



FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2017



EGYÜTT. VELED

TARTALOMJEGYZÉK

A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE	3
MEGKÖZELÍTÉSÜNK	5
FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA 2016–2020 AZ ENSZ FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉSI CÉLJAI MENTÉN.....	6
LÉNYEGESSÉG.....	7
FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNKHÖZ KAPCSOLÓDÓ STRATÉGIÁK, POLITIKÁK.....	8
ÉRDEKELT FELEINK	9
1. KLÍMA- ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM	15
1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság.....	16
1.2 Erőforrás-felhasználás.....	17
1.3 Kibocsátások.....	20
1.4 Környezeti célok, költségek és megfelelés.....	21
2. FELELŐS SZOLGÁLTATÁS	22
2.1 Digitális felzárkóztatás.....	23
2.2 ICT a fenntarthatóságért.....	25
2.3 Innováció a fenntarthatóságért.....	25
2.4 A gyermekek védelme a digitális világban.....	26
2.5 Adatvédelem.....	27
2.6 Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek.....	28
3. BESZÁLLÍTÓK	30
4. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK	34
4.1 Ügyfél-elégedettség.....	35
4.2 Ügyfélpanaszok kezelése.....	36
4.3 Ügyfeleink bevonása.....	36
5. MUNKATÁRSAINK	38
5.1 Emberi jogok, esélyegyenlőség.....	39
5.2 Munkatársak bevonása.....	43
6. TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS	44
6.1. Közösségi befektetések.....	45
6.2. Munkatársaink a társadalmi szerepvállalásban.....	47
6.3. Szponzorálás.....	49
7. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS	50
7.1 Fenntarthatósági koordináció.....	51
7.2 Szabályozási megfelelés.....	52
7.3 Vállalati megfelelés.....	52
7.3 Kockázatmenedzsment.....	52

A MAGYAR TELEKOM ÖSSZEFOGLALÓ MŰKÖDÉSI ADATAI	53
MINŐSÍTÉS	55
GRI-TARTALOMMUTATÓ	56
MEGFELELÉS AZ ENSZ GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS ALAPELVEINEK	78
RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE	79
IMPRESSZUM	80

A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE

KEDVES OLVASÓ!

Büszkén ajánlom figyelmébe a Magyar Telekom Csoport 2017. évi fenntarthatósági jelentését, amely egy dinamikus és sikerekkel teli évet foglal össze.

2017-re globális szinten is egyértelművé vált, hogy a pénzügyi alapkezelők és befektetők döntéseik előtt figyelembe veszik a vállalatok fenntarthatósági tevékenységét. A BNP Paribas 461 alapkezelő és befektetői csoport körében végzett 2017-es kutatása alapján a megkérdezett üzleti döntéshozók 79%-a az adott vállalat fenntarthatósági tevékenysége alapján hoz befektetői döntést, illetve ennek alapján értékeli a piacon szereplő termékeket.¹

Különösen nagy értéket jelent számunkra, hogy fenntarthatósági tevékenységünket a szektor legjobbjai között tartják számon, mert ez jelzi, hogy valóban jó úton járunk. Az ISS-oekom felelős befektetői értékelő 2018 áprilisában kiadott jelentésében a 2017. decemberi adatok alapján tekintette át a világ 3800 vállalatának fenntarthatósági működését mintegy 100 indikátor vizsgálata alapján². Ebben az értékelésben a Magyar Telekom a telekommunikációs szektor első helyén szerepel, olyan vállalatokat utasítva maga mögé, amelyek a Magyar Telekom árbevételének és alkalmazotti létszámának sokszorosát mondhatják magukénak. Ebből jól látszik, hogy a hatékony fenntartható működés nem méret, hanem elkötelezettség kérdése.

Emellett 2017-ben ismét bekerültünk az FTSE4Good Emerging Indexbe, valamint értékelték működésünket a Trucost, illetve kezdetektől szerepel vállalatunk a CEERIUS (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) Indexben is. Klíma-

védelmi elköteleződésünkből fakadóan minden évben jelentünk a CDP (Carbon Disclosure Project) független értékelő szervezet számára is, amelyet 100 trillió dollárról döntő befektetők figyelnek.

Tavaly óta fenntarthatósági jelentésünk részét képezi az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljaihoz való hozzájárulásunk jelölése is. Továbbra is elkötelezetten támogatjuk az ENSZ Globális Megállapodás 10 alapelvét az emberi jogok, a környezet és az antikorrupció terén, az ennek kapcsán elért fejlődésről a jelentésben is beszámolunk.

Fenntarthatósági teljesítményünk eredményeként vállalatunk szabad részvényeinek 32,1%-a felelős befektetők kezében van³, akik portfóliójuk kialakításánál elsődleges szempontként határozzák meg, hogy olyan vállalatokba fektetnek be, amelyek a fenntarthatóságban élén járnak.

A Magyar Telekom Csoport üzleti és fenntarthatósági sikereinek tagvállalataink is kulcsszereplői. A Makedonski Telekom 2017-ben indította útjára a „Makedonski Telekom Goes Green” programot, amelynek célja a környezetkímélő és a társadalmi felelősségvállalást erősítő innovációk és kezdeményezések fejlesztése a vállalat minden területét képviselő projektszapat segítségével.

2017 kiemelkedő év volt az ötödik születésnapját ünneplő tagvállalatunk, a T-Systems Magyarország számára is. A Deutsche Telekomon belül a T-Systems Magyarország lett a smart megoldások regionális központja, itt jött létre a European Smart Solutions Center,

(1) BNP Paribas ESG Global Survey, 2017. alapján: http://securities.bnpparibas.com/files/live/sites/web/files/private/surv_esg_en_2017-07-07.pdf

(2) oekom Corporate Responsibility Review 2018: <http://www.oekom-research.com/homepage/english/2018-04%20oekom%20CR%20Review-EN.pdf>

(3) 2016. évi fenntarthatósági jelentésünkben a felelős befektetői kézben lévő szabad részvényeink arányát 8%-ra becsültük. 2017-től kezdve a Deutsche Telekommal összehangolva az IPREO számítási módszertanát alkalmazzuk.

amelynek célja az okos városok fejlesztésének felgyorsítása Európában. Az ESC olyan központi funkciókat biztosít, mint a marketing, a partneri együttműködések elősegítése, az értékesítés előtti és utáni folyamatok irányítása, valamint szorosan együttműködik a helyi smart city értékesítési és megvalósítási szakértőkkel.

Az új alapokra helyezett innovációs stratégia részeként tavaly júliustól a Kitchen Budapest – KiBu már a T-Systems innovációs laborjaként folytatja munkáját. 2017 novemberétől pedig a Magyar Telekomon belül a teljes üzleti szegmens kiszolgálását a T-Systems látja el.

2017-ben a Magyar Telekom ismét erős teljesítményt mutatott fel, a teljes évet tekintve 6%-kal nőttek a bevételeink. Tovább erősítettük piaci jelenlétünket mint FMC (fixed-mobile convergence) szolgáltató, valamint – felkészülve a hazai távközlési piac és az ügyféligények átalakulására – új, az egyszerűséget és a kötöttségmentes szabadságot képviselő márkát vezetünk piacra Flip néven.

Amellett, hogy a Magyar Telekom 4G hálózata Magyarországon az 1., világvizonylatban pedig az 5. helyen áll a P3-as listán, 2017-ben mi mutattuk be elsőként Magyarországon az 5G kapcsolatot, amely 22 Gbps letöltési sebességet ért el.

A 2016-ban megkezdett, negyedik fenntarthatósági stratégiánk központi célkitűzése, hogy váljon a fenntarthatóság a Telekom üzletének részévé. Amellett, hogy már a harmadik 100%-ban karbonsemleges évünkön vagyunk túl, megkezdtük a lépéseket „ügyfélzöldítő” termékeink és szolgáltatásaink bevezetésére is. 2017 végén munkatársi körben elindítottuk közösségi napelem projektünket. Továbbá a karbonsemlegesítés során – a vállalat működési kibocsátásain túl – a meglévő Magenta 1 és Magenta 1 Business szolgáltatások is karbonsemlegesek lesznek 2018-ban.

Társadalmi értékteremtésünket tovább folytattuk több ezer kolléga közreműködésével olyan ügyek mellett, amilyen a digitális megosztottság felszámolása, a kiberbiztonság elősegítése és az

iparági utánpótlást támogató edukációs programok. Az országos szinten közel 1000 főt egyszerre megmozgató Telekom Önkéntes Nap során többek között fogyatékossgal élő gyermekek számára is telepítettünk játszótéri eszközöket és szebbé, élhetőbbé tettünk közterületeket.

Hiszünk abban, hogy az infokommunikáció akadálymentesít, így 2017-ben tovább erősítettük együttműködésünket az Autistic Art Alapítvánnyal, lépéseket tettünk annak érdekében, hogy még befogadóbb és sokszínűbb munkahellyé váljon vállalatunk, valamint újabb kedvezménnyel bővítettük a fogyatékossgal élő ügyfeleink számára létrehozott hello holnap! díjcsomagunkat.

Hálózatfejlesztési munkálatainkkal és edukációs programjainkkal hozzájárulunk a Digitális Jólét Program célkitűzéseéhez, azaz hogy 2018 végéig minden magyar háztartásban elérhetővé váljon a nagy sebességű, szélessávú (legalább 30 Mbit/s) hálózat, valamint hogy a felhasználók megfelelő tudás birtokában, biztonsággal használják az internetet és a mobil eszközöket, ismerve az internet által biztosított, mindennapjaikat megkönnyítő lehetőségeket.

Örülök, hogy egy valóban felelős, a közösségi értékteremtés és a fenntarthatóság iránt elkötelezett, sikeres vállalat vezetőjeként ismét én ajánlhatom figyelmébe a Magyar Telekom fenntarthatósági jelentését és a benne szereplő eredményeket.

Christopher Mattheisen
vezérigazgató

Budapest, 2018. május 10.

MEGKÖZELÍTÉSÜNK

Vállalati stratégia

Összpontosított stratégiai erőfeszítéseinknek köszönhetően a Magyar Telekom 2017-ben is megtartotta vezető pozícióját a magyarországi vezetékes hang-, szélessáv, fizetős TV-szolgáltatás, mobil és ICT üzleti területeken, javult az ügyfélmegtartási képességünk, és jelentős mennyiségi növekedést értünk el. Az elmúlt három évben kiépült egy világviszonylatban is kimagasló minőségű 4G mobilhálózat, és jelentősen növeltük HSI-képeségű vezetékes hálózatunkat.

A gyorsan növekvő hálózati képességeinkre építve szeretnénk az élet minden területén hang-, internet-, TV- és IT-szolgáltatásokkal kiszolgálni minden ügyfelünket. Középtávú stratégiai célunk, hogy hatékonyabb és agilisebb szervezetté váljunk, termék- és szolgáltatásportfóliónkat egyszerűsítsük, fokozzuk folyamataink automatizálását, és nagyobb arányú online ügyfélkiszolgálást érjünk el. Integrált szolgáltatóként továbbra is különleges ügyfélményt nyújtunk ügyfeleinknek vezető márkánk és kiváló technológiánk segítségével.

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

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

A stratégiában meghatározott célok követése a Balanced Scorecard módszertanán alapul, és a menedzsment negyedévenként tekinti át részletesen a célok megvalósulásának állását. A stratégiát évente az aktuális piaci és versenytársi környezet fényében vizsgálja felül a vállalat.

Fenntarthatósági megközelítésünk

Mióta felismerte a fenntartható fejlődés jelentőségét, valamint a tény, hogy ez a jövő üzleti tevékenységéhez alapvető fontosságú, a Magyar Telekom Csoport továbbra is kötelezettséget, felelősséget vállal arra nézve, hogy működését, vállalatirányítását, tevékenységeit ennek szellemében végzi Magyarországon és minden országban, ahol üzletileg vagy együttműködés formájában jelen van. Ez nemcsak a vállalatcsoport hosszú távú sikerét rejti magában, hanem a régióban betöltött szerepét tekintve, illetve szolgáltatásain keresztül társadalmi, környezeti és gazdasági érintettsége miatt is alapvető jelentőségű érték.

A fenntartható fejlődés nem egyszemélyes kihívás. Mindenkit személyesen érint, és átszövi a vállalat és vállalatcsoport egészét. Így

a működés terén sem kezelhető elkülönülten, egyetlen szervezeti egység feladataként. Az egyes vállalati egységek a belső munkafolyamatokat érintő szabályozásokon keresztül ismerik meg és alkalmazzák a saját területeikhez kötődő fenntarthatósági gyakorlatokat. A vállalat egészét érintő fenntartható működési irányelveket a vállalati kultúra szerves részeként ismerik meg és sajátítják el új munkavállalóink. Az egyes feladatok a vállalatcsoport legkülönbözőbb területeihez tartoznak, és gyakran egymástól távoli egységek együttműködését igénylik. A Magyar Telekom fenntarthatósági szempontú vállalatirányítási gyakorlatát jelentésünk 7., Felelős vállalatirányítás című fejezetében foglaltuk össze.

Fenntarthatósági megközelítésünk környezeti, gazdasági és társadalmi dimenziókban azonosított értékei:

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

SZEKTORVEZETŐKÉNT A FENNTARTHATÓSÁGBAN

FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA 2016–2020 AZ ENSZ FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉSI CÉLJAI MENTÉN

Felelős vállalként működésünket kizárólag fenntartható kerek között tartjuk elképzelhetőnek. Az elmúlt évtizedek során szerzett tapasztalataink tovább erősítették meggyőződésünket, hogy infokommunikációs szolgáltatóként számos lehetőséggel és megoldással járulhatunk hozzá a társadalmi, gazdasági és környezeti szempontú fenntarthatóság elősegítéséhez, támogatásához, kiterjesztéséhez. Csoportszinten többmillió ügyfelünk és közel 10 000 munkavállalónk élhető mindennapjaihoz járulunk hozzá digitális megoldásaink révén. Meggyőződésünk, hogy vállalati felelősségünk kiterjed mindazokra, akiket lehetőséghez segítünk az infokommunikációs megoldásokkal, vállalati működésünket pedig úgy kell felépítenünk, hogy a társadalmi, gazdasági és környezeti felelősség beépüljön a mindennapjainkba, ezzel is a fenntartható fejlődést és a jövő nemzedékek lehetőségeit elősegítve.

