közel 30%-kal ✓ csökkentette távhőenergia-felhasználását. A T-Systems (amelyen belül 2012-től több volt tagvállalat működik: Dataplex, KFKI, IQSYS, ISH, Daten-Kontor) új irodaházba való költözése kapcsán új adatszolgáltatóként jelenik meg, felhasználása 22 MWh.

Gázfelhasználás

CO₂-kibocsátás szempontjából közvetlen (direkt) kibocsátásként jelentkezik a vállalatcsoport egyes telephelyein. A 2012-ben is folytatódó kazáncseréknek, a korszerűsítéseknek és a gázzal fűtött terek csökkenésének köszönhetően a felhasználás csoportszinten több mint 31%-kal lett kevesebb (31,95% ✓).

Tagvállalati szinten a Magyar Telekom Nyrt. 31,5%-kal ✓ kevesebb földgázt használt fel a 2012-es évben. A több volt tagvállalatot is – Dataplex, KFKI, IQSYS, IHS, Daten-Kontor – magában foglaló T-Systems új irodaházba való költözése kapcsán új adatszolgáltatóként jelenik meg, felhasználása 951 MWh.

GÁZFOGYASZTÁS, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Közvetlenül előállított energia saját célú felhasználásra

Az előző évek Fenntarthatósági jelentéseiben szerepeltetett saját célú felhasználás változatlan formában működött 2012-ben is. Részletek a 2009-es Fenntarthatósági jelentésben találhatóak. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

Alternatív és megújuló energiaforrások használata

- 2012-ben több telephelyre telepítettünk átszellőztető berendezéseket, amivel klímaberendezéseket váltottunk ki.
- 2012-ben a Magyar Telekomnál pilotként elindult a smart cooling, azaz a klímaberendezések optimális munkapontba helyezése, ami szintén energiamegtakarítást eredményez.
- 2012-ben akkumulátorhűtő bokszt pilotprojekt vette kezdetét, aminek lényege, hogy a hőmérséklet energiafelhasználás szempontjából káros hatásaival szemben védett akkumulátor nagyobb hőfoktartományban mozoghat.

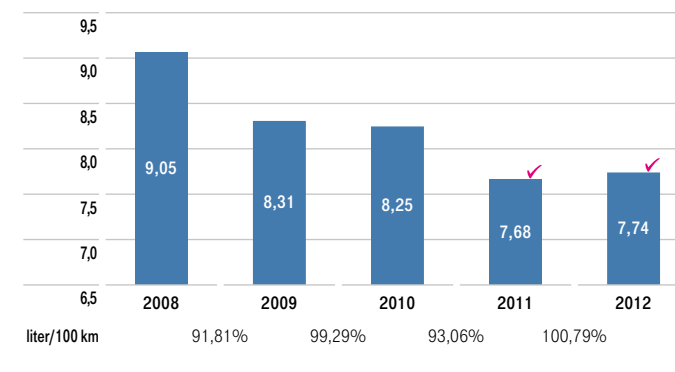
A 2011-es Fenntarthatósági jelentésben már ismertetett HydroPlus üzemanyagú PEM-cellák, hőszivattyúk, szabad levegős hűtéssel működő konténerállomások, valamint a balatonkenesei Telekom Hotel és Konferencia-központot ellátó napkollektorok továbbra is üzemelnek. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_Jelentes_2011.pdf

Gépjárművek átlagfogyasztása

A környezettudatos működés jegyében a Magyar Telekom Csoport arra törekszik, hogy gépjárművei között minél több legyen az alacsony fogyasztású és CO₂-kibocsátású autók. A Csoport gépjárműveinek átlagfogyasztás a 2012-es évben 7,74 l/100 km, ami 0,79%-kal ✓ több az előző évinél. ⁽³⁴⁾ A 2012-ben lecserélt gépjárművek átlagos fogyasztási normája 8,0 l/100 km ✓, a helyettük beszerzett autók átlagos fogyasztása 7,0 l/100 km ✓ volt.

A 2012 végén a vállalat gépjárműflottájában lévő autók átlagos CO₂-kibocsátása 159,93 g/km ✓. ⁽³⁵⁾ 2012-ben a Magyar Telekom Nyrt. flottája 3 hibrid autóval bővült, így a hibridflotta összesen már 61 ✓ autóból áll.

ÖSSZES ÁTLAGOS ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



(34) A 2011-es jelentésben szereplő adat pontosításra került: a Csoport gépjárműveinek átlagfogyasztása 2011-ben 7,68 liter/100 km (a 2011-es jelentésben használt érték: 7,53 liter/100 km). Az adatban történő változást egy pontosabb adatszolgáltatást biztosító új módszertan bevezetése eredményezte.

(35) A 2011-es jelentésben szereplő adat pontosításra került: a flottában lévő gépjárművek átlagos CO₂-kibocsátása 2011-ben 160,33 g/km (a 2011-es jelentésben használt érték: 151 g/km). Az adatban történő változást egy pontosabb adatszolgáltatást biztosító új módszertan bevezetése eredményezte.

SZEMÉLYI HASZNÁLATÚ GÉPJÁRMŰVEK – CO₂-BÓNUSZ-MÁLUSZ

2011-ben a Magyar Telekom Nyrt.-ben a személyi használatú gépjárművek használatának szabályozása során a gépjárművek átlagos kibocsátási értékei és az ezektől való eltérés esetén alkalmazott bónusz-málusz rendszer is meghatározásra került.

A jogosultsági kategóriában meghatározott CO₂-referenciaértéktől eltérő kibocsátási értékű gépkocsi választása esetén bónuszösszeg jár, vagy máluszösszeget kell fizetni az érintetteknek. A bónuszösszeg nem kerül kifizetésre, az alap keretösszeg feletti beszerzési árú gépjármű választása esetén fizetendő extra térítés összegét csökkenti. A fizetendő máluszösszeget havonta, a bérből történő levonással kell megfizetni. A befizetett máluszösszeget a Magyar Telekom Nyrt. fenntarthatósági célokra költi, annak felét a hibrid gépjárművek magasabb beszerzési árának részbeni kompenzálására, míg másik felét a máluszos gépjárművek magasabb CO₂-kibocsátásának részbeni semlegesítésére.

A Magyar Telekom Nyrt. flottájának érintett része – a ténylegesen futott kilométereket figyelembe véve – 2012-ben kb. 605 t CO₂-t bocsátott volna ki, ha mindenki a szabályozásban szereplő CO₂-referenciaértékű autót választ. A valós viszonyokat vizsgálva megállapítható, hogy a CO₂-referenciaértéktől való eltérés miatti kibocsátástöbblet 146,56 t volt, míg a CO₂-referenciaértéktől való eltérés miatti kibocsátásmegtakarítás 12,80 t. Forintosítva ez azt jelenti, hogy 2012-ben 5 611 400 Ft került levonásra CO₂-máluszként, amiből a CO₂-semlegesítésre a levont összeg fele – 2 805 700 Ft – fordítható.

Ebből az összegből egy olyan parkosítással, városzöldítéssel kapcsolatos projekt megvalósítását szeretnénk megkezdeni, amely Budapesten – lehetőleg a belvárosban, a peremkerületeken belül eső városrészek valamelyikében – valósul meg. Fontos szempont a faültetéshez kiválasztott helyszín esetében, hogy bővíthető legyen, így a következő években keletkező, a CO₂-semlegesítésre levont összegeket is ide tudjuk majd befektetni.

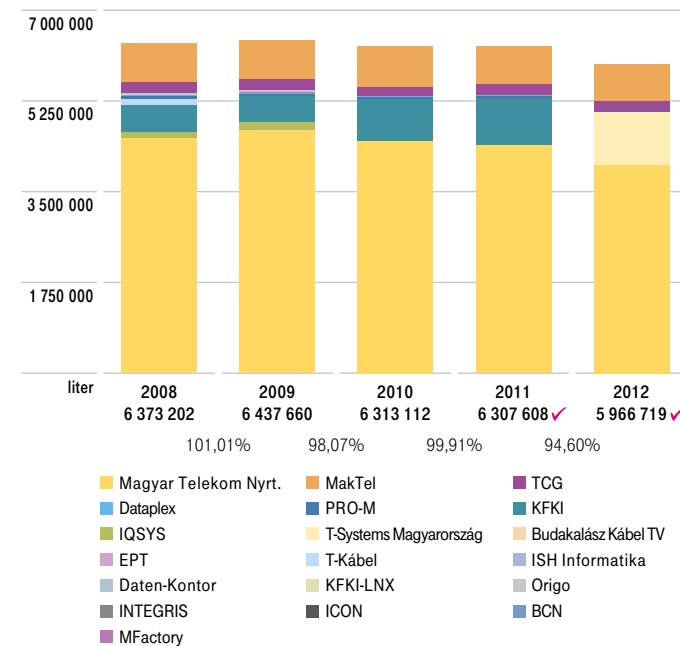
Gépjárművek üzemanyag-felhasználása

A vállalatcsoport összes üzemanyag-fogyasztása az előző évihez képest jelentősen, 5,4%-kal ✓ csökkent. A fogyasztáscsökkenés tekintetében jelentős szerepet játszottak a takarékosági intézkedések, az utazást csökkentő megoldások és az alacsonyabb fogyasztású gépjárművek beszerzése.

Tagvállalati bontásban:

Csökkentette felhasználását a Magyar Telekom Nyrt. (8,63%-kal ✓), a TCG (0,34%-kal ✓), a MakTel (2,68%-kal ✓) és a több volt tagvállalati is magában foglaló a T-Systems Kft. (felhasználása 1004 ezer liter).

GÉPJÁRMŰVEK ÖSSZES ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Üzemanyagokénti bontásban

Gázolaj

A gázolajfogyasztás a 2011-es adatokhoz képest jelentős mértékben, 6,08%-kal ✓ csökkent.

Tagvállalati bontásban:

A Magyar Telekom Nyrt. 9,66%-kal ✓ csökkentette felhasználását, a TCG felhasználása stagnált (197 720 ezer l ✓).

A MakTel 0,43%-kal ✓ növelte felhasználását.

A T-Systems felhasználása 340 490 ezer liter ✓ volt.

Benzin

A benzinfelhasználás csoportszinten az előző évihez képest 4,66%-kal ✓ csökkent.

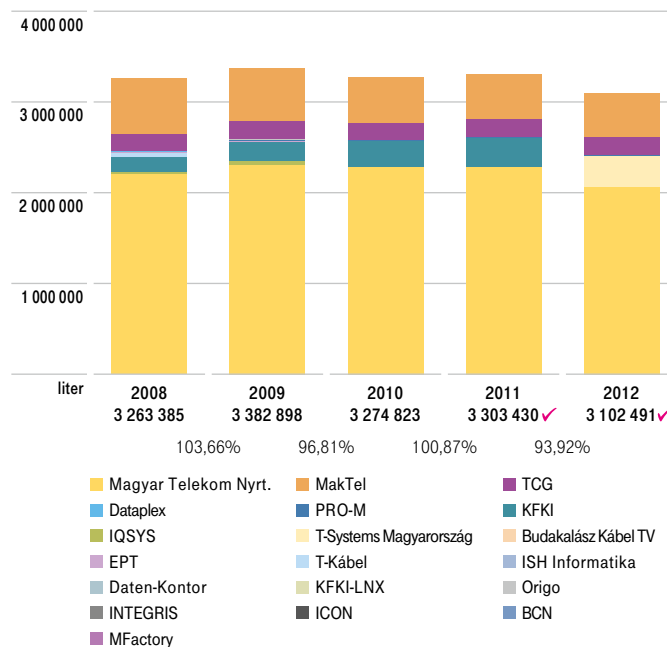
Tagvállalati bontásban:

A Magyar Telekom Nyrt. 7,52%-kal ✓, a TCG 16,52%-kal ✓,

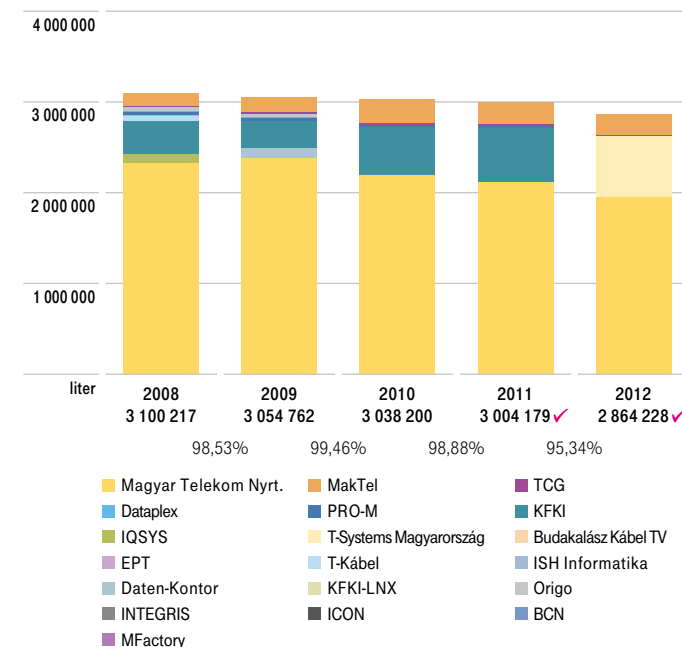
a MakTel 8,78%-kal ✓ csökkentette a felhasználását.

A T-Systems felhasználása 663 741 ezer liter ✓ volt.

**GÉPJÁRMŰVEK ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA (GÁZOLAJ)
MAGYAR TELEKOM CSOPORT**



**GÉPJÁRMŰVEK ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA (BENZIN)
MAGYAR TELEKOM CSOPORT**



Gépjárművek darabszáma

A Magyar Telekom Csoport gépjárműflottája a 2011-es évihez képest közel 0,02%-kal ✓ bővült.

Üzemanyagtípus szerinti bontásban:

Benzinüzemű gépjárművek száma:

1622 db ✓, ami 4,98%-kal ✓ több, mint az előző évben.

Dízelüzemű gépjárművek száma:

2396 db ✓, ami 3%-kal ✓ kevesebb, mint 2011-ben volt.

Elektromos meghajtású gépjárművek száma: 2 db ✓.

Felhasználás szerinti bontásban:

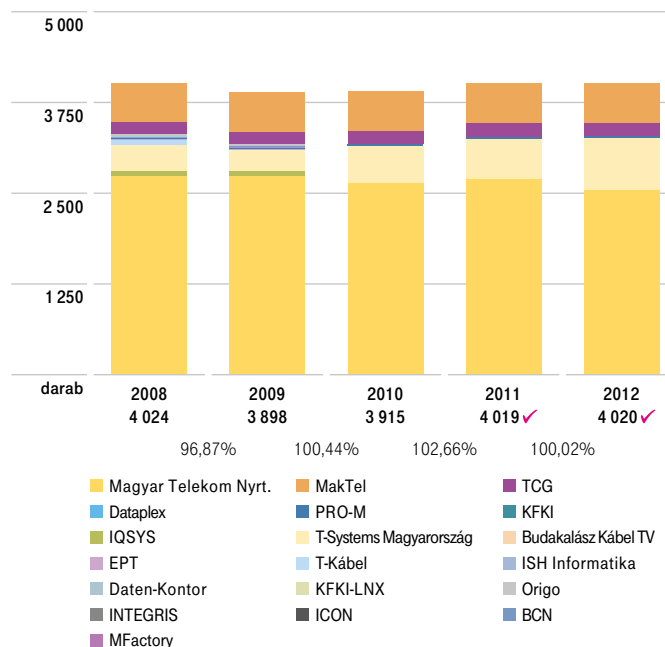
Üzemi használatú gépjárművek száma:

2440 db ✓, ami 7,33%-kal ✓ kevesebb, mint 2011-ben volt.

Személyi használatú gépjárművek száma:

1580 db ✓, ami 14%-kal ✓ több, mint 2011-ben volt.

ÖSSZES GÉPKOCSI, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



ELEKTROMOS AUTÓ

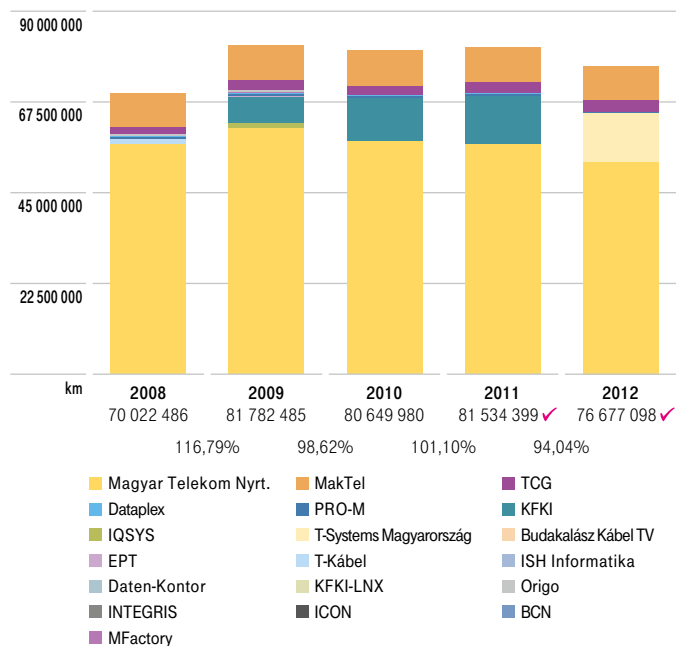
A Magyar Telekom Nyrt. flottájában 2012-ben is futott két kicsi, zöld, gyors és feltűnő, kívül-belül zöld Citroën C-Zero elektromos kisautó. Egyikükkel a műszerész szakemberek járnak Budapest belvárosában és a Várnegyedben, ezzel is csökkentve a környezeti terhelést. A másikat a Telekom munkatársai használhatják kulcsos autóként.

A járművek töltése az állandó telephelyeken (Dob u., Krisztina körüti épület) kiépített csatlakozókon történik.

A két jármű fogyasztása 2012-ben összesen 13 095 kWh ✓ volt, ebből a szervizautóként üzemelő 8170 kWh ✓, a dolgozói autóé 4925 kWh ✓.



GÉPJÁRMŰVEK FUTÁSTELJESÍTMÉNYE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Gépjárművek futásteljesítménye

A gépjárművek futásteljesítménye jelentősen befolyásolja a vállalathoz kapcsolódó CO₂-kibocsátást, hiszen a több utazás több üzemanyaggal is jár. Éppen ezért a Magyar Telekom Csoport nagy hangsúlyt fektet az utazások kiváltására a rendelkezésére álló infokommunikációs eszközökkel – mint a video- és audiokonferencia. A törekvés sikeres volt:

a vállalat 2012-ben 5,96%-kal ✓ szorította le a gépjárművei által futott kilométerek számát. A csökkenés igen jelentős egy olyan cég esetében, ahol a hibaelhárítás, a szolgáltatásbekapcsolás ma még – elenyésző kivétellel – a helyszínen történik. A siker eléréséhez fontos volt a jó munkaszervezés, a gördülékeny elektronikus ügyintézés és szerelői munkafelület.

Tagvállalati bontásban:

A Magyar Telekom Nyrt. 7,57%-kal ✓, a MakTel 2,84%-kal ✓, csökkentette, míg a TCG 4,61%-kal ✓ növelte futásteljesítményét. A T-Systems Magyarország Kft. gépjárműveinek futásteljesítménye 2012-ben 12 164 080 km ✓ volt.

Utazáscsökkentő megoldások

A vállalatcsoport – az előző években már megszokott módon – infokommunikációs adottságait kihasználva 2012-ben is jelentős mennyiségű CO₂-kibocsátást előzött meg.

2012-ben is elérhető volt az előző évek jelentéseiben is szereplő **TelePresence videokonferencia szolgáltatás**, melyet a vállalat munkavállalói is rendszeresen használtak. 2012-ben emellett a vállalat minden munkavállalója részére biztosította a kapcsolattartás egy új eszközét: az office kommunikátort, amellyel akár többfős video- és audiokonferenciát is lehet kezdeményezni, valamint prezentációt, munkadokumentumot megosztani a résztvevőkkel.

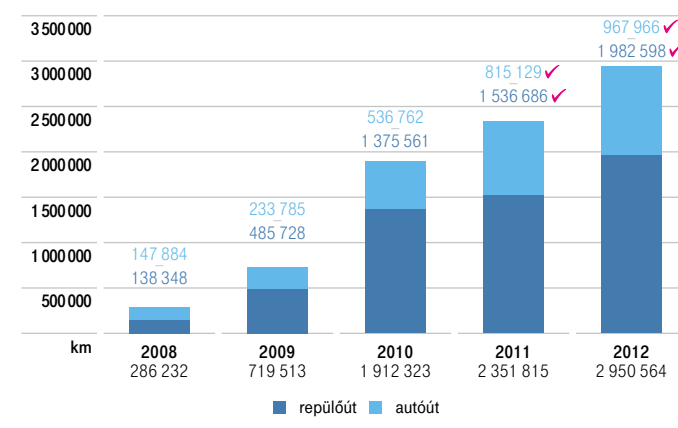
Utazási eszköz szerint csoportosítva:

- kiváltott repülőút: 1 982 598 km ✓
- kiváltott autót: 967 966 km ✓

A kiváltott autótól megtakarított üzemanyag:

- megtakarított gázolaj: 42 664 liter ✓
- megtakarított benzin: 32 227 liter ✓

VIDEOKONFERENCIÁVAL KIVÁLTOTT UTAZÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Kerékpáros futárszolgálat

A Magyar Telekom Nyrt. küldeményeinek egy részét 2012-ben is kerékpáros futárszolgálat segítségével továbbította. Ezzel a megoldással 1132 km-nyi autós utat váltott ki és 0,19 tonna CO₂-kibocsátást előzött meg.

TeleKocsi

Továbbra is a kollégák rendelkezésére áll a Magyar Telekom Nyrt. által fejlesztett TeleKocsi rendszer. Ennek igénybevételével az azonos irányba utazók egyazon autóval utazhatnak, ami további kilométer-megtakarítást eredményez. 2012-től már a T-Systems dolgozói is használhatják a TeleKocsi szolgáltatást.

TELEBIKE

2012-ben kezdtük el a TeleBike – Önkiszolgáló munkatársi kerékpárkölcsonzó rendszer koncepciójának kialakítását. A szolgáltatás lényege, hogy a vállalat 4 budapesti telephelye között kínálja alternatív és környezetbarát közlekedési lehetőséget a Telekom dolgozói számára.

A TeleBike a külföldi nagyvárosokban már jól bevált közösségi kerékpárkölcsonzó rendszerek mintáját követi. Az első olyan ingyenes, vállalati kerékpárkölcsonzó lenne Magyarországon, melynek működtetését kifejezetten erre a célra fejlesztett informatikai rendszer és számos kényelmi funkció támogatja:

- cégen belül kialakított regisztrációs és PIN-kód-kezelési folyamat,
- a kölcsönzést egyszerűsítő ügyfélkártya,
- SMS- értesítés a lakatkódról,
- forródrót és assistance szolgálat az üzemidő alatt.

A T-Systems Magyarország Zrt. Budafoki úti székházban és a régiós telephelyeken is elérhető a videokonferencia, a TelePresence rendszerek. A 2012-es évben a cég megközelítőleg 824 940 km-t váltott ki és megközelítőleg 169 t CO₂-kibocsátást előzött meg ezek használatával.

2012-ben a Crnogorski Telekom számítógépeinek 26%-ára telepítették a Microsoft Lync alkalmazást, ami lehetővé teszi az üzenetek, hang- és videokonferencia segítségével történő kapcsolattartást a DT Csoporton belül. A többi tagvállalathoz hasonlóan Montenegróban is előnyben részesítik a TelePresence használatát, ami kiváló minőségű videokonferencia létrehozásával köti össze az egymástól távol dolgozókat.

Utazáscsökkentő megoldások a Makedonski Telekomnál:

- A GMC döntése alapján optimalizáltuk és csökkentettük a 2012. évi utazási költségvetést.
- Az utazásokat a szükséges minimumra csökkentettük a felső vezetők körében, a többi vezető és munkavállaló pedig csak kivételes esetekben utazhat.
- A szomszédos és a balkáni országok esetében egyre többet használunk gépjárművet repülőgép helyett.
- Bátorítjuk és alkalmazzuk a közös és kombinált utazási formákat. Egy gépjárművet egyszerre több személy vesz igénybe; egy autót több megbeszélésen, eseményen való részvételre is felhasználunk.
- A társaság biztosítja a TelePresence igénybevételének lehetőségét, amit a személyes találkozók és utazás kiváltására alkalmazzunk.
- Egyre több esetben használunk e-learning platformot és virtuális elektronikus tanfolyamokat, így a munkavállalók utazás nélkül, online vehetnek részt a belső képzéseken.

Papírfelhasználás

A Magyar Telekom Csoport több ezer munkavállalója végez irodai munkát, ami jelentős papírfelhasználással jár. Bár ennek CO₂-kibocsátási vonzata nem jelentős – a teljes érték mindössze 1,49%-a ✓ – a vállalat arra törekszik, hogy minél alacsonyabb legyen ez az érték. Ez az irodai papírfelhasználás csökkentését jelenti, mind az irodán belül felhasznált, mind a kommunikációs célú anyagok tekintetében. A 2011-ben elindult nyomtatókonzolidációs program 2012-ben befejeződött, így most már minden munkavállaló korszerű, kétoldalas nyomtatásra is alkalmas nyomtatóval dolgozhat. Ezek a készülékek újrahasonosított papír használatára is alkalmasak.

TÁVKÖZLÉSI HIBAJAVÍTÁS, LÉTESÍTÉS PAPÍRMENTESÍTÉSE

A korábbi papíralapú dokumentáció helyettesítésére a Magyar Telekom az üzembe helyezésért és hibaelhárításért felelős szakemberei számára tableteket (Samsung Galaxy Note) biztosított, melyekre az eltérő igényeknek megfelelő speciális alkalmazásokat is fejlesztett (szkenelés, elektronikus aláírás stb.). Ez a munkaszervezés hatékonyságának növelésén túl költség-, idő- és energiamegtakarítást, valamint a papírfelhasználás csökkenését eredményezi. A projekt – még több elektronikus alkalmazás kifejlesztésével – 2013-ban is folytatódik.



A T-Systems Magyarország Zrt. papírhasználat-csökkentésére vonatkozó kezdeményezéseinek eredményeképpen 17 776 lappal csökkentette éves papírfelhasználását (átlagosan 8 db lap/szerződés mennyiséggel számolva). A papírfelhasználás adatainak összesítése 2011. december 31-éig kézi módszerrel történt a Hun utcai telephelyen. 2012 I. negyedévében – vezetői jóváhagyás után – a cég költözése és annak előkészületei miatt nem történt meg a felhasználás össze- számlálása; erre az időszakra becsült mennyiség esik. A Budafoki úton a multifunkcionális gépek esetében központilag történik a papírfelhasználás nyomon követése. A 2012-es adatok alapján a becsült papírfelhasználás 2028 lap/fő/év lett. Ez a 2011-es adatokhoz viszonyítva kb. 21,5%-os csökkenést jelent fajlagosan.

Az egészségügyi ágazat (ISH) 2012-ben 60%-ban újrahasznosított papírt használt. A papírmentes iroda érdekében ügyfélkaput alakítottunk ki, a dokumentumkezelés elektronikus úton valósul meg. Az ügyfélkapu bevezetésével megközelítőleg 28 800 lapos megtakarítást értünk el (havonta mintegy 1200 esetbejelentés, átlagosan 2 lap/eset).

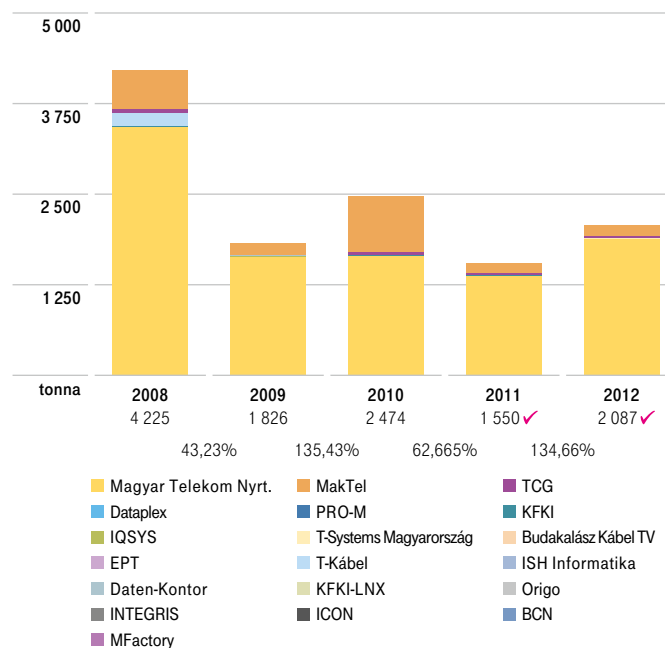
A Crnogorski Telekomnál 2010-ben vezettek be egy, a nyomtatási költségeket racionalizáló intézkedést, ami egyben a papírfelhasználást is csökkenti. A nyomtatókon a gazdaságos nyomtatási mód lett az alapbeállítás, az erre alkalmas nyomtatókon kétoldalas nyomtatás történik. Életbe lépett a nyomtatások mennyiségét korlátozó szabály is: azok a munkavállalók, akiknek a munkaköri leírásuk alapján nem szükséges nyomtatniuk, nem használhatnak nyomtatót. Mindezek eredményeképpen a CT összesített nyomtatási költsége (papír és toner) kb. 30%-kal csökkent. Ez a költségszint 2012-ben változatlan maradt. 2011-ben a Crnogorski Telekom – az országban elsőként – elektronikus bérjegyzéket vezetett be. Az elektronikus bérjegyzék nem csupán adatbiztonsági szempontokból jelentett előrelépést, de az érintettek leterheltségét is csökkentette, és szükségtelemné tette a speciális papír és borítékok importálását. 2012 januárjában új megrendelési eljárást vezettek be a munkavállalók használatába adott mobiltelefonokra vonatkozóan, ami – a korábban alkalmazott papíralapúval szemben – elektronikus folyamatra épül.

A Makedonski Telekomnál a papírfogyasztást költségvetési korlátozással kontrollálják. A papírfogyasztás csökkentése terén nagyon fontos a papírmentes munkavégzés, az elektronikus nyomtatványok használata, amit automatizált üzleti folyamatok biztosítanak.

Papírfelhasználás összesen

A papírfelhasználás csökkentése érdekében hozott intézkedéseket az indokolta, hogy a Magyar Telekom Csoport összes papírfelhasználása jelentősen, 34,68%-kal növekedett a korábbiakhoz képest.

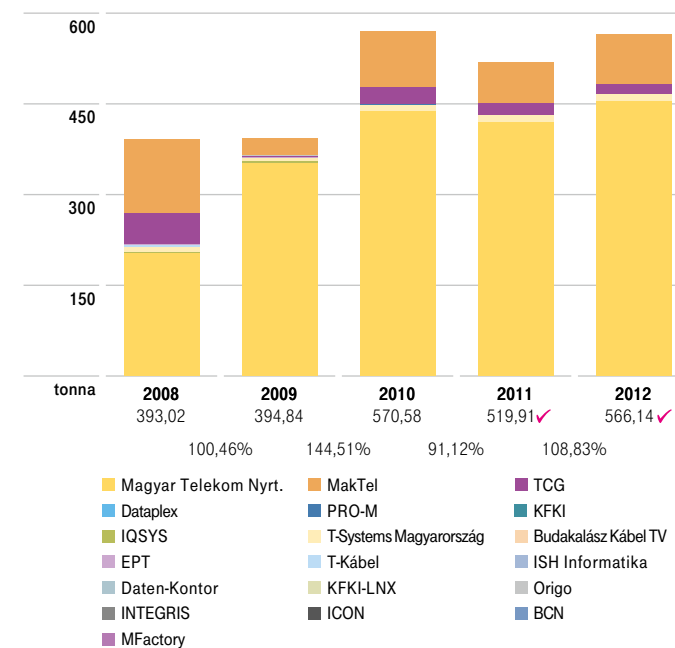
ÖSSZES PAPIRFELHASZNÁLÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Tagvállalati bontásban:

A Magyar Telekom Nyrt. 37,31%-kal növelte, míg a MakTel 29,28%-kal növelte, míg a TCG 22,41%-kal csökkentette a felhasználását. A T-Systems felhasználása – új adatszolgáltatóként – 14,03 tonna. A cégcsoport 2012-ben az előző évivel közel azonos, 216 tonna mennyiségben használt fel újrahasznosított papírt, ami 10,37%-a a teljes mennyiségnek.

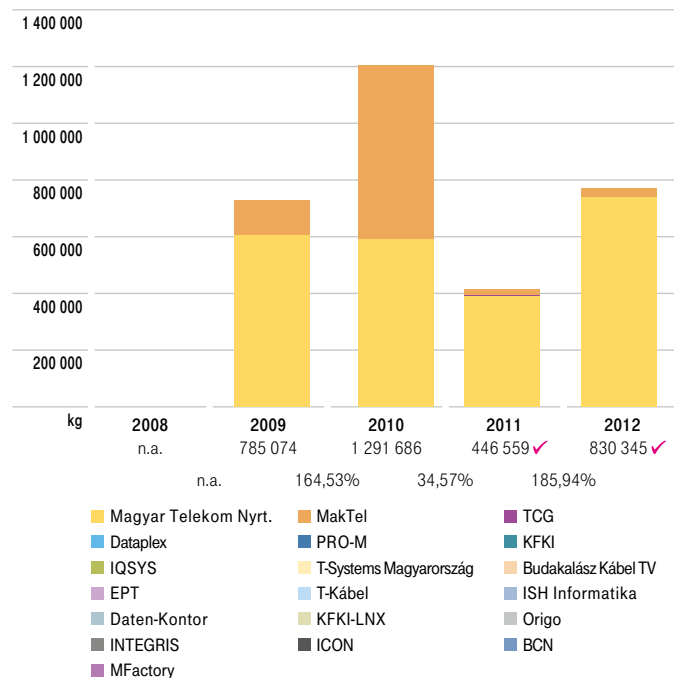
MUNKATÁRSÁK ÁLTAL FELHASZNÁLT IRODAI PAPIR MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Munkatársak által felhasznált irodai papír

A munkatársak által felhasznált irodai papír mennyisége 8,89%-kal emelkedett, ennek 4,03%-a volt újrahasznosított papír.

MARKETING- ÉS PR-CÉLOKRA FELHASZNÁLT PAPÍR MAGYAR TELEKOM CSOPORT

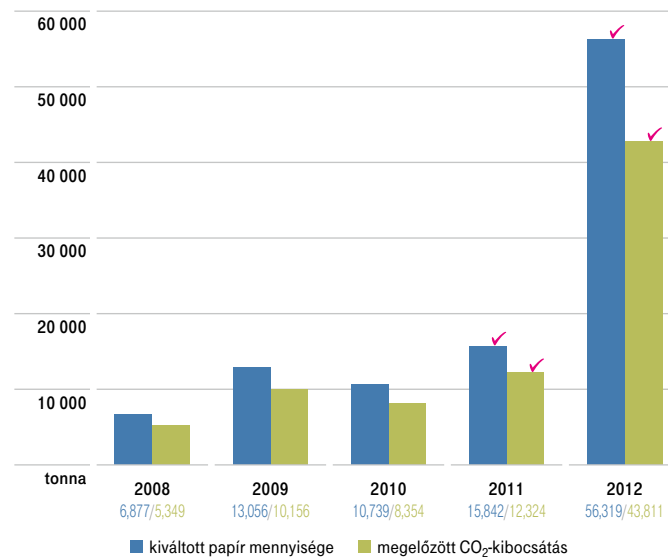


Marketing- és PR-célokra felhasznált papír

A reklámcélú felhasználás Magyar Telekom Csoport szinten jelentősen, 85,94%-kal ✓ növekedett az előző évihez képest.

A tendencia hatásainak mérséklésére a Magyar Telekom Nyrt. a következőket vezette be 2012-ben.

TÁVSZÁMLÁK KIBOCSÁTÁSÁVAL KIVÁLTOTT PAPÍR ÉS MEGELŐZÖTT CO₂-KIBOCSÁTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Távszámlák kibocsátásával kiváltott papír és megelőzött CO₂-kibocsátás

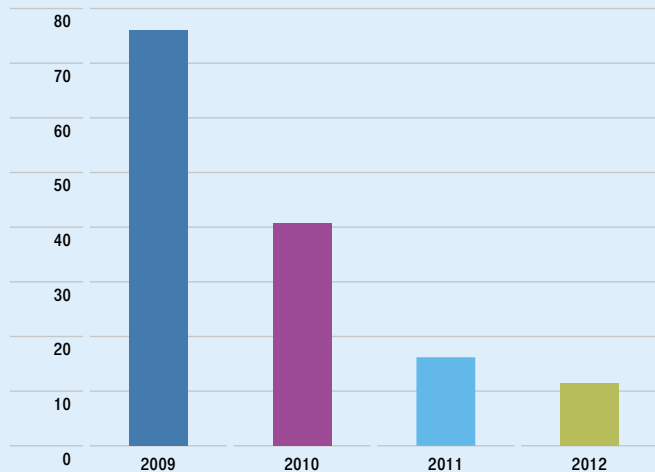
A vállalatcsoport 2012-ben ügyfelei részére 3 312 909 db ✓ elektronikus számlát bocsátott ki, amivel több mint 56 tonna ✓ papírt takarított meg és közel 44 tonnányi ✓ CO₂ kibocsátását előzte meg. Ez a mennyiség közel négyszerese az előző évi elektronikus számla-kibocsátásnak, ami a távszámlarendszer fejlesztésének és a jelentős kommunikációs tevékenységnek köszönhető.

PAPÍRALAPÚ REKLÁMANYAGOK OPTIMALIZÁLÁSA (2012)

Az eladáshelyi reklám a Magyar Telekom Nyrt. életében is nagy szerepet játszik, az értékesítési hálózatban szinte mindenki használt már különböző szórólapokat. Látványosak a kirakati és üzletláti plakátok is, a lépcsőházakba napi szinten kerülnek ki plakátok. Egy ekkora vállalat tonnákban mérhető mennyiségű papírt használ el minden hónapban értékesítést támogató anyagokra. Több intézkedésre is sor került a gyártott anyagok mennyiségének leszorítása érdekében:

- Több szórólapot is megszüntettünk, illetve összevontunk.
- A gyártói anyagok legnagyobb részét kivontuk az üzletekből.
- A különféle folyamatracionalizálási intézkedések következményeként ma már rendszeresek az egyeztetések a következő időszakokra vonatkozó szóróanyagok tervezése kapcsán.

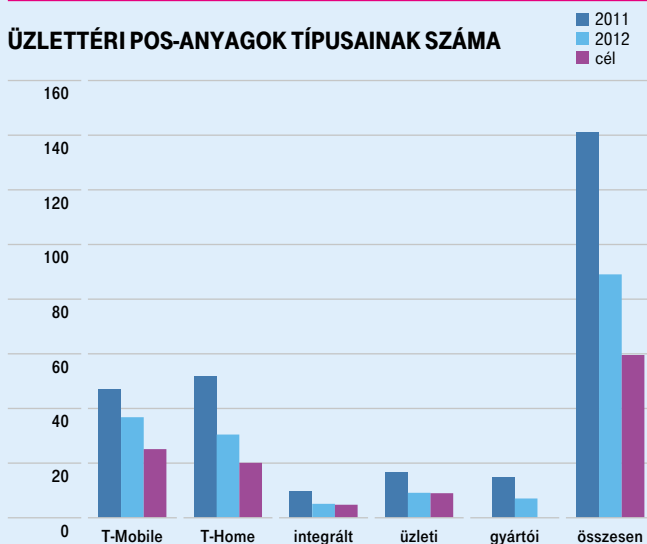
SELEJTEZETT POS-ANYAGOK (MFt)



- Csökkentettük a szórólapok csomagolási egységét (az egységcsomagot 2013 januárjában tovább finomítottuk).
- Egyre nagyobb hangsúlyt helyezünk az elektronikus kommunikációra (pl. az üzletekben található kijelzők változatosabb tartalmára vagy az ügyfeleknek e-mailben információkat küldő ÜTP-rendszerre).

Fenntarthatósági szempontból jelentős lépés, hogy míg 2008-ban a legyártott POS-anyagok 25%-át selejteztük ki felhasználatlanul, addig 2012-re ez az arány 5–8%-ra csökkent. Emellett a központi raktárban leselejtezett szóróanyagokat az egyik nyomda elszállítja és feldolgozza, így újrapiapként tovább hasznosulnak. A selejtezett anyagok csökkenése jelentős anyagi erőforrásokat is felszabadított a Telekomnál, ezzel is elősegítve hello holnap! törekvéseink finanszírozását.

ÜZLETLÁTI POS-ANYAGOK TÍPUSAINAK SZÁMA

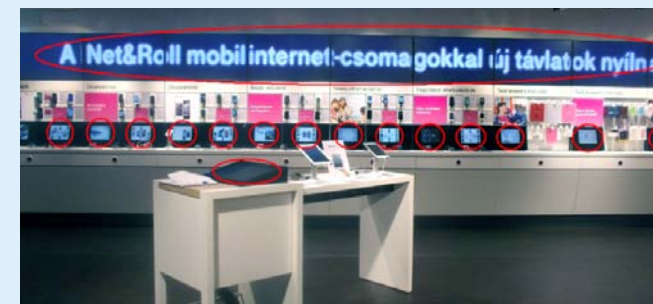


Az utóbbi 4 évben a leselejtezett POS-anyagok értékét majdnem 80 millió forintról sikerült 16 millió forintra csökkenteni. 2013-as célunk 15 millió forint alatt maradni.

Az üzletláti anyagok egyszerre sokféle anyag megtalálható. 2011-ben még 140-féle anyag volt érvényben egy adott hónapban, 2012-ben már 100 alatti volt ez a szám, 2013-ban pedig 60-70-féle érvényes anyag a cél (amiben benne vannak a területenként különböző ajánlatainkat tartalmazó szórólapok, plakátok, valamint 12-féle szerződés melléklet is).



Nyomatott üzletláti reklámanyagok: árcímkek, kirakatmatrica, kirakati plakát, roll-up, szórólapok (2005-ös arculatú üzlet)

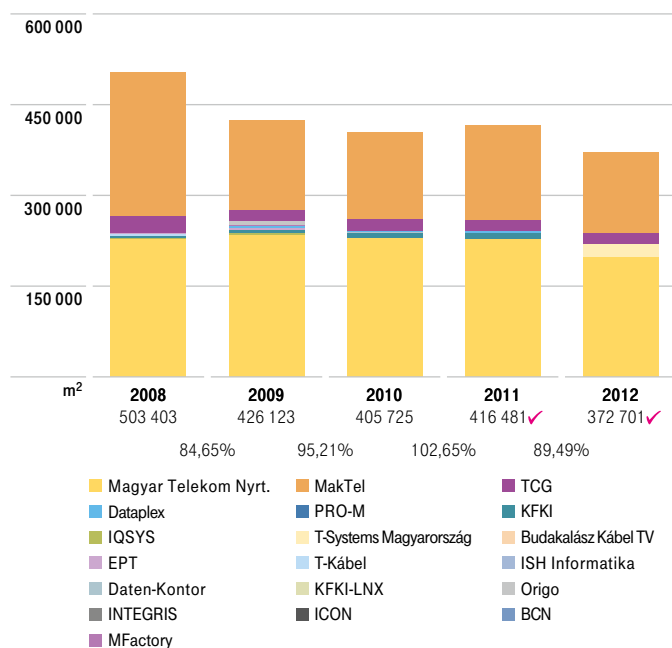


Elektronikus felületek az üzletláti (2010+ arculatú üzlet)

4.2. VÍZFELHASZNÁLÁS

A Magyar Telekom Csoport vízfelhasználása kizárólag szociális célokat szolgál. A csoportszintű felhasználás az előző évihez képest jelentősen, 10,51%-kal ✓ csökkent.

VÍZFELHASZNÁLÁS, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



4.3. BIOLÓGIAI SOKFÉLESÉG

Az infokommunikációs szolgáltatások az egész ország területén elérhetőek (külföldi tagvállalatok esetében is), így jelen vannak a védett természeti helyeken is. Amennyiben ilyen helyszíneken történik hálózatterülepítési, fejlesztési beruházás, a vállalatcsoport külön gondot fordít a jogszabályi megfelelésre. Ilyen esetekben az előírásoknak megfelelően hatástanulmányt készítet, egyeztetést folytat az érintett szakhatóságokkal, például a nemzeti parkok igazgatóságaival. A korábbi évek jelentéseiben már szerepelt, hogy az ilyen területeken az internet használata és a megfigyelőrendszerek alkalmazása milyen nagy jelentőséggel bír a tudományos kutatások esetében. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

Tájképi hatás/bázisállomások, tornyok

A cégcsoport fontosnak tartja, hogy a beruházások, az egyes kivitelezések során az elérhető legkisebb mértékben változzon a táj és a környezet eredeti állapota, az építmények a lehető legjobban illeszkedjenek az adott tájegység, város, falu megjelenéséhez. Kiemelt törekvésünk, hogy – ahol erre a műszaki feltételek is adottak – a tájképi hatást romboló föld feletti hálózatokat a föld alá vigyük. Ahhoz, hogy mindenhol kielégítő mértékben tudjunk mobilszolgáltatást biztosítani, elengedhetetlen volt tornyok, bázisállomások telepítése, de ez ma már nem jellemző. Minden szempontból előnyösebb megoldás más társaságokkal közösen használni a távközlési tornyokat, illetve a már meglévő infrastruktúrákat hasznosítani.

Előző évhez képest csoportszinten:

- A bázisállomások száma 2012-ben 4964 db, ami 4%-kal kevesebb, mint 2011-ben volt.
- A távközlési tornyok száma: 2012-ben 2373 db, ami 2,86%-kal kevesebb, mint 2011-ben volt.
- A Csoport által a többi szolgáltatóval közösen használt tornyok aránya a Csoport összes tornyához viszonyítva 79,85%, azaz 1895 db.

4.4. KIBOCSÁTÁSOK

Légköri kibocsátás

Az előző évekhez képes nem történt változás. Bővebb információt a 2009-es Fenntarthatósági jelentés tartalmaz. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

Talajba, felszíni és felszín alatti vizekbe történő kibocsátás

Az előző évekhez képes annyi változás történt, hogy a Magyar Telekom budaörsi raktárbázisát bekötöttük a szennyvízhálózatba, és az eddig üzemelő eleven iszapos szennyvíztisztító berendezést is megszüntettük. Ezzel kapcsolatosan a 2009-es Fenntarthatósági jelentés tartalmaz további információt. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

A Magyar Telekom Nyrt. három kihelyezett fokozatában – bűncselekmény miatt – elfolyt a transzformátorolaj, ami – ha kismértékben is, de – szennyezte a talajt. A talaj kárenyhítését elvégeztük, a szennyezett földet kitermelés után – mint veszélyes hulladékot – engedéllyel rendelkező szakcégnak adtuk át ártalmatlanításra.

Zaj- és rezgésterhelés

Az előző évekhez képest nem történt változás. Bővebb információt a 2009-es Fenntarthatósági jelentés tartalmaz. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

4.5. HULLADÉKOK

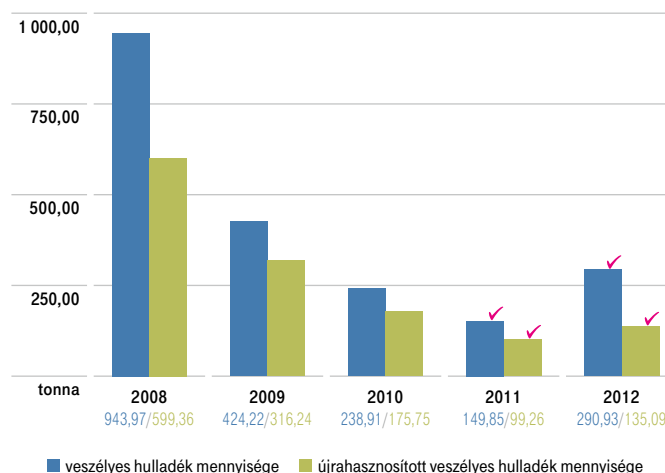
A vállalatcsoport törekvései között szerepel, hogy beszerzései során azokat a termékeket részesítse előnyben, amelyek nem tartalmaznak veszélyes anyagokat, így felhasználásuk után sem keletkezik veszélyes hulladék. Hulladékgazdálkodás tekintetében minimális elvárásnak tekinthető a jogszabályi megfelelés. A hulladékokat csak engedéllyel rendelkező, szerződött partnereknek adjuk át további kezelésre. Az elektronikai berendezések tekintetében a Magyar Telekom eleget tesz visszavételi kötelezettségének.

A Magyar Telekom Nyrt. 2012-ben is indított lakossági webshop-akciókat a használt készülékek gyűjtésére, aminek eredményeképpen 2404 db ✓ készüléket gyűjtöttünk vissza. A készülékek nagy része – ellenőrzés és a memória törlése után – újrahasználatra, míg a fennmaradó rész újrahasznosításra kerül.

Veszélyes hulladék

2012-ben a veszélyes hulladékok mennyisége jelentősen, szinte a duplájára (94,14% ✓) nőtt. Ennek oka az, hogy ebben az évben jelentős mértékű beruházás történt, az ennek során leszerelt berendezésekből keletkező hulladékok között pedig sok veszélyes hulladék volt,

VESZÉLYES HULLADÉK ÉS ÚJRAHASZNOSÍTOTT VESZÉLYES HULLADÉK, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



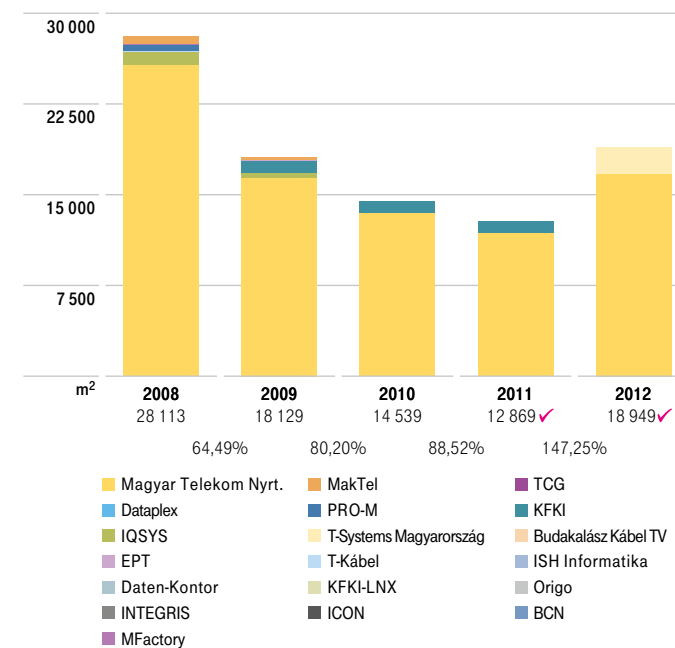
főként akkumulátorok. A külföldi tagvállalatok (MakTel, TCG) 2012-ben pontosították adatszolgáltatásukat, aminek kapcsán emelkedett a keletkezett veszélyes hulladékok mennyisége is. A Magyar Telekom Nyrt.-nél 59,29%-os ✓ emelkedést eredményezett a már említett, transzformátorolajjal szennyezett föld (amit veszélyes hulladékként átadtunk semlegesítésre egy erre szakosodott cégnek). A T-Systems Magyarország Kft.-nél 1,32 tonna ✓ veszélyes hulladék keletkezett.

A veszélyes hulladékok 46,43%-át ✓ újrahasznosítjuk. Az újrahasznosítási folyamat elvei megegyeznek a korábbi jelentésben megfogalmazottakkal.

Kommunális hulladék

A Magyar Telekom Csoportnál keletkező kommunális hulladék mennyisége 2012-ben jelentősen, 47,25%-kal ✓ emelkedett az előző

KOMMUNÁLIS HULLADÉK MENNYISÉGE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



évihez képest. Ennek oka az eladott ingatlanok kiürítéskor keletkező szemét, ami kommunális hulladékként került elszállításra.

A Makedonski Telekom megszervezte a papír, a műanyag, a fém és a veszélyes hulladékok szelektív elhelyezését, figyelembe véve a vonatkozó eljárásokat és a helyi jogszabályi követelményeket.

Egyéb hulladék

Egyéb hulladéknak tekintjük a selejtezett és nem hasznosítható bútorokat és a szelektíven gyűjtött hulladékokat (PET palack, üvegek, italos dobozok stb.). A vállalatcsoport – az előző évek gyakorlatának megfelelően – kiemelt feladatként kezeli az ilyen jellegű hulladék szelektív gyűjtését. 2012-ben 3 telephelyen bevezettük a szelektív hulladékgyűjtést, így a kollégák már 18 telephelyen tudják a szemetet fajtánként gyűjteni.

2012-ben 343,27 tonna ✓ egyéb hulladék keletkezett a vállalatcsoportnál, ami több mint duplája az előző évinek. Ez főként fa csomagolási hulladék, ami a selejtezett és nem hasznosítható bútorok jelentős mennyiségéből ered. Ennek a mennyiségnek a 13%-a került újrahasznosításra. 2012-ben a Csoport „egyéb hulladék” mennyiségében a MakTel adata is szerepel (46,8 t ✓).

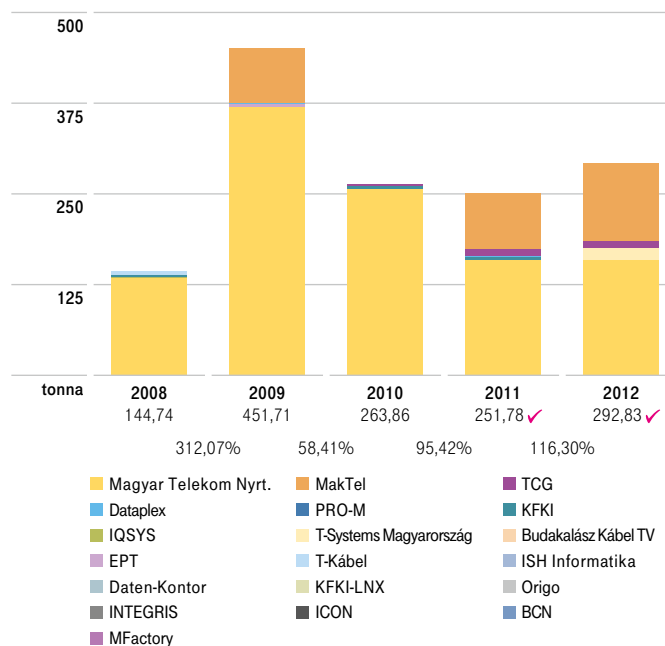
Papírhulladék

2012-ben a papírhulladék mennyisége 16,3%-kal ✓ növekedett. A papírhulladék éves mennyisége – ahogy a diagramon is érzékelhető – évről évre ingadozik. A papírhulladék a bizalmas iratok selejtezéséből adódik, de jelentős mennyiségű papírselejt keletkezik a szervezetek új telephelyre történő költözése során is. A szelektív irodai papírhulladék-gyűjtés az előző évek gyakorlatának megfelelően történik.