Szektorelsőként még inkább biztosak vagyunk abban, hogy elkötelezettségünkkel a jövő nemzedékek érdekét szolgáljuk, miközben képesek vagyunk arra, hogy a digitalizáció segítségével a legtöbbet hozzuk ki a jelenből, fenntartható módon.

A Magyar Telekom 2016–2020 közötti időszakra szóló fenntarthatósági stratégiai céljainak teljesülését évenként nyomon követjük, és ezt az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljaihoz (Sustainable Development Goals, SDG) való hozzájárulás vizsgálata is kiegészíti. A 17 fenntartható fejlődési cél végrehajtása közös feladatunk, melyben együtt kell működniük a politikai döntéshozóknak, a civil társadalomnak és az üzleti életnek.

Stratégiánk fő célkitűzése, hogy váljon a fenntarthatóság a Magyar Telekom Csoport üzletének részévé, ezzel tudjuk biztosítani, hogy vállalatunk fenntartható módon működjön, és ügyfeleinket is a fenntartható fogyasztásra ösztönözzük (SDG 12 – Felelős fogyasztás és termelés). Ezt a célt szem előtt tartva elértük, hogy árbevételünk egyharmada fenntartható termékekből és szolgáltatásokból származzon. Ehhez pedig szükség volt arra, hogy a termékfejlesztési folyamatunkba beépítsük a fenntarthatósági szempontok vizsgálatát is.

Fenntarthatósági stratégiánk megalapozottságát és hatékony megvalósítását igazolja vissza, hogy az ISS-oekom 2018 áprilisában kiadott éves riportja a 2017. december végi adatok alapján a Magyar Telekomot nevezi meg a telekommunikációs szektor fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatának. Az értékelő éves jelentését világszerte 3800 vállalat mintegy száz indikátor szempontjából történő értékelése alapján állította össze⁴.



(4) oekom Corporate Responsibility Review 2018: <http://www.oekom-research.com/homepage/english/2018-04%20oekom%20CR%20Review-EN.pdf>

2017-ben sorozatban már harmadik éve volt karbonsemleges a Magyar Telekom Csoport működése, amit kibővítvé 2018-ra már a Magenta 1 és Magenta 1 Business ügyfeink szolgáltatását is karbonsemlegessé tettük. 2017-ben munkatársi körben elindítottuk a közösségi napelem projektünket, melynek során az oktatási épületeinkre 113 napelemet telepítettünk, amelyeket kollégáink jelképes összegért kibérelhettek.

Fő célkitűzésünket az alábbi három fókusz mentén valósítjuk meg:

Klímavédelem

Célunk, hogy ügyfeink maguk is klímatudatosabbá váljanak, és a Magyar Telekom hiteles és felelős infokommunikációs vállalként segítse őket ebben. Megvalósult az az ambiciózus célkitűzésünk, hogy 100 000 tonna alá szorítsuk a Magyar Telekom Csoport tényleges CO₂-kibocsátását, másik célkitűzésünk az, hogy bevételt generáljunk klímavédelmi tevékenységünkökből.

Klímavédelmi célkitűzéseinkkel és tevékenységünkkel elsősorban a klímaváltozás elleni küzdelem (SDG 13) és a fenntartható energiafogyasztás (SDG 7) célját szolgáljuk, de közvetetten hozzájárulunk a városi környezetünk fenntarthatóbbá tételéhez is (SDG 11).

Edukáció

Edukációs célunk, hogy saját eszközeinkkel járuljunk hozzá a lakosság digitális írástudásának növeléséhez, éppen ezért feladatunknak tartjuk, hogy a digitális készségek fejlesztését célzó direkt vagy indirekt eszközeink segítségével 2020 végére Magyarországon 100 000 embert érjünk el. Képzési programjaink egy részét a digitális felzárkóztatás szándékával alakítottuk ki, ugyanakkor az iparági utánpótlás biztosítása továbbra is meghatározó fókuszterületünk.

Célunk, hogy mind a diákok és a pedagógusok, mind a hátrányos helyzetű régiókban élők, mind a nyugdíjaskorúak számára képzési lehetőséget biztosítsunk digitális kompetenciák megszerzésére, fejlesztésére, ezzel is elősegítve a digitális felzárkóztatást.

Felsőoktatási és iparági utánpótlást célzó képzéseink során az infokommunikációs szektorhoz kapcsolódó területek készségeit és szakmai ismereteit adjuk át, miközben igyekszünk bemutatni az ICT-pályák választásában rejlő sokszínű és változatos érvényesülési lehetőségeket is.

Edukációs célkitűzéseinkkel a bárki számára hozzáférhető készségfejlesztés és az élethosszig tartó tanulás lehetőségét (SDG 4) segítjük elő, miközben kiemelt figyelmet fordítunk a társadalmi egyenlőtlenségek mérséklésére is (SDG 10).

2017-ben tizedik alkalommal rendeztük meg a Fenntarthatósági Nap fesztiválkonferenciát, amely rendezvényen ismét rekordszámú, 9000 fős látogatói tömeg gyűlt össze. A szekció-beszélgetések során a meghívottak a „FLOW vagy FOLLOW” jelmondat tartalmát járták körül környezeti, gazdasági és társadalmi szempontból. A rendezvényen több mint 40 kiállító szervezet tevékenységét ismerhették meg a látogatók, ezáltal a társadalmi szervezetekkel partnerségben járulhattunk hozzá a fenntartható fejlődés elősegítéséhez (SDG 17).

Az autizmus április 2-i világnapjához és az esélyegyenlőséghez kapcsolódóan április hónapban minden megvásárolt BOOKR Kids Mesetablet után egy ugyanilyen eszközt adományoztunk stratégiai partnerünknek, az Autistic Art Alapítványnak, amely adománnyal az alapítvány által támogatott lakóotthonokban zajló foglalkozások digitális eszközökkel való fejlesztését támogattuk.

Digitális fenntarthatóság

A Magyar Telekom fenntartható digitális vállalként tekint önmagára, éppen ezért célunk annak elérése, hogy fenntartható vállalként való ismertségünk elérje az 50%-ot. Egyértelmű célunk, hogy ügyfeink is használják a fenntartható digitális szolgáltatásokat. Ehhez egyrészt törekszünk a felelős marketingre és olyan aktivitások bemutatására és végrehajtására, amelyek másokat is képessé tesznek (enablement), inspirálnak, illetve a megosztáson alapulnak. Továbbra is kiemelt célunk, hogy ügyfeink számára fenntartható tulajdonságokkal bíró készülékeket és szolgáltatásokat biztosítsunk (SDG 9 – Ipar, innováció és infrastruktúra).

A hello holnap! mobilalkalmazás, amely már több mint 13 000 letöltésen van túl, fenntarthatósággal kapcsolatos aktivitásokra ösztönöz, aminek nemcsak az adott tevékenység értéke a hozadéka, de olyan pontok is járnak érte, amelyeket a Telekom pénzre vált, a pontok gazdái pedig eladományozhatják a kedvezményezett társadalmi szervezeteknek. Ezzel az alkalmazással számtalan olyan tevékenységben lehet részt venni, amelyek kapcsolhatók a Fenntartható Fejlődési Célokhoz (pl. SDG 1 – Szegénység felszámolása, SDG 2 – Az éhezés megszüntetése, SDG 3 – Egészség és jólét elősegítése).

Felelős és több ezer munkatársat foglalkoztató nagyvállalként 2017-ben 14-féle önkéntes program ajánlásával és támogatásával ösztönöztük munkatársaink társadalmi szerepvállalását. Fontosnak tartjuk, hogy minden kollégánk azt az önkéntes tevékenységet választhassa, amelyet saját, egyéni társadalmi hozzájárulása szempontjából a leginkább testhezállónak és valóban hasznosnak érez. 2017-ben második alkalommal rendeztük meg a Telekom Önkéntes Napot, amelynek keretében 32 helyszínen közel ezren önkénteskedtünk.

Fenntartható beszállítóiláncmenedzsment-folyamataink által biztosítjuk azt, hogy az olyan területek tekintetében is tudatosak legyünk, amelyekre működésünk során nem, vagy csak nagyon kis mértékben vagyunk hatással (SDG 6 – Tiszta víz és alapvető közüzem, SDG 14 – Óceánok és tengerek védelme, SDG 15 – Szárazföldi ökoszisztémák védelme).

A 2016–2020 időszakra szóló fenntarthatósági stratégia második évi, időarányos teljesülése, összegezve a magas és közepes prioritású célok teljesülését, 83%; a magas prioritású céljaink teljesülése a klímavédelem esetében 100%, az edukációra vonatkozóan 70%, míg a digitális fenntarthatósághoz kapcsolódóan 60%.

Külön öröm számunkra, hogy a Magyar Telekom Csoport előző, 2016. évről szóló fenntarthatósági jelentése a magyarországi mezőnyben elnyerte a legjobb fenntarthatósági jelentésnek járó Zöld Béka díjat, regionális szinten pedig különdíjjal ismerték el.



Friedl Zsuzsanna

FRIEDL ZSUZSANNA

humán erőforrás-vezérigazgatóhelyettes és a fenntarthatóságért felelős felső vezető

Az évente megjelenő fenntarthatósági jelentéssel célunk, hogy érdekelt feleinknek számot adjunk működésünkről, a felelősen működő vállalati tevékenységünkről (SDG 16 – Béke, igazság és erős intézmények). Amellett, hogy a kezdetektől szerepelünk a CEERIUS (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) Indexben, 2017-ben vállalatunk fenntartható gazdasági növekedéshez való hozzájárulását jelzi (SDG 8), hogy már másodsorra kerültünk az FTSE4Good Emerging Indexbe.

2017 második felétől fenntarthatósági célkitűzéseink társadalmi pillérére az eddigieknél is nagyobb hangsúlyt fektettünk. Felelős vállalként fontos célunk a sokszínűség és a nemek közötti esélyegyenlőség megvalósítása, amihez az út olyan kulcsterületeken keresztül vezet, amilyen a női vezetők számának növelése, a munka-magánélet egyensúlyának támogatása, az indokolatlan bérkülönbségek kialakulása elleni intézkedések, illetve a szexizmustól mentes, biztonságos tér szavatolása vállalatunkon belül (SDG 5 – Nemek közötti egyenlőség, SDG 10 – Társadalmi egyenlőtlenségek csökkentése). Az európai nagyvállalatok között egyedülálló módon, sokszínűségi és esélyegyenlőségi szempontú fejletéseinket megelőzően munkatársainkat kérdeztük meg a kapcsolódó prioritási területekről. Anonim és önkéntes alapú attitűdfelmérés segítségével 2018 januárjában mintegy 1300 munkatársunknak köszönhetően átfogó képet kaphattunk a fejlesztendő területekről. A felmérés eredményei hozzájárultak a 2018 elején létrehozott sokszínűségi és esélyegyenlőségi koncepció sarokpontjainak meghatározásához. Célunk egy sokszínű és vonzó munkahely megteremtése, ahol változatos tudású és háttérű csapatainkkal azon dolgozunk, hogy a MOST generációjának minden tagja részesülhessen a MOST digitális lehetőségei nyújtotta előnyökből.

E törekvésünkkel párhuzamosan, 2017 végén a Deutsche Telekom kezdeményezésére csoportszinten megújult a Működési Kódexünk, Szociális Kartánkat pedig felváltotta az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe.



Szolomán Katalin

SZOMOLÁNYI KATALIN

a Vállalati Fenntarthatósági Központ vezetője, a fenntarthatósági tevékenység szakmai irányítója

„MISSION TURNAROUND” – A MAKEDONSKI TELEKOM STRATÉGIAI PROGRAMJÁNAK TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁST ÉRINTŐ ELEMEI

A MISSION TURNAROUND (Küldetésforduló) a Makedonski Telekom 2017. és 2018. évre kidolgozott új stratégiai programja, mely a várakozások szerint erőteljes pozitív hatást gyakorol a társaság működésére. A program alapja 10 kulcsfontosságú kezdeményezés, melyek együttesen biztosítják a társaság növekedését az elkövetkező időszakban. A tíz projekt legfontosabb elemei a stratégiai üzleti tevékenységünk társadalmi és fenntarthatósági szempontjaira összpontosítanak, ugyanakkor áthatják a vállalat mindennapos üzleti tevékenységét. Ennek köszönhetően már eddig is több olyan projektet sikerült megvalósítani, mellyel a Makedonski Telekom felhívja a figyelmet a munkavállalók tudatosságának és bevonásának fontosságára a környezettudatos fogyasztás, viselkedés, továbbá az ügyfelek felelősségvállalásának ösztönzése terén. Ennek keretében víztakarékos csapatokat szereltek fel a szkopjei vállalatközpont összes mosdójában. Ezzel közel 40%-kal csökkent az értékes ivóvíz fogyasztása. A fenti kezdeményezéssel egyidejűleg 70 szelektív hulladékgyűjtő edényt helyeztek el a vállalatközpont jól látható és frekvenciált pontjain, illetve a vállalat majdnem minden telephelyére vonatkozóan – ideértve az üzleteket is – akció hívja fel a figyelmet az elektronikus hulladék és a kimerült telepek gyűjtésére. Mindemellett bevezetésre került a környezettudatos napok rendszere, mely alkalmakkor a munkavállalók gépjármű használata nélkül mennek munkába. És ez még csak a kezdet. A Makedonski Telekom a közeljövőben még sok további ötlet megvalósítására is készül.