Távközlési hulladék

A Magyar Telekom Csoport arra törekszik, hogy ügyfeleinek a legjobb szolgáltatásokat nyújtsa, ezért elengedhetetlen a szolgáltatások, berendezések folyamatos fejlesztése. Ennek folyamán számos eszköz kerül ki használatból. A leszerelt gépeket értékesítjük; elsősorban berendezésként, másrészt hulladékként. A hulladékként való értékesítés során a szerződött, megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező partner újrahasznosítja a már nem használható gépeket,

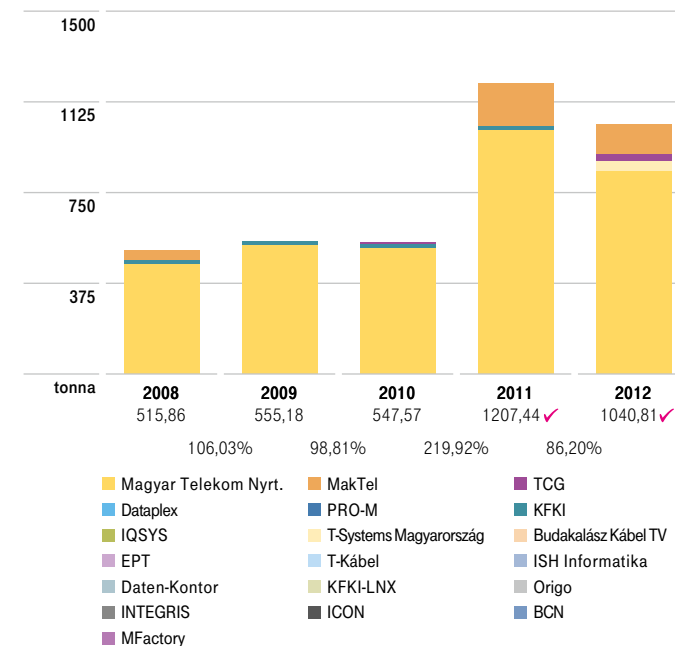
PAPÍRHULLADÉK MENNYISÉGE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



és egyúttal értékes anyagokat nyer ki (tantál, arany, volfrám stb.); ennek eredményeképp csökken a bányászatukból eredő környezeti terhelés. A Csoport valamennyi tagjának kiemelt törekvése, hogy a keletkező hulladékot újrahasznosítsák.

A Magyar Telekom Csoportnál 2012-ben 1233,71 tonna ✓ távközlési hulladék keletkezett. Ez 2,26%-kal ✓ több, mint az előző évben.

ÚJRAHASZNOSÍTÁSAR ÁTADOTT TÁVKÖZLÉSI HULLADÉK MENNYISÉGE, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Az újrahasznosítási arány 2011-ben 100% volt, 2012-ben a hulladékok összetétele miatt ez csak 84,36%.

A T-Systems Magyarország Zrt.-nél az ügyfelektől leszerelt, valamint a saját tulajdonú IT-eszközökből 2012-ben 17 796 kg elektronikai hulladék keletkezett és került átadásra. A különféle eszközök után fizetendő termékdíjat leróttuk. A használt elektronikai berendezéseket

Környezetvédelmi szempontok indokolták a Magyar Telekom Nyrt.-nél 2011 végén indult bontási projekt létrehozását. Ennek során az olyan nagy egységű kábelek kerültek felszabadításra, melyekben csak néhány érpár volt foglalt. Ezt követően a használaton kívüli, nagy egységű és egyéb rézerű kábeleket kiváltottuk. Éves szinten 565 tonna hulladékanyagot adtunk le, ami 392 millió Ft bevételt eredményezett. A kiváltott központok és erősítőállomások bontásával több 10 ezer tonna hulladékanyagot sikerült értékesítenünk, ami 25 millió Ft-os bevétellel járt. Mindkét esetben újrafeldolgozással foglalkozó cégeknek értékesítettük a felszabaduló nyersanyagot.

a T-Systems visszavette ügyfeleitől, és selejtezés után – elektronikai hulladékra vonatkozó, érvényes engedéllyel rendelkező – hulladékkezelőnek adta át. Gyűjtési, kezelési kötelezettségének az Országos Hulladékgazdálkodási Ügynökségen keresztül történő, kollektív teljesítés útján felelt meg a vállalat.

A Crnogorski Telekom 2012-ben a régi elektronikai (mind informatikai, mind távközlési) berendezések begyűjtésével mintegy 30 000 euró megtakarítást ért el.

4.6. KÖRNYEZETI CÉLOK ÉS KÖLTSÉGEK

Elektromosenergia-fogyasztás terén jelentős, 5,37%-os csökkenést értünk el csoportszinten, amivel túlléptük a 2015-re kitűzött célértéket. Mindez az energiacsökkentő megoldások bevezetésének hatása.

Földgázfelhasználás terén az előző év növekedéséhez képest a bázisévhez (2010) viszonyítva 28,95%-os csökkenést értünk el a kazáncseréknek, kazánrekonstrukcióknak köszönhetően.

Tényező	Cél csoportszinten 2011–2015	Időarányos teljesülés, 2012 (bázisév: 2010)
Elektromosenergia-felhasználás	-5%	teljesült
Földgázfelhasználás	-5%	teljesült
Fűtésienergia-felhasználás	-5%	teljesült
Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása		
gázolaj	-5%	teljesült
benzin	-5%	teljesült
Energiahatékonysági mutató	48 Gbit/kWh	teljesült
Papírfelhasználás	-30%	teljesült
Irodai papír/újrahasznosított papír aránya	25%	nem teljesült

A fűtő- és dízelolaj-felhasználás a bázisévhez képest 11,04%-kal növekedett.

A távfűtés terén bekövetkezett 20,93%-os csökkenéssel azonban elértük a kitűzött ötéves stratégiai célt. A jelentős csökkenés oka – az érintett épületek értékesítése mellett – a hőfokszabályzók felszerelése.

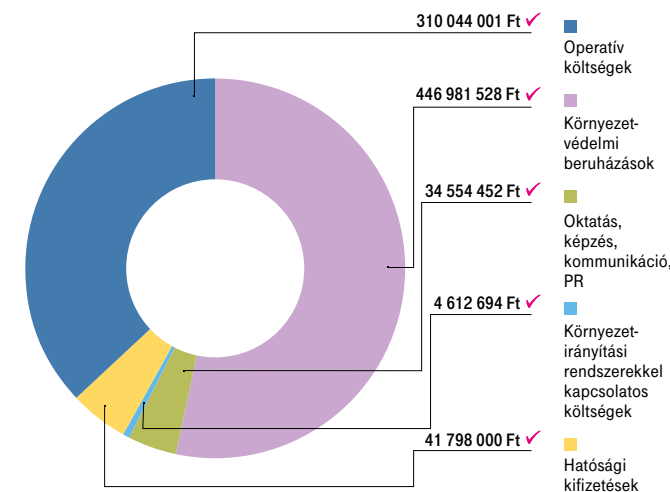
Üzemanyag-fogyasztás

Gázolaj-felhasználás tekintetében jelentős, 5,26%-os csökkenés tapasztalható, ami a gázolajüzemű gépjárművek számának csökkenéséből ered.

A **benzinfogyasztás** is csökkent (5,73%-kal).

Az **energiahatékonysági mutató** 23,85 Gbit/kWh, amivel a kitűzött célértéket időarányosan teljesítettük.

KÖRNYEZETVÉDELMI KÖLTSÉGEK 2012-BEN MAGYAR TELEKOM CSOPORT



A **papírfelhasználás** mértékének 15,62%-os csökkenése a stratégia második évében időarányosan teljesítettnek tekinthető.

A csökkenést a tavaly bevezetett nyomtatókonsoolidációs projektnek is köszönhetjük, ami a kétoldalas nyomtatást is lehetővé teszi.

Irodai papír/újrahasznosított papír arányának terén a 2011-ben elindult nyomtatókonsoolidációs projekt keretében már olyan nyomtatók beszerzésére került sor, amelyek újrahasznosított papírt is tudnak használni. Ennek számszerűsített eredményéről a 2013. évi jelentésben tudunk beszámolni.

5. MUNKATÁRSAINK

5.1. TEHETSÉGMENEDZSMENT	74
5.2. MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG	77
5.3. EMBERI JOGOK, ESÉLYEGYENLŐSÉG	80
5.4. VÁLTOZÁSOK MENEDZSELÉSE	84
5.5. HUMÁNERŐFORRÁS-MÉRŐSZÁMOK	85
5.6. MUNKATÁRSOK BEVONÁSA	88



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 nyújtani nekik. 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 a belső ügyfelekkel való bánásmódról is vonatkozik.

- **A megbecsülés és tisztesség működésünkben alapértékek**

Egymásnak a mindennapi munkában való megbecsülésén túlmutató értékről van szó: az elv ügyfeleink, partnereink, beszállítóink és részvényeseink megbecsüléséről is szól. Ehhez nélkülözhetetlen a nyílt és őszinte kultúra és a tisztességes üzleti magatartás, amelyek hiányában sikerességünket kockáztatjuk.

- **Egy csapat vagyunk – együtt és külön is**

Középpontban az együttműködési kultúra: A cél, hogy csapat-tagokként nyíltan vitassuk meg a felmerülő kérdéseket és mondjuk el a véleményünket, de miután a döntés megszületett, egységesen képviseljük azt. Az ország bármely pontján is dolgozunk, telekomosként egy csapat tagjai vagyunk.

- **A Telekom a legjobb hely arra, hogy megmutasd, mire vagy képes**

A vállalati kultúra szempontjából is kiemelkedő fontossága van a munkavállalóknak. Annak érdekében, hogy a Magyar Telekom a távközlési szektorban és azon kívül is a legelismertebb szolgáltatóvá válhasson, az elkövetkező években a maximumot kell nyújtani a kiélezett versenyben. Ehhez olyan munkahelyre van szükség, ahol mindenki tudása legjavát nyújthatja, és valóban mindenki megmutathatja, hogy mire képes.

- **Telekomos vagyok, számíthatsz rám!**

Megbízhatóság: Ahogy kollégaként számíthatunk egymásra, úgy a részvényesek és az ügyfelek is számíthatnak ránk és a Magyar Telekomra. Ez az előfeltétele annak, hogy teljesítsük ígéreteinket.

A fenti irányelvek mellett természetesen fontos szerepe van azoknak a politikáknak, teljesítményindikátoroknak, chartáknak, amelyek szabályozzák, mérik és biztosítják működési normáinkat, illetve azok betartását. A Fenntarthatósági jelentésben használt teljesítményindikátorok mellett a HR-terület teljesítményének – havonta, negyedévente vagy félévente történő – mérésére különböző szakmai mutatókat használ a társaság. A folyamatok ellenőrzésére az indikátorok mellett munkatárselégedettségszámítások, ISO-auditok és belső ellenőrzések is szolgálnak.

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

A Magyar Telekom HR-jövőképe

További információ:

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

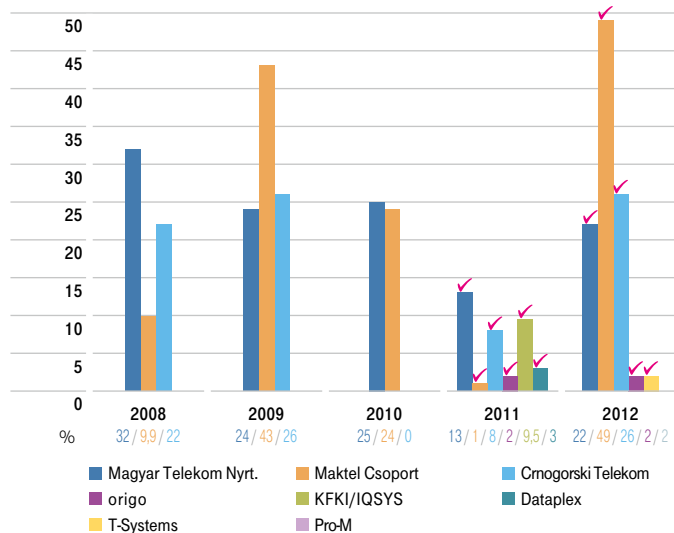
http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselygyenlosegi_Terv_2011_2012.pdf
http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselygyenlosegi_Terv_2013_2015.pdf

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

5.1. TEHETSÉGMENEDZSMENT

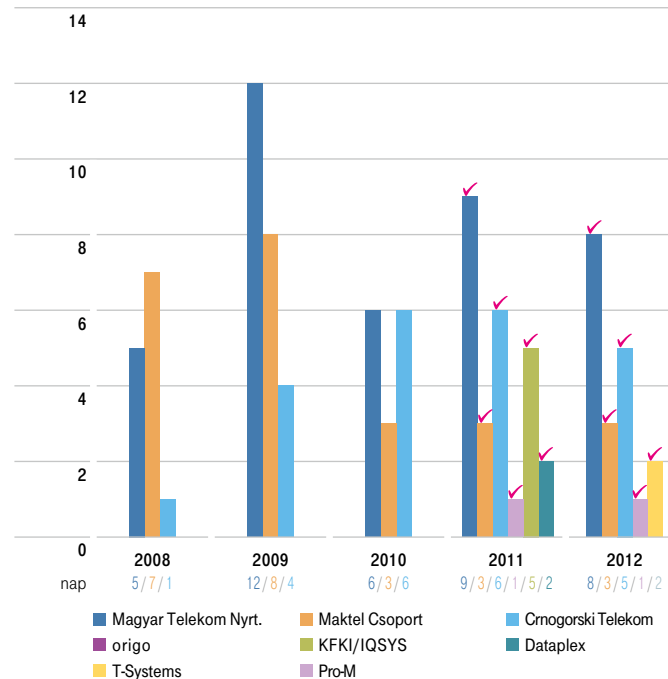
A Magyar Telekom Csoport a hazai ICT- (információs és kommunikációs technológia) szektor meghatározó szervezete. Ebben a tudásorientált ágazatban magától értetődő követelmény a munkatársak és a vezetők tudásának folyamatos megújítása, ismereteinek bővítése és készségeinek fejlesztése. Ezért a Magyar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

TÁVOKTATÁS ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN



A Magyar Telekom Csoport valamennyi dolgozója részesül képzésben annak érdekében, hogy a feladatához szükséges aktuális tudást megszerezze, munkakörében a kiemelt kompetenciákban a megfelelő működés jellemezze. Üzletági szinten elkészített képzési terv ad iránymutatást az adott év fejlesztési aktivitásaihoz a szakmai

EGY FŐRE JUTÓ HALLGATÓI NAPOK SZÁMA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL



képzések, készség- és együttműködés-fejlesztő programok, vezetőfejlesztés, illetve konferenciák tekintetében.

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

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

A társaság tanulmányi szerződés keretében – anyagi juttatás és munkaidő-kedvezmény biztosításával – támogatja munkatársai állami képzési rendszerben történő tanulási szándékát is. 2012-ben a Magyar Telekom összesen 29 tanulmányi szerződést kötött. Ebből 24 iskolarendszerű képzésre vonatkozott, a többi tanfolyamhoz köthető, illetve kölcsönös kötelezettségeket tartalmazó megállapodás volt.

Az új tudás bevonása érdekében társaságunk 1995 és 2008 között működtette Rajtkő gyakornoki programját, amelyben több száz pályakezdő vett részt. 2008 óta a Telekom Gyakornoki program keretében aktív hallgatói jogviszonnyal (BSC/MSC) rendelkező fiatalokat fogad a vállalat félévente induló programjában (a 2012-es évben megközelítőleg 137 diák vett részt a programban). A vállalatcsoport évente 35-40 diák számára biztosítja a kötelező szakmai gyakorlat lehetőségét, valamint átlagosan 40 fő számára ad szakdolgozathoz szükséges konzulensi támogatást. 2012-ben a Vállalati fenntarthatósági központban 3 gyakorlatos és 2 gyakornok szerezhett szakmai ismereteket, valamint 10 szakdolgozó kapott szakmai támogatást. A szervezeti egységeknél eltöltött tanulási szakasz a munkatapasztalatokon keresztül megvalósuló munkatársi fejlesztést segíti.



SZIGET ÁGNES

HR-kompetencia specialista

„A Telekom volt a harmadik vállalat, ahol egyetemista éveim alatt gyakornokként dolgoztam, de egyben az első, ahol úgy éreztem, megbecsülnek, valódi szakmai feladatokat bízhatnak rám, nem csak a papírmunkát, vagy azt, amelyek a már tapasztalt munkatársak számára nem jelentenek kihívást. A csapat is hamar befogadott, mindenki segítőkész volt, ugyanakkor kíváncsi a véleményemre, gondolataimra.

A HR-területen kommunikációs feladatokkal foglalkoztam. Elsősorban olyanokkal, melyeknek célcsoportja saját korosztályom volt: a Telekom állásbörzéken való megjelenéseit szerveztem,

a Telekom gyakornoki program népszerűsítésében vállaltam szerepet, emellett HR-témákkal kapcsolatos belső kommunikációs feladatokon is dolgoztam.

A legnagyobb előnye a programnak egyértelműen az volt, hogy az egyetemen elméletben tanultakat gyakorlati tapasztalatra válthattam. Emellett olyan szakmai gyakorlatot szereztem, ami a diploma megszerzése után jelentős előnyt jelentett volna például a csoporttársaimmal szemben a munkaerőpiacon való elhelyezkedés során. Erre szerencsére nem volt szükség, hiszen gyakornokból egyből főállású telekomos munkatárs lehettem.

A Telekom gyakornoki program a vállalat számára igazi utánpótlásforrás. A junior pozíciók nagy részét volt gyakornokok töltik be, így nemcsak arra van esély, hogy gyakornokként kipróbálhassák magukat a cégnél a legrátermettebb hallgatók, hanem arra is, hogy elindítsák a karrierjüket. Én is ebben a szerencsés helyzetben vagyok, hiszen most már közel két éve dolgozom itt, főállásban kamatoztatva mindazt a tudást, amit gyakornokként szereztem. Még ma is mindennap új kihívásokat hoznak a feladataim, így önálló munkatársként is folyamatosan fejlődhetek szakmailag.

Amellett, hogy rengeteget tanulhatunk profi szakemberektől, nagy segítség egy egyetemistának, hogy úgy rázódhat bele a munka világába, hogy még nem nehezedik akkora felelősség a vállára. A munkavégzés elején mindannyian követünk el olyan hibákat, amik a tapasztalatlanságunkból erednek. A gyakornoki programban van egy mentorunk, aki egy kicsit védőhálóként is funkcionál, hogy ezekből a hibákból anélkül tanulhassunk, hogy azzal nagy »bajt« okoznánk.”

A vezetők számára a 4V – vezető a változásban, változás a vezetőben – programsorozat keretén belül nyújt a vállalat fejlesztési aktivitásokat. A program 2012-es vállalati modulja a „Motivációs körforgás” címet viselte, de e mellett a választható modulok széles választéka is elérhető volt.

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

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

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

A tagvállalatok 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.

2012-ben a T-Systems (KFKI) gyakornoki programjában 130 fő, az IQSYS gyakornoki programjában 70 fő vett részt. A program célja, hogy a hallgatók számára lehetőséget biztosítson szakmai tapasztalatuk elmélyítésére. Olyan gyakorlati és elméleti tudást szerezhetnek egy vagy akár több szakterületen is, amivel sikeresen alapozzák meg jövőjüket. A program részeként a gyakornokokot főállású munkatárs segíti, tanítja, támogatja mentorként.

A KFKI gyakornoki lehetőségeit Tehetségmenedzsment Klub néven népszerűsíti a Facebook közösségi portálon, illetve folyamatosan küldi el különböző levelezőlistákra a gyakornoki programra való felhívásait. Emellett a KFKI és az ISH Informatika tagvállalatok kétszer vettek részt a Budapesti Műszaki Egyetem Állásbörzéjén 2012-ben.

A tehetségek megtartása érdekében a Crnogorski Telekom létrehozott egy úgynevezett Képzési Katalógust, amely a közvetlen vezetőik által tehetségesnek vagy ígéretesnek megjelölt munkavállalók szakmai készségeinek fejlesztését célozza. A Katalógus többek között a következő képzési típusokat kínálja:

- időmenedzsment és személyes hatékonyság,
- pénzügyekről nem pénzügyeseknek,
- projektmenedzsment,
- kreatív gondolkodás,
- stresszkezelés.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia ez évben is folytatta együttműködését a macedóniai egyetemekkel, hogy a társasághoz vonzza a tehetséges hallgatókat, és betekintést adjon számukra a társaság működésébe. A hallgatók lehetőséget kaptak adott ideig történő munkavégzésre, hogy értékes gyakorlati tapasztalatot szerezzenek a következő területeken:

- önkéntesség,
- gyakornoki munka,
- projektmunka.

Bevezettük az e-learning platformot, hogy tehetségeink továbbfejlesztessék képességeiket és hozzájárjenek az új tartalmakhoz.

A platform segítségével munkavállalóink részt vehetnek e-kurzusokon, e-könyveket olvashatnak, és anyagokat, illetve ötleteket cserélhetnek beszélgetések és blogok formájában. A platform folyamatosan fejlődő, élő erőforrás, melyet munkavállalóink nemcsak tanulásra, hanem új tartalomhoz való hozzáférésre is használhatnak. A platform egyedülálló lehetőséget biztosít a tudás megosztására és új, a szokásostól eltérő kezdeményezések, ötletek kipróbálására. Emellett virtuális osztálytermet is létre lehet hozni a felületen, míg az eltérő helyszíneken tartózkodó résztvevők valós idejű beszélgetést folytathatnak.

Kompetenciák, felelősség

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

2011 végén új munkakör-besorolási rendszer került bevezetésre, mely a korábbi rendszernél átláthatóbb, nem a hierarchiát, hanem a munkakörök valódi értékét tükröző struktúra. A projekt megvalósítása során a Magyar Telekom teljes munkaköri rendszerét átalakítottuk, és a javadalmazási politika egyes elemeit is módosítottuk az új struktúrának megfelelően. 2012-ben a T-Systems Zrt. is bevezette az új munkaköri rendszert.



hello holnap! Fotópályázat 2.helyezés
Szabó László: Fenntartható fejlődés



hello holnap! Fotópályázat 3.helyezés
Mészáros Csaba: Sajtó

5.2. MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG

A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége mérföldkőnek számító lépésként 2012 februárjában úgy döntött, hogy az ügyfelek elégedettségén, a Telekom működésének környezetre gyakorolt hatásán és üzleti információinak biztonságán túl munkavállalói biztonságos munkavégzésének, egészséges munkakörnyezetének biztosítására oly módon vállal elkötelezettséget, hogy még 2012-ben bevezeti a Munkahelyi egészségvédelem- és biztonságirányítási rendszert (MEBIR). A MEBIR a jogilag külön-külön szabályozott kötelezettségeket, feladatokat foglalja rendszerbe a munkavédelem, az egészségvédelem és a tűzvédelem területén, elősegítve a szervezet működésével kapcsolatos munkaegészségügyi és munkabiztonsági kockázatok kezelését.

A kialakított MEBIR az integrált irányítási rendszeren belül, az MSZ 28001 szabvány előírásain alapul, és a Magyar Telekom Nyrt. minden munkatársára, munkahelyére vonatkozik, érintve a beszállítói partnereket, látogatókat is.

A MEBIR rendszer építésére létrehozott projekt elvégezte a szükséges fejlesztéseket, feladatokat, melynek során felülvizsgáltuk belső szakmai folyamatainkat, szükség szerint átdolgoztuk utasításainkat, aktualizáltuk, illetve elkészítettük a működéséhez szükséges adatbázisokat.

A rendszer megfelelőségét belső, illetve külső (DT, SGS) auditok segítségével tekintettük át az auditorok, a rendszer dokumentációit, a belső szabályozásokat, a rendszert működtető szervezetet, annak felkészültségét és működését vizsgálva, helyszíni auditokkal kiegészítve. A folyamat eredményeként 2012 novemberében tanúsítványban igazolták a Magyar Telekom Nyrt. MEBIR-szabványnak megfelelő működését.



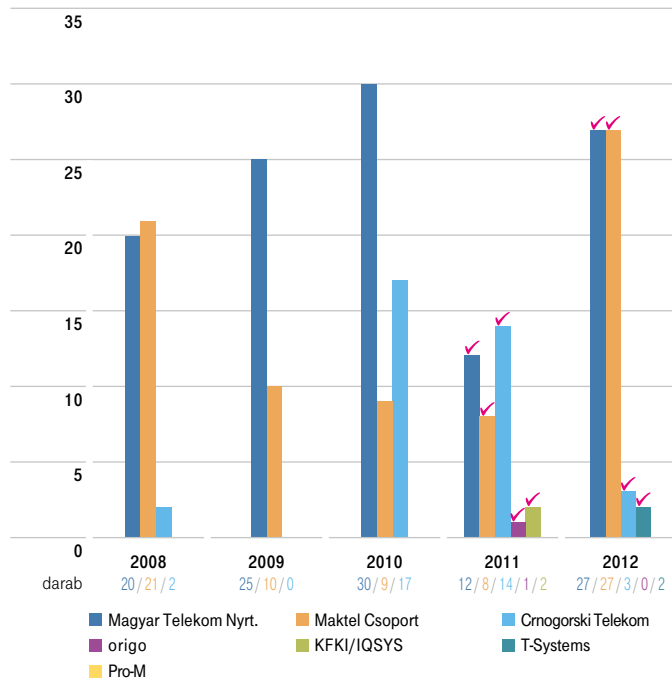
Bár 2012-ben a munkahelyi egészség és biztonság szempontjából kétségtelenül a legnagyobb feladatot a MEBIR kidolgozása, bevezetése és sikeres auditja jelentette, nem kevésbé tartottuk fontos kérdésnek az egészségvédelem területéhez tartozó vizsgálati lehetőségek kiterjesztését, racionalizálását.

Korábban megfogalmazott célunk elérése érdekében – mely szerint a Magyar Telekom az egészséges életmód támogatásának, az egészséget veszélyeztető kockázati tényezők mérséklésének, a betegségek korai felismerésének kiemelt jelentőséget tulajdonít – a foglalkozás-egészségügyi feladatokon túl szűréseket, oktatásokat szerveztünk, HR-roadshow-kat rendeztünk.

Ezek közül kiemelendők a korábbi években már kedvező fogadtatásra lelt vezetői szűrővizsgálatok. 2012-ben a 426 jogosult vezető munkatárs közül 256-an (60%) vettek részt az egészségi állapotuknak legjobban megfelelő, egyedi igényeik szerint összeállított szűrővizsgálaton. Az általuk választott vizsgálatok költsége 2012-ben 16 893 350 Ft volt.

Ultrahangos emlőszűrést szerveztünk több budapesti, illetve vidéki helyszínen. A szűréseken 232 munkatárs vett részt, akik közül 167 fő részére 2500 Ft/fő támogatást (illetve ennek adóvonzatát) biztosított a Telekom. 2012 májusában HR-roadshow keretében 6 helyszínen (Nyíregyháza, Sopron, Szeged call center; T-Mobile Park; Infopark; Krisztina krt. 55.) szerveztünk vérnyomás-, vércukor-, koleszterinszintre és testtömegindexre kiterjedő szűrési vizsgálatokat, amelyeken összesen 434 munkatársunk vett részt, közülük 262 fő mozgásszervi állapotfelmérése történt meg. A vizsgált munkatársak több mint 16%-ánál mutattak ki emelkedett értékeket, őket ellátták a problémáik megoldásához szükséges tanácsokkal, javaslatokkal.

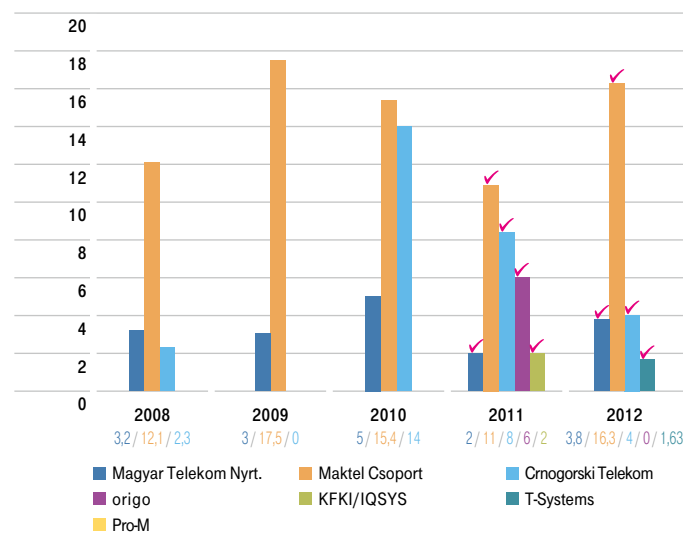
MUNKABALESETEK A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL



A foglalkozás-egészségügyi vizsgálattal egyidejűleg 321, 40 év feletti munkavállalónál végzett szemész szakorvos glaucoma macula degenerációt célzó szűrést.

A Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önsegélyező Egyesületen keresztül 1394 munkatárs szűrése történt meg 2012-ben. A megajánlott gastroenterológiai, stroke- és komplex szűrés közül az előzetesen

BALESETEK EZER FŐRE VETÍTETT ARÁNYA



összeállított és ismertett vizsgálati protokoll alapján az érintett munkatársak választották ki a számukra megfelelő megoldást.

A munkavállalók orvosi alkalmassági vizsgálatát 2010. január 1-jétől a Magyar Telekom Nyrt.-vel közvetlenül szerződött foglalkozás-egészségügyi orvosok végzik. Az elmúlt két év bebizonyította, hogy a problémák ebben a rendszerben hatékonyabban megoldhatóak, igényeink gyorsabban és jobban érvényesíthetőek. A foglalkozás-egészségügyi orvosokkal kialakított együttműködés és a szűrés terén szerzett kedvező tapasztalataink alapján egy új rendszer működését készítettük elő, amely a foglalkozás-egészségügyi orvosok által végzett mozgásszervi állapotfelmérés adatainak feldol-

gozásával az érintett munkavállalói körben célzott szűrővizsgálatok végzését teszi lehetővé.

A foglalkozás-egészségügyi hálózaton keresztül végeztetjük az érintett munkatársak kullancs-encephalitis elleni védőoltását, a képernyős munkakörben foglalkoztatott munkavállalók szemészeti szakvizsgálatát. A szemész szakorvosi vélemény alapján a képernyő-nézéshez javasolt éleslátást biztosító szemüveget a Telekom továbbra is az Ofotérten, a Vision Expressen keresztül biztosítja munkatársainak. 2012-ben a szemészeti szakvizsgálatok alapján 234 szemüveg készítésére került sor, nettó 3 426 326 Ft értékben. Az évek óta rendszeres önkéntes véradáson 2012-ben a Telekom, illetve a Telekom-Posta szervezésében 1358 fő vett részt, ami meg egyezett a 2010-es bázisév létszámával.

Változatlanul továbbra is részt vállal a Magyar Telekom, mint munkáltató, a munkavállalók ellátásában, a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önsegélyező Egyesületen és a Dimenzió Egészségpénztáron keresztül. Az élet-, nyugdíj- és egészségbiztosítást, illetve az önszegélyező ellátásokat bármelyik munkatárs igénybe veheti, egyesületi tagsági részvétel mellett.

A munkavégzés során fellépő, egészséget veszélyeztető kockázatok csökkentésére a Telekom folyamatosan bővíti a használt munkaeszközök, egyéni védőeszközök körét. Ennek keretében 2012-ben az oszlopon végzett munkák során alkalmazható újabb eszköz használatának feltételeit egyeztetjük, pontosítottuk, az eredmény ismeretében megkerestük az áramszolgáltatókat, hogy az eddig rendelkezésre álló eszközök és módszerek sorát tovább bővíthessük. A nagy súlyú aknafedlapok emeléséhez immár a 2012-ben beszerzett 10 db karos-láncos emelővel ellátott emelő nyújt segítséget munkatársainknak a fizikai terhelés csökkentésének érdekében.

A Magyar Telekom határozottan elzárkózik a feketefoglalkoztatás minden formájától.

(Partnerség, 1. cikkely)

A munkavállalók életét, testi épségét és egészségét a társadalom és a nemzetgazdaság legfontosabb értékeként tekinti, ennek érdekében teljesíti az alapvető munkavédelmi előírásokat, és az egészséget nem veszélyeztető, biztonságos munkakörnyezetet, munkafeltételeket alakít ki.

(Partnerség, 2. cikkely; Szociális Charta, 9. pont)

A Magyar Telekom nem lép olyan vállalkozóval szerződéses, alvállalkozói szerződéses jogviszonyba, aki súlyosan megsérti a munkavállalói jogokat, nem teljesíti a minimális munkavédelmi követelményeket.

(Partnerség, 3. cikkely)

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

(Partnerség, 4. cikkely)

A Magyar Telekom kiemelt figyelmet fordít munkatársai biztonságának magas színvonalára és arra, hogy a biztonságos munkavégzés és az egészséget nem károsító munkahelyi feltételek teljesüljenek. Ezért a Magyar Telekom munkavédelmi szakembereket foglalkoztat, és külön szervezeti egység foglalkozik a munkavédelem és a foglalkozás-egészségügy kérdéseivel, a munkavédelmi stratégia és célrendszer kialakításával.

(Humánpolitika; Partnerség, 7. cikkely; Szociális Charta, 9. pont)

A munkatársak munkabiztonsága, egészségének védelme az oktatási, képzési struktúra folyamatos fejlesztését igényli. A munkabiztonsági képzések 2012-ben kiegészültek a MEBIR-rel kapcsolatos ismeretekkel, és az eddigieknél átfogóbban ismertették meg a kockázatértékelés tartalmát is.

2012-ben sem történt foglalkozási megbetegedés, súlyos vagy halálos baleset a Magyar Telekomnál. A 27 (3 napnál hosszabb keresőképtelenséggel járó) munkabaleset több mint fele nem technológiai tevékenység során, hanem gyalogos és gépjárművel történő közlekedés közben bekövetkező eset volt, amire a munkáltatónak nem volt hatása.

A T-Systems/IQSYS, a Daten-Kontor, a Dataplex, az ISH Informatika fedett kerékpártárolók, öltözők és zuhanyzók biztosításával teremt lehetőséget arra, hogy a munkavállalók kerékpárral járjanak munkába. Ezen kívül csoportos és egyéni sportolási lehetőség, rendszeres – a jogszabályi előírásokon felüli – egészségügyi szűrés, kihelyezett orvosi ügyelet és konzultáció biztosított minden munkavállalónak. Sport terén széles a választék: fitness, csapatsportok (foci, kosárlabda, röplabda) és különböző versenyeken való részvételi lehetőség (foci-, kosár- és röplabdabajnokságok, Vivicittá futóverseny). Az MT-szakosztályok tagjaként teniszeshetnek, vitorlázhatnak és túrázhatnak a dolgozók. Az All you can move sportkártya kedvezményes sportolási lehetőségeket tartalmaz, melyek kedvezményes egyszeri tagdíj, majd – a választott csomagtól függő – havi díj befizetésével érhetőek el. A kártya felhasználható Budapesten 163, vidéken 47, azaz összesen 210 elfogadóhelyen; ezek száma folyamatosan bővül. Az elfogadóhelyek között különböző sportlétesítmények, uszodák, fitnessközpontok, tánccentrumok, boksztérmekek, jógastúdiók is szerepelnek.

A Crnogorski Telekomnál a munkavállalók egészségét és jólétét alapvető jelentőségűnek tekintik a vállalat működése, üzleti sikere,

a munkavállalói elégedettség és a munkáltatói hírnév szempontjából. Montenegróban a következő programok és kezdeményezések zajlottak 2012-ben:

- Munkahelyi Egészségtámogató Program,
- „Szokj le a dohányzásról!” kampány,
- Egészség Péntek (egynapos esemény, negyedévente): napi vitamin-/gyümölcsdag a munkavállalóknak,
- ES 2012: hangsúly az egészség kérdéskörén,
- sport- és rekreációs programok.

A vállalat és a szakszervezet között fennálló megállapodás értelmében minden munkavállaló jogosult részt venni a sport- és rekreációs programokban, és ingyenes egészségügyi ellátást kap (legfeljebb 15 éves) gyermekei számára a legelismertebb gyermekkorházakban, illetve saját maga számára is.

2012-ben a Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia különböző programokat szervezett az egészséges munkahely és lakókörnyezet biztosítása érdekében.

A munkavállalók egészségének és fizikai állapotának karbantartására a következőket lehetőségeket biztosították:

- ingyenes egészségügyi vizsgálatok (szív- és hasüregi ultrahang, ORL, pszichológiai és nőgyógyászati vizsgálatok);
- árendedmény egyes egészségügyi intézmények szolgáltatásaiból;
- a vállalat épületeiben két elsősegély- és ADF-berendezéssel ellátott helyiség;
- elindult az egyes munkahelyek kockázatértékelése;
- új munkavállalók munkahely-biztonsági és egészségügyi képzése;
- a munkavállalók rendszeres tájékoztatása (belső hírlevél) rendkívüli hőmérsékleti viszonyok esetén, illetve tanácsadás az ebből eredő kockázatok kivédésére;

- stressz- és konfliktuskezelési képzések;
- sport- és rekreációs létesítmények ingyenes használata;
- labdarúgócsapat szervezése és támogatása a társaságközi mérkőzések során;
- társasági szintű részvétel az RM szakszervezeti játékokon.

5.3. EMBERI JOGOK, ESÉLYEGYENLŐSÉG

A Magyar Telekom Csoport Szociális Chartája, valamint a mindenkor hatályos Esélyegyenlőségi terve rögzíti a vállalatcsoport általános emberi jogi alapelveit:

http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf,
http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Ese-lyegyenlosegi_Terv_2011_2012.pdf

A fenntarthatósági jelentés megjelenésekor már érvénybe lépett:
http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Ese-lyegyenlosegi_Terv_2013_2015.pdf

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

A panaszok bejelentésének és kivizsgálásának rendjét a Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe tartalmazza, amelynek megisme-

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)

rése minden Magyar Telekom-alkalmazott számára kötelező. Annak megismeréséről és betartásának kötelezettségéről minden alkalmazottnak 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 érdekképviselletekkel közösen – kétéves időszakra szóló Esélyegyenlőségi tervet fogad el. A 2010 decemberében elfogadott 2011–2012-es Esélyegyenlőségi tervben foglalt intézkedési csomag célja, hogy az abban meghatározott célcsoportok számára a foglalkoztatás során az esélyegyenlőség minél teljesebb megvalósulását elősegítse. http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2011_2012.pdf

2012 során a Magyar Telekom Csoport által biztosított – a Megfelelőségi terület által működtetett – „Mondd el! – etikai vonal” panasztételi csatornán öt bejelentés érkezett a munkáltatónál tapasztalt diszkrimináció vagy az emberi jogok megsértése miatt. Két bejelentést jelenleg a Csoport megfelelőségi terület vizsgál. Két vizsgálat esetében a bejelentés megalapozottnak minősült, amivel kapcsolatosan a menedzsment meghozta a szükséges intézkedéseket a konkrét helyzet megoldására és a későbbi hasonló szituációk megelőzésére.

Az e téren illetékes Egyenlő Bánásmód Hatóság – ahol a munkavállalók közvetlen bejelentést is tehetnek – 2012 során az egyenlő bánásmód foglalkoztatás körében történő megsértése miatt nem kezdeményezett eljárást a Magyar Telekom Nyrt.-vel szemben. A hatóság elmarasztaló ítélete esetén a társaságnak bírságfizetéssel és negatív sajtóvisszhanggal kell számolnia, ami rontja közmegítélését és munkáltatói márkáját is.

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

A Magyar Telekom esélyegyenlőségi szemléletformálást erősítő filmklubja 2012-ben 7. évadához érkezett, aminek során három vetítés valósult meg:

1. Sejtjeink (2012. június 13.)
2. Test és Lélek – A szovjet levelezőpajtás (2012. április 4.)
3. Test és Lélek – Gyűlölt másság (2012. március 7.)

A filmklub szemléletformáló vetítéseit és beszélgetéseit személyesen és az intranetes közvetítésen keresztül alkalmanként (a téma iránti érdeklődéstől függően) 20-50 munkatárs kísérte figyelemmel.

2012-ben is folytatódott az évek óta a Magyar Telekom munkatársai számára rendezett, személyes tapasztalatokon alapuló érzékenyítő programsorozat, a „Próbáld már...”. A gyakran külső civil szervezetek, alapítványok bevonásával megvalósított események célja, hogy a sérült emberek befogadását elősegítő attitűdváltozást elősegítse. A programsorozat keretében a szeptemberi hétvégén megtartott Telekom Olimpián kerekesszékes kosárlabda, vívás és csörgőlabda sportágakat is meghirdettek a szervezők. 2010 nyarán a látássérültek, 2010 decemberében a hallássérültek, 2011 decemberében pedig a mozgássérültek világával ismerkedhettek meg munkatársaink három telephelyen (Krisztina krt. 55., Szerémi út 4., Magyar tudósok körútja 9.) megrendezett programok keretében. Az egyes rendezvényeken átlagosan 100-120 fő vett részt. Mindezek mellett az elmúlt három esztendőben három alkalommal került sor nagy sikerrel tematikus (adventi és húsvéti) vásárookra a vállalat telephelyein, ahol – szintén külsős alapítványok bevonásával – a munkatársak értelmi sérült emberek által készített termékeket vásárolhattak, ezzel is támogatva a foglalkoztatásukat.

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

A Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) Sokszínűségi HR-es munkacsoport tagjaként a Magyar Telekom is részt vállalt a HBLF sokszínűségi fotópályázatának megvalósításában – amin telekomosok is indultak –, és a Telekom-székház is otthont adott a nyertes pályaművek vándorkiállításának. Ugyanezen munkacsoport gondozásában – a Telekom szakmai részvételével – született számos „Esélyegyenlőségi Egylapos” kiadvány. Ezek az esélyegyenlőségi témákat és az érintettek körét veszik górcső alá, és nyújtanak információt közérthető módon. A HBLF kezdeményezésében évenként megrendezett Kerekes székes kosárlabda-bajnokságra – a támogatáson kívül – a vállalat munkatársi csapatot is toborzott, amely ismét jó eredménnyel szerepelt a sporteseményen.

A vállalatcsoport 2012-ben is részt vett a szintén a 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 vállalat által támogatott diák a program felsőoktatási szakaszában vett részt.

2010. szeptember 1-jétől a Magyar Telekom bevezette az úgynevezett rehabilitációs pótszabadságot a megváltozott munkaképességű vagy fogyatékos munkatársai számára, amivel extra pihenési lehetőséget biztosít az egészségi állapotuk tekintetében nehezebb helyzetben levőknek. 2012-ben ezt 23 munkatárs vette igénybe.





KISS KATALIN

HR-kompetencia specialista

Kit érdekel az esélyegyenlőség?

„Bárkit, azaz mindenkit, amikor úgy tapasztalja, vagy csak úgy érzi, hogy valami miatt hátrányban van másokhoz képest.

A született vagy szerzett adottságok, élethelyzetek vagy előítéletek folytán mind más rajtvonalról indulunk, de munkavállalóként másokéhoz hasonlíthatóan jó teljesítményt kellene elérnünk. A Telekomot olyan vállalatnak tartom, amely valódi felelősséget vállal a kisebb esélyűek felzárkóztatásáért.

A 2012-es év sikerei közt jegyzem, hogy a »Dolgozz otthonról« kezdeményezés nyomán bevezettük a havi egy ajánlottan távmunkás napot és az egyre több alkalommal megélhető tapasztalást (pl. a »Szabad a bejárás« a tavaszi szünetben, jó példánkat követve a DT bonni székházában nyílt gyerekbarát iroda, adventi Mamajárás), hogy a szülői szerep és a munka nem összeegyeztethetetlen fogalmak. Egyre erőteljesebb figyelem irányul a vezetés női-férfi arányának harmóniájára, a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatására, az egészségtudatosabb gondolkodásmód elterjesztésére és a családi munkamegosztás fontosságára is. Személyes viszonyom az esélyegyenlőségi témákhoz, hogy akkor teszem jól a dolgomat, ha tényleg hozzáteszek, hogy a gondolkodásmódunk legyen nyitottabb egy sokszínűbb és így sokkal gazdagabb valóság érzékelésére.”

A Telekom 2015-ig megfogalmazott Humán stratégiájának részeként előtérbe kerül a korosztályi esélyegyenlőség kérdése. A jól kidolgozott gyakornoki program következő lépcsőjében számos pályakezdő fiatalnak kínál első munkahelyet a vállalatcsoport. A munkaerő-piaci érvényesülésben statisztikailag szintén hátrányokat szenvedő 45-50 év feletti munkavállalók szemléletformálására, karrierkilátásaik javítására előadásokat tartottunk a „Legyen B terved!” és – a Munkatársi Akadémia belső tudásmegosztó fórumán – „Age-menedzsment” címmel.

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

A Crnogorski Telekomnál az esélyegyenlőséget számos szabályozás, illetve ezek betartása biztosítja: Toborzás és Kiválasztás Szabályzat, Működési Kódex, Munkavállalói Kapcsolatok Szabályzat stb.

Az első alkalommal 2012 októberében megrendezett montenegrói legjobb munkahely felmérésen a Crnogorski Telekom két díjat nyert:

- nagyvállalati kategóriában: Legjobb Munkahely – második helyezett,
- különdíj: a legjobban szervezett nagyvállalat Montenegróban.

A felmérés által mért egyik szempont a munkáltató által biztosított esélyegyenlőség volt; ennek helyi környezetben való meghonosításában a CT jó példával jár elől.

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

A Magyar Telekom elismeri, hogy a munkabérhez való jog az egyik legalapvetőbb munkavállalói jog, és ennek érvényre juttatásához minden törvényes eszközt igénybe vesz oly módon, hogy a munkavállalókat megillető munkabért a jogszabályoknak megfelelő módon és időben kifizeti részükre. (Humánpolitika; Partnerség, 6. cikkely; Szociális Charta, 6. pont)

Egyre népszerűbb a Családsegítési program

A Családsegítési program keretében igénybe vehető kedvezményes bölcsődei és óvodai ellátás 2012-ben is a korábbi évekhez hasonló keretrendszerben folytatódott. Az igénybevétel a támogatásban részesülő gyermeklétszám tekintetében átlagosan 160 fő, az igénybe vehető intézmények száma 30 volt.

A kedvezmény mértéke a bölcsődei-óvodai elhelyezésnél 66%, de a maximális támogatás havonta nem haladhatja meg az 58 100 Ft-ot. Összességében a munkatársaktól folyamatosan kapott visszajelzések alapján a támogatási program rendkívül nagy könnyebbséget jelent a Magyar Telekom-os családok számára a gyermekelhelyezési gondok enyhítésében és a munka/magánélet egyensúlyának megteremtésében.

A Magyar Telekom és a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önszegélyező Egyesület „Nyakunkon a nyár!” szlogenrel futó, közös kedvezményes nyári táboroztatási programját 2012-ben hatodik alkalommal hirdettük meg. A program a munkavállalóink 4–18 éves gyermekei számára biztosít 66%-os kedvezménnyel nyári táborozási lehetőséget, akár két turnusban is. A programban választható táborok száma – az előző évi visszajelzéseket is figyelembe véve – 21 volt, ahol 389 Magyar Telekom-os gyermek nyaralt kedvezményesen, összesen 276 szülőnek könyvtéve meg a gyermekeik nyári szünet alatti elhelyezését és nevelését.

A 2011-ben indult „Apa, kezdődik!” elnevezésű program célja, hogy az újszülött gyermekkel rendelkező férfi munkatársak figyelmét felhívja az apa szerepének fontosságára a gyermeknevelésben. Az érintett édesapák számára kiküldött gratuláló levélben összefoglaltuk a gyermek születését követő legfontosabb teendők listáját (pl. gyermek papírjainak intézése), valamint a társaságnál alkalmazott és választható atipikus foglalkoztatási formákat. A Kismama program egyik eleme, a Kismama-tájékoztató mintájára kispapák számára összeállított információs csomag is segíti az eligazodást az őket érintő jogszabályok, juttatások és lehetőségek sokaságában.

A 2006 óta működő Kismamaprogram 2012-ben jelentősen átalakult, válaszként az indulás óta megváltozott környezeti tényezőkre és az érintettek szemléletformálásának igényére. A gyermeküket otthon nevelők munkába való visszatérését támogató program hangsúlya az egyén felelősségének tudatosítása felé tolódott. 2012 óta az éves Kismama-találkozók rendszerét megújítva a – tartósan otthon lévők számára is családjukkal együtt biztosított – gyereknapi rendezvények központi helyszínén, a szentendrei Skanzenban Kismamapaját rendeztünk be. Itt a JÓL-LÉT Alapítvány munkatársaival játékos formában hívtuk fel a figyelmet a családon belüli munkamegosztás fontosságára. A gyermeküket otthon nevelők számára a telekomos munkahelyi környezetben szervezett találkozók, a Mamazsúrok számát 4-re emeltük. A Mamazsúr egy olyan klub, ahol a tartós távollét alatt gyermeküket otthon nevelő telekomos anyukák és apukák találkozhatnak egymással és a telekomos közösség aktív tagjaival. A vállalattal való kapcsolattartás, a szakmai kapcsolatrendszer ápolása, az itt átadott információk, kötetlen beszélgetések a későbbiekben elősegíthetik, hogy a távollét után zökkenőmentesen térhessenek vissza a munkájukhoz.

Kapcsolódtunk a „Munka Kisgyermekkel” programhoz is. Ennek köszönhetően, az Iparfejlesztési Közalapítvány (IFKA) és az Artima nyertes TÁMOP-pályázatának keretében, 26 tartós távolléten lévő telekomos

kaphatott képzések és mentori támogatás révén többlettudást, amit a munkába való visszatérésénél kamatoztathat.

A 2011 óta két budapesti és két vidéki helyszínen – Pécsen és Debrecenben – működő gyerekbárát irodák jó gyakorlatát a Deutsche Telekom is átvette: bonni székházukban létesítettek hasonlót. A gyerekbárát irodában az alapvetően irodai munkát végző szülők olyan környezetben dolgozhatnak, ahol a gyermekek is el tudják foglalni magukat a gyerekbútorok és -játékok között azokon a napokon, amikor egy-egy váratlan helyzet vagy rövidebb iskolai szünet miatt nem tudják megoldani a gyermekük elhelyezését a munkaidő alatt.

2012 áprilisában a „Szabad a bejárás” élményprogram a telekomos szülőknek segített azzal, hogy a tavaszi szünet alatt gyerekeknek szóló eseményeket kínált irodáinkban. Két napon keresztül különleges húsvéti programok várták a 6 és 18 év közötti gyermekeket és szülőiket több nagy telekomos telephelyen, Budapesten és vidéken is. A vállalat innovációs műhelye, a KIBU pedig játékos módon mutatta be a gyerekeknek a legfrissebb technikai újításokat és a jövő tudományát. Az ünnepi készülődés jegyében a Krisztina körúti székházban, az Infoparkban és a Szerémi úton a Bárka Műhely, a Fruit of Care és az Ökoszolgálat támogatóitjai által készített húsvéti ajándéktárgyakból is vásárolhattak az érdeklődők.

Sikerrel vettünk részt a Munka, Család auditon és reauditon is.

A T-Systems/IQSYS, a Dataplex, a Daten-Kontor és az ISH Informatika is kiemelt figyelmet fordít a kismamákra, akik részmunkaidőben dolgozhatnak náluk. A kismamákkal külön HR-szakember tartja rendszeresen a kapcsolatot, tájékoztatja őket az esetleges változásokról, valamint segít a gyed/gyes utáni munkába állásnál. Az ISH Informatikánál – ahol mozgáskorlátozott és nyugdíjas munkavállalók is dolgoznak – 2012-ben 4 kismamát vettek vissza gyés után.

DOLGOZZ OTTHONRÓL NAPOK

2012 második negyedévében indult a „Dolgozz otthonról napok 2012” kampány. Ennek keretében minden hónap utolsó péntekjén a kollégáknak lehetőségük nyílt arra, hogy távmunka keretében otthonról dolgozzanak – néhány feltétel teljesítése mellett:

- távmunka végzésre alkalmas munkakör,
- IT-eszközök/hálózat/internet,
- távoli eléréshez szükséges alkalmazás,
- az adott napon ne legyen olyan feladata a kollégának, amihez személyes jelenlét kapcsolódik.

Minderről az intraneten, kommunikációs levélben kapott tájékoztatást valamennyi munkavállaló. Minden hónapban emlékeztető levél szólt a lehetőségről. 2012 folyamán megközelítőleg 1800-1900 kolléga használta ki a „Dolgozz otthonról napok 2012” biztosította lehetőséget.

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 2012 folyamán a Magyar Telekom Nyrt.-nél nem volt 18 év alatti foglalkoztatott.

A Magyar Telekom Csoport elkötelezett a kizsákmányoló gyermekmunka eltörlése iránt, és garantálja, hogy a munkaviszony létesítéséhez szükséges minimális életkort betartja a Magyar Telekom Csoporton belül az egyes országok jogszabályainak megfelelően. (Szociális Charta, 4. pont)

Kényszermunka és kötelező munkavégzés

Részletesen a 2009-es Fenntarthatósági jelentés tájékoztat a témáról. A Magyar Telekom Csoport tagvállalataival szemben a kényszermunkára vonatkozóan az illetékes hatóságoknál 2012-ben sem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem indult a vállalattal szemben.