LÉNYEGESSÉG

A jelentés összeállításakor – megfelelő a Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés) szabvány (GRI Standard) szerinti teljes körű (Comprehensive) alkalmazási szintnek – a hangsúlyt a lényegességre, az érdekelt felek bevonására, a teljességre, a pontosságra, az összehasonlíthatóságra, az időszerezésre, a megbízhatóságra, az egyensúlyra és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására helyeztük.

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

A Magyar Telekom lényegességi elemzése segít meghatározni a vállalat és érdekelt felei számára fontos és aktuálisan hangsúlyos

fenntarthatósági témákat, valamint az üzleti folyamatokon, stratégiai célokon keresztülvezetni az érdekelt felek érdekeit.

A témák definiálását, rangsorolását és csoportosítását elsősorban a Magyar Telekom Csoport Fenntarthatósági stratégiájának elkészítésekor és annak éves, az Ügyvezető Bizottság felé történő riportálásakor határozzuk meg, ellenőrizzük, szükség esetén újragondoljuk és módosítjuk. A lényegességi folyamat kialakításában segítséget jelent a vállalat más területi stratégiáival való folyamatos összehangolás is.

A 2017. évről szóló jelentés körének, tartalmának és szerkezeti felépítésének meghatározásához figyelembe vettük továbbá az érdekelt feleink körében végzett felmérést, amelyről jelentésünk *Érdekelt feleink* című fejezetében olvashatnak.

A 2016–2020 közötti időszakra szóló fenntarthatósági stratégiai prioritások és érdekelt feleink prioritásainak összevetése alapján a jelentésben szereplő fenntarthatósági témakörök lényegességi rangsorolása és csoportosítása a következők szerint történt:

A MAGYAR TELEKOM FENNTARTHATÓSÁGI TÉMÁINAK LÉNYEGESSÉGI BESOROLÁSA, 2017

Magas prioritású témák	Közepes prioritású témák	Alacsony prioritású témák
Klímavédelem és energiahatékonyság	Környezeti célok, költségek és megfelelés	Felelős vállalatirányítás
Innováció a fenntarthatóságért	Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	Szabályozói megfelelés
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	Közösségi befektetés	Munkahelyi egészség és biztonság
A gyermekek védelme a digitális világban	Ügyfélpanaszok kezelése	Helyi beszerzések
Munkatársak bevonása	Ügyfeleink bevonása	Beszállítói kapcsolatok
Digitális felzárkóztatás	Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	Ügyfeleink tájékoztatása

ICT a fenntarthatóságért	Adatvédelem	Szponzorálás
Ügyfél-elégedettség	DELFIN Díj a felelős vállalatoknak	Szakmai együttműködések
Kibocsátások		Tehetségmenedzsment
Erőforrás-felhasználás		Szolgáltatások rendelkezésre állása
Emberi jogok, esélyegyenlőség		A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése
		Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések
		Kockázatmenedzsment
		Változások menedzselése
		Befektetői kapcsolatok
		Vállalati megfelelés
		Működési adatok
		Részvétel a közpolitikában

Elemzésünk során úgy ítéltük meg, hogy a lényegességi rangsorolás mellett valamennyi témakör jelentőséggel bír vállalatunkon kívül és belül egyaránt.

A jelentés szerkezetében és felépítésében a lényegességi elemzés során kialakult prioritásokat követjük: a magas és közepes

prioritású témaköröket részletesebben mutatjuk be, míg az alacsony besorolásúakról elsősorban a GRI-tartalommutatóban nyújtunk információt annak érdekében, hogy valamennyi érdekelt felünket a legátláthatóbban informáljuk vállalatirányítási, környezeti, társadalmi hatásunkról, a kockázatokról és a lehetőségekről.

A JELENTÉS TARTALMI MEGHATÁROZÁSÁNAK FOLYAMATA

A JELENTÉS CÉLJA ÉS ALKALMAZÁSI KÖRE

A cél a teljeskörűség, a jelentés minden érdekelt fél számára információforrás, de teljes terjedelmében részvényeseink, befektetőink, köztük is elsősorban felelős befektetőink és a fenntarthatósági elemzők számára készült.

A TÉMÁK MEGHATÁROZÁSA

A témák a felelős befektetők értékelők, a befektetők és a szabályozók által igényelt információk alapján lettek meghatározva.

BEVONÁS, TESZTELÉS, VALIDÁLÁS

Folyamatos információszerezés, a trendek elemzése, a vállalat szervezeti egységeivel való összehangolás, érdekelt feleink bevonása, visszajelzések beépítése.

A TÉMÁK PRIORIZÁLÁSA

A prioritálás a stratégiában megvalósul, a fenntarthatósági jelentés azonban a beszámolás eszköze, így minden meghatározott témát lefed.

FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNKHÖZ KAPCSOLÓDÓ STRATÉGIÁK, POLITIKÁK

Humánstratégia

A Fenntarthatósági stratégia egyik kulcskihívása az emberierőforrás-menedzsment területe, ezért a Magyar Telekom humánstratégiájának is fontos szerep jut a fenntarthatósági célok elérésében. Vízióink egy élhető, szerethető és sikeres vállalat működtetése. Ez megerősíti munkavállalóink elkötelezettségét, elégedettségét, és vonzó a munkaerőpiacon is.

A legnagyobb hazai ICT-munkáltatóként hisszük, hogy a sokszínűség nagymértékben hozzájárul a vállalkozások és bármely egyéb szervezet sikeréhez, az innováció és a kreativitás növeléséhez, az új ügyfelek, valamint üzleti és egyéb partnerek bevonásához, a változásokra való gyors reagáláshoz, a törvényekben meghatározott diszkriminációmentesség betartásához.

A Magyar Telekom Humánstratégiája a vállalat szemszögéből

Hatékony vállalat – személyi jellegű költségek árbevétellel arányos, folyamatos optimalizálása

Versenyképes vállalat – versenyelőny a humántőkével (képzés-fejlesztés, karriermenedzsment)

Energizált vállalat – nemzetközi, sokszínű, egészséges, sikereket megélt közösség

A 2016–2017 közötti időszakban a Humánstratégia négy pillér köré épül:

- márka és toborzás
- képzés-fejlesztés
- javadalmazás
- jóllét

A Magyar Telekom Humánstratégiája a munkatársak szemszögéből

A Magyar Telekom 2016–2017. évre meghirdetett Humánstratégiája az üzleti stratégiával összhangban került kialakításra. A Magyar Telekom üzleti stratégiájának központi célja egy olyan digitális üzleti modell megvalósítása, amelynek lényege az új technológiák kiaknázása az ügyfelekkel való kapcsolattartásban, a bizalom növelése és végső soron az értékteremtés. Ezen cél teljesítésének támogatása érdekében a HR-szervezet és működési modellje átalakult, hogy egy hatékony és ügyfélközpontú HR támogassa a vállalat üzleti stratégiájában kitűzött célokat.

- Munkáltatói márka építése: Élénk és szerethető munkahelyet hozunk létre, amely megfelel a munkavállalóknak, és vonzó perspektívát kínál a munkaerőpiacon a jövőorientált munkamódszerei révén. Nagyobb hangsúlyt fektetünk a közösségi média megoldásokra a márkaépítés során.

▪ **Toborzás, kiválasztás:** Szegmentált online toborzási csatornák használatával választjuk ki a legjobb jelöltet az adott pozícióra. A kiválasztási folyamat során azt a hozzáállást és azokat az alapvető személyiségjegyeket keressük, amelyek biztosítják, hogy a leendő Telekom-munkavállalók otthon érezzék magukat a vállalati kultúrában.

▪ **Javadalmazás:** Átlátható, egyszerű és következetes munkaköri modellt működtetünk, amely a hierarchia helyett a munkakörök valódi értékét tükrözi, és alkalmas a piaci összehasonlításra, megteremtve ezzel a versenyképes javadalmazási rendszer alapját.

▪ **Képzés-fejlesztés:** Versenyelőnyünket képzett munkatársainknak köszönhetjük. Digitális Telekomot építünk, és egyre nagyobb hangsúlyt helyezünk az együttműködő digitális eszközökre és megoldásokra, amelyek lehetővé teszik és inspirálják munkatársaink önfejlesztését, úgymint az online képzési katalógusok, online oktatási anyagok, online coachbank és mentorálás, online tudásmegosztás (share).

▪ **Jóllét:** Az energizált alkalmazottak sikeressé teszik a vállalatot. Fizikai, szellemi és szociális jólétünk érdekében egymásra és önmagunkra támaszkodunk, valamint felhívjuk a munkavállalók figyelmét az egészséges életmód, az önkéntes munka, a fenntarthatóság, valamint a munka és a magánélet egyensúlyának fontosságára.

Az igazságosság és az egyenlő bánásmód elveit az Etikai kódexünkben megfogalmazott alapvető normák határozzák meg. Az olyan alternatív foglalkoztatási formák, mint a távmunka, a részmunkaidős foglalkoztatás, a rugalmas munkavégzés, a fogyatékkal élők foglalkoztatása, lehetővé teszik az egyenlő bánásmód elvének gyakorlati megvalósítását.

Egyenlőség a munkahelyen és az életben

A Magyar Telekom és a T-Systems Magyarország az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvényben foglalt lehetőség, valamint a vállalatcsoport 2010 szeptembere óta bevezetett gyakorlata alapján, az egyenlő bánásmód elveinek tiszteletben tartása, az esélyegyenlőség elősegítése, valamint a meghatározott hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok foglalkoztatási pozíciójának figyelemmel kísérése és javítása érdekében a negyedik alkalommal fogadott el esélyegyenlőségi tervet a munkavállalói képviselő-testületekkel együttműködésben.

A 2016 és 2020 közötti időszakra vonatkozó Esélyegyenlőségi tervben szereplő célkitűzések meghatározásánál fontos szempont volt a társasági működést befolyásoló egyéb irányelvekben, stratégiákban meghatározott feladatokkal való összhang megteremtése, jelen esetben a Magyar Telekom Nyrt. 2016–2017 közötti időszakra vonatkozó Humánstratégiája, a vállalatcsoport 2016–2020 közötti érvényben lévő Fenntarthatósági stratégiája, valamint az előző, 2013 és 2015 közötti Esélyegyenlőségi terv eredményeinek beépítése.

A 2016–2020. évi Esélyegyenlőségi terv megvalósítása során különösen a hátrányosabb helyzetű munkavállalói célcsoportok, úgymint a nők, a családos munkavállalók, a gyermekgondozási távolléten lévő munkatársak, a megváltozott munkaképességű vagy fogyatékkal élő munkatársak, a pályakezdők, valamint az 50 év feletti munkavállalók helyzetének javítására tervezett intézkedéseket a vállalat.

Támogatási stratégia

A Magyar Telekom társadalmi szerepvállalási tevékenysége keretében stratégiai szinten kezeli támogatási programjainak kiválasztását és megvalósítását, amit központilag szabályozott és auditált folyamatok mentén végez, szem előtt tartva a társadalmi, környezeti és gazdasági változásokat is.

A vállalat több mint két évtizede tartó támogatási tevékenysége az évek során az integrált működés irányába mozdult, ami magával vonta a társaság profiljához egyre szorosabban illeszthető támogatási projektek előtérbe helyezését, ezzel párhuzamosan pedig a vállalatcsoporton belüli szinergiák kihasználását és a fókuszált támogatási gyakorlatot.

A Társaság szponzorációs tevékenysége számos területre terjed ki, ezek a hazai élsport és tömegsport, a zene – kiemelt figyelemmel a könnyűzenei fesztiválokra –, szakmai rendezvények, valamint társadalmi ügyek.

A Magyar Telekom meggyőződése, hogy hosszú távú sikere függ a társadalomban vállalt elköteleződésétől, a társadalmi igények, problémák iránti nyitottságának, érzékenységének minőségétől. Mindemellett a vállalat célja, hogy társadalmi szerepvállalási és támogatási tevékenysége szemléletformáló hatású legyen, ezért – már a kezdetektől fogva – kiemelt figyelmet fordít támogatási programjainak kommunikációjára, ügyfeleinek és dolgozóinak bevonására, aktivizálására.

A Magyar Telekom számára fontos szempont, hogy szponzorációs tevékenységét harmonizálja fenntarthatósági tevékenységének egyéb elemeivel. Elengedhetetlen, hogy ne kizárólag pénzbeli támogatással járuljon hozzá a kezdeményezésekhez, hanem alaptervékenységéből következően infokommunikációs megoldásokkal is segítse a projektek megvalósítását, de saját kezdeményezések létrehozásával is támogatja a társadalom számára releváns ügyek felkarolását.

2013 óta a vállalat felső vezetésének döntése értelmében és a vállalati stratégiájának megfelelően támogatási gyakorlatát alaptevékenységéhez köti, azaz olyan digitális kompetenciák fejlesztését célzó programokra fektet hangsúlyt, amelyek megteremtik az alapját annak, hogy a társadalom legszélesebb rétegei is ki tudják használni a mai technológia nyújtotta lehetőségeket. Így a 2016-ban létrehozott Legyél Te is Informatikus! program keretében a diákok informatikai pályaeorientációját támogatja, míg anyavállalata, a Deutsche Telekom által létrehozott Teachtoday kezdeményezéshez csatlakozva a tudatos médiahasználat területén ad át hasznos és gyakorlati tudást gyerekeknek, szülőknek és pedagógusoknak.

Ezzel párhuzamosan a Társaság kiemelten kezeli azon társadalmi ügyek felkarolását, amelyekre tevékenysége valóban hatással van, és amelyek esetén a technológia segítségével új szemszögből közelíthet a megoldáshoz. Ilyen a vállalat stratégiai partneri együttműködése az Autistic Art Alapítvánnyal, amelynek keretében az alapítvány által támogatott autista lakóotthonokban élők digitális eszközökkel való fejlesztését célzó foglalkozásokat, azok módszertani kidolgozását és széles körben való elterjesztését támogatja.