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

Egyesülési 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 érdekképviselőkkel. A Szociális Charta, illetve a Magyar Telekom vezetésének a munkavállalói érdekképviselőkkel hosszú évek alatt kialakított kapcsolata a garancia ezen jogok tiszteletben tartására. A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 96,5%-a, macedóniai alkalmazottainak 75%-a, montenegrói alkalmazottainak 100%-a dolgozik saját munkáltatóra kiterjedő kollektív szerződés hatálya alatt. Macedóniában emellett az összes, 1687 alkalmazott egy, a magánszektorra vonatkozó általános kollektív szerződés hatálya alá tartozik, így ezen munkavállalókat is figyelembe véve a macedóniai alkalmazottak 100%-a dolgozik kollektív szerződés hatálya alatt.

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

5.4. VÁLTOZÁSOK MENEDZSELÉSE

Érdekképviseltek

A Magyar Telekomnál az érdek-képviselési kapcsolattartásnak nagy múltja van. Az érdekképviselőket partnernek tekintjük a vállalat működésében. A Magyar Telekomnál jelenleg két képvisellettal rendelkező szakszervezet és üzemi tanács működik, a kapcsolattartás kétszintű. A vállalat egészét érintő, az érdek-képviselési joggyakorlás keretébe tartozó központi kérdéseket a Központi Üzemi Tanács, illetve a szakszervezetek elnöksége által delegált képviselőkkel vitatjuk meg, vagy összevont konzultáció keretében (Érdekegyeztető Tanács), vagy a megvitatandó kérdés jellegétől függően külön-külön. A központi szintű kommunikációra jellemző mind a szóbeli (tárgyalási), mind az írásbeli forma. Az érdekképviselőkkel történő központi kapcsolattartás a HR vezérigazgató-helyettes, illetve a HR-menedzsment-igazgató felelőssége és hatásköre.

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

A Magyar Telekomnál az érdekképviselőkkel történő kapcsolattartás – azaz tárgyalás vagy írásbeli kommunikáció – kizárólag a HR-terület joga és felelőssége. Egyrészt ezzel tudjuk biztosítani, hogy a joggyakorlás során maradéktalanul betartásra kerüljenek a munka törvénykönyvének és az érdek-képviselési megállapodásoknak az előírásai. Másrészt ezzel tudjuk az üzleti területeket mentesíteni az érdekképviselők kezelésével járó nehézségek alól. Természetesen szükség esetén az üzleti területek felelős vezetői is aktív résztvevői a folyamatnak, de a HR-terület koordinálása mellett.

Szervezetátalakítás

A szervezeti átalakítással járó, illetőleg a munkavállalók nagyobb csoportját érintő változásról szóló lényeges döntés tervezetét a szakszervezetekkel és az üzemi tanáccsal (Központi Üzemi Tanáccsal) véleményeztetni kell. A véleményezésre szervezetátalakítás esetén 7 nap, egyéb esetben 15 nap áll az érdekképviselők rendelkezésére. A 15 napon belül az intézkedést végrehajtani nem lehet. A szervezeti változásokról szóló döntés tervezetét a szakszervezetekkel és az üzemi tanáccsal (Központi Üzemi Tanáccsal) az érintett munkavállalói létszámtól függetlenül minden esetben véleményeztetni kell. Amennyiben a szervezeti működésben bekövetkezett jelentős változás nem érinti a munkavállalók munkaszerződésének elemeit (munkakör, munkavégzési hely stb.), úgy a változásról szóló munkavállalói értesítés kiküldése az általános együttműködési kötelezettségből ered, de konkrét határidőt sem a munka törvénykönyve, sem a kollektív szerződés nem tartalmaz. A változások időpontja előtt az egyéni munkavállalói értesítések is átadásra kerülnek. A külföldi tagvállalatoknál az adott ország jogszabályainak megfelelően történik meg mind az érdekképviselők, mind a munkavállalók tájékoztatása.

2013. évi érdekképviseleti tárgyalások eredményei – ÉT-megállapodás, Kollektív Szerződés módosítása

A Magyar Telekom 2012 szeptemberében megállapodott a munkavállalói érdekképviseletekkel az Nyrt. 2013-ra vonatkozó bér- és létszámkérdéseiről.

Az ÉT-vel (Érdekegyeztető Tanács) kötött megállapodás értelmében a társaság 2013-ban összesen 500 munkavállaló elbocsátását tervezi az anyavállalattól. A többségük 2012 végével távozott. A csoportos létszámcsökkentés során a gondoskodó elbocsátás korábbi években alkalmazott elemeinek megtartásával jár el a társaság. Az érintett munkavállalók jogosultak a munka törvénykönyve szerinti végkielégítésre és felmondási (felmentési) időre. A kollektív szerződés szerinti többlet-végkielégítés abban az esetben jár, amennyiben a munkaviszony közös megegyezéssel szűnik meg, vagy a munkavállalók a rendelkezési állományba helyezést választják. Az érintettek újra-elhelyezkedését az évek óta jól működő Esély program keretén belül aktív álláskereséssel, munkaerő-piaci tréninggel és átképzésekkel támogatja a társaság. Az érintettek megtarthatják SIM kártyájukat, és a felmentési idő alatt, de legfeljebb három hónapig a munkavállalóknak biztosított díjcsomagot is használhatják.

A társaság 2013-ban 4%-os általános bérfeljesztést hajtott végre 2013. április 1-jei hatállyal.

A halasztott kezdetű nyugdíjbiztosításhoz adott munkáltatói hozzájárulás mértéke 2013. január 1-jétől 4%-ról 3%-ra csökkent, a hozzájárulás alapja változatlan maradt.

2013. január 1-jétől egységes dolgozói élet-, baleset- és betegségbiztosítási rendszer került bevezetésre, ezzel egyidejűleg a vezetőknek nyújtott kiegészítő biztosítás (Egyszintencia) megszűnt.

2013. január 1-jétől csökkent a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önsegélyező Egyesület részére nyújtott munkáltatói támogatás összege, a szolgáltatások jelenlegi körét és színvonalát megőrizve.

A béren kívüli juttatási rendszer többi eleme nagyrészt változatlan maradt.

FLUKTUÁCIÓ A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL ⁽³⁶⁾

	2008 (Nyrt./csoport)	2009 (Nyrt./csoport)	2010 (Nyrt./csoport)	2011 (Nyrt./csoport)	2012 (Nyrt./csoport)
Teljes fluktuáció	19,1%/18,7%	12,1%/10,2%	10,0%/8,9%	9,3%✓/9,5%✓	10,6%✓/8,0%✓
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	3,1%/3,9%	1,5%/2,2%	1,5%/1,6%	2,1%✓/2,8%✓	3,7%✓/3,8%✓

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

A korábbi jelentésekben az előző évi záró létszámhoz viszonyítottuk a kilépések számát, 2012-ben a kölcsönzötti behozatal miatt az éves átlagos állományi létszámmal kalkulálunk. Ez a változtatás az adatok összehasonlíthatóságát nem befolyásolja.

A kollektív szerződés 2013. január 1-jei módosítása az ÉT-megállapodással egyidejűleg került aláírásra. A bérpótlékoknak a munka törvénykönyvében meghatározottnál magasabb mértéke további egy évre, 2013. december 31-ig fennmarad. Ez az éjszakai munka esetén járó műszakpótlék, valamint a munkanapon teljesített rendkívüli munkavégzés pótlékának magasabb mértékét, továbbá a megszakítás nélküli munkarendben biztosított folytonos pótlékot foglalja magában. 2013. június 30-ig hatályban marad a végkielégítés és a felmentési bér alapjául szolgáló keresetre vonatkozó kedvezőbb számítási szabály is.

Az Esély program folytatódik

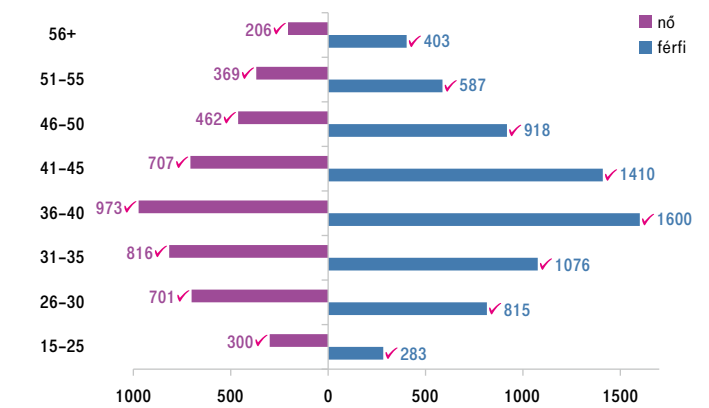
Az Esély program folytatódott 2012-ben is. A társaságunktól csoportos létszámcsökkentés keretében távozó munkatársaink újra-elhelyezkedését 2012-ben is támogattuk az Esély program keretében.

A program révén a létszámcsökkentésben érintett munkatársak a programba történő regisztrációt követően több szolgáltatást is igénybe vehetnek az újra-elhelyezkedés támogatása érdekében. A program szolgáltatásai közt szerepel például a kétnapos, csoportos munkaerő-piaci tréning, az aktív álláskeresés támogatása, a munkaerő-piaci elvárásoknak megfelelő képzések és átképzések anyagi támogatása, a személyes pszichológiai és munkajogi tanácsadás, valamint a résztvevők utógondozása, elhelyezkedésük nyomon követése is. A program

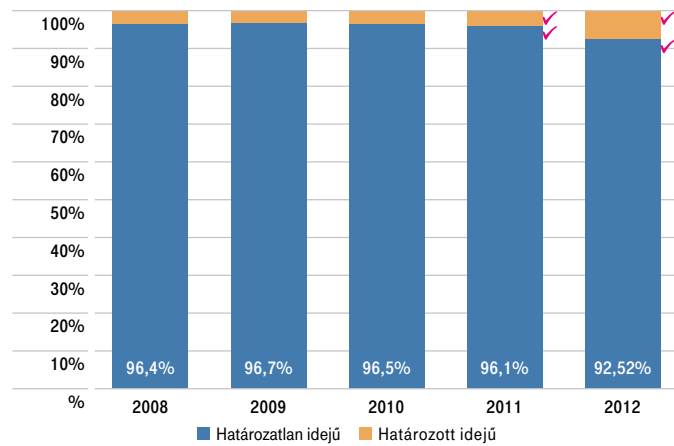
résztvevőinek összeállított információs csomag (Esély csomag) célja, hogy a kellő tájékoztatással is lehetőséget adjon a távozóknak a sikeres váltásra, megkönnyítse a továbblépést és a legmegfelelőbb új munkahely megtalálását.

5.5. HUMÁNERŐFORRÁS-MÉRŐSZÁMOK

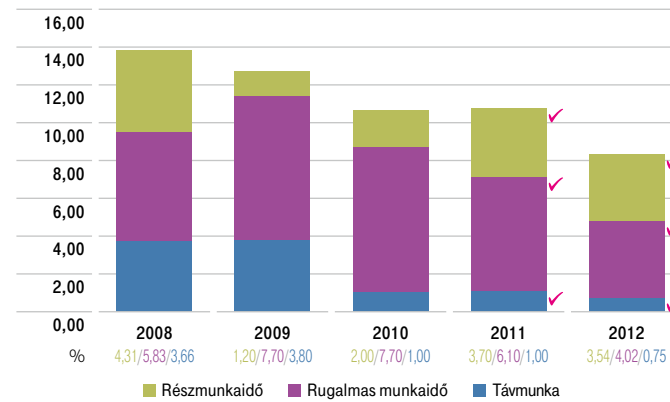
MAGYAR TELEKOM CSOPORT-KORFA 2012. DECEMBER 31.



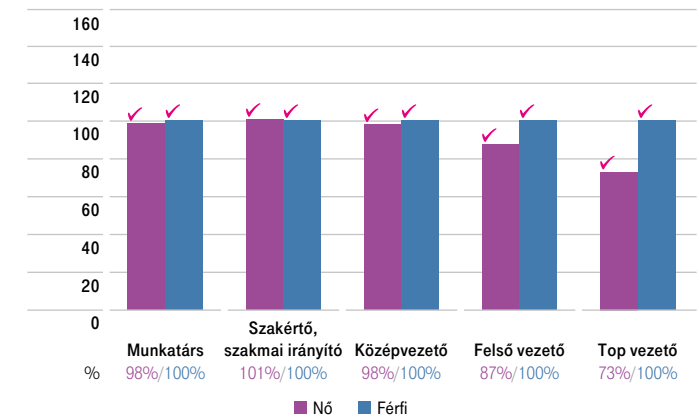
A HATÁROZOTT ÉS HATÁROZATLAN IDEJŰ MUNKAVISZONY ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL



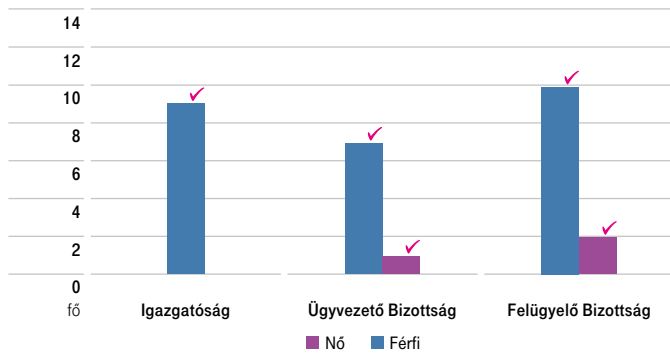
ATIPIKUS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL A DOLGOZÓK ÖSSZLÉTSZÁMÁNAK ARÁNYÁBAN



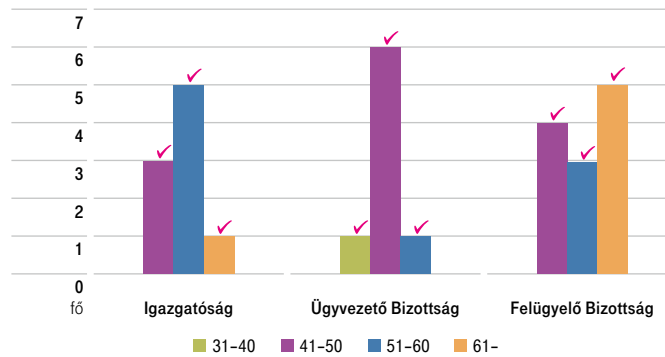
ALAPFIZETÉSEK EGYMÁSHOZ VISZONYÍTOTT ARÁNYA BEOSZTÁSI KATEGÓRIÁK ÉS NEMEK SZERINT - MAGYAR TELEKOM NYRT., 2012



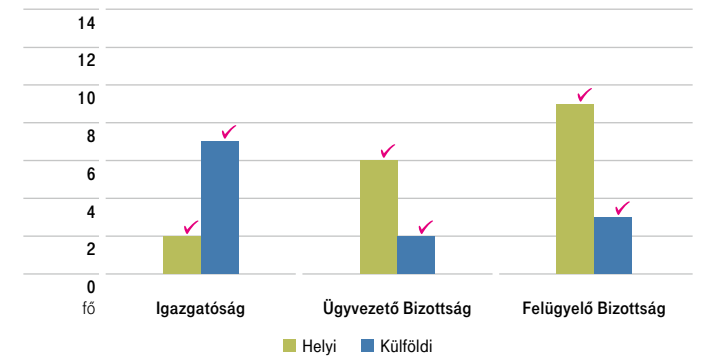
A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETEI TAGJAINAK NEMEK SZERINTI MEGOSZLÁSA 2012-BEN



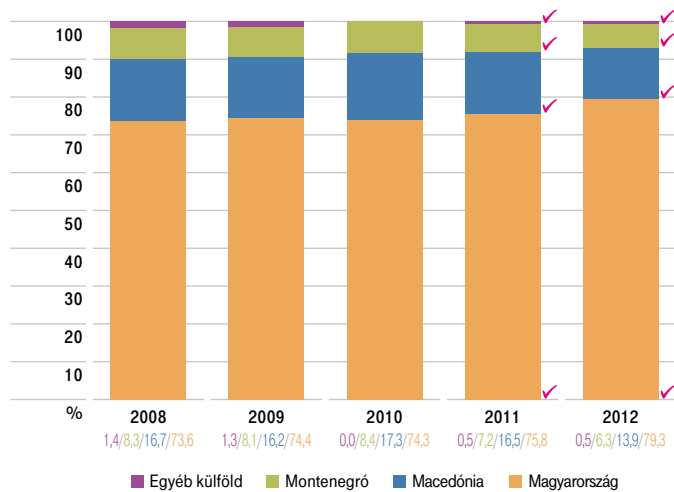
A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETEI TAGJAINAK ÉLETKOR SZERINTI MEGOSZLÁSA 2012-BEN



A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETEI TAGJAINAK SZÁRMAZÁSI HELY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2012-BEN



FOGLALKOZTATOTTAK RÉGIÓNKÉNTI MEGOSZLÁSA



5.6. MUNKATÁRSOK BEVONÁSA

A Magyar Telekom Nyrt. 2012-ben is több csatornán keresztül folytatta a kollégák fenntarthatósági ismereteinek elmélyítését. A vállalathoz érkező új munkatársak orientációs programjának a fenntarthatósági ismeretek is részét képezik 2009 óta, valamint 2010-ben bekerült a vállalat vezetőképzésébe egy fenntarthatósági modul, mely a vezetők fenntarthatósági orientációját hivatott szolgálni.

2012 januárjában indult el a Magyar Telekom első elektromos autójának belső kommunikációs kampánya. A kétautós flotta egyik autója a munkatársak számára érhető el. A kampányban bemutatott az autó tulajdonságait, a használat előnyeit, valamint azt a folyamatot, amelyen keresztül az autó igénybe vehető. 2012-ben a munkatársak által használható autó több mint 4000 kilométert futott. Amellett, hogy az autó



kedvelt közlekedési eszköz lett, részt vett több Magyar Telekom által támogatott rendezvényen is – így például felvezető autó volt a budapesti, a pécsi és a szolnoki Vivicittá futóversenyen; megjelent szolnoki T-City-s rendezvényeken; és egész nap az 5. Fenntarthatósági Napra kilátogatók rendelkezésére állt, akiket munkatársunk tesztvezetésre vitt el.

Márciusban immár ötödik alkalommal csatlakozott a vállalat a WWF Föld Órája kezdeményezéséhez. Az irodák és T-Pontok világításának lekapcsolása mellett SMS-ben figyelmeztettük a munkatársakat 21 óraker, hogy 60 percre kapcsolják le a világítást otthonaikban.

A Magyar Telekom fenntarthatósággal kapcsolatos aktivitásai szinte mindegyikének van munkatársi vetülete. A hello holnap! Adományvonal kéthavonta változó kedvezményezettjeit a televíziós támogatói kampány mellett a belső kommunikációs csatornákon is bemutatott, a Vivicittákra folyamatosan toboroztuk a munkatársakat is – a futóverseny előkészületeként például futóblog indult, ahol futórutinnal rendelkező munkatársak adtak tippet az indulást tervező kollégáknak. A budapesti Vivicittán



DR. VASVÁRI GÁBOR

üzletfejlesztési senior menedzser



KESZLER-KALÓ ÁGNES

üzletfejlesztési senior menedzser

„A TeleBike projekt első lépéseként a koncepciót bemutattuk az illetékes vezetőknek, illetve a használati hajlandóságról egy munkatársi piackutatást, kérdőíves felmérést végeztünk, ami meglepően jó eredménnyel zárult. A válaszok alátámasztották, hogy életképes az ötlet.

A kérdőíves felmérést követően folyamatosan kerestek minket a munkatársak, hogy lesz-e az ötletből valami, mikor indul a kölcsönzés. Ez a türelmetlenség motivált minket, hogy minél előbb elindítsuk a TeleBike-ot. Ezen kívül nagyon sok visszajelzést kapunk, hogy melyik telephelyek bevonását szeretnék még a munkatársak, illetve hogy hosszú távon működjön a TeleBike, ne csak pilot jelleggel.

A megvalósítás során a legnehezebb dolgunk a munkajogi, munkavédelmi, vagyonvédelmi, adatvédelmi követelményeknek való megfelelés szempontjából volt, de az illetékes szakértő munkatársakat bevonva a projektszempont minden nyitott kérdést megválaszolt.

A TeleBike nem egy profitorientált projekt, ezért külön örülünk, hogy a vállalat ennek a projektnek a támogatásával is kifejezte elköteleződését a fenntartható fejlődés és az innovatív megoldások iránt.”

a munkatársak bevonásával jótékonyági akciót indítottunk az SOS Gyermekegyetem számára: a Telekom dolgozói által lefutott kilométereket a vállalat besorozta 100 forinttal. Az így kapott összeget a Magyar



Telekom kiegészítette – így a futóverseny végén a vállalat vezérigazgatója, Chris Mattheisen 1 millió forintos csekket nyújtott át az SOS Gyermekfalu képviselőjének.

A Gyerek Sziget telekomos eseményei 2012-ben a környezettudatosságra és a társadalmi érzékenységre épültek. A kicsiknek szóló programsorozat első hétvégéjén – szervezett formában – a telekomos munkatársak gyermekei is részt vettek. A hello holnap! Ligetben a pillepalack fa, a textilfa és az üvegfa alatt ismerkedhettek a szelektív hulladékgyűjtés fontosságával, virágláda formájában adományt készíthettek a kerületi idősothton lakóinak, és elhozhatták régi játékaikat, hogy azokat hátrányos helyzetű gyermekeknek adják tovább.

2012 szeptemberét teljes egészében a fenntarthatóságnak szenteltük „Nálunk zöld az ősz” címmel. A kampány apropóját az 5. Fenntarthatósági Nap szolgáltatta, melynek munkatársi kampánya a geocachingre épült. Szeptember 29-én a munkatársak országosan több helyszínen kereshettek terepen elrejtett kincseket. A Budapest

környékén túrázókat a Fenntarthatósági Napon frissítőkkal vártuk, hogy ott zárhassák le a feladatot.

A 2012-ben meghirdetett hello holnap! Fotópályázatnak is volt munkatársi vetülete. Ugyanazon pályázati feltételeknek kellett megfelelniük a munkatársaknak, a fotóikat azonban telekomos zsűritagok bírálták.

Év végén megrendeztük a már 2011-ben is nagy sikert aratott Adni jó! Sütiakciót. Az esemény során a munkatársak saját készítésű süteményeket árúsítanak egymásnak. Az így összegyűlt pénzdómant egy előre megjelölt civil szervezet kapja, ami 2012-ben az SOS Gyermekfalu volt.

A felsorolt fenntarthatósággal kapcsolatos kampányok mindegyikében részt vehettek a munkatársak. Ezek mellett minden, a fenntarthatósággal kapcsolatos eredményről, hírről, sikerről is beszámolunk nekik. Olvashattak a DELFIN-díjról, a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésről, az A+ minősítésű Fenntarthatósági jelentésről – természetesen megismerkedhettek magával a jelentéssel is –, és értesültek arról is, hogy a Magyar Telekom elnyerte a Deloitte Zrt. Zöld béka-díját.

Vállalatunk e téren végzett munkájának is köszönhető, hogy a kollégák fenntarthatósági ügyekben való tájékozottsága jelentősen meghaladja az átlagos magyar lakosokét. Míg 2012-ben a lakossági felmérés keretében megkérdeztük 29%-a hallott már a fenntarthatóság fogalmáról és 15%-a meg tudta határozni a fenntartható fejlődés lényegét is, addig munkatársaink 96%-a hallott már róla, 75%-a pedig a pontos definíciót is ismerte. 2012-ben a Magyar Telekom fenntarthatósági ismertsége lakossági körben („Soroljon fel olyan magyarországi vállalatokat, amelyek élen

járnak a fenntarthatóság szempontjainak figyelembevételében!”) 9% volt, munkatársainknak pedig 56%-a gondolja úgy, hogy a Magyar Telekom élen jár a fenntarthatóságban.

Önkéntes programok szervezésével is növeltük munkatársaink társadalmi érzékenységét. Az önkéntes munkák a Jövő/Menő program, a Digitális Híd Kistélepüléseken program, valamint karitatív csapatépítések keretében zajlottak. 2012-ben 9 ✓ ilyen programra került sor, amelyekben 4622 munkaórán ✓ összesen 597 Magyar Telekom-os önkéntes ✓ vett részt. A programokkal 21,7 millió forint ✓ elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

A tagvállalatok folyamatosan szorgalmazzák a fenntartható megoldások – pl. elektronikus számlák, online regisztráció, webshop stb. – használatát ügyfelek és munkavállalók körében egyaránt.

A T-Systems Magyarország budapesti székházában 2012. október 19-én, a Földünk Világnapja keretein belül első alkalommal került megrendezésre az elektronikai hulladékgyűjtő akció. A rendezvény során 230 kg elektronikai hulladék került leadásra. A munkatársak fenntarthatósági ismereteinek növelése céljából a székházban a nyomtatászigeteken különböző, hulladékokkal kapcsolatos információs táblák kerültek kihelyezésre.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia a szelektív hulladékgyűjtés kezdeményezésével, illetve a papír- és energiahasználat csökkentésével igyekszik növelni a környezettudatosság szintjét a munkavállalók körében. Emellett megállapodásokat kötöttek a hulladék – csomagolóanyagoktól az akkumulátorokig – kezelésére. E téren akciókat és programokat is szerveznek az ügyfelek és az állampolgárok környezettudatosságának előmozdítására.

6. BEFEKTETŐI KAPCSOLATOK



6. BEFEKTETŐI KAPCSOLATOK

A befektetői kapcsolattartásnak legfontosabb eszköze a személyes találkozó. A személyes találkozásnak két módja van: az érdeklődő befektető és/vagy elemző vagy személyesen látogat Budapestre, ahol igény szerint találkozhat a vállalat felső vezetésével és/vagy a Befektetői kapcsolatok munkatársaival, vagy akkor él ezzel a lehetőséggel, amikor a Magyar Telekom képviselői utaznak egy roadshow vagy konferencia keretein belül Budapesten kívülre. A Magyar Telekom felső vezetése és a Befektetői kapcsolatok munkatársai évente nagyszámú napot töltenek különböző roadshow-kon és konferenciákon a pénzügyi világ főbb központjaiban, ahol az alapkezelők és elemzők jelentős többsége tevékenykedik. Éves szinten körülbelül 150–200 közötti befektetői és elemzői találkozóra kerül sor.

A Magyar Telekom a honlapján is nagy hangsúlyt helyez az érdeklődők információigényének kielégítésére. A „Befektetőknek” menüpont alatt a részvényesek naprakész információkat találnak a társaság stratégiájáról, gazdasági helyzetéről, a közgyűlésekről, osztalékfizetéséről, emellett nyomon követhetik a Magyar Telekom-részvények aktuális árfolyamát, és megtalálják minden információt ahhoz is, hogy felvehessék a kapcsolatot a társasággal. A Befektetői kapcsolatok terület e-mail címe és telefonszáma a honlapon elérhető, az e-mail címre érkező kérdésekre a terület munkatársai 24 órán belül válaszolnak.

A befektetők igényeit a társaság ezen kívül éves rendszerességgel, kérdőíves módszerrel is felméri. Az úgynevezett perception study elkészítésével egy erre szakosodott, független céget bízunk meg, amely egy részletesen kidolgozott kérdéslista segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők véleményét, igényeit és elvárásait. A tanulmány eredményeiről a Befektetői kapcsolatok terület készít összefoglaló prezentációt, melyet az Ügyvezető Bizottság ülésén ismertetnek.