Ezzel párhuzamosan a Társaság kiemelten kezeli azon társadalmi ügyek felkarolását, amelyekre tevékenysége valóban hatással van, és amelyek esetén a technológia segítségével új szemszögből közelíthet a megoldáshoz. Ilyen a vállalat stratégiai partneri együttműködése az Autistic Art Alapítvánnyal, amelynek keretében az alapítvány által támogatott autista lakóotthonokban élők digitális eszközökkel való fejlesztését célzó foglalkozásokat, azok módszertani kidolgozását és széles körben való elterjesztését támogatja.

Környezetvédelmi politika

A Magyar Telekom Csoport a fenntartható fejlődés iránti elkötelezettségét és ezen belül a környezetvédelem ügye iránti törekvéseit, vállalásait a **Környezetvédelmi politikában** jeleníti meg. A politika a Magyar Telekom Csoport tagjaira egyenlően és a Csoportra együttesen is tartalmaz kötelezettségeket.

Minőségpolitika

A Magyar Telekom Csoport a 2005-ben elfogadott **Minőségpolitikáját** 2009-ben újította meg; ennek szövege teljes terjedelmében elérhető.

Menedzsmentrendszerek

2017 októberében jelentősebb észrevételek nélkül kerültek megújításra a Magyar Telekom Csoport ISO 9001, ISO14001, ISO 27001 tanúsítványai; továbbá a Deutsche Telekom fenntartja a HSE (ISO 14001, OHSAS 18001) ernyőtanúsítását a Magyar Telekom Nyrt.-re. A Magyar Telekom Nyrt. integrált rendszere tartalmazza az MSZ 28001:2008 (BS OHSAS 18001:2007) szerinti munkahelyi egészségvédelmi és biztonságirányítási rendszert is. A T-Systems, valamint 2016-tól a Magyar Telekom is rendelkezik tanúsított ISO 50001 energiamenedzsment-rendszerrel és ISO 20000-1 informatikai szolgáltatásirányítási rendszerrel is.

A Magyar Telekom stratégiai céljainak eléréséhez elengedhetetlen az eredményes működés, a szolgáltatások folytonosságának fenntartása, a munkatársak egészségének megóvása, a vállalat fizikai és szellemi vagyonának védelme minden reálisan elképzelhető, a vállalat felelősségi körén belül vagy kívül eső okból bekövetkező esemény által előidézett rendkívüli helyzetben (pl. rendkívüli időjárás, árvíz). Az ISO 22301 szabvány szerinti üzletmenet-folytonossági irányítási rendszer tanúsítását 2014-ben Magyarországon elsőként sikerült megszereznünk.

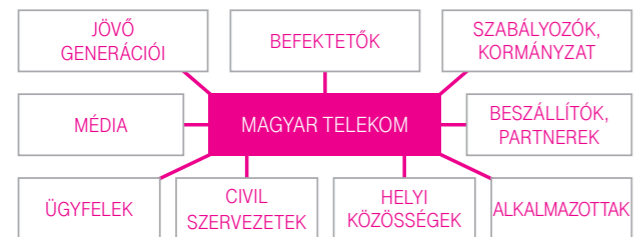
A Magyar Telekom Csoport további minőségi garanciáiról részletes információk megtalálhatók **ezen** az oldalon.

ÉRDEKELT FELEINK

ÉRDEKELT FELEINK

A Magyar Telekom Csoport érdekelt feleinek (stakeholdereinek) körébe azok a csoportok tartoznak, amelyek hatással vannak a vállalat céljainak megvalósítására, vagy érdekeltek abban. A vállalat irányítási rendszereinek és benchmarkvizsgálatainak áttekintésével korábban már azonosította az érdekeltek körét, és állandó kapcsolatot tart velük, hogy érdekeiket működése során figyelembe vegye. Fontos számunkra a véleményük, illetve kritikai észrevételük fenntarthatósági tevékenységünkkel kapcsolatban. Számos fórum és felmérés keretében, valamint személyes találkozó alkalmával volt módunk találkozni velük, bemutatni nekik fenntarthatósági aktivitásainkat és megvitatni az előttünk álló feladatokat.

Legfontosabbnak tekintett érdekelt feleink a befektetők, az ügyfelek, az alkalmazottak, a szabályozók, a közösségek, a civilek, a beszállítók és a partnerek, a média, valamint a jövő generációi.



2017-ben tizennyolcadik alkalommal került megrendezésre a **Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés**, amelynek célja nyílt párbeszéd folytatása annak érdekében, hogy megismerjük a Magyar Telekom Csoport felé irányuló fenntarthatósági szempontú elvárásokat, megvitassuk az ezzel kapcsolatban felmerülő problémákat, valamint megfelelő háttérrel biztosítsunk az együttgondolkodásra és egy fenntartható jövő építésében való együttműködésre, valamint bemutassuk fenntarthatósági eredményeinket és céljainkat.

A program első felében Szomolányi Katalin, a Magyar Telekom Vállalati Fenntarthatósági Központ vezetője ismertette a vállalat negyedik fenntarthatósági stratégiájának (2016–2020) első éves eredményeit. A kerekasztal-beszélgetés során Friedl Zsuzsanna humánerőforrás-vezérgazdátörheltes és Szomolányi Katalin mellett Gulyás Emese, a Tudatos Vásárlók Egyesületének elnöke, valamint Fülöp Péter, az NRC Marketingkutató és Tanácsadó Kft. kutató munkatársa vitatták meg, hogy „Vajon létezik-e fenntartható fogyasztó?”. Az eseményen elhangzott előadások anyagai letölthetők [innen](#).

LÉNYEGESSÉGI ÉRTÉKELÉS

A Magyar Telekom Fenntarthatósági jelentésének elkészítésekor korábbi kutatásaink, elemzéseink értékelése mellett rendszeresen monitorozzuk érdekelt feleink véleményét a

fenntarthatósághoz kapcsolódó témáink fontosságáról. Évenkénti kérdőíves felmérésünkben arra vagyunk kíváncsiak, hogy a különböző érdekelte csoportokba tartozó érdekelt feleink hogyan értékelik vállalatunk fenntarthatósági teljesítményét. Kérdőívünkben az alább részletezett, összesen 37 kérdéskör 1–5 skálán történő rangsorolását kértük, ahol az 1 a legkevésbé, míg az 5 a leginkább lényeges szempont értékelése.

A kapott visszajelzések összegzése és elemzése szervesen hozzájárul fenntarthatósági tevékenységünk egyes szempontjainak rangsorolásához. Amellett, hogy tevékenységünkre és stratégiai feladataink eredményességére nézve minden felsorolt szempontot fontosnak tartunk, jelentésünk fejezeteiben kiemelt figyelmet szentelünk az érdekelt feleink által fontosnak és közösen fontosnak értékelt területeknek.

Az értékelési skála mellett kérdőívünk a következőkre is rákérdez:

- egyéb, a felsorolásban nem szereplő fenntarthatósági témakörre tett javaslat, amellyel fontos lenne foglalkoznunk,
- figyelemfelhívás olyan tudományos eredményekre, amelyekre infokommunikációs vállalatként fokozott figyelmet kellene fordítanunk,
- vállalatokat érintő kockázatok, illetve fejlődési lehetőségek a fenntarthatóság területén,
- a Magyar Telekom leggyakrabban használt információs csatornáit, amelyeken keresztül fenntarthatósági tevékenységünk és üzeneteink megismerhetők.

A legutóbbi, 2017 januárjában végzett felmérésből megállapítható, hogy érdekelt feleink többsége számára fontosak a Be Smarter (2016–2020) fenntarthatósági stratégia alapvető célkitűzései, így az általános értelemben vett kibocsátáscsökkentés mellett a társadalmi és gazdasági felzárkóztatás a digitális lehetőségek elérhetővé tételén keresztül. Az infokommunikációt érintő tudományos eredmények területén egyértelműen a biztonságos mobilhasználat és az elektromágneses terekhez kapcsolódó szempontokat emelték ki, éppen ezért jelentésünkben ennek a területnek külön alfejezetet szentelünk 2.6 Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek címmel. A kockázatok és lehetőségek kiaknázásának területén válaszadóink véleménye szerint a Magyar Telekom az élen jár, ugyanakkor további erőforrások befektetését javasolják a civil szervezetekkel való összefogás, a kibertbiztonsággal kapcsolatos edukáció, illetve az innovációs fejlesztések és a környezeti erőforrások védelmének összehangolásában, melyek ugyancsak lényeges pillérei a vállalat 2016–2020 közötti fenntarthatósági stratégiájának. Válaszadóink túlnyomó többsége a vállalat fenntarthatósági tevékenységét összefoglaló weboldalról, közösségi felületeinkről, illetve a sajtókommunikációból értesül a Magyar Telekom fenntarthatósággal kapcsolatos híreiről.

AZ EGYES ÉRDEKELTI CSOPORTOK (STAKEHOLDEREK) ÁLTAL ÉRTÉKELT FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAKÖRÖK FONTOSSÁGA

	Civil szervezet	Beszállító, partner	Szabályozó	Munkatárs	Média	Ügyfél	Jövő generáció	Befektető	Helyi közösség
Ügyfél-elégedettség	3,42	3,32	4,00	3,33	3,36	2,94	2,76	2,73	2,49
Ügyfélpanaszok kezelése	3,47	3,32	4,00	3,27	3,36	2,70	2,69	2,91	2,49
Felelős vállalatirányítás	3,53	3,46	4,00	3,23	3,36	2,80	2,57	2,58	2,44
Adatvédelem	3,18	3,05	4,00	3,30	3,20	2,89	2,61	2,67	2,60
A gyermekek védelme a digitális világban	3,53	3,31	4,00	3,24	2,36	2,69	2,87	2,47	2,40
Ügyfeleink tájékoztatása	3,18	3,16	3,00	3,21	3,04	2,80	2,70	2,55	2,37
Szolgáltatások rendelkezésre állása	3,10	3,34	4,00	2,98	2,84	2,66	2,29	2,62	2,17
Munkahelyi egészség és biztonság	3,20	3,01	3,00	3,20	3,16	2,77	2,63	2,51	2,46
Klímavédelem és energiahatékonyság	3,12	3,06	3,00	3,14	3,04	2,85	2,70	2,55	2,39
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	3,28	3,00	4,00	2,95	2,72	2,55	2,56	2,42	2,17
Innováció a fenntarthatóságért	3,23	3,19	3,00	3,05	3,20	2,60	2,55	2,47	2,21
Erőforrás-felhasználás	3,08	3,06	3,00	2,93	3,04	2,72	2,50	2,75	2,21
Beszállítói kapcsolatok	3,02	2,99	4,00	2,95	2,68	2,49	2,30	2,47	2,10
Emberi jogok, esélyegyenlőség	3,05	3,11	2,00	3,14	3,36	2,64	2,81	2,47	2,35
Digitális felzárkóztatás	3,07	3,05	3,00	2,81	2,84	2,60	2,57	2,35	2,24
Kibocsátások	2,97	2,92	3,00	2,88	2,88	2,66	2,45	2,53	2,17
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	3,03	3,07	3,00	2,91	2,72	2,64	2,30	2,20	2,42
Kockázatmenedzsment	2,87	2,88	4,00	2,91	2,16	2,56	2,23	2,49	2,13
Tehetségmenedzsment	3,08	2,94	3,00	2,90	3,00	2,40	2,40	2,22	2,20
A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	2,83	3,08	3,00	2,81	3,04	2,47	2,23	2,33	2,28
Környezeti célok és megfelelés	3,10	3,16	3,00	2,84	2,88	2,50	2,23	2,15	2,15
Szabályozói megfelelés	2,67	2,46	4,00	2,71	2,24	2,35	2,16	2,40	1,92
Munkatársak bevonása	2,90	3,14	2,00	2,85	2,56	2,56	2,37	2,35	2,12
Helyi beszerzések	3,03	3,20	1,00	2,89	2,88	2,55	2,60	2,27	2,34
Vállalati megfelelés	2,67	2,58	4,00	2,76	2,04	2,32	2,21	2,27	1,90
ICT a fenntarthatóságért	2,92	2,66	3,00	2,80	2,20	2,33	2,37	2,02	1,93
Változások menedzselése	2,85	2,87	2,00	2,68	2,32	2,29	2,10	2,35	1,94
Szakmai együttműködések	2,83	2,75	2,00	2,81	2,32	2,24	2,23	2,24	1,95
Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	3,23	2,61	2,00	2,70	2,52	2,18	2,26	1,89	1,91
Ügyfeleink bevonása	3,02	2,67	2,00	2,61	2,52	2,00	2,15	2,09	1,95
Beszállítóink elismerése (pl. DELFIN Djj)	2,45	2,95	3,00	2,24	2,20	2,22	2,15	1,76	1,83
Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	3,05	3,00	1,00	2,45	2,52	2,15	2,19	1,76	2,05
Adományozás	2,98	2,71	1,00	2,39	3,00	2,09	2,18	1,56	2,01
Szponzorálás	3,13	2,53	2,00	2,15	3,00	1,76	1,86	1,58	1,79
Befektetői kapcsolatok	2,57	2,47	2,00	2,50	2,20	2,08	1,97	2,36	1,64
Részvétel a közpolitikában	1,18	1,49	1,00	1,50	1,32	1,37	1,53	1,55	1,15

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.

ÉRDEKELT FELEINK BEVONÁSA

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

- Befektetők – befektetői (és felelős befektetői) értékelések
- Ügyfelek – fenntartható termékek és szolgáltatások, hello holnap! mobilapp
- Alkalmazottak – közösséginapelem-pilot, sokszínűségikultúra-felmérés, hello holnap! pontok
- Szabályozók – jogszabályi megfelelés, szabályozói kapcsolatok
- Helyi közösségek – Digitális Híd, 2. Telekom Önkéntes Nap, Autistic Art stratégiai partnerség, Telekom Közösségi Kertek
- Civil szervezetek – Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés, Fenntarthatósági Nap
- Beszállítók – fenntartható beszállítói lánc, Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója díj
- Média – Fenntarthatósági Média Klub, Fenntarthatósági sajtódíj pályázat
- Jövő generációi – Legyél Te is Informatikus!, fenntartható innovációk

ÉRDEKELT FELEINK BEVONÁSÁNAK GYAKORISÁGA ÉS KIEMELT ESEMÉNYEI 2017-BEN

ÜGYFELEK

Évente négy alkalommal Omnibusz-kutatás keretében kérdezzük meg telekomos és nem telekomos ügyfeleket fogyasztási szokásairól, legyen szó az alapprofilhoz tartozó szolgáltatásról (mint tévé-, internet-, telefonszolgáltatás) vagy biztosításról. Az Omnibusz-felmérésekben évente négyszer szerepelnek a fenntarthatósági témakörhöz kapcsolódó kérdések. A megkérdezettek száma negyedévente 750 fő.

2017. november 28-án hatodik alkalommal került megrendezésre a T-Systems Magyarország Symposium a Budapest Kongresszusi Központban, ahol ezúttal is közel 2000 regisztrált vendéget fogadtak. Az iparág legnagyobb, egész napos szakmai rendezvényeként számon tartott Symposium 2017-ben „Digitális jövőt építünk” jelmonddal arra vállalkozott, hogy a plenáris délelőtti előadásain keresztül bemutassa, milyen lesz a digitális jövő, milyen társadalmi, kulturális, üzleti és gazdasági hatásokat hoz magával, illetve mit is jelent mindez technológiai szempontból.

A Symposium délelőtti plenáris programjában többek között előadott Derek Woodgate jövőkutató, aki a digitalizáció

emberi oldalát ismertette az érdeklődőkkel. A 2017. évi rendezvény újdonságaként egy kerekasztal-beszélgetés is helyet kapott a programban, mely során a mesterséges intelligencia gazdasági és társadalmi hatásait vitatták meg humán, műszaki, biztonsági és gazdasági aspektusokból. 2017-ben Az Év Sikerprojektje díjat az OTP Bank nyerte el az ITSM (Informatikai Szolgáltatásmenedzsment) megoldás bevezetésével.

2017-ben először a T-Systems Symposium második napján a diákok részére is megnyitottuk a kapukat, hiszen már velük közösen épül a digitális jövő. Az egyetemisták a Jövőtér innovációi mellett izgalmas előadásokat és egy kerekasztal-beszélgetést is meghallgathattak, amelynek Kiss Imre youtuber volt a házigazdája.

A kapcsolattartói elégedettségi kutatás keretében a T-Systems Magyarország minden negyedév végén telefonon felkeresi azokat az ügyfeleit, akik telefonos vagy e-mailes hibabejelentési, ügyintézési folyamatait igénybe vették. A kutatás eredményeit negyedévente összegzik, amelyekből elkészül a menedzsment elé terjesztett éves összefoglaló.

BEFEKTETŐK

A 2017-es év során négy alkalommal ismertette a vezérigazgató, illetve a gazdasági vezérigazgató-helyettes az adott negyedév eredményeit a befektetők képviselőinek. (2017. február 22–23.: 2016. negyedik negyedévi eredmények közzététele; 2017. május 10–11.: 2017. első negyedéves eredmények közzététele; 2017. augusztus 2–3.: 2017. első féléves eredmények közzététele; 2017. november 8–9.: 2017. harmadik negyedéves eredmények közzététele).

2017. április 7-én zajlott le a Társaság Igazgatósága által összehívott Éves Rendes Közgyűlés, melyen a Közgyűlés jóváhagyta a Társaság 2016. évi auditált, konszolidált és egyedi éves beszámolóját, elfogadta a Társaság 2016. évi üzleti évre vonatkozó Felelős társaságirányítási jelentését, és döntött a 2016. évi adózott eredmény felhasználásáról.

A 2017-es év során vállalatunk számos befektetői konferencián és roadshow-n vett részt szerte a világban, ezek közül a legjelentősebbek:

- 2017. március 21. Citi European and EM Telecoms befektetői konferencia – London
- 2017. március 22. PKO CEE Tőkepiaci konferencia – London
- 2017. március 27–29. Raiffeisen Centrobank befektetői konferencia – Zürich
- 2017. április 5. Concorde befektetői konferencia – Budapest
- 2017. június 6–7. Berenberg által szervezett USA roadshow – New York, Boston
- 2017. október 10–11. Erste Group CEE befektetői konferencia – Stegersbach

A Magyar Telekom felső vezetése és a Befektetői kapcsolatok osztály munkatársai évente nagyságrendileg 20-25 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 befektetői és elemzői találkozóra kerül sor.

A Magyar Telekom a honlapján is nagy hangsúlyt helyez az érdeklődők információigényének kielégítésére. A Befektetőknek menüpont alatt az érdeklődők naprakész információkat találnak a Társaság pénzügyi helyzetéről (negyedéves pénzügyi jelentések), a közgyűlésekről, az osztalékfizetésről, emellett nyomon követhetik a Magyar Telekom-részvények aktuális árfolyamát, és megtalálják minden információt ahhoz is, hogy felvehessék a kapcsolatot a Társasággal. A Befektetői kapcsolatok terület e-mail-címe és telefonszáma a honlapon elérhető, az e-mail-címre érkező kérdésekre a terület munkatársai rövid idő alatt válaszolnak.

A befektetők igényeit a Társaság emellett éves rendszerességgel, kérdőíves módszerrel is felméri. Az úgynevezett perception study elkészítésével egy erre szakosodott, független céget bízunk meg, amely egy részletesen kidolgozott kérdéskérdés segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők véleményét, igényeit és elvárásait. A tanulmány eredményeiről a Befektetői kapcsolatok terület készít összefoglalót, melyet az Ügyvezető Bizottság tagjainak ismertetnek.

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



A Magyar Telekomot a kezdetektől jegyzi a Bécsi Értéktőzsde által indított CEERIUS (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) index a közép- és kelet-európai régió fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatai között. 2017-ben is megtartotta helyét a Magyar Telekom a 2016-ban indított FTSE4Good Emerging Indexben is. Az ISS-oekom 2018 áprilisában kiadott jelentésében a 2017 decemberi adatok alapján a világ 118 telekommunikációs vállalata közül a Magyar Telekomot sorolta az első helyre környezeti és társadalmi teljesítménye alapján, ezzel a vállalatot B minősítéssel, Prémium kategóriába minősítette, ami felelős befektetésre ajánlott besorolást jelent. 2017-ben is részt vettünk a Carbon Disclosure Projectben (CDP), melynek keretében a világ legnagyobb vállalatai klímavédelmi megközelítésükről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO₂-kibocsátásukról számolnak be a legnagyobb befektetőknek.



SZABÁLYOZÓ HATÓSÁGOK

A Magyar Telekom jellemzően felkérés esetén – pl. iparági stratégia-, illetve jogszabálytervezetek társadalmi vitára bocsátása esetén – szakmai egyeztetéseket folytat az illetékes hatóságokkal és felügyeleti szervekkel. A Magyar Telekom rendszeresen részt vesz az érdekegyeztetési fórumok munkájában (különösen: Hírközlési Érdekegyeztető Tanács [HÉT], Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége [IVSZ – Szövetség a Digitális gazdaságért]), melynek keretében a vállalatok kiemelt célja jellemzően a szabályozásalkotással kapcsolatos közös iparági, szakmai álláspontok kialakítása. A HÉT a nevesített és állandó hírközlési iparági konzultációs partnere – a hazai internetpiac

jövőjét meghatározó InternetKon nemzeti konzultáció eredményeképpen elindult – Digitális Jólét Programnak (DJP) – korábban Digitális Nemzetfejlesztési Programnak (DNFP). A DJP végrehajtása érdekében kiadott kormányhatározatokban meghatározott feladatok tervezése és végrehajtása során a HÉT képviselheti az iparági álláspontokat.

A Magyar Telekom Csoport Szabályozási igazgatósága időszakosan – jelentősebb szabályozási eseményhez kapcsolódóan – tartja meg Regulatory Forum elnevezésű rendezvényét, melynek keretében az iparági szabályozást érintő fontosabb változásokról és folyamatokról tájékoztatja az érintett területeket a vállalaton belül.

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT TAGSÁGAI IPARÁGI TÁRSULÁSOKBAN, HAZAI, ILLETVE NEMZETKÖZI KÉPVISELETI SZERVEZETEK BEN

Szervezet/Társulás neve	Stratégiai jelentőségű tagság	Irányítói/döntéshozói testületi tagság a Magyar Telekom Csoport részéről
Magyar Telekom Nyrt.		
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	✓	
GSMA Association	✓	
Joint Venture Szövetség (JVSZ)	✓	kuratóriumi tagság
Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara	✓	kuratóriumi tagság
Hírközlési Érdekegyeztető Tanács	✓	elnökség
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	✓	Multinacionális tagozat vezetése
Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága		
Hungarian Business Leaders Forum (HBLF)	✓	
Employers' Equal Opportunities Forum	✓	
Magyar Mérnöki Kamara		
Magyar Logisztikai, Beszerzési és Készletezési Társaság		
Nagyvállalatok Logisztikai Vezetőinek Klubja		
T-Systems Hungary		
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	✓	
Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham)	✓	
Magyar Outsourcing Szövetség (HOA)		
Magyar Kórházzövetség	✓	
Magyar Víziközmű Szövetség	✓	
Magyar Projektmenedzsment Szövetség	✓	Kiss Mihály, alelnök
Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület		
Magyar Könyvtárosok Egyesülete	✓	
Lobby Klub Egyesület		
Magyar Mérnöki Kamara		

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT TAGSÁGAI IPARÁGI TÁRSULÁSOKBAN, HAZAI, ILLETVE NEMZETKÖZI KÉPVISELETI SZERVEZETEK BEN

Szervezet/Társulás neve	Stratégiai jelentőségű tagság	Irányítói/döntéshozói testületi tagság a Magyar Telekom Csoport részéről
Agrárinformatikai Klaszter	✓	Gombos Szilárd, elnök
Buday Business Club		
Egészségügyi Technológia és Orvostechnikai Szállítók Egyesülete (ETOSZ)	✓	Bende Richárd, elnökségi tag
it Service Management Forum (itSMF)		
Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara		
Építész Kamara		
Makedonski Telekom		
International Telecommunication Union (ITU)	✓	
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	✓	
RIPE Network Coordination Centre	✓	
GS1 Macedonia (bar code association)		
Macedón Gazdasági Kamara	✓	
Amerikai Kereskedelmi Kamara Macedónia (AmCham – USA)		igazgatótanácsi tagság
Macedón–Német Üzleti Szövetség		a Makedonski Telekom pénzügyi vezérigazgató-helyettese az igazgatótanács elnöke
Európai Üzleti Szövetség		
Macedón Informatikai Kamara (MASIT)		
GSMA Association	✓	igazgatótanácsi tagság
Macedón Építészeti és Mérnöki Kamara	✓	

BESZÁLLÍTÓK

A Magyar Telekom meghívta beszállítóit az EcoVadis gazdasági, környezeti, társadalmi és felelős beszerzési szempontokat értékelő kérdőív kitöltésére; az előző évek eredményeivel együtt összesen 35 közvetlen és közvetett beszállítónktól kaptunk válaszokat. A Magyar Telekom Fenntarthatósági webaudítja egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdéssorozat. 2017-ben a felmérésben 35 vállalat vett részt közvetlenül. A válaszadókat értesítettük eredményeikről, és témakörök szerint is visszajelzést adtunk teljesítményükről.

A 2016-ban értékelt legjobb 3 beszállítót a VIII. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés keretében jutalmaztuk 2017. június 12-én. A rendezvényen „A Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója 2016” címben részesült az amerikai Infinera Corporation és a román ROMKATEL SRL mellett a magyar Nokia Solutions and Networks TrafficCOM Kft.

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

A Deutsche Telekom világszerte auditokat végez a kiválasztott beszállítóknál, melyeknél az egységes szempontrendszer elősegíti és biztosítja a minimális társadalmi és környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést, így 2017-ben a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 16 beszállító a Magyar Telekom partnereként közvetve is értékelésre került.

A Deutsche Telekom országhatárokat átívelő kezdeményezésként hozta létre 2014-ben a beszállítók fejlesztését szolgáló „Together for Strong Brands” programot (korábban „Together for Sustainability” néven), amelyhez 2017-ben 3 beszállító csatlakozott, így 11 tagúra bővült az együttműködés.

ALKALMAZOTTAK

Vállalatszoportunk munkatársai számára a társadalmi felelősségvállalás és a fenntartható értékek képviselője a mindennapi munka része. Munkatársaink szakmai pályájuk során számos eseménnyel, programmal, önkéntes és adományozási lehetőséggel válhatnak részeseivé a vállalat társadalmi elkötelezettségének.



A Magyar Telekom névadó szponzorként támogatta 2017-ben is a 32. alkalommal megrendezett Telekom Vivicitá városvédő futást. Budapest mellett Szeged és Pécs városa is helyet adott a sporteseménynek, amelyre közel 30 ezren neveztek, Magyarország mellett további 83 országból. A vállalat számára fontos, hogy a munkatársakat is motiválja, közelebb hozza számukra az egészséges életmódot és a mozgás szeretetét, ezért a kollégákat előzetes kampánnyal szólítottuk meg és buzdítottuk kedvezményes nevezésre. A tavasz legnagyobb sporteseményén rajthoz állt közel 900 munkatársunk, összesen 1200 rajtszámmal futottak a városért, valamint a Magyar Telekom stratégiai partnereként támogattuk Autistic Art Alapítványt. A részvételért a távtól függően a hello holnap! applikációval begyűjthető és továbbadományozható pontokat kaptak a résztvevők, sőt a szurkolásért is járt egy pont.

Az Adni jól! sütiakcióban 2017-ben is több száz munkatársunk vett részt. 50 önkéntes munkatársunk szervezte meg az akciót összesen 16 telephelyünkön, a rendezvény során december 4-én, az önkéntesség világnapja alkalmából 240 tálcányi finomság kelt el. Az akció eredményeként 1,7 millió forintot gyűjtöttünk az Autistic Art – Mosoly Otthon Alapítvány javára.