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

2012-ben a Magyar Telekom ismét bekerült a Bécsi Értéktőzsde által indított CEERIUS- (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) indexbe, a közép- és kelet-európai régió fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatai közé.



A Carbon Disclosure Projectben (CDP) 2012-ben is részt vett a Magyar Telekom. A világméretű kezdeményezés keretében a legnagyobb vállalatok klímavédelmi megközelítéséről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO₂-kibocsátásukról számolnak be a legnagyobb befektetőknek (jelenleg 87 000 milliárd dollárnyi eszközérték).

Ezen felül a jelentés kiadásáig a Sustainalytics és a GS SUSTAIN felelős befektetési tanácsadó szervezetek is vizsgálták a Magyar Telekom Csoport 2012-es fenntarthatósági teljesítményét.

7. EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

7.1. SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK 93

7.2. KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI
TÉMÁJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK 93



7. EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

7.1. SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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

2012-ben részt vettünk a Jövő Internet Nemzeti Technológiai Platform munkájában, melynek célja a Jövő Internet Stratégia és Programterv összeállítása volt. Ennek érdekében szakmai együttműködést folytattunk az SAP Magyarország, az IVSZ, a HUNGARNET, a Debreceni Egyetem, a NIIF Intézet, a NJSZT, a BME, a BM Magyarország, a HTE és az ELTE képviselőivel. Aktív tagjai vagyunk a Mobilitás és Multimédia Klaszternek, mely a magyarországi mobil- és multimédiás technológiák szereplőinek és a hazai kutatás-fejlesztés kapacitásainak összefogására, valamint – e kapacitásra alapozva – hazai találmányok (világ)piaci bevezetésére jött létre 2007-ben. Napjainkra az MMKlaszter Magyarország egyik legjelentősebb összefogásává nőtte ki magát, tagjai között telekommunikációs és informatikai nagyvállalatok, infokommunikációs innovációra fókuszáló kis- és középvállalkozások, valamint kutatóközpontokat fenntartó egyetemi partnerek találhatók.

A hazai tudományos szervezetek közül aktívan részt veszünk a HTE és a MISZ (Magyar Innovációs Szövetség) munkájában.

A Magyar Telekom K+F-tevékenysége során több kutatási projektet zárt le 2012-ben. Közülük kiemelt fontosságú volt az EU 7. Keretprogramjába tartozó Optical Access Seamless Evolution (OASE) projekt. A kutatás célja a 2010-ben kezdődött és 3 évig tartó projektben az új generációs optikai hozzáférési hálózatok 2020-ig várható fejlődésének jellemzése, beleértve az új generációs hálózatok rendszertechnikájának és követelményeinek meghatározását is.

A felsőoktatási intézményekkel fenntartott kapcsolataink sokszínűek. Az említett K+F-együttműködések mellett a hallgatók gyakorlatorientált képzését eszközök adományozása mellett esettanulmányok bemutatásával, előadássorozatok és helyszíni látogatások szervezésével támogatjuk. Mindebben szorosan együttműködünk az egyetemi diák-szervezetekkel, mint az IAESTE vagy az AIESEC.

Az utóbbi években hangsúlyosan előtérbe került a DT vállalatai közötti nemzetközi együttműködés is a csoporton belüli szinergielemek kiaknázására. E téren kiemelten foglalkozunk a fejlesztési eredmények magyar piacra adaptálásával, a termékbevezetési tapasztalatok megosztásával, valamint a szállítói kapcsolatok és beszerzések összehangolásával, amennyiben azok üzleti szempontból indokoltak. A rendszeresen megtartott doménmeetingek keretében (Fix Access Domain, Mobile Access Domain, IP és Core Network Domain, Service Development Domain, valamint OSS Community) közös projektekben veszünk részt, amelyek eredményei hatékonyan támogatják a műszaki terület feladatait, elősegítik technológia versenyképességünk erősödését és pénzügyi erőforrásaink jobb kihasználását.

Továbbra is szoros kapcsolatot ápolunk stratégiai szállítóinkkal, ami a technológiai roadmapek egyeztetését, a fejlesztési fázisba való kölcsönös bekapcsolódást, valamint más országbeli piaci tapasztalatok megismerését teszi lehetővé.

7.2. KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI TÉMAJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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

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

- Partnerség és Önkéntesség munkacsoport
- HBLF a Sokszínűségért HR munkacsoport
- Esélyegyenlőségi munkacsoport
- Egészség munkacsoport
- Környezetvédelem és Fenntarthatóság munkacsoport
- Közösségi Programok munkacsoport
- Üzleti Etika és Átláthatósági Munkacsoport

Az ETNO (Európai Távközlési Szolgáltatók Egyesülete) Fenntarthatósági munkacsoportjának évek óta aktív tagja a vállalatcsoport. A tagok a fenntarthatósághoz kapcsolódó legkülönbözőbb problémák megoldásában segítik egymást. Az évente három alkalommal megrendezésre kerülő találkozók mellett egy internetes portál is segíti a közös munkát és a legjobb gyakorlatok megosztását.

2012-ben ötödik alkalommal rendeztük meg a Fenntarthatósági Napot, melynek célja, hogy bemutassa, milyen új ötletek, megoldások születtek az előző évben a fenntartható fejlődés terén – s ezek által minél többek inspirációt és segítséget kapjanak a tudatos életvitel kialakításában. A fesztiválkonferencia szlogenje a „Mentés másként”, ami a megszokottól eltérő, fenntartható és innovatív megoldások társadalom számára történő tudatosítását hivatott kifejezni.

A szakmai beszélgetések ezúttal is a fenntarthatóság hármas pillérével foglalkoztak egy-egy speciális témakörön keresztül, így a társadalom témakörben az aktív állampolgárságról, a környezeti szekcióban a fenntartható településekről, a gazdasági szekcióban a zöld gazdaságról szövegt az eszmecsere. A ráadás témában a zöldülő fesztiváloké volt a főszerep. A fesztivál érdekessége volt, hogy minden egyes témakört egy slammer szedett szabadverseléssel rímbe.



A szakmai beszélgetéseken túl rengeteg színes program, kiállítás, szekciós beszélgetés és koncert várta a Millenárisra látogatókat. Aktív programok sora várta a gyerekeket és a felnőtteket: voltak különböző építőjátékok és kirakodóvasár, valamint többen próbára teheték magukat az óriás jenga építésében, ami – játékos formában – a véges erőforrásokból a végtelen növekedés létrehozásának ellentmondosságát szimbolizálta. Bárki készíthetett biciklialkatrészekből játékokat és ékszereket, kipróbálhatta a világ legkisebb összehajtható elektromos kerékpárját, valamint vezethetett elektromos autót is.

A rendezvény szimbóluma az a monumentális hello holnap! zöld fal volt, melyet a rendezvényre látogatók a helyszínen közösen díszítettek fel. A másfél tonnás, öt méter széles és öt méter magas zöld fal 16 építő és dekorátor több mint 6 órás munkája során, több száz cserepes virág felhasználásával épült fel.

A rendezvényen díjátadókra is sor került: kihirdettük a hello holnap! Jövő-Kép pályázat, a hello holnap! Sajtódíj és a Fenntarthatósági Nap 5 alkalmából meghirdetett kreatív versenyek győzteseit. A nap afterpartyval zárult, melynek bevételét faültetésre fordítjuk.



VASZILY MIKLÓS

Origo Zrt., vezérigazgató

„A Fenntarthatósági Média Klub 2012-ben a második évébe lépett. A kezdetekben megfogalmazott cél, hogy minél szélesebb körben hirdessük a fenntarthatóság gondolatkörét, csak úgy lehetséges, ha a Média Klub tagjaként nemcsak megmutatjuk, hanem mi magunk is részt veszünk a publikált megmozdulásokon. Idén futottunk a városért, és süteményt süttöttünk a rászoruló családokért. Ebben rejlik a klub jövőbeli sikere: jó témák, közös fellépés, médiamegjelenések – így juthat el az eszme a mindennapok emberéhez.”

További részletek: <http://www.fenntarthatonap.info/>

8. TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS

8.1. SZPONZORÁLÁS	96
8.2. ADOMÁNYOZÁS	98
8.3. MUNKATÁRSAINK A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSBAN	102



8. TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS

8.1. SZPONZORÁLÁS

A vállalatcsoport szponzori tevékenységének célja, hogy minőségi és értékes szórakozási lehetőséget teremtsen ügyfelei részére, de gyakran vállal szerepet színvonalas szakmai konferenciák megvalósításában is. A csoport a magyar kulturális és közélet kiemelkedő támogatójaként szívesen áll olyan események, előadók és produkciók mellé, amelyek saját területükön, műfajukon belül a legmagasabb színvonalat képviselik. Szponzori tevékenysége során gazdasági jelentőségéhez méltó módon és mértékben vállal szerepet társadalmi célú kezdeményezések megvalósításában.



A Gyerek Sziget, amelynek a Magyar Telekom tizenegyedik éve támogatója, 2012 legnagyobb ingyenes szabadidős családi rendezvénye volt a budapesti Hajógyári-szigeten, ahol négy hétvégén keresztül várták színes programokkal a látogatókat.

A Telekom saját rendezvényterületén hello holnap! Liget címmel környezettudatossággal és újrahasznosítással foglalkozó játékokat, aktivitásokat szervezett a gyerekek számára. A kicsik négy hétvége

alatt virágládákat készítettek fából, amelyekbe virágpalántákat ültettek. Az összesen 40 egyedi virágtartót a Gyerek Sziget utolsó napján a Telekom az Óbudai Szociális Szolgáltató Intézményen keresztül két idősotthonnak adományozta. A Gyerek Szigeten készült alkotások azóta a Derűs Alkony Gondozóházban élőkét és a Hatvany Idősek Klubjába látogatókat gyönyörködtetik.

A társaság másik fontos célja – az igényes családi szórakozás biztosítása mellett – az volt, hogy olyan gyerekek is eljöhessenek a Telekom Gyerek Szigetre, akik részvétele lakóhelyük Budapesttől való távolsága vagy szociális helyzetük miatt egyébként nem lenne lehetséges. Külön busz hozta a Hajógyári-szigetre, és a program végeztével haza is szállította a Tölösi Péter Alapítvány által pártfogolt leukémiás és egyéb daganatos betegségből felépült, vagy rehabilitáció alatt álló vidéki gyerekeket és családtagjaikat. Jótekonysági akciónak köszönhetően összesen 100 fő, közel 40 család jutott el a Gyerek Szigetre, köztük sokan olyanok, akik még sohasem jártak megyéjük határain túl.

2012-ben a Telekom ismét jótekonysági játékgyűjtő akciót hirdetett a Gyerek Sziget látogatóinak. Az akció eredményeképpen több mint 150 kg játék gyűlt össze a Kórházpedagógusok Egyesülete számára, akik az ország nyolc nagyvárosában gyermekonkológiákon, sebészeteken és más egészségügyi osztályokon foglalkoznak beteg kicsikkel.

Magyarország legnépszerűbb szabadidősport-rendezvényei a Telekom Vivicitá városvédő futóversenyek. 2012-ben Budapesten, Pécsen és Szolnokon rendezték meg a versenyt. A három helyszínen összesen 16 000 városlakó vett részt a sportrendezvényen, amire általános és középiskolák csapatai is nevezhettek. A Telekom helyszínenként 100 000 Ft értékű sportszerutalványt ajánlott fel különdíjként a versenyeken legnagyobb létszámban induló iskoláknak. 2012-ben több mint 3000 iskolás futotta le a távot.



KOCSIS ÁRPÁD

Budapest Sportiroda,
ügyvezető-versenyigazgató

„A magyar sportélet egyik legrégebbi szponzorációs együttműködése a Magyar Telekom és a Vivicitá városvédő futás kapcsolata. 1997-ben – még Matáv Vivicitá néven – indult az együttműködésünk. Akkor 3200, idén már 15 500 futó ért célba a Margitszigeten. 2001 óta vidéki városokban is szervezünk közösen Vivicitát minden évben. Az eltelt 16 év alatt több mint negyedmillió boldog és mosolygó résztvevő lépte át a célvonalat. Volt köztük pár hónapos babakocsiban tolt csecsemő és 80 évesnél idősebb veterán is, mert a Telekom Vivicitá mindenkié. Részt vehet rajta bárki, akinek fontos az egészség, a fittség, a jó közérzet. A Telekom életre szóló, felejthetetlen közösségi élményt biztosít a résztvevőknek és a szurkolóknak is, mert tevékeny részvétele és támogatása nélkül nem tudnánk megrendezni az ország egyik legismertebb és egyik legnagyobb sporteseményét.”

Az április 1-jén zajló budapesti Vivicitá eseményen a Telekom az SOS Gyermekfalvakban élő kisgyerekeknek gyűjtött adományokat, szándékaik szerint hozzájárulva ahhoz, hogy a kicsik családban élő kortársaiéhoz hasonló, minél gondtalanabb gyermekkor élhessenek meg. A Telekom saját dolgozóiból csapatokat toborzott, és az általuk lefutott kilométerek számát 100 forinttal szorozta meg. Az így kapott összeget kiegészítve a Telekom 1 millió forintot ajánlott fel adományként az SOS Gyermekfalvakban élő kicsik és fiatalok támogatására.

A két vidéki versenyen is hirdettünk jótékonyági akciót: Pécsen és Szolnokon a Telekom Vivicitára benevezett futók után 200 forintot ajánlottunk fel jótékony célra, így a pécsi Tölösi Péter Alapítvány és a mozgássérültek sporttevékenységét segítő szolnoki Guriga Alapítvány 500-500 ezer forintos adományban részesült. A Telekom emellett az SOS Gyermekfalvak lakói számára is lehetővé tette, hogy részesei lehessenek a budapesti élményeknek, ezért az Alapítvány intézményeiből, Battonyáról, Kőszegről és Kecskemétről gyerekeket és nevelőszülőket utaztatott a fővárosba, és biztosította egész napos részvételüket az eseményen.

A jótékonyági eseményen részt vett a fenntarthatóság népszerűsítésének céljával a Telekom által életre hívott Fenntarthatósági Média Klub is: csapatukkal a fenntartható városi létre kívánták futásukkal felhívni a figyelmet.



A Telekom évtizedek óta elkötelezett támogatója a hazai sportéletnek, és szponzorációs stratégiájának meghatározó részeként tekint a sportra. A vállalat büszke arra, hogy szponzorként számos hazai sportág és sportoló kiemelkedő sikeréhez járulhatott hozzá. Támogatása részeként már az 1996-os atlantai olimpián, majd később Sydney-ben, Athénban, Pekingben és Londonban is a Magyar Olimpiai Bizottság és a magyar csapat segítőtársa volt. A márciusban 2016 végéig meghosszabbított együttműködés értelmében a Telekom – telekommunikációs szolgáltatásai széles tárházát felvonultatva – platina fokozatú támogatóként segíti a MOB céljainak megvalósulását és a Rio de Janeiró-i olimpiai játékok leendő szereplőinek a felkészülését.

Sportszponzorációs stratégiájának további fontos elemeként a Telekom 2012 őszén átfogó megállapodást írt alá a Magyar Labdarúgó Szövetséggel, amivel a férfi labdarúgó-válogatott egyik fő támogatójává lépett elő, valamint a hazai futballtánpótlás, az amatőr és ifjúsági labdarúgás népszerűsítése és fejlesztése terén is fontos szerepet vállal. Utóbbiak népszerűsítése érdekében – 2012-ben először – a Magyar Telekom és a Magyar Diáksport Szövetség közösen hirdette meg a több évtizedes hagyománnyal rendelkező Diákolimpia labdarúgó-versenyeit. A Telekom Labdarúgó Diákolimpia elnevezésű eseménysorozaton 2013. április 20. és június 17. között több korcsoportban, az alap- és középfokú oktatási intézmények lány és fiú tanulói vettek részt. A 760 focicsapat 8500 játékosának részvételével zajló Telekom Labdarúgó Diákolimpia megyei döntőin nemcsak az ifjú focisták, hanem az őket kísérő tanárok, családtagok és a csapatokért szurkolók is válogathattak különböző színes programok, ügyességi versenyek és értékes nyeremények közül. A helyszíneken a meccsekön kívül többek között dekázóbajnokság és különleges élményfotózás várta az érdeklődőket, sőt az eseményeken sportolók és a sportért rajongó hírességek is felbukkantak. Mindezekon túl más, nemes célért is érdemes volt a

meccsre kilátogatni: a legtöbb szurkolót megmozgató iskolát a Magyar Telekom, a hazai labdarúgás elkötelezett támogatója értékes ajándékkal díjazta.

A Magyar Telekom kommunikációs partnerként támogatta a Művészetek Völgye fesztivált. A szélessávú internetkapcsolat ingyenes biztosításával járultunk hozzá 2012 legnagyobb összművészeti fesztiváljának megvalósulásához.

2012-ben is folytatódott a Magyar Telekom és a Művészetek Palotája stratégiai partneri együttműködése. Az immár ötödik éve tartó stratégiai együttműködésben tovább folytattuk a közös munka adta lehetőségek feltérképezését.

A Crnogorski Telekomnál a vállalati felelősségvállalás és szponzoráció homlokterében álló területek egyike a montenegrói egészségügyi rendszer fejlesztése, ezért a vállalat két egészségügyi szállítójárművet ajándékozott a sürgősségi ellátási központnak, ezzel támogatva az ország északi régiójának egészségügyi ellátását. A tudást és tehetséget elismerő, illetve az oktatási rendszert közvetlenül támogató vállalként a Telekom ingyenesen adta telephelyeit a Képzőművészeti Kar használatába, miután az oktatási intézmény kénytelen volt egy tüzéset miatt elhagyni épületét.

2012-ben a vállalat folytatta a Villamosmérnöki Kar hallgatóinak kínált gyakornoki programot, melynek keretében a hallgatók egyedülálló lehetőséget kaptak arra, hogy olyan szervezeti egységeket látogassanak meg a vállalatnál, amelyek a tanulmányaikhoz közvetlenül kapcsolódó tevékenységet végeznek.

A montenegrói T Csoport szponzorációs stratégiájában kiemelt szerepet kapnak a sportok, mint az egészséges, korszerű és fejlett

társadalom kialakításának fontos pillérei. A Crnogorski Telekom már ötödik éve arany fokozatú támogatója a montenegrói labdarúgó-válogatottnak, és szponzorálja a Telekom Montenegro Első Osztályú Ligát. Ugyanakkor a vállalat támogatja a Budućnost Női Kézilabdaklubot, amely az egyik legsikeresebb sportegyesület az országban.

A vállalat zenei szponzorációt is végez. 2012-ben az Asfaltiranje zenei fesztivál és az első montenegrói Electronic Beats Fesztivál főtámogatója a Crnogorski Telekom volt.

Kulturális téren a Crnogorski Telekom több szervezettel is partneri kapcsolatot alakított ki az ifjúságot és az oktatást előtérbe helyező különböző projektek támogatása céljából. 2012-ben a vállalat folytatta együttműködését a Podgoricai Városi Színházzal. A vállalat emellett a Podgoricában rendezett Telekom Underhill Fest, a Bar 2012 televíziós dokumentumfilm-fesztivál és az első montenegrói Andy Warhol-kiállítás főszponzora is volt.

A T márka a macedón kultúra legnagyobb partnereként 2012-ben is folytatta a régió és Macedónia legnagyobb kulturális eseményének, az Ohridi Nyári Fesztiválnak a támogatását. A 15 éve fennálló együttműködés célja a macedón kultúra és zene egyik legkiemelkedőbb eseményeként számon tartott fesztivál folyamatos és minőségi megrendezése. Az eseményen 14 ország 1000 művésze vesz részt. A nyári időszakban a T márka számos tevékenységet és eseményt támogat, ezek többek között a Balkáni Zenetér, a Strumica Fesztivál és a Strugai Költői Estek.

A hagyományok, a zene és a kultúra támogatásán túl a T-Home és a T-Mobile a macedón sportélet hagyományos szponzora; a társaságok többek közt támogatják a Sar Planina Síkupát. Az immár 39. alkalommal megrendezett nemzetközi sportesemény az egyik legnagyobb és legfontosabb rendezvény az országban, ahol az elmúlt évben 14 ország 35 versenyzője vett részt. A T márka támogatta az ohridi úszó-

maratont is, ahol mintegy 20 maratoni úszó teljesítette a 30 km-es távot a Klime Savin pályán.

8.2. ADOMÁNYOZÁS

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

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

A hello holnap! kezdeményezés keretében megújult a társaság adományozási gyakorlata; ennek fókuszában ezentúl a hello holnap! Kuratórium



OROSZ ADÁM

A ZöFi Bringambulancia projektvezetője

„A Zöld Fialatok (ZöFi) 2011 elején indította el a Szociális Bringa Programját (SzocBringa). 2012 nyara során több ifjúsági fesztiválon (Sziget Fesztivál, Bánkító Fesztivál, Szegedi Ifjúsági Napok) vettünk részt, ahol megjelentünk a SzocBringához kapcsolódó Bringambulancia programmal. A Bringambulanciákon a SzocBringa program által képzett kerékpárszerelők ingyen felméri a biciklik állapotát, alapvető karbantartási műveleteket is elvégeznek rajta. Ezek mellett szaktanácsadásokat, hasznos közlekedési információkat szolgáltatnak a biztonságos kerékpározást illetően.

Szeretnénk minél több embert elérni, problémamegoldó kreativitásra, fenntartható közlekedésre, életmódra szeretnénk felhívni a figyelmet. Ezt a fesztiválózókat aktív bevonásával, vetélkedőkkel, ugyanakkor megfelelő komolysággal és szakmai háttér biztosításával kívánjuk elérni. Emellett a többi szervezettel kívánunk megismerkedni, ezáltal szélesítve tevékenységeink körét.

A pályázatunkkal a már elkezdett programsorozatunkat kívántuk folytatni, minél többeket bevonva a szelíd városi kerékpározás, a fenntartható közlekedés világába.

A kerékpárszerelést szeretnénk mind szélesebb körben bemutatni, és biztatni a használókat az önálló szerelésre. Ez nem csupán a már kerékpározó emberek számára fontos, hanem jó katalizátor lehet azoknak, akik a meghibásodásoktól és a kerékpár műszaki állapotától tartva nem ültek eddig nyeregbe.

A 2012-es évben részt vettünk a Bánkító Fesztiválon, a Művészetek Völgyén, a Sziget Fesztiválon, a SZIN-en, a Fenntarthatósági Napon és számos más budapesti rendezvényen. 2013-ban hasonló módon veszünk részt a fesztiválokon és kulturális, valamint civil rendezvényeken, de tevékenységünket más irányokban is bővítjük.

A Telekomnak köszönhetően hamarosan megújult honlapunk, melyen futó projektjeink mellett interaktív kerékpár-szerelési tanácsadó is helyet kap. Emellett nagy figyelmet fordítunk az online kommunikációs csatornákra is.”

által az év során meghirdetett tematikus pályázatok állnak. A minél nagyobb hatékonyság elérése érdekében a Telekom úgy határozott, hogy bevonja a Fenntarthatósági Média Klubot adományozási döntéseibe, így a tematikus pályázatok végső nyerteseinek kiválasztásába is.



2012-ben három tematikus pályázat került kiírásra:

- fenntartható, élhető város és település (nyertesek: Baráti Kör Tornabarakonyért, CIGLE Hagyományéltető Egyesület, Nem Adom Fel! Alapítvány, Zöld Fiatalok Egyesülete);
- közösségek ereje (nyertesek: AKUT Alapítvány, Nem Adom Fel! Alapítvány, Bányász Kulturális Egyesület, Fehér Bot Alapítvány, Nyírségi Segítő Kéz Alapítvány, Szimbiózis Alapítvány);
- fenntartható tudatformálás (nyertesek: Artopolis Egyesület, Élő Bolygó Alapítvány, Öko-Pack Nonprofit Kft., Survive Enviro Nonprofit Kft.).

2012-ben a hello holnap! tematikus pályázatok nyertesei több mint 25 millió forint támogatásban részesültek.

2012-ben zajlott Civil stratégiai partnerségünk utolsó éve. Partnereink

– a Kórházpedagógusok Egyesülete, a Szívlapát Alapítvány és a Kék Pont Drogkonzultációs Központ és Drogambulancia Alapítvány – tavaly is egyenként 10 millió forintos támogatásban részesültek.

A hello holnap! Kuratórium 2012-ben összességében több mint 80 millió forint pénzadományt ítelt meg a nyertes civil szervezeteknek, melyek a fenntarthatóság témakörében, annak valamely – társadalmi, gazdasági, illetve környezeti – dimenziójában nyújtották be pályázatukat.

Külön említést érdemel a hello holnap! keretében 2011. december 5-én, az Önkéntesség Világnapján első ízben megszervezett Adni jól! Sütiakció, amelyben részt vettek a Fenntarthatósági Média Klub tagjai is. Az eseményt 2012-ben is megrendeztük: a házi készítésű finomságok eladásából befolyt több mint 800 000 forintos dolgozói adományt a Telekom kiegészítette a karácsonyi képeslapküldő alkalmazáshoz kapcsolt adományozás összegével, valamint további 5 millió forinttal, így az Adni jól! Sütiakció 2012-es kedvezményezettje összesen több mint 6 millió forint adományban részesült. Az adományból az SOS Gyermekfalu Magyarországi Alapítványa egy terápiás szobát alakított ki az alapítvány lajosmizsei ifjúsági házában. Itt azok a gyerekek kapnak egyéni pszichoterápiás segítséget, akik a lelki sérüléseik kezeléséhez speciális közeget igényelnek.

2012-ben a Magyar Telekom nyerte a CSR Hungary Díjat a legkiemelkedőbb felelős és fenntartható kezdeményezéseket értékelő versenyen. A Telekom Adni jól! Sütiakció projektjével érdemelte ki a rangos elismerést CSR Menedzsment/Nagyvállalati kategóriában.

A T-Systems Magyarország Zrt. az év végi üzleti ajándékozásra szánt összeget a Bátor Tábort Alapítványnak, a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének és az Age of Hope Gyermekvédelmi Alapítványnak ajánlotta fel, melyek működését a T-Systems munkavállalói társadalmi munkával is segítik.

A Crnogorski Telekom két egészségügyi szállítójárművet ajándékozott a Sürgősségi ellátási központnak, ezzel támogatva az ország északi régiójának egészségügyi ellátását. Emellett a vállalat 2012-ben a természeti katasztrófa által sújtott területek lakóinak megsegítésére adományvonalat hozott létre, továbbá 10 000 euróval támogatta a rászorulókat.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia többféle tevékenységet végez e téren:

- Az e-School Diary projekt keretében 2012. januártól júliusig havi 10 000 SMS-nyi támogatás érkezett a Macedón Oktatási Minisztérium által megvalósított e-School Diary program támogatására, melynek célja a macedóniai oktatás színvonalának és hatékonyságának javítása.
- Skopjei állatkert: látogatói vonat beszerzése.
- Čair önkormányzata: játszótéri berendezések.
- Makedonski Brod önkormányzata: a Kultúra Házának renoválása.
- Az Ensemble Ibe Palikukja helyiségeinek renoválása (az albán lakosság támogatása).
- Macedónia lakosainak újévi ünneplése.

Civil stratégiai partnerség

2012-ben utolsó évével folytatódott a 2009-ben meghirdetett Civil stratégiai partnerség program, ami hároméves, évi 10 millió forintos támogatást jelent a kiválasztott civil szervezetek számára, valamint szoros, magas szintű, hasznos együttműködési lehetőséget biztosít minden résztvevőnek.

A Telekom a Civil stratégiai partnerség programot bemutató pályázatával 2011-ben a Magyar Adományozói Fórum Társadalmi Befektetések Díján második helyezést ért el, a Legnagyobb hatást elérő támogatói program kategóriában.

Civil stratégiai partnerszervezeteink:

- **Kék Pont Drogkonzultációs Központ és Drogambulancia Alapítvány**
Az alapítvány háromszintű preventív programját támogatjuk. Az első szint az Egészségiskola: ennek keretében az alapítvány munkatársai a tudatosság, hasznosság, mértékletesség elvei mentén, szemléletformáló beszélgetések során lépnek kapcsolatba a középiskolás diákokkal, a támogatásnak köszönhetően immár országos szinten. A második szint a kannabiszpont.hu, ami a kannabiszfogyasztóknak nyújt online segítséget, lehetővé téve fogyasztásuk naplózását és az anonim tanácsadást. A kannabiszpont.hu okostelefonon is elérhető. A harmadik szint keretében a program a problémás drogfogyasztók digitális felzárkóztatását tűzte ki célul. A pályázatban vállaltakon túl jelen voltunk edukációs célú rendezvényeken is (pl. drogprevenációs szolgáltatások biztosítása a Telekom által támogatott fesztiválokon – VOLT Fesztivál, Balaton Sound, civil konferenciák, belső kommunikációs aktivitások).
- **Kórházpedagógusok Egyesülete**
A Magyar Telekom támogatásával az egyesület a krónikus, elsősorban daganatos betegségekben szenvedő gyerekeknek segít az ország kilenc kórházában (Budapesten, Debrecenben, Miskolcon, Pécsen, Szegeden és Szombathelyen). A kórháziskola-programban dolgozó pedagógusok az egészségügyi intézményekben kezelt óvodás, általános és középiskolás korú, speciális szükségletű gyermekek alap- és középfokú iskolai képzését és mentális támogatását tekintik fő feladatuknak. Az oktatásnak elsősorban abban van szerepe, hogy a gyerekek pszichés állapotát javítsák, aminek fontos része az osztálytársakkal és a tanítókkal, tanárokkal való folyamatos kapcsolattartás. Támogatásunk a kórházpedagógusok esetében sem merül ki csupán pénzadomány nyújtásában; mindent megteszünk, hogy IT-, ICT- és web2.0-eszközeinkkel és tudásunkkal segítsük munkájukat. A támo-

gatók emellett azt is lehetővé tette, hogy a tanév során a kórházpedagógusok részt vegyenek szakmai továbbképzéseken, konferenciákon, ahol ők maguk is több előadást tartottak.

- **Szívlapát Alapítvány**
A Szívlapát Alapítvány Jövő/Menő programjában megtaláltuk mindazon célokat, amelyek tükrözik a vállalat fenntarthatósággal kapcsolatos elveit. A program hátrányos helyzetű kistérségek fenntartható fejlődésének előmozdítását tűzte ki célul; első helyszíne Mezőcsát kistérség. Célunk egy mintaprojekt kialakítása, ami később alkalmazható az ország más kistérségeiben is. A program keretében megvalósult a Médiasuli, az Erőnyerő műhely, a Helyi termék műhely, valamint számos önkéntes program; ezekben munkatársaink szervezeten és nagy számban vettek részt. A vállalati önkéntes programok egyik legfontosabb eleme a kistérségben futó kerékpárút rendbetétele, valamint a kerékpárutat kísérő táblák kihelyezése volt. 1500 példányban készült el a „Bringával a Mezőcsáti kistérségben” című kerékpáros kalauz, mely a kistérség történelmét, jelenét, természeti és kulturális látnivalóit, a főbb helyi élelmiszer-vásárlási lehetőségeket, valamint a lehetséges kiránduló-útvonalakat mutatja be biciklis turisták számára. A könyvecske 4 túraútvonalat, illetve ehhez kapcsolódóan számos helyi, kipróbálásra és megtekintésre érdemes érdekességet ír le: gasztrokülönlegességeket, természeti kincseket és történelmi helyszíneket. A Médiasuli célja, hogy a fiatalok belássanak a médiavilág kulisszái mögé, megértésük a rendszer működését, tudják, hogy mi a marketing és a PR, és felismerjék az egyes műsorokban megjelenő reklámokat. Amellett, hogy elsajátíthatják a kommunikációs technika alapjait, képesek lesznek filmet forgatni és vágni, weboldalt alkotni és kezelni, majd alkotásaikat on- és offline menedzselni. A Mezőcsát kistérségben megvalósuló kezdeményezésekről az érdeklődők a www.jovomeno.org oldalon folyamatosan tájékozódhatnak.

1788 – Telekom Adományvonal

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

A társaság a szolgáltatást térítésmentesen, a teljes adományozott összeg átutalásával, tehát bevételi törekvés nélkül, a költségek (áfa) átvállalásával biztosítja⁽³⁷⁾, és jelentős segítséget nyújt a szervezeteknek a gyűjtési időszak kommunikációs kampányának megvalósításához is (pl. társadalmi célú reklám – TCR-film – elkészítése, televíziós és egyéb sajtó megjelenések szervezése).

A 2012-es év kedvezményezettjei:

- Szempont Alapítvány
- Mosoly Alapítvány
- Országos szövetség a Daganatos és Leukémiás Gyermekéért
- Baráthegyi Vakvezető és Segítő Kutya Alapítvány
- Menhely Alapítvány
- Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége



2012 decemberében indította el a Telekom Adományfülké kezdeményezését a hello holnap! Adományvonalhoz kapcsolva. Országszerte összesen 25 Adományfülkét neveztek ki és alakítottak át; minden innen indított hívás jótékony célt szolgál, ugyanis a telefonbeszélgetések bevételéről a Telekom lemond, és azt a hello holnap!

(37) Domino (feltöltőkártyás szolgáltatás) csomaggal rendelkező hívások esetében áfát tartalmaz

Adományvonal aktuális kedvezményezettjének adományozza. Az Adományfülkék elsőként a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségnek segítettek: a december 5-től 31-ig tartó időszakban 208 756 forint gyűlt össze számukra.

Civil és CivilNet Díjcsomag

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a társaság. A Civil díjcsomag 500 perc díjmentes telefonálást biztosít havi és kapcsolási díj nélkül a belföldi vezetékes hálózatban. Az 500 perc feletti forgalom díjazása pedig átlagosan 30% forgalmi díjkedvezményt nyújt az alapsomaghoz (Bázis) képest. A szervezetek az így megtakarított forintokat társadalmilag hasznos programjaira tudják fordítani.

2009-ben – a civil szervezetek részéről megjelent igényre reagálva – a Magyar Telekom a Civil díjcsomag szolgáltatást kiterjesztette az internet használatára is a CivilNet díjcsomag létrehozásával, mely belépési és havi díj nélküli internetszolgáltatást nyújt a pályázaton nyertes közhasznú szervezetek számára. A CivilNet díjcsomagra a Civil díjcsomaggal együtt lehet pályázni.

2012 folyamán a vállalat kétszer hirdette meg a pályázati lehetőséget, így a szolgáltatás keretében összesen 68 szervezet számára biztosított kedvezményeket 5 539 740 forint értékben.

Telefonos lelkeség-szolgálatok

A vállalat kiemelt feladatként kezeli a telefonos segítség-szolgálatok működésének támogatását is azzal, hogy biztosítja a vonalak díjmentes hívhatóságát. 2012-ben ez 10 millió forint támogatást jelentett a segélyvonalat működtető 10 szervezetnek.



UJVÁRI JUDIT

telesales támogató munkatárs

TÓTH ZOLTÁN

Mobil és Internetes Kommunikáció az X Generációnak Egyesület, elnök

MOBILSULI

„Kollégáinkkal már a 2000-es évek elején elkezdtünk kapcsolatba kerülni olyan fiatalokkal, gyermekekkel, akik mobiltelefont vagy internetet használnak. Az interakcióink során arra lettünk figyelmesek, hogy ezek a fiatalok és gyermekek nincsenek felkészítve az ügyfélszolgálattal való kommunikációra, illetve nem ismerik az alapvető mobilhasználat etikai és kommunikációs alapelveit. Önkéntes munkában végzett tevékenységünket a tizenévesek körében végzett kommunikációs szokásokat feltáró kutatásokkal igyekszünk tudományos alapokra fektetni.

A kutatásainkban a kommunikációval foglalkozó szakemberek, egyetemi tanárok és kommunikáció, valamint társadalomtudomány szakos egyetemi hallgatók segítenek.

Kutatásaink során arra a következtetésre jutottunk, hogy ezen szolgáltatások használata nemcsak komoly problémákat okoz az oktatásban, hanem komoly veszélyt jelenthet a most felnövő generációkra. A mai gyerekek szabadon publikálhatnak magukról a világhálón, és szabadon megtekinthetnek olyan oldalakat, amik komoly károsodást okozhat szocializációjukban, világképük alakításában, identitásuk fejlődésében. Célpontjaivá válhatnak rosszindulatú, veszélyes támadásoknak, visszaéléseknek. A mobiltelefon használatát tekintve is nagy hiányosságokat tapasztaltunk, mind a kommunikálás, mind a mobiltelefonhoz fűződő viszony területén.

Kutatásunk során kiderült, hogy gyakorlatilag semmilyen felkészítést nem kapnak a mai gyermekek arra vonatkozóan, hogy mi a helyes, etikus és biztonságos használata ezeknek a szolgáltatásoknak.

Célunk, hogy megtanítsuk ezt a generációt arra, hogyan tudják előnyösebben, tudatosabban és hasznosabban használni ezeket a szolgáltatásokat. Szeretnénk felhívni egyben a figyelmet az internet és a mobiltelefon-szolgáltatások veszélyes pontjaira, valamint megtanítani a fiatalokat arra, hogy milyen a helyes kommunikáció ezeken a csatornákon.

Célunk elérésének eszköze az általános iskolákban való prezentációk és filmek vetítése, előadások tartása a témában, prospektusok és oktatási anyagok kiosztása együttműködve a pedagógusokkal, iskolavezetőkkel.

2012-ben avval szembesültünk, hogy munkaköri feladatainkat és az önkéntes munkát egyre nehezebben tudjuk összehangolni a témák felkérésnek köszönhetően. Támogatásért a Magyar Telekom vezérigazgató-helyetteséhez, Keszég Attilához fordultunk, és arra kértük őt, legyen a gyermekek oktatását célzó önkéntes munka pártfogója. Attila a felkérésre igent mondott, belső kommunikációs kampány indult, amely Attila szereplésével telekomos önkéntesek toborzását célozta meg. A kampány eredményeként 160 fő jelentkezett. A történet 2013-ban folytatódott tovább a várakozásokat felülmúló oktatási számokkal, de erről majd a következő jelentésben mesélünk részletesen.”

8.3. MUNKATÁRSAINK A TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSBAN

2012-ben megújítottuk a Kiegészített Egyéni Adományok programot. Az új program – mely a Kiegészített önkéntes felajánlások nevet kapta – lényegi eleme, hogy a munkatársaknak a pénzbeli adományon túl önkéntes munkával is el kell köteleződniük a támogatni kívánt civil szervezet felé.

A hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások program célja, hogy a munkatársak körében fejlessze a társadalmi felelősségvállalás kultúráját, segítse az egyén és a civil szervezetek kapcsolatának fejlődését, elősegítse a Magyar Telekom támogatási céljainak tudatosítását, és nem utolsósorban hozzájáruljon a munkatársi lojalitás erősítéséhez.

A hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások programban a közösségek erejére helyezzük a hangsúlyt. Helyi közösségekben zajló kezdeményezéseket szeretnénk támogatni, így kollégáinkat arra ösztönözzük, hogy a saját környezetükben segítsenek munkájukkal valamilyen civil programot. A program kötelező eleme a dolgozó munkaidőn kívül zajló önkéntes munkavégzése az általa támogatni kívánt szervezetnél. Az önkéntes felajánlásnak önkéntes munkavégzésre vonatkozó részét a dolgozóknak a hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások program formanyomtatványához tartozó mellékletben kell ismertetnie. Az önkéntes munka lehet fizikai vagy szellemi felajánlás, azonban az önkéntes munkára vonatkozó igénynek dokumentáltan a támogatott féltől kell érkeznie.

Az önkéntes munkán felüli pénzügyi támogatás tekintetében két kategóriát hoztunk létre:

- A dolgozó egyéni kezdeményezése – ebben az esetben a vállalati támogatás összege maximum 50 000 Ft. A kiegészítés az alábbiak szerint történik:
 - 15 000 forintig a vállalat az összeg kétszeresével járul hozzá a dolgozó adományához;

- 15 001 forinttól 50 000 forintig a vállalati kiegészítés összege megegyezik a dolgozó adomány összegével.
- Munkatársi csoportok együttes kezdeményezése – ebben az esetben a vállalati támogatás összege maximum 200 000 forint. A kiegészítés az alábbiak szerint történik:
 - munkatársi csoportok együttes kezdeményezése esetén, amennyiben minimum 4 telekomos munkatárs vesz részt a támogatásban és a hozzá kapcsolt önkéntes munkában, és a dolgozók által befizetett adomány összege minimum 50 000 forint, akkor a vállalati kiegészítés mértéke 200 000 forint;
 - munkatársi csoportok együttes kezdeményezése esetén, amennyiben kevesebb mint 4 telekomos munkatárs vesz részt a támogatásban és a hozzá kapcsolt önkéntes munkában, és a dolgozók által befizetett adomány összege minimum 25 000 forint, akkor a vállalati kiegészítés mértéke 100 000 forint.

Önkéntes programok szervezésével is növeltük munkatársaink társadalmi érzékenységét. Az önkéntes munkák a Jövő/Menő program, a Digitális Híd Kistélepüléseken program, valamint karitatív csapatépítések keretében zajlottak – 2012-ben 9 alkalommal ✓, összesen 597 Magyar Telekom-os önkéntes ✓ részvételével, 4622 munkaórán ✓. A programokkal 21,7 millió forint ✓ elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

2012 decemberében ismét jótékony célra gyűjtöttünk a munkatársak bevonásával. Arra kértük őket, hogy aznap saját kezűleg sültött süteménnyel érkezzenek. A finomságokat a munkatársak egymásnak árusították, mindenki annyit fizetett egy süteményért, amennyit gondolt. Az így összegyűlt több mint 800 000 forintos pénzádományt a vállalat kiegészítette, a 6 millió forintot is meghaladó összegű adományt az SOS Gyermekfaló Magyarországi Alapítványa kapta.

A Crnogorski Telekom folytatta az együttműködést a montenegrói Vöröskereszttel és a Vérellátó Központtal. A vállalat 2012-ben két alkalommal szervezett önkéntes véradó napot, ahol a munkavállalók és a vezetők vért adtak, és segítettek tudatosítani, mennyire fontos az önkéntes véradók számának növelése. A véradáson túl a munkavállalók két további önkéntes programban is részt vettek: év végén karácsonyi ajándékgyűjtést szerveztek a fogyatékos gyerekek és fiatalok oktatási és rehabilitációs intézete javára, illetve több alkalommal segítettek a kórházak környékén lévő hó eltakarításában.

Önkéntesség a Makedonski Telekomnál és a T-Mobile Macedóniánál:

- Újévi Karaván (10. éve)

A munkavállalók több mint 900 szükségelt szenvedő gyermeknek adtak ajándékot, és részt vettek a kicsiknek készített csomagok összeállításában is. A társaság önkéntesei több mint 900 gyermeket látogattak meg.
- Humanitárius Verseny

Az eddigi évekhez hasonlóan a munkavállalók 2012-ben is részt vettek a Humanitárius óriásszalomban. A részvételi díjat az NGO „Adj szárnyakat!” kezdeményezésnek adományozták (minél több munkavállaló vesz részt benne, annál több adomány érkezik a projekthez). Az NGO „Adj szárnyakat!” önkéntes állampolgári kezdeményezés, melynek keretében segítséggel élő, ritka betegségben szenvedő és speciális igényű emberek részesülnek támogatásban.
- Véradás

A Makedonski Telekom- és T-Mobile-munkavállalók a Macedón Vöröskereszttel és az Állami Vérellátó Intézettel közösen szervezett hagyományos, kétnapos véradáson vettek részt. A humanitárius kezdeményezés során 166 egység vért adtak a résztvevők. A rendezvény keretében a munkavállalók megmutatták emberségüket, és önkéntesen hozzájárultak az állampolgárok egészségének és életminőségének javításához.

9. FELELŐS TARTALOM- SZOLGÁLTATÁS

9.1. A GYERMEKEK VÉDELME 104

9.2. A TARTALOMSZOLGÁLTATÁS JOGI
ÉS ETIKAI KÉRDÉSEINEK KEZELÉSE 106



9. FELELŐS TARTALOMSZOLGÁLTATÁS

9.1. A GYERMEKEK VÉDELME

A Magyar Telekom célja, hogy minél jobban kiszolgálja ügyfeleit, és megvédje őket – különös tekintettel a kiskorúakra – az infokommunikációs technológia fejlődésének nemkívánatos következményeitől. A Magyar Telekom különböző módon biztosítja a kiskorúak védelmét és azok tudatos médiahasználatának növelését.

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

Biztonságos internet

Saját elmondása alapján az internetező 9–12 évesek 38%-a a korhatárok ellenére saját profillal rendelkezik a közösségi oldalak valamelyikén. Az internetező gyerekek több mint 30%-a mobiltelefonnal, míg 26%-uk játékkonzollal csatlakozik a világhálóhoz. 10-ből 4 gyerek saját bevallása szerint már megtapasztalta az internet veszélyeit, például volt kitéve internetes zaklatásnak, kapott már más felhasználóktól anorexiára vagy önkárosításra biztató tartalmakat, illetve előfordult, hogy mások visszaéltek személyes adataival (forrás: Európai Bizottság).

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

Az Origo Zrt. a Magyar Telekom Csoport tagjaként az ország egyik legnagyobb tartalomszolgáltatója, közel 40 weboldal tartozik hozzá, köztük az iWiW, a Videa és a freemail. Az [origo] címlapján egy szülőknak dedikált cikk nyújt részletes leírást a biztonságos internethasználati lehetőségekről, szoftverek (meseböngésző, hálózati szűrő, védőprogra-

mok stb.) használatáról, segítve a gyermekvédelmi eszközök működésének megértését.

Az iWiW közösségi oldalon 14 éven aluliak csak szülői engedéllyel regisztrálhatnak, 14 éven aluliakra nem lehet keresni, nem léphetnek be 18 éven felülieknek szóló klubba és nem férhetnek hozzá felnőtt-tartalomhoz. Az iWiW-en megjelenő alkalmazásokat előszűrjük, és a felnőtt-tartalmat figyelmeztető jelzésekkel látjuk el. A káros tartalmak bejelentése egy kattintással elérhető, a személyes adatok védelme érdekében pedig minden felhasználó kiválaszthatja, hogy adatait ki láthassa (senki/barátok/mindenki).

A Videa videomegosztó felületen a felnőtt-tartalom címkézett (tagged), és csak a felhasználó figyelmeztetése és a korára vonatkozó kérdés után elérhető. Ha a tartalom nem megfelelően jelölt vagy feltételezetten jogsértő, akkor itt is lehetőség nyílik az egy kattintással történő jelentésre. A VideaKid oldalra a felhasználók kizárólag gyerekeknek szóló tartalmat tölthetnek fel.

Az [origo] saját tartalmat is előállít, főleg az origo.hu és a life.hu oldalakon. Az [origo]-ra mint sajtótermékre, valamint az Origo Zrt. által előállított, közzétett tartalmakra a 2010. évi CIV. törvény a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól, valamint a 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról vonatkozik, így ezeken az oldalakon széleskörűen hozzáférhető és kiskorúakra káros tartalomhoz kiskorúak nem férhetnek hozzá – vagy csak megfelelő figyelmeztetéssel és jelzéssel, mely egy felugró ablak formájában jelenik meg. A figyelmeztetés egyben egy ingyenesen letölthető gyermekvédelmi szűrőprogramot is elérhetővé tesz – a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületének ajánlásával – a szülők számára egyetlen kattintással.

Végül az interneten gyermekek számára is elérhető chatszobák rejtett (a chatelésben részt vevő) operátorok bevonásával folyamatos monitoring alatt állnak (iWiW, [origo], T-Mobile). A Magyar Telekom emellett folyamatosan monitorozza felnőtt-tartalmú oldalait, hogy megakadályozza tiltott pornográf anyagok feltöltését.

Az Európai Bizottság kezdeményezésére 2011 végén 29 vezető technológiai és médiavállalat – köztük a Deutsche Telekom – azzal a céllal fogott össze, hogy jobbá és biztonságosabbá tegyék az internetet a gyerekek számára. Az elmúlt egy évben a Magyar Telekom szorosan együttműködött a DT-vel ebben a munkában. A legfontosabb intézkedések az internetet egyre fiatalabb életkorban használni kezdő generáció igényeit tartják szem előtt, így egyebek mellett a káros tartalmak bejelentésének egyszerűbbé tételére, az életkornak megfelelő adatvédelmi beállítások biztosítására és a szülők ellenőrzési lehetőségeinek kibővítésére irányulnak.

A Koalíció 2013 februárjában tette közzé célkitűzéseit, melyek teljesítését nemcsak a Deutsche Telekom, hanem annak minden leányvállalata, így a Magyar Telekom is vállalta. Ennek eredményeként 2013 év végéig forgalmazott termékeink felszerelhetőek lesznek a szülői ellenőrzésre szolgáló eszközökkel, valamint a káros tartalmak és kapcsolatok egyszerű bejelentését lehetővé tevő felületekkel. Alapvetőnek tartjuk azt is, hogy a szülők ezeket az eszközöket ismerjék és használják. Emellett az életkornak megfelelő adatvédelmi beállítások szigorításán és a gyermekekre ártalmas anyagok internetről való eltávolításán is dolgozunk. További intézkedéseink a tartalmak besorolásának szélesebb körű alkalmazását segítő technológiai eszközökre irányulnak.

A Crnogorski Telekom kiemelt figyelmet fordít a mobiltelefonon elérhető pedofil tartalmak elleni küzdelem támogatására. A vállalat olyan műszaki megoldásokat használ, amelyek segítik az ilyen oldalak kiszűrését, melyek listáját a brit Internet Watch Foundation (IWF) állítja össze. A CT szorosan együttműködik a hatóságokkal, és weboldalain tanácsokkal látja el a szülőket és fiatalokat azzal kapcsolatban, hogy miként őrizhetik meg személyes adataikat a mobilhasználat közben. Montenegróban 2012 végén a szélessávú internethasználók száma elérte a 166 000 főt. Az állandó internetcsatlakozással rendelkező ügyfelek kellő védelem nélkül hackertámadások áldozataivá válhatnak,

mert a hackerek gyakran mások számítógépét használják a későbbi támadások előkészítéséhez. Ilyen esetekben nagyon nehéz meghatározni a támadás tényleges forrását; a hacker által okozott kár látszólag a felhasználó gépéről ered. Az internetes fenyegetésektől való védelemhez a Makedonski Telekom a Norton Internet Security szolgáltatásait ajánlja a végfelhasználóknak, melyek szülői zárat és az ügyfél igényeinek megfelelő megelőző védelmi rendszereket is tartalmaznak (pl. DDoS és Sniffing védelem).

Biztonságos mobiltelefonhasználat

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

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

A Gyerekzár tiltja a hozzáférést:

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

A mobilinternetezés biztonságát pedig – a már korábban kifejtetteknek megfelelően – az internetbiztonsági szoftver tartalomszűrésével növelhetik a szülők.

Biztonságos televíziózás

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

Edukáció

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

A Magyar Telekom 2012-ben csatlakozott a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság kezdeményezéséhez, melynek egyik vetületeként az NMHH és partnerei biztonságos szolgáltatás nyújtására törekszenek a média és a hírközlés területén. Emellett gyakorlati módon is támogatják a jövő generációjának tudatos médiahasználatát: a kezdeményezésben részt vevő vállalatok együtt hozzák létre a Médiaértés-oktató Központot. Az itt zajló oktatómunka során felkészítik majd a fiatalokat a média- és hírközlési szolgáltatások biztonságos használatára.

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

Civil, iparági és hatósági együttműködések

A Magyar Telekom támogatója a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítványnak, melynek feladata a gyerekek és fiatalok problémáinak meghallgatása, a gyermeki jogok megvalósulásának biztosítása. Támogatjuk még a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálatot is, éves gyermeknapi rendezvényükön külön programokkal, eszközökkel segítve a gyermekeket.

MOBIL ÉS INTERNETES KOMMUNIKÁCIÓ AZ X GENERÁCIÓNAK EGYESÜLET (MOBKOMX) A TELEKOM ÖNKÉNTESIEIVEL

Az egyesület olyan oktatással foglalkozó non-profit és közhasznú társadalmi szervezet, amely céljával tűzte ki a fiatakorúak nevelését a tudatos és biztonságos mobiltelefon- és internethasználatra, ezáltal megelőzve az olyan, a fiatakorúak lelkét rombolóan érintő incidenseket, amilyeneket napjainkban egyre többen elszenvednek. Ezen incidensek alatt értjük a személyes adatokkal való visszaélést, a nyilvános megaláztatást, zaklatást stb. Célunk arra rávilágítani, hogyan lehet ezeket elkerülni – azaz a megelőzés.

Az egyesület eredményei a 2012–2013-as tanév végéig:

- kutatás készítése az általános iskolás korú magyar gyermekek mobiltelefonos és internethasználati szokásairól;
- „Mobiltelefonos kommunikáció gyermekeknek” oktatási anyag elkészítése a kutatás eredményeire alapozva;
- a Magyar Telekom 160 önkéntesével 122 iskolában 240 előadás során 7000 diák részesült az oktatásban az etikus és biztonságos mobilkommunikációról.



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

Egyéb kezdeményezések

A 2009–10-es tanévben a Magyar Telekom tesztjelleggel egy RFID-technológián alapuló diákazonosító beléptetőrendszert vezetett be a Szandaszőlősi Általános Iskolában. Az iskolában minden, a rendszer teszteléséhez csatlakozott diák kapott egy Sulikártyát, ami egy RFID-technológiával működő azonosító plasztikkártya. A be- és kilépés a belépőkártya segítségével az iskola bejáratánál felszerelt forgóvillás kapukon keresztül lehetséges, így jelentősen növelhető a diákok, valamint az iskola eszközeinek biztonsága. A be- és kilépéseket folyamatosan naplózzuk, amit a szülők – akár interneten keresztül – bármikor lekérdezhetnek. Igény esetén a szülő SMS-t is kaphat gyermeke iskolába érkezéséről, valamint arról, ha elhagyja az iskolát.

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

A Sulikártyát tesztjelleggel a 2011–2012-es tanévben a fővárosi Szilágyi Erzsébet Gimnázium is bevezette.

2013 év végéig készül el a Magyar Telekom gyermekvédelmi weblapja, mely gyerekek, szülők és pedagógusok figyelmét hívja fel a különböző médiumokban található tartalmak veszélyeire, és ad tanácsokat, segítséget a védelemre.