2017-ben is folytattuk edukációs programjainkat. 10 485 diákot értünk el az iparági utánpótlást célzó Legyél Te is Informatikus! programunkkal. Országos szinten 93 iskolában összesen 267 alkalommal tartottak oktatást önkéntes kollégáink.



Az év eleji Évindító rendezvényen a Magyar Telekom Csoport vezérigazgatója bemutatta a 2016-os eredményeket és a 2017-es év fő célkitűzéseit. Az Évindítót a jelen lévő ezer kolléga mellett több ezren követték online közvetítésen.

2017-ben az Őszi Egészségprogram keretében munkatársaink csaknem 3 hónapon át, országszerte több mint 50 helyszínen fizikai, lelki és mentális egészséget támogató programokon vehettek részt. 1233 kollégánk vette igénybe a frissítő, relaxáló és stresszoldó irodai masszázst szolgáltatást, több mint 2500 telekomos és t-systemses kolléga vett részt egészségügyi szűréseken, valamint beszélhettek 6 belső és 19 külső coach szakemberrel is a mindennapi kihívások feldolgozása és a tudatosság erősítése céljából. Az Őszi Egészségprogramot követően az év további részében is támogatja a vállalat a munkatársak egészségmegőrzési törekvéseit: céges fitnesztermekkel, telephelyi orvosi és szakorvosi rendelésekkel, valamint rendszeres véradási lehetőséggel.

Közösségi befektetéseinkről bővebben az 5.2 Munkatársaink bevonása és a 6. Társadalmi szerepvállalás című fejezetekben beszélünk.

MÉDIA

A Magyar Telekom Vállalati fenntarthatósági központja és sajtókapcsolatokért felelős szervezete két alkalommal szervezett találkozót a legjelentősebb kiadókat tömörítő Fenntarthatósági Média Klub tagjai számára.

2017-ben is meghirdettük a Magyar Telekom Fenntarthatósági Sajtódíj pályázatát, amelyre 27 pályamű érkezett. Az érdeklődők „TV/rádió/videós tartalom”, „Írott tartalom (print, online)” és „Blog, vlog” kategóriában küldhettek be olyan pályaműveket, amelyek környezeti, társadalmi vagy gazdasági jelenségekkel foglalkoznak. A díjakat ezúttal is a Fenntarthatósági Napon adták át a kategóriák nyerteseinek.

CIVIL SZERVEZETEK

A civil szervezetekkel történő tapasztalatcserére az évente egyszer megrendezésre kerülő, bárki által látogatható Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésen van lehetőség. 2017-ben a kerekasztal-beszélgetést június 12-én tartottuk.

Tizedik alkalommal rendeztük meg a Fenntarthatósági Napot, most is szeptember utolsó szombatján. A rekordszámú, 9000 fős látogatói tömeg ezúttal is számos kiállító, köztük civil szervezetek munkáját ismerhette meg.



A hello holnap! mobilalkalmazásban 2017-ben a Magyar Telekom együttműködő partnere volt az Autistic Art Alapítvány, az ArtMan Egyesület, a Budapest Bike Maffia, a Felelős Gasztrohós, a Humusz Szövetség, a Magyar Élelmiszerbank Egyesület, a Magyar Természetvédők Szövetsége, a Suhanj! Alapítvány és a WWF Magyarország.

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a Magyar Telekom. 2017-ben 35 szervezetnek 12 hónapos időtartamban közel 4,4 millió forint értékben biztosítottunk kedvezményes vezetéktelefon- és internetszolgáltatást.



HELYI KÖZÖSSÉGEK

A Legyél Te is Informatikus! program keretében 2017-ben 10 485 tanulóknak tartottak a telekomos önkéntesek előadást országszerte. A digitális felzárkóztatást célzó Digitális Híd program keretében a telekomos önkéntesek 2004 óta járják az országot. 2017-ben 3 Digitális napközit tartottunk Debrecenben a nyári szünidő alatt, valamint 4 településre látogattunk el a Digitális Híd Kistélepüléseken program, mely rendezvények során az internethasználat alapjaival, a mindennapi használattal ismerkedhettek meg az érdeklődők.

Az ország vezető telekommunikációs szolgáltatójaként a Magyar Telekom a hazai sportélet legnépszerűbb és legsikeresebb szereplőinek – a Magyar Olimpiai Bizottságnak, a Telekom Veszprém kézilabdacsapatnak, a Magyar Úszó Szövetségnek, az FTC-nek, valamint a Magyar Paralimpiai Bizottságnak – a munkáját segíti.

JÖVŐ GENERÁCIÓI

2017-ben az Okosdigitális Program egyes elemeit beépítettük a Legyél Te is Informatikus! programba, így egy komplexebb tematikájú oktatóprogrammal képezhetik önkénteseink a gyerekeket. Emellett 2017 novemberében a kivezetett Okosdigitális Program helyét átvette a Deutsche Telekom biztonságos és tudatos internethasználatot elősegítő, Teachtoday elnevezésű kezdeményezése, ezáltal lehetővé vált számunkra az online edukációs tartalmakat megfelelő felületen közzétenni.

2017-ben a 10. Fenntarthatósági Napon – melynek célscsoportját a 18–40 év közötti, képzett, városi fiatalok alkotják – minden eddigénél több, 9000 fő vett részt, és hallgatta végig a négy szekcióból álló rendezvényt.

2017-ben új alapokra helyeztük a Telekom Electronic Beats programot, amelynek keretein belül egy élő koncert erejéig Magyarországra érkezett a Gorillaz zenekar is, továbbá a Deutsche Telekom által fejlesztett The Lenz applikáció is bemutatásra került, amely bármilyen magenta színű felületet virtuális portállá változtat, és exkluzív Gorillaz-tartalmat rejt

magában. A 2017-es fesztiválaktivitásainkat szintén a Telekom Electronic Beats ernyő alatt valósítottuk meg.

A Magyar Telekom egyik szponzorációs fókuszterülete a zene, ezen belül a fesztiválok. 2017-ben támogattuk a VOLT, az EFOTT, a Campus és a Sziget fesztivált. A fesztiválok támogatásával a Magyar Telekom 2017-ben több mint 800 000 fiatalt ért el: 160 000 fő látogatott a VOLT fesztiválra, 216 000 a Campus fesztiválra és az EFOTT-ra és 450 000 fő a Sziget fesztiválra.



KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI TÉMAJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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

Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) – Együttműködés keretében 2007 novemberében a vállalat aláírásával elfogadta a HBLF és az ILO (International Labour Office) által kiadott „Kódex a szervezeti sokszínűségről és befogadról” című dokumentumban foglalt alapelveket. Társaságunk emellett aktívan részt vesz a HBLF munkacsoportjainak tevékenységében:

- Sokszínűségi munkacsoport
- Esélyegyenlőségi munkacsoport
- Környezetvédelem és fenntarthatóság munkacsoport

A Budapest Airport Green Airport kezdeményezésének aktív tagja vagyunk.

Európai Távközlési Hálózatüzemeltetők Egyesülete (ETNO) – Vállalatunk tagja az ETNO Fenntarthatósági munkacsoportjának, amely az információs és kommunikációs technológiai szektor társadalmi, gazdasági és környezetvédelmi érdekekkel történő harmonizációján dolgozik. Az ETNO tagjai évente három alkalommal találkoznak személyesen. A napi kapcsolattartásban, a közös munkavégzésben és a legjobb gyakorlatok megosztásában internetes portál segíti a szervezetet.

2017-ben felülvizsgáltuk az érdekképviseleti szervezetekkel (AOSZ, ÉFOÉSZ, MEOSZ, MVGYOSZ) kialakított **hello holnap! díjcsomagokat**, hogy miként tudnánk a jelenlegi díjcsomagokat kiterjeszteni más szolgáltatásainkra. A jelenlegi díjcsomagban minden jogosult három hello holnap! előfizetésre tarthatott igényt, bevonva akár családtagját, akár segítőjét.

Szakmai tudásunkkal és előadásainkkal segítettük a Magyar Tudományos Akadémia Környezettudományi Elnöki Bizottság tudományos munkáját. Kollégáink számos felsőoktatási intézménnyel állnak kapcsolatban: szakdolgozatok konzulensi feladatainak ellátásával, szakdolgozók ismereteinek bővítésével és szakmai előadásokkal segítik az egyetemi munkát.

OECD-irányelvek – A Magyar Telekom a magyarországi vállalatok között elsőként elfogadja és önmagára nézve kötelező érvényűnek tekinti az OECD multinacionális nagyvállalatok számára megfogalmazott irányelveit.

Európai Unió Sokszínűségi Kartájának aláírása

ENSZ Globális Megállapodásának aláírása – előrehaladási jelentési kötelezettségnek való megfelelés

ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok (SDG) elfogadása és beépítése a vállalati Fenntarthatósági stratégia kialakításába

Carbon Disclosure Project (CDP) aláírása és előrehaladási jelentési kötelezettségnek való megfelelés

ROMASTER – A vállalat tagja a programnak, amely az egyik első olyan kezdeményezés, ahol az üzleti szféra szereplői közös összefogással, állami közreműködés nélkül próbálnak egy aktuális és kényes társadalmi probléma megoldásában közreműködni.

FENNTARTHATÓSÁGI NAP

Szeptember 30-án tizedik alkalommal került megrendezésre a **Fenntarthatósági Nap (FN10)**. A „FLOW vagy FOLLOW” jelmondat köré szerveződő rendezvényre rekordszámú, 9000 érdeklődő látogatott el. A programot az Akvárium Klubban egy **inspirációs beszélgetés** nyitotta meg a Hello, WMN! szervezésében. A beszélgetésben részt vett D. Tóth Kriszta mellett Al Ghaoui Hesna, Litkai Gergely, Lukoviczki Réka és Pásztor Anna, akik az egyéni flow-élményeiket osztották meg a hallgatósággal.



A **környezeti szekcióban** a szakértők a környezetben végbe menő áramlások kérdéseit járták körül. Ezt követően a **társadalmi szekció** résztvevői olyan témákat tárgyaltak, mint az információ, a tudás és az emberek áramlása. A **gazdasági szekció** szakértői a pénzáramlást vitatták meg. A **+1 szekció** 2017-ben is az egyén köré szerveződött, ezúttal arra az alapkérdésre kereste a választ, hogy milyen folyamatok zajlanak le az egyénben (testben, lélekben).



A 10. Fenntarthatósági Napra látogatók számos neves szervezet fenntarthatósági tevékenységével ismerkedhettek meg, a nap során több mint negyven kiállítói sátorban várták az érdeklődőket interaktív bemutatók, játékok, tájékoztató anyagok. A **kiállítók** témái között szerepet kapott a fenntartható közlekedés, a megújuló energiahasználat, a városi kertészkedés, a megfelelő hulladékkezelés és az újrahasznosítás, a fenntartható élelmiszer és a tudatos fogyasztás, az esélyegyenlőség és akadálymentesítés területe, de számos gyermekprogram is várta a kicsiket és nagyokat.



A Fenntarthatósági Nap évről évre lehetőséget ad arra, hogy a Magyar Telekom díjazza a legkiválóbbakat. A Fenntarthatósági Média Klubbal közösen kiírt Fenntarthatósági Sajtódíj elismerései mellett az FN10-hez kapcsolódó, „Neked merre van előre?” címmel meghirdetett kreatív pályázat díjait is átadtuk.

A Fenntarthatósági Sajtódíj keretén belül három kategóriában érkeztek pályaművek. A „TV/rádió/videós tartalom” kategória nyertese a 24.hu újságírója, Belicza Bea lett „Egy nyelven sem beszél, mégis három nyelven ért és ír” című riportjával. „Írások újságírók (print, online)” kategóriában Bordás Veronika (National Geographic) „Magyarország: nemek és igenek” című munkája bizonyult a legjobbnak, míg a Telekom és a Fenntarthatósági Média Klub által delegált szakmai zsűri „Blog, vlog” kategóriában Melis Dóra (Rundebella utazóblog) „Ahol még a postás sem jár – tíz nap a felhők fölött” című írását értékelte a legszínvonalasabbnak.

A hagyományoknak megfelelően, a közönségsvazatok alapján a három legnépszerűbb kiállító is elismerő oklevelet kapott. A 10. Fenntarthatósági Nap látogatóitól a legtöbb szavazatot a Meixner Iskola, az Oszkár telekocsi és a re-GARDEN – újraKERT kapta.

Az egész napos rendezvényt végül egy hatalmas buli zárta, amelyhez a talpalávalót az Irie Maffia biztosította.

HELLO HOLNAP! APPLIKÁCIÓ

A Magyar Telekom 2017-ben kilenc szervezettel kötött adományozási szerződést a **hello holnap! applikáció** keretein belül. Az **ArtMan Egyesület**, az **Autistic Art**, a **Budapest Bike Maffia**, a **Felelős Gasztrohós**, a **Humusz Szövetség**, a **Magyar Élelmiszerbank Egyesület**, a **Magyar Természetvédők Szövetsége**, a **SUHANJ! Alapítvány** és a **WWF Magyarország Alapítvány** gyűjthetett adományokat 2017. december 31-ig. 2017 végén meghirdettük a 2018-as évre vonatkozó pályázatot. 2018-ban a felhasználók a következő 11 szervezetnek tudnak adományozni a hello holnap! applikáción keresztül: **Afrikáért Alapítvány**, **ArtMan Egyesület**, **Autistic Art**, **Etyeki Állatvédő Egyesület**, **Felelős Gasztrohós**, **Humusz Szövetség**, **Magyar Élelmiszerbank Egyesület**, **Magyar Természetvédők Szövetsége**, **Patronus Ház**, **SUHANJ! Alapítvány**, **Transparency International Magyarország**.

A hello holnap! mobilapp iOS-re, Androidra és Windows phone-ra is elérhető, 11 000 feletti letöltéssel ez az egyik legkedveltebb alkalmazás a Magyar Telekom applikációi közül.

DELFIN DÍJ

A DELFIN Díjat 2008-ban azzal a céllal hozta létre a Magyar Telekom, hogy elismerje a fenntarthatósági szempontból kiemelkedő teljesítményt nyújtó beszállítóit. Vállalatunk fejlődéséhez szorosan hozzátartozik, hogy beszállítóink és üzleti partnereink is hasonló szellemben gondolkozzanak és dolgozzanak. A pályázattal egyúttal célunk az is, hogy fenntartható működésre ösztönözzük a Magyarországon bejegyzett és tevékenykedő vállalatokat, elismerjük eddig elért sikereiket, és támogassuk őket jövőbeni terveik megvalósításában. A DELFIN Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért 2013 óta már nem csak a vállalat beszállítói előtt nyitott, az elismerésre bármely Magyarországon működő szervezet jelentkezhet.

2017-ben négy kategóriában nyújthatták be a vállalkozások pályázatukat:

- megvalósult innováció a fenntarthatóság érdekében,
- esélyegyenlőség támogatása, diszkriminációmentesség segítése vállalaton belül és kívül,
- klímavédelemmel kapcsolatos beruházás és fejlesztés,
- fenntarthatósági tudatformálás, oktatás.

A 2017-es évi DELFIN Díjakat a június 12-én megrendezett XVIII. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés során vehették át a nyertesek. A kerekasztal-beszélgetésre és a DELFIN Díjak átadására az Akvárium Klubban került sor.

A szakmai zsűri a nyertes vállalatoknál megvalósított, példamutató fenntarthatósági megoldásokat és teljesítményeket jutalmazta. A díjazott cégek a következők:

- „Fenntartható innováció” kategóriában:
 - Villámfordítás Fordítóiroda
 - FORNAX ICT Infokommunikációs Megoldások Kft.
- „Esélyegyenlőség” kategóriában:
 - Alko-soft Szolgáltató Nonprofit Bt.
- „Klímavédelem” kategóriában:
 - Fővárosi Vízművek Zrt.
- „Fenntartható tudatformálás” kategóriában:
 - ELTE Együtt a Környezettudatos Szemléletért
 - Impact HUB Budapest

A pályázati anyagok megtalálhatóak **ezen** az oldalon.

A DELFIN Díjak mellett a Magyar Telekom díjazta a TOP3 fenntartható beszállítóját is a 2016-os évi fenntarthatósági webértékelés eredményének elismeréseként. 2017-ben az Infinera Corporation, a Nokia Solutions és a Networks TraffiCOM Kft. vehetett át díjat.

SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

A T-Labs (Telekom Innovation Laboratories, Berlin) kezdeményezésére és finanszírozásával az ELTE-n 2016 szeptemberétől elkezdett működni az Adattudományi és Adattechnológiai Tanszék. A kezdeményezés célja az volt, hogy létrehozzon egy EU Labs kutatói hálózatot, melynek Magyarország lesz az első pillére. A tanszék beiktatására 2016. szeptember 6-án, az ELTE innovációs napján került sor.

A Magyar Telekom szerepe az oktatási (gyakornoki pozíciók, tudástranszfer, külső konzulensi szerep), valamint kutatási (K+F tevékenységek finanszírozása) tevékenységek támogatásában fog testet ölteni, emellett a Magyar Telekom az EIT Digital partnereként elősegíti és támogatja a felsőoktatási intézmények és az ipari partnereik közötti még szorosabb együttműködést.

Ennek keretén belül a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem és az Eötvös Loránd Tudományegyetem EIT Digital doktori képzési rendszerében szakmai támogatást biztosít a hallgatók részére. 2017-ben az előző évi témák közül a Telekom Open Services projekt befejezésre is került.

Az eltelt néhány évben előtérbe került a DT vállalatai közötti nemzetközi együttműködés a csoporton belüli szinergialehetőségek kiaknázására. Az anyavállalat működési modelljének átalakítására indult nemzetközi programban továbbra is fontos szerepet játszunk. Ennek célja a jövőbeli működést támogató infrastruktúra és szolgáltatási paletta kialakítása, hozzájárulva ahhoz, hogy a DT-csoport legyen Európa vezető szolgáltatója, valamint hogy a hálózati infrastruktúrák és az erőforrások optimalizációja vállalatcsoporti szinten valósuljon meg.



1. KLÍMA- ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM

1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság.....	16
1.2 Erőforrás-felhasználás.....	17
1.3 Kibocsátások.....	20
1.4 Környezeti célok, költségek és megfelelés.....	21

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



6 CLEAN WATER AND SANITATION



7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



13 CLIMATE ACTION



14 LIFE BELOW WATER



15 LIFE ON LAND



A Magyar Telekom Közép-Európa egyik vezető infokommunikációs szolgáltatójaként – küldetésével összhangban – elkötelezett a fenntartható fejlődés, ezen belül a klíma- és környezetvédelem ügye iránt. A 2016-ban elfogadott új, 2020-ig tartó fenntarthatósági stratégiánk egyik fő fókusza a klímavédelem: azt az ambiciózus célt határoztuk meg, hogy 2020-ra a Magyar Telekom Csoport valós szén-dioxid-kibocsátását szorítsuk 100 000 tonna alá.

2017-ben harmadszor tűztük ki azt a célt, hogy a Magyar Telekom Csoport karbonsemlegesen működjön. Célunkat elértük, magyarországi villamosenergia-fogyasztásunk 100%-ban megújuló forrásokból származott, és emellett 30 000 CER-egység törlésével váltunk karbonsemlegessé. A 2018-as évre kitűztük, hogy klímavédelmi tevékenységünket kiterjesztjük ügyfeleinkre is. Így 2018-ban minden Magenta 1-es ügyfelünk szolgáltatása karbonsemleges, beleértve a hálózatot és az ügyfelekhez kihelezett eszközöket is.

Karbonsemlegességünkkel egy stratégiai időszakon is túlmutató, hosszú távú célt tűztünk ki, amely egybehangzik az EU 2 Celsius-fokos célkitűzésével, és a lehető legnagyobb kibocsátáscsökkentési cél, amelyet jelenleg elérhetünk.

2017-ben a Crnogorski Telekom már nem tagja vállalatcsoportunknak, így az energiafelhasználásunk csökkenése ennek is köszönhető.



2017-ben tovább folytattuk karbonsemlegesítési projektünket. A gépkocsihasználatot szabályozó bónusz-málusz rendszerből befolyó összegek felét karbonsemlegesítésre fordítottuk. Azt a cél tűztük ki, hogy a Magyar Telekom Csoport karbonsemlegesen működjön 2017-ben is. Ezt úgy értük el, hogy a magyarországi tagvállalatok 100%-ban megújuló energiából származó villamos energiát használtak, a fennmaradó kibocsátásunkat pedig CER-egységek (Certified Emission Reduction unit) vásárlásával és törlésével semlegesítettük. A kibocsátáscsökkentés egy kínai zöldprojektből származott, amely 30 000 tonna szén-dioxidnak felel meg. A Magyar Telekom Nyrt. 2017-ben 184 GWh megújuló energiát vásárolt, amely a magyarországi tagvállalatok által felhasznált összes elektromosenergia mennyiség 100%-át fedezi.

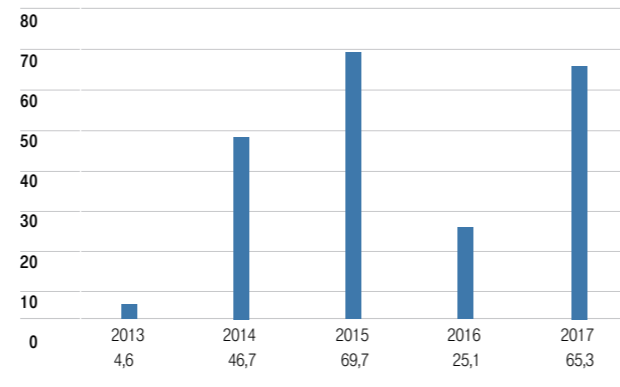
A Magyar Telekom 2016–2020 közötti időszakra vonatkozó fenntarthatósági stratégiájának fő fókusza a klímavédelem és az ehhez kapcsolódó működési ökohatékonyasági célok:

- a szén-dioxid-kibocsátás csökkentése,
- az energiafogyasztás csökkentése, az energiahatékonyasági mutatók növelése, zöldenergia használata,
- ingatlanaink energiahatékonyaságának növelése,
- a gépjárműflotta üzemanyag-felhasználásának csökkentése, utazást kiváltó megoldások népszerűsítése, dematerializációs megoldások,
- fenntartható és klímavédelmi szolgáltatások bevezetése,
- ügyfeleink és a beszállítói láncunk klímahatásának mérése.

Kiemelten figyelünk arra, hogy hálózatunkba energiahatékony eszközöket szerezzünk be, és minden termékünk, szolgáltatásunk feleljen meg a környezeti fenntarthatósági követelményeknek, továbbá arra, hogy az általunk kínált lehetőségekkel élve ügyfeleink is takarékoskodni tudjanak az energiával, a környezeti erőforrásokkal. Részletesebb információkat a 2.2 ICT a fenntarthatóságért fejezet tartalmaz.

Az Üzletmenet-folytonossági Irányítási Rendszer (BCM) keretén belül azonosítottuk a kritikus klímakockázatokat (árvíz, hőszegriádó), és ezekre intézkedési tervet alakítottunk ki. A hálózatokban jelentkező klímakárok éves mértéke nem érte el az intézkedési szintet (havi 50 M Ft kár). 2017-ben 659[✓] esetben kellett viharkárral összefüggésben intézkednünk. A 2017-es hőszegnapokon engedélyeztük kollégáinknak a távmunkát, így csökkentve az irodák energiatelherelését, géptermeink és bázisállomásaink alaphőmérsékletét pedig megemeltük.

KLÍMAKÁROK, (M FT) MAGYAR TELEKOM NYRT. ✓

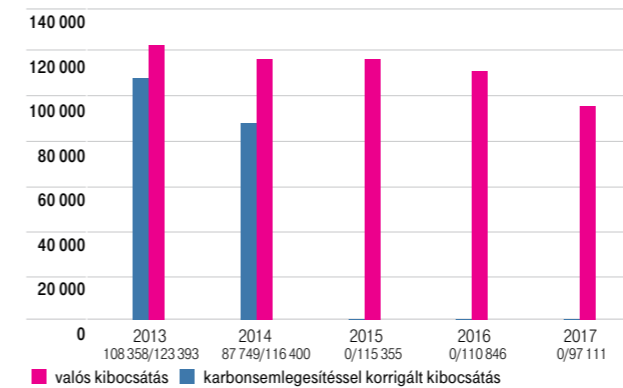


1.1 KLÍMAVÉDELEM ÉS ENERGIAHATÉKONYSÁG

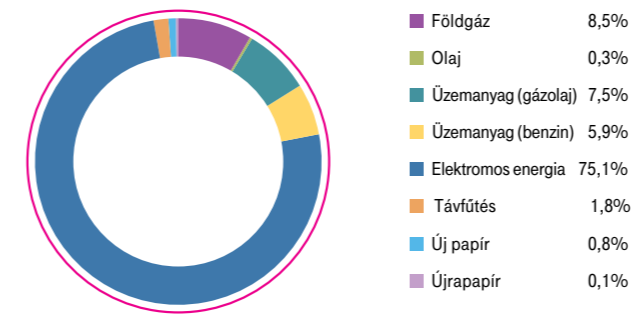
A Magyar Telekom Csoport tevékenységét jellemző üvegházhatásúgáz-kibocsátás mennyiségi bemutatására, a globális melegedési potenciált (GWP) figyelembe véve, továbbra is csak a szén-dioxid-egyenértéket alkalmazzuk mint indikátort. (Külön nem mérjük az üvegházhatású gázokat, és nincs biogén CO₂-kibocsátásunk.)

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), a DEFRA irányzásai, illetve egy jelentős hazai papírgyár által közzétett adatok alapján állapítottuk meg. Az ábrán külön tüntettük fel a karbonsemlegesítéssel és az anélkül számított valós CO₂-kibocsátásunkat.

ÖSSZESÍTETT CO₂-TERHELÉS (T CO₂), MAGYAR TELEKOM CSOPORT VALÓS ÉS KARBONSEMLEGESÍTÉSSEL KORRIGÁLT KIBOCSÁTÁS ✓



CO₂-TERHELÉS MEGOSZLÁSA, 2017 ✓



A MAGYAR TELEKOM CSOPORT CO₂-TERHELÉSE ✓

CO ₂ -TERHELÉS [tCO ₂]	2013	2014	2015	2016	2017
Direkt energiafelhasználás					
Földgáz	11 400	9 824	8 910	8 266	8 252
Olaj	2 600	2 004	1 629	1 206	319
Üzemanyag (gázolaj)	8 217	8 317	8 364	8 109	7 248
Üzemanyag (benzin)	6 436	6 631	6 590	5 873 ⁵	5 726
Üzemanyag (összesen)	14 653	14 949	14 954	13 982	12 974
Direkt energiafelhasználás CO₂-terhelése	28 653	26 777	25 493	23 454⁵	21 545
Indirekt energiafelhasználás					
Elektromos energia ⁸	91 361	86 655	87 010	84 725	72 911
Zöldenergia	-11 516	-11 516	-63 337	-68 145	-62 321
Elektromos energia (zöldenergia-felhasználással korrigált)	79 845	75 139	23 673	16 580	10 590
Távűtés	2 156	1 863	1 918	1 793 ⁶	1 791
Indirekt energiafelhasználás CO₂-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	82 001	77 001	25 591	18 373⁵	12 381
Összes energiafelhasználás					
Az összes energiafelhasználás CO₂-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	110 654	103 778	51 084	41 827⁷	33 926
Papírfelhasználás CO₂-terhelése					
Új papír	1 078	961	813	755	745
Újrapapír	146	144	122	119	119
Összes papírfelhasználás CO₂-terhelése	1 223	1 106	935	874	864
Összesített CO₂-terhelés					
Az összes energiafelhasználás CO ₂ -terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	110 654	103 778	51 084	41 827 ⁷	33 926
Összes papírfelhasználás CO ₂ -terhelése	1 223	1 106	935	874	864
Karbonsemlegesítési projekt által kiváltott CO₂	-3 520	-17 135	-52 189	-50 000	-43 971
Összesített CO₂-terhelés (zöldenergia-felhasználással és karbonsemlegesítéssel korrigált)	108 358	87 749	0	0	0

(5) 2016-ban a MakTel tévesen szolgáltatja a benzin-fogyasztási adatait, ezt korrigáltuk.