9.2. A TARTALOMSZOLGÁLTATÁS JOGI ÉS ETIKAI KÉRDÉSEINEK KEZELÉSE

Az internet mára közművé vált, ami a tudás-, információ- és árucseré különböző formáinak, a kényelmi szolgáltatásoknak és a szórakozás-

nak egyaránt helyet ad. A szélessávú internet terjedésével változnak az internetezési szokások: az ügyfelek intenzívebben, gyakrabban és változatosabb tartalmak elérésére használják az internetet.

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

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

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

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

2011-ben a DT több kezdeményezést is útjára bocsátott a tartalomvásárlás tekintetében. Ezen kezdeményezések megtakarítást eredményeznek a cégcsoport méretéből adódó előnyök kiaknázása révén, és csökkentik a kapcsolódó kockázatokat a DT és a legjelentősebb szállítók közötti közvetlen kapcsolatnak köszönhetően. A kezdeményezések kezdetben pilotként valósulnak meg, és eredményességük esetén a

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

2012-ben a Crnogorski Telekom több intézkedése is megtakarításokhoz és új csoportszintű szerződésekhez vezetett a tartalomakvizíció DT-szintű megvalósulása terén. A kezdeményezések kiléptek a pilotstátuszról, és mára sztenderdnek számítanak a legnagyobb tartalomszolgáltatók körében. Továbbá a legtöbb tartalomszolgáltató most centralizálja értékesítési tevékenységeit, ezzel kiváltva a viszonteladókat, disztribútorokat és partnereket, ami tovább csökkenti a kockázatokat.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia minden tartalomszolgáltatói tevékenysége megfelel a vonatkozó szabályozásnak és a jogi kereteknek, korlátozás nélkül beleértve a szerzői jogot, illetve a tartalom megszerzésével, előállításával és elosztásával kapcsolatos jogokat. Kiemelt figyelmet fordítanak a tartalom biztosítására és a tartalommal összefüggő szolgáltatásokon keresztül az egyenlő elbánásra nemzetiségre, nemre, korra való tekintet nélkül, hogy ne bátorítsák vagy támogassák a katonai agressziót vagy az etnikai, faji, nemi vagy vallási gyűlöletet és intoleranciát.

10. ADATVÉDELEM



10. ADATVÉDELEM

Akárcsak az előző években, a Magyar Telekom 2012-es céljai között is szerepel a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályoknak, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által megfogalmazott legjobb gyakorlatnak megfelelő adatkezelés.

2012-ben is érkeztek a hatóságtól, illetve közvetlenül az ügyfelektől is megkeresések, amelyeket a Magyar Telekom adatvédelmi csoportja minden esetben kivizsgált, és a vizsgálat eredményéről megnyugtatóan tájékoztatta a panaszos ügyfelet és a hatóságot. 2012-ben összesen 8 személyes adat kezelésével kapcsolatos panaszbeadvány kivizsgálására érkezett felkérés; ezek közül csak 1 volt megalapozott. A vizsgálat eredményeként folyamatainkat felülvizsgáljuk, és amennyiben szükséges, ennek megfelelően módosítjuk.

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

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

A KFKI, a Dataplex, az IQSYS és az ISH Informatika tanúsított adat- és információvédelmi irányítási rendszerrel (ISO/IEC 27001) rendelke-

tek 2012-ben. Az információbiztonsági irányítási rendszer célja, hogy az adat- és információvagyon bizalmasságát, sértetlenségét és mindenkor rendelkezésre állását biztosítsa. Az adat- és információvédelmi rendszer kiterjed a T-Systems Magyarország Zrt. által kezelt és előállított adatállományok, a társaság üzletviteli adatainak, partnerei és munkatársai adatainak, a kereskedelmi és egyedi fejlesztésű szoftverek, a vállalat által használt épületek, irodák, berendezések, informatikai rendszerek kezelésére. A rendszer fenntartását új és folyamatosan fejlődő információs és kommunikációs technológia alkalmazásával valósítják meg.

A Crnogorski Telekom több új szabályozást vezetett be az informatikai és jogi vonatkozások kezelésére: Információbiztonsági és Adatvédelmi Szabályzat, IT-/NT-biztonsági szabályzat, Ügyfelek személyes adatainak védelmére vonatkozó Informatikai követelmények szabályzata. A társaság a DT és a Magyar Telekom hozzájárulási űrlapjait használja a személyes adatokra vonatkozó adatfeldolgozási megbízások esetén, és rendszeresen (negyedévente) jelentést küld a Csoport Adatvédelem területnek, valamint képviselői részt vesznek az Adatvédelmi Hivatal előadásain. A Crnogorski Telekom központi internet-hozzáférést biztosít minden dolgozója számára. A belső erőforrások védelme többretegű biztonsági megközelítéssel valósul meg. Az első réteg egy redundáns tűzfal, amely kiszűri a nem kívánt forgalmat, a második a behatoláselhárító rendszer, a harmadik a http-, ftp- és mailprotokollok tartalomellenőrzése. A tartalomellenőrző eszközök több szinten vizsgálják a tartalmat,

beleértve a malware-védelmet, az alkalmazásszűrést, a spyware-védelmet, az URL-szűrést és a spamszűrést. Minden személyi számítógép rendelkezik vírusvédelemmel és személyes tűzfallal, amelyek konfigurálása és a vírusadatok frissítése központilag történik.

A Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia adatvédelmi tevékenységét az Adatvédelmi Működési Kódex szabályozza, melyet a társaság CEO-utasítás formájában vezetett be. Az Adatvédelmi Működési Kódex megfelel a macedón adatvédelmi törvénynek, illetve a DT Csoport Adatvédelmi szabályozásának. Az Adatvédelmi Működési Kódexben foglalt rendelkezések végrehajtásának biztosítására mindkét társaság adatvédelmi biztosa éves önrevíziót tart, melynek keretében felméri a munkavállalók megfelelőségét a DT Csoport Adatvédelmi szabályzata tekintetében.

2010-ben a T-Mobile Macedonia csoportszinten harmadik helyen végzett a szervezet adatvédelmi érettségének felmérése során. Az eredményt tovább erősítette a 2012. évi nemzetközi alap adatvédelmi audit. Az adatvédelem az új termékek és szolgáltatások, valamint az új IT-rendszerek fejlesztési folyamatának része lesz. A 2011. évi főbb projektek és tevékenységek esetében (pl. Campaign Management Systems, NG CRM Projekt, Joint Loyalty Program stb.) az adatvédelmi terület megvizsgálta a potenciális adatvédelmi kérdéseket a szolgáltatások tervezésével és az adatfeldolgozás követelményeinek teljesítésével kapcsolatban, valamint áttekintette az érintett beszállítók vagy harmadik felek esetében szükséges szerződéses követelményeket.

11. BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNESES TEREK



11. BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNESES TEREK

Magyarországon 2012 végén a mobiltelefon-előfizetők száma 12 millió, Macedóniában 2,2 millió, Montenegróban 340 ezer volt. Azon túlmenően, hogy ezen ügyfelek igényeit megfelelően magas színvonalon szolgálják ki a mobiltávközlési hálózatok, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között, 2007 júniusában a montenegrói szolgáltatók között, 2009 júniusában a macedóniai szolgáltatók között kiosztották az UMTS-licencket. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett az LTE-szolgáltatás elindítására is, mely szolgáltatás kereskedelmi értékesítése 2012-ben megtörtént. Az LTE-hez kapcsolódó hálózatok telepítése felerősítheti a közösségek érdeklődését az elektromágneses terekkel kapcsolatban, ami megnöveli a téma kezelésével kapcsolatos vállalati stratégia fontosságát.

Magyarországon az elektromágneses terekkel kapcsolatos határértékeket az ICNIRP (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection) irányelvei alapján állapították meg, melyek számos európai ország gyakorlatán, illetve az Európai Bizottság 1999/EC/519. ajánlásán alapulnak. Az ICNIRP-irányelvek alapján 2004 augusztusában életbe léptetett magyar rendelet (63/2004. [VII.26.] ESzCsM) eredményeképpen Magyarországon a 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 információs szolgáltatást, a kutatás támogatását, illetve ez utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom 2004 óta, a T-Mobile Macedonia 2011 márciusa óta tartja magára nézve kötelezőnek. A Crnogorski Telekom Ügyvezető Bizottsága 2011. október 27-én fogadta el a vállalat EMF-szabályzatát, amely a DT vonatkozó szabályozásával összhangban készült.

A megelőző intézkedések támogatásaként mind a Magyar Telekom, mind a T-Mobile Macedonia 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.⁽³⁸⁾

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

Az EMF-politikát a T-Mobile Macedonia is elfogadta. A politika meghatározza a mobiltávközlési technológiák felelős használatára vonatkozó alapelveket. A dokumentumban kötelezettséget vállalunk a nagyobb átláthatóságra, tájékoztatás biztosítására és a megfelelő folyamatokban való részvétellel. A T-Mobile Macedonia pénzügyileg is támogatja a mobiltávközlés független egészségügyi kutatásait, hogy segítse a jövő mobiltávközlési technológiáinak biztonságos használatát. Az EMF-kérdésekkel foglalkozó belső csoport rendszeres megbeszéléseket folytat, és több, a témával kapcsolatos kérdéssel foglalkozik. A munkavállalók is részesültek EMF-tematikájú oktatásban. Az EMF-kockázat felmérésre 2013 3. és 4. negyedévében kerül sor. A kockázatfelméréssel kapcsolatban a T-Mobile Macedonia beazonosítja az e téren problémás önkormányzatokat, és előkészíti a megkeresésükhöz szükséges, a megoldási javaslatokat tartalmazó kommunikációs stratégiát.

(38) T-Mobile EMF-Policy Health and Electromagnetic Fields Background Document

MOBILHÁLÓZAT, HÁLÓZATFEJLESZTÉS

A bázisállomásokon az alkalmazott gyakorlat szerint az eszközöket minden esetben úgy telepítik, hogy az antennák előtti térben munkavállalók lehetőség szerint ne tartózkodhassanak, munkát ebben a zónában ne lehessen és ne is kelljen végezni, áthaladási útvonalak ezt a térrészt ne keresztezzék.

Amennyiben rendkívüli esetben mégis az antennák előtti áthaladás vagy munkavégzés szükséges – ami többnyire külső vállalkozók esetében fordul elő, például épületek külső felújításakor –, akkor rendelkezésre áll a biztonsági távolságok értéke. Szükség esetén helyszíni mérések elvégzésének lehetősége is adott, illetve indokolt esetben az antennák átmeneti áthelyezésére vagy az adóteljesítmény megfelelő mértékű csökkentésére is sor kerülhet.

Amennyiben az antennák közelében munkát végző Magyar Telekom-alkalmazottak ismeretlen rádiófrekvenciás jelforrással találkoznak, úgy a számukra biztosított RADMAN személyi sugárzásdetektorral határozzák meg a biztonságos zóna határát, így elkerülve az esetleg felmerülő egészségügyi kockázatokat.

A Magyar Telekom mobilhálózata mindenkor törvényi határértékeknek való megfelelést – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják. A vállalat 2012-ben 31 helyszíni, nemionizáló elektromágneses expozíciós vizsgálatot végeztetett, melyek minden esetben jelentősen az elektromágneses terekkel kapcsolatos határérték alatti eredményt mutattak.

A vállalat minden egyes bázisállomás-létesítés, illetve toronytelepítés előtt egyeztet és együttműködik az érintettekkel. Ahol erre igény merül fel, ott lakossági fórum keretében törekszik a megegyezés kialakítására.

KOMMUNIKÁCIÓ

Annak ellenére, hogy a Magyar Telekom minden esetben messze alatta marad az ICNIRP-irányelvek által megadott határértékeknek – mind a kézi készülékek, mind a bázisállomások tekintetében –, fontosnak tartja a tájékoztatást a munkatársak és az ügyfelek irányába is. ⁽³⁹⁾

A 2012-ben lezajlott három belső oktatás során közel ötven kolléga hallgatott előadásokat az Országos „Frédéric Joliot-Curie” Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet (OSSKI) szakértőjétől.

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom a 2012-es évben is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználatkal kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

A három mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban jött létre és a 2012-es év folyamán is folyamatosan üzemelt egy információs célú EMF-portál (<http://www.emf-portal.hu>). E portálon kérdések tehetők fel EMF-témakörben, megtekinthetők a legfrissebb, a témára vonatkozó hírek, valamint az operátorok által külső szervezetekkel végeztetett EMF-célú mérések és kutatások eredményei.

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

A készülékekre vonatkozó SAR-értékek ⁽⁴⁰⁾ a telefonok dobozaiban lévő 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 a mobiltávközlési eszközök, a műholdas és földi televíziós/rádiós műsorszóró berendezések, a meteorológiai műholdak, a légi rádiós navigáció, a rádiócsillagászat, az űrkutatás eszközei – használata nem kiküszöbölhető, ezért a környezeti, illetve lakossági expozíció várhatóan továbbra is emelkedni fog. A World Health Organization (WHO) és mellette több nemzetközi szervezet, kutatócsoport vizsgálja a technológiai fejlődés emberi egészségre gyakorolt hatását.

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

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

Minden Deutsche Telekomhoz tartozó nemzeti társaság elkötelezett a független kutatások támogatásában, melyek bővítik az ismereteket az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. Ezért a T-Mobile International egyesült királysági és német szolgáltatókkal együtt nemzetközi kutatási programot támogat 2002 óta több mint húszmillió euró értékben, a GSM Association-ön keresztül pedig további hatmillió euró értékben.

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

(39) http://www.telekom.hu/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag

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

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
AC	air conditioner (légkondicionáló)
AD	akcionársko dioniëarska (részvénytársaság)
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (aszimmetrikus digitális előfizetői vonal)
ÁFA	általános forgalmi adó
AG	Aktiengesellschaft (részvénytársaság)
AIESEC	Association Internationale des Étudiants en Sciences Économiques et Commerciales (Közgazdászhallgatók Nemzetközi Szervezete)
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
BB	broadband (szélessávú)
BBU-VÜK	Vállalati Szolgáltatások Üzletág – Vállalati ügyfélkapcsolatok
BME	Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem
BSC	Bachelor of Sciences (alapfokozat)
BTS	Base transceiver station (bázis adó-vevő állomás)
CAPEX	Capital Expenditure (tőkeberuházás)
CC	call center
CEERIU	Central and Eastern European Responsible Investment Universe (közép- és kelet-európai felelős befektetői index)
CES	Customer Effort Index (Mennyi erőfeszítésbe került az ügyét elintézni?)
CDP	Carbon Disclosure Project
CSR	Corporate Social Responsibility (vállalatok társadalmi felelősségvállalása)
CO2	szén-dioxid
CT	Crnogorski Telekom
CSFKT	Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács
DELFIN-Díj	Díj egy ELkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
DJSI	Dow Jones Sustainability Index (Dow Jones Fenntarthatósági Indexe)
DSL	Digital Subscriber Line (digitális előfizetői vonal)
DSLAM	DSL (Digital Subscriber Line) Access Multiplexer (DSL- [Digitális előfizetői vonal] hozzáférési multiplexer)
DT	Deutsche Telekom
EBIDTA	Earning Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (adózás és amortizáció előtti profit)
EC	Economic Performance Indicators (gazdasági teljesítményindikátorok)
EC	European Commission (Európai Bizottság)
ELTE	Eötvös Loránd Tudományegyetem
EMF	Electromagnetic Fields (elektromágneses terek)
EN	Environmental Performance Indicators (környezeti teljesítményindikátorok)
ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
ESzCsM	Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium
ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association: Európai Távközlési Hálózat Üzemeltetők Szövetsége
EU	European Union (Európai Unió)
EVN	macedón energiaszolgáltató
ÉT	Érdekegyeztető Tanács
FGSM	Fixed Global System for Mobile Communications (Fix globális mobilkommunikációs rendszer)
GC	Global Compact (Globális megállapodás)
GE	General Electric Company
GeSI	Global e-Sustainability Initiative (Globális e-fenntarthatósági kezdeményezés)
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (kft.)

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
GPON	Gigabit Passive Optical Network (gigabites passzív optikai hálózat)
Gbit	gigabit (106 bit)
GRI	Global Reporting Initiative (Globális jelentéskészítési kezdeményezés)
GS	Goldman Sachs
GSM	Global System for Mobile Communication (Globális mobilkommunikációs rendszer)
GSMA	GSM Association (GSM Szövetség)
GVH	Gazdasági Versenyhivatal
GWh	gigawattóra
GYED/GYES	gyermekgondozási díj/gyermekgondozási segély
HBLF	Hungarian Business Leaders Forum
HSPA	High Speed Packet Access (nagy sebességű csomagletöltési hozzáférés)
HR	Human Rights Performance Indicators (emberi jogok teljesítményindikátorok)
HR	Human Resources (emberi erőforrás)
HTE	Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület
HVAC	Heating, Ventilation, Air Conditioning (fűtés, szellőztetés, légkondicionálás)
IAESTE	The International Association for the Exchange of Students for Technical Experience (Mérnökhallgatók Nemzetközi Egyesülete)
IARC	International Agency for Research on Cancer (Nemzetközi Rákkutatási Ügynökség)
ICCA	International Customer Contact Analysis (Nemzetközi ügyfélkapcsolat-elemzés)
ICCM	Integrated Customer Care Modul (Integrált ügyfélszolgálati modul)
ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection (Nemzetközi bizottság a nem ionizáló sugárzások sugárvédelmére)

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
ICT	Information and communication technology (információs és kommunikációs technológia)
IEC	International Electrotechnical Commission (Nemzetközi Elektrotechnikai Bizottság)
IFRS	International Financial Reporting Standards (nemzetközi pénzügyi jelentési szabványok)
IMS	IP Multimedia Subsystem (IP multimédia alrendszer)
IO	Internal Operations (belső működés)
iOS	Apple Inc. által kifejlesztett operációs rendszer
IP	Internet Protocol
IPTV	Internet Protocol TV (interneten keresztüli 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)
IVR	Interactive Voice Response (interaktív hangos információ)
IVSZ	Informatikai Vállalkozások Szövetsége
JB	Javadalmazási Bizottság
K+F	Kutatás és fejlesztés
KFKI	Központi Fizikai Kutatóintézet
KIBU	Kitchen Budapest
Kft.	korlátolt felelősségű társaság
KKV	kis- és középvállalkozások
KMR	Karriermenedzsment-rendszer
KPI	key performance indicators (kulcsfontosságú teljesítményjelzők/mutatók)

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
kWh	kilowattóra
LA	Labour Practices and Decent Work Performance Indicators (munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítményindikátorok)
LTE	Long Term Evolution (haladó szélessávú mobil-adatátviteli megoldás)
MakTel	Makedonski Telekomunikacii
Matisz	Magyar Tartalomipari Szövetség
ME	Mindentudás Egyeteme
MEBIR	Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer
MKB	Magyar Külkereskedelmi Bank
MOL	Magyar Olaj-és Gázipari Részvénytársaság
MSAN	Multi-service access Node (multiszolgáltatás hozzáférési csomópont)
MSC	Master of Sciences (mesterfokozat)
MKT	Makedonski Telekomunikacii
MMS	Multimedia Messaging Service (multimédiásüzenet-küldési szolgáltatás)
MSZ	Magyar Szabvány
MT	Magyar Telekom
MTA	Magyar Tudományos Akadémia
MTE	Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete
MWh	megawattóra
NAC	Network Access Control (hálózati hozzáférés ellenőrzés)
NAT	Network Address Translation (hálózaticím-fordítás)
NeMo	Network Modernization (hálózat korszerűsítés)

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
NG	Next Generation (következő generáció)
NIIF Intézet	Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet
NIOK	Nonprofit Információs és Oktató Központ
NJSZT	Neumann János Számítógép-tudományi Társaság
NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
MMKlaszter	Mobilitás és Multimédia Klaszter
NPS	Net Promoter Score (promóterek arányát mutató index)
NT	Network Termination (hálózatvégződés)
Nyrt.	Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
OHSAS	Occupational Health and Safety Management System (Munkahelyi egészségvédelem és biztonságirányítási rendszer)
OPEX	Operational expenditure (működési/működtetési költségek)
ORL	oto-rhino-laryngology (orr-fül-gégegyógyászat)
OSS	Open Source Software (nyílt forráskódú szoftver)
OSSKI	Országos „Frédéric Joliot-Curie” Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet
PA	Providing Access (távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés)
PEM cella	Proton Exchange Membrane cella (protonáteresztő membrános cella)
PoS	Point of sale (eladási hely)
PR	Product Responsibility Performance Indicators (termékfelelőséggel kapcsolatos teljesítményindikátorok)
PSU	Power Supply Units (tápegységek)
PSTN	Public Switched Telephone Network (nyilvános, kapcsolt távbeszélő-hálózat)

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
Q2	Quarter2 (2. negyedév)
Q4	Quarter4 (4. negyedév)
RAN	radio access network (rádiós hozzáférési hálózat)
RFID	Radio-frequency Identification (rádióhullám-alapú azonosítás)
SAR	Specific Absorption Rate (fajlagos elnyelési tényező)
SAT-TV	szatellittvé
SEE	South-East Europe (Délkelet-Európa)
SGS	Société Générale de Surveillance (Általános Vizsgáló Társaság)
SIM	Subscriber Identity Module (előfizetői azonosítómodul)
SMS	Short Message Service (szövegesüzenet-küldési szolgáltatás)
SO	Social Performance Indicators (társadalmi teljesítményindikátorok)
TA	Technology Applications (technológiai alkalmazások)
TÁMOP	Társadalmi Megújulás Operatív Program
TCG	Telekom Crne Gore/Crnogorski Telekom/Telekom Montenegro
TCR	társadalmi célú reklám
TED	Technology, Entertainment, Design (technológia, szórakozás, tervezés)
TM	teljesítménymenedzsment
TNU	Tone Receiver Unit (hangvevő egység [tárcsahang- és DTMF-kódvevő])
TRI*M	ügyfél-elégedettségi mutató
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System (univerzális vezeték nélküli telefonszolgáltatás)
UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
ÜB	Ügyvezető Bizottság

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
ÜTP	Ügyféltámogató program
VoCable	Voice over Cable TV: hangszolgáltatás kábeltévén
VoCa	Voice over Cable TV: hangszolgáltatás kábeltévén
VoIP	Voice over Internet Protocol: IP-alapú hangszolgáltatás
VPN	Virtual Private Network (virtuális magánhálózat)
VSAT	Very Small Aperture Transmission (műholdas adatátviteli szabvány)
WHO	World Health Organization (Egészségügyi Világszervezet)
WWF	World Wide Fund for Nature (Természetvédelmi Világalap)
Zrt.	zártkörűen működő részvénytársaság

MINŐSÍTÉS



BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS

A Magyar Telekom Nyrt. vezetésének

Ez a jelentés a 2013. július 22-i szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy jelentést tegyünk a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban a „Társaság” vagy „Felelős fél”) 2012. évi Fenntarthatósági Jelentésével kapcsolatban.

A vezetéség felelőssége

A 2012. évi Fenntarthatósági Jelentésnek a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételei Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) G3 verziójában meghatározott A+ kritériumoknak („a GRI kritériumok”) megfelelő elkészítése a Magyar Telekom Nyrt. („Felelős Fél”) vezetéségének felelőssége.

Ebbe a felelősségi körbe tartozik a Fenntarthatósági Jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint az adott körülményeknek megfelelő feltételezések és becslések használata az egyedi Fenntarthatósági közzétételekhez.

A vizsgálat tárgya és annak kritériumai

Jelen korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatás célja annak megállapítása, hogy a Magyar Telekom Nyrt. vezetősége a 2012-es naptári évre vonatkozó Fenntarthatósági Jelentéséből kiválasztott – a jelentésben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt – információkat és adatokat a GRI kritériumoknak megfelelően készítette-e el.

A mi felelősségünk

A mi felelősségünk az elvégzett munkánk alapján jelentést tenni a 2012. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információkról és adatokról.

A megbízást a bizonyosságot nyújtó megbízásokra vonatkozó nemzetközi standardnak („ISAE 3000”) – „Múltbeli időszakra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálata” vagy átvilágításán kívüli, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások” – megfelelően hajtottuk végre. Ez a standard megköveteli az etikai követelmények betartását, valamint azt, hogy a megbízási munka tervezése és végrehajtása révén korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2012. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információk és adatok – minden lényeges szempontból – megfelelnek a GRI követelményeknek.



Az elvégzett munka összefoglalása

Munkánk során az alábbi eljárásokat végeztük el:

- Személyes egyeztetések a Fenntarthatósági Jelentés elkészítésért és az abban szereplő adatok előállításáért felelős vezetőkkel és a központi csapat munkatársaival, azzal a céllal, hogy felülvizsgáljuk, hogy a Fenntarthatósági Jelentésben „pipa” szimbólummal („✓”) megjelölt információk és adatok begyűjtési és elemzési folyamatai a GRI kritériumainak megfelelőek-e.
- A Jelentésben „pipa” szimbólummal („✓”) megjelölt információk és adatok tartalmi vizsgálata, hogy azok a GRI kritériumoknak megfelelően kerültek-e bemutatásra, mint például:
 - a szervezetet bemutató indikátorok (profilindikátorok) teljes körűen szerepelnek-e a jelentésben,
 - a vezetési szemlélet és irányelvek minden nagyobb témakörnél megjelennek-e,
 - a GRI kritériumok által elvárt minden alap teljesítményindikátor szerepel-e a jelentésben. Ha nem, akkor van-e rá magyarázat,
 - távközlés-specifikus ágazati kiegészítés indikátorai is szerepelnek-e a jelentésben;
- Analitikus elemzés, mely során magyarázatokat kérünk a vezetéségtől a Jelentésben „pipa” szimbólummal („✓”) megjelölt információkban és adatokban bekövetkezett egyes változásokra az előző periódushoz képest.
- Mintavételes tesztelés a pipa szimbólummal („✓”) megjelölt információk és adatok pontosságának vizsgálatára, például statisztikai jelentések, számviteli nyilvántartások, szolgáltatóktól származó dokumentumok megtekintésével, helyszíni szemlék lefolytatásával.

Korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízás esetén a bizonyítékgyűjtő eljárások korlátozottabbak, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízás esetében, és ebből kifolyólag kevesebb bizonyíték kerül beszerzésre, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízásnál.

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



Konklúzió

A korlátozott bizonyosságot nyújtó vizsgálatunk végrehajtása során nem merült fel olyan tényező, amely miatt azt feltételezhetnénk, hogy a Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott – és a jelentésben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt – információk és adatok minden lényeges szempontból – nem a GRI kritériumoknak megfelelően lettek volna elkészítve.

2013. augusztus 7.


Manfred Kráwiets
Üzletárs

PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.
1077 Budapest, Wesselényi u. 16.

IMPRESSZUM

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

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

Levélcím: 1541 Budapest

www.telekom.hu

Kiadta:

© Magyar Telekom Nyrt.

Vállalati fenntarthatósági központ

Budapest, 2013

Felelős kiadó:

Christopher Mattheisen, vezérigazgató

Kreatív koncepció és kiadványtervezés:

Escript Design

Kapcsolat, további információ:

www.telekom.hu

Fenntarthatósággal kapcsolatos információ:

<http://www.telekom.hu/fenntarthatosag>

Vállalati fenntarthatósági központ

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levélcím: 1541 Budapest

Telefon: +36/1-481-7744

e-mail: fenntarthatosag@telekom.hu