(6) 2016-ban a MakTel tévesen szolgáltatja a távűtési adatait, ezt korrigáltuk.

(7) Korrigált kibocsátás.

(8) Beszerzett elektromos energia mennyiség, nem tartalmazza az általunk megtermelt elektromos energiát.

A Magyar Telekomnál mindent megteszünk azért, hogy a fluor tartalmú, üvegházhatást okozó gázokat tartalmazó berendezéseinkkel kapcsolatos kockázatokat megfelelően kezeljük. Az előírásokkal összhangban elvégzett ellenőrzéseknek köszönhetően 2017-ben nem volt szivárgással járó meghibásodás. A jelenlegi R22 hűtőgázzal töltött eszközök darabszáma 790 db, ez a klímaállomány kevesebb mint 5%-a, lecserélésük folyamatban van.

1.1.1 KLÍMAVÉDELMI EREDMÉNYEK

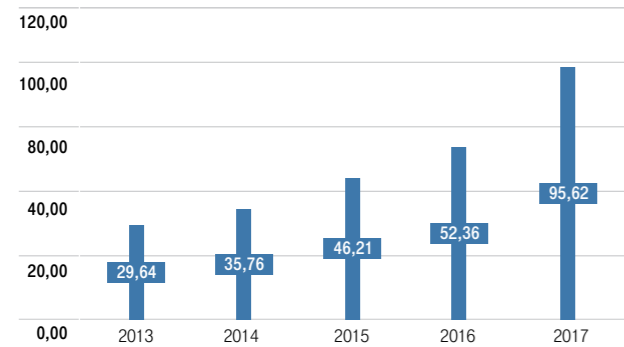
Figyelembe véve a zöldenergia vásárlását és a karbonsemlegesítést, a Magyar Telekom Csoport a teljes szén-dioxid-kibocsátását semlegesítette. Mind a Scope 1-, mind a Scope 2-kibocsátásunk csökkent, előbbi 8%-kal, utóbbi 14%-kal. Scope 1-kibocsátásunk csökkenésében a jelentős üzemanyagfelhasználás-csökkenés játszott szerepet, Scope 2-kibocsátásunknál pedig az elektromos energia felhasználásának csökkentése, ami a hálózati fejlesztéseknek köszönhető.

1.1.2 ENERGAHATÉKONYSÁG

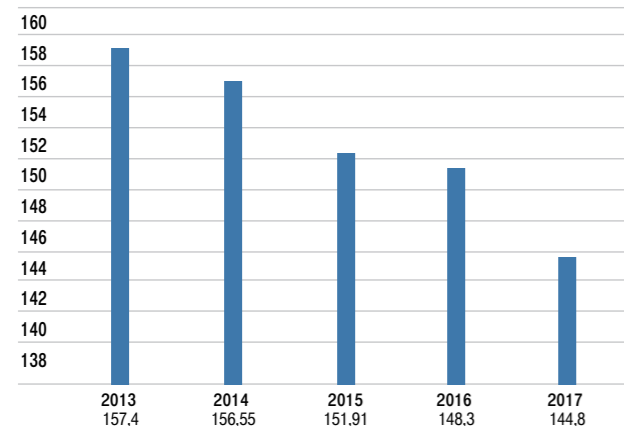
A 4. Fenntarthatósági stratégiában az energiahatékonyság mérésében szintén a GBit/kWh mutatót használjuk, 2020-ra kitűzött célunk a 100 GBit/kWh elérése. 2017-ben ez a mutató 95,62 GBit/kWh-ra ✓ adódott.

Energiaintenzitásunk ábrázolására a Magyar Telekom Nyrt. esetében három mutatót alkalmazunk: a hálózat elektromosenergia-felhasználását, a gépjárművek üzemanyag-fogyasztását és a felhasznált energiával elért bevételt. Az energiafelhasználásra a Gbit/kWh mutatót alkalmazzuk, mely a hálózat hatékonyságát jellemzi: ez a mutató minél nagyobb, annál több adatforgalmat tudunk biztosítani egy kWh-nyi villamos energiával. Az üzemanyag-fogyasztás hatékonyságára a flottában lévő gépjárművek átlagos g/km-ben kifejezett CO₂-kibocsátását használjuk. A bevételarányos energiafelhasználási mutató a GJ/MFt, megmutatja, hogy egységnyi bevétel eléréséhez mennyi energiát használunk. Az első mutató esetében a növekedés, a második esetében a csökkenés, a harmadik esetében szintén a csökkenés a célunk, mindhárom célunk teljesült.

MAGYAR TELEKOM NYRT., TOVÁBBÍTOTT BITEK/ FELHASZNÁLT ELEKTROMOS ENERGIA (GBIT/KWH) ✓



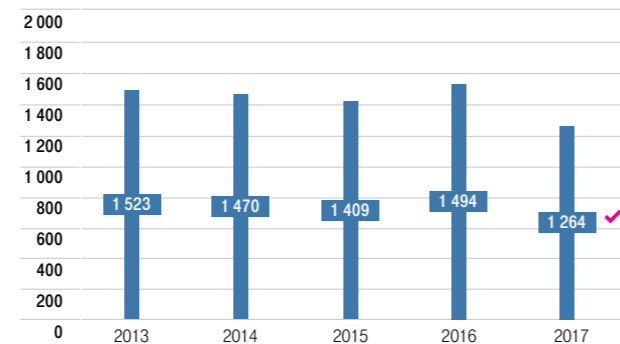
GÉPJÁRMŰVEK ÁTLAGOS SZÉN-DIOXID-KIBOCSÁTÁSA (G CO₂/KM) ✓



A gépjárművek átlagos szén-dioxid-kibocsátása tovább csökkent, 144,8 g CO₂/km-re, ✓ köszönhetően a bónusz-malusz rendszerben bevezetett korlátozásoknak. A választható autók kibocsátását, teljesítményét maximalizáltuk, illetve pénzügyi ösztönzőket vezettünk be hibrid és elektromos autók választásakor.

A bevételarányos energiafelhasználás 1264 GJ/M Ft-ra adódott.

BEVÉTELARÁNYOS ENERGAIFELHASZNÁLÁS (GJ/M FT) MAGYAR TELEKOM CSOPORT



1.1.3 ÜGYFELEINK ÁLTAL MŰKÖDTETETT BERENDEZÉSEK

Az ügyfeleink által működtetett CPE-berendezések jelentős energiafelhasználást okoznak, de elengedhetetlenek a szolgáltatásaink igénybevételéhez. Három nagyobb területet azonosítottunk, ahol jelentős az energiafelhasználás: mobiltelefonok használata, tévészolgáltatások, internetszolgáltatások. 2016 óta pontosan követjük az összes, a hálózatba kapcsolt eszközt és ezek teljesítményét (set-top-boxok, modemek, terminálok). A mobilkészülékekről nincs pontos információ, ezért egy átlagos okostelefon éves energiafogyasztását vettük alapul (1 kWh/év). Figyelembe véve a 2017. év végi felhasználói számokat, az ügyfeleink által használt, a szolgáltatásainkhoz kapcsolódó eszközök energiafogyasztása 181,4 GWh elektromos energia, amellyel 61 423 tonna CO₂-kibocsátást okoznak. A CPE-eszközök fajlagos energiafelhasználása 13%-kal csökkent 2015-höz képest.

ÜGYFELEINK ÁLTAL MŰKÖDTETETT BERENDEZÉSEK ENERGAIFELHASZNÁLÁSA ✓

	db	Fogyasztás (kWh)
Hálózati CPE	2 571 062	175 949 289
Mobil-előfizetők	5 400 966	5 400 966
Összesen		181 350 255
Kibocsátás (t CO₂)		61 423

A beszállítóink általi, a Magyar Telekomhoz köthető kibocsátásokat korábban nem monitoroztuk. A 2015-ben kialakított fenntartható beszállítóiláncmenedzsment-folyamat részeként a beszállítók fenntarthatósági értékelésekor már kiemelt szerepet kap a hozzánk kapcsolható energiafelhasználásuk és kibocsátásuk mértéke. Egyelőre nyolc beszállító szolgáltatott adatot, nekik 3361 tonna CO₂-kibocsátásuk adódott a Telekomhoz köthetően, egyelőre ebből további következtetéseket nem tudunk levonni.

1.2 ERŐFORRÁS-FELHASZNÁLÁS

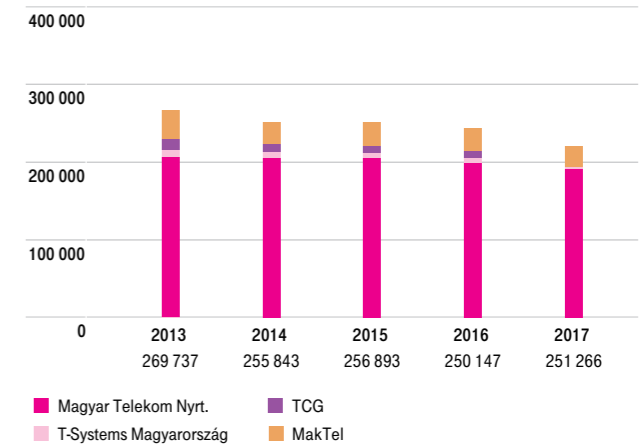
1.2.1 ELEKTROMOSENERGIA-FELHASZNÁLÁS

A Magyar Telekom Csoport 2017-ben is törekedett az energiahatékony működésre: a 2016. évhez képest az elektromosenergia-felhasználás további 14%-kal ✓ csökkent. Energhatékony működésünk a Fenntarthatósági stratégiánk és az ISO 50001 tanúsítvány irányelvi mentén növeljük.

A Magyar Telekomnál a kiugró eredményeket hozó megoldások helyett ma a több kisebb változtatási és gondozási projekt együttes megvalósításával csökken tovább az energiafogyasztás:

- A bevált átszellőztetési technológia 2017-ben is megújult. A 2015-ben bevezetett és 2016-ban is alkalmazott gardróbtípusnak köszönhetően tovább csökkent a klímaberendezések használata.
- PSTN-kiváltás (IP-alapra való átállás) a műszaki vezérgazgató-helyettes irányítási területén zajlott. A 2014. április 15-től induló, 3 éves hálózat korszerűsítési projekt 2017-ben befejeződött, és jelentős energiamegtakarítást eredményezett.
- Az áramellátás területén több nagy gépteremben hajtottunk végre cseréket; továbbra is folyik a vezeték és mobil hálózat áramellátásának összevonása az aktuális telephelyeken. A smart cooling technológia lendületesen fejlődik, folyamatosan hozva az eredményeket.
- A gépterem hőmérséklet-emelését globális projektként kezeljük konténertől egy teljes központig, függetlenül annak nagyságától. Ennek mintegy előkészítő művelete lett a hűtőakkumulátorok és az akkukabát használata.
- A 2017-ben bevezetett EMS (energiamenedzsment-rendszer) segítségével pontszerűen tudtuk mérni a legnagyobb energiafelhasználású telephelyek fogyasztását, és túlfogyasztás esetén rögtön korrigálni tudtuk az energiafelhasználást.

ELEKTROMOSENERGIA-FOYGASZTÁS⁹ (MWH), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



(9) Beszerzett elektromos energia mennyiség, nem tartalmazza az általunk megtermelt elektromos energiát.

Munkatársi közösségi napelem projekt

2017-ben elsőként Magyarországon a Magyar Telekom vezette be a közösséginapelem-projektet. A projekt keretében 113 kollégánk tudott egy évre napelemet bére venni tőlünk. A napelemeket a Kékvirág utcai oktatási épületünkre telepítettük, a megtermelt energiát helyben használjuk fel. A rendszer az épület energiafogyasztásának a negyedét biztosítja.



1.2.2 FLOTTAÜZEMELTETÉS, ÜZEMANYAG-FELHASZNÁLÁS

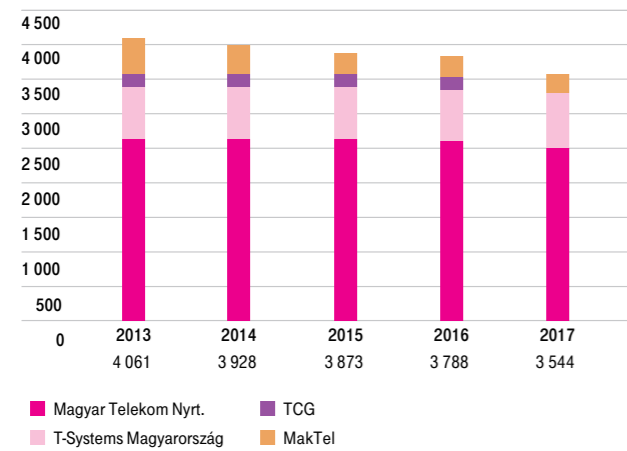
Csoportszinten tovább csökkent a flottát alkotó gépjárművek száma, a használati és üzemanyag szerinti megoszlás jelentősen nem változott. A flotta „zöldítésében” sikerült eredményeket elérni, a hibrid autók száma jelentősen nőtt, az elektromos autók száma pedig maradt 5.

Az üzemanyag-felhasználás (-7% ✓), a futásteljesítmény (-6% ✓) és a gépjárművek átlagfogyasztása (-1% ✓) mind csökkentek csoportszinten az előző évhez képest.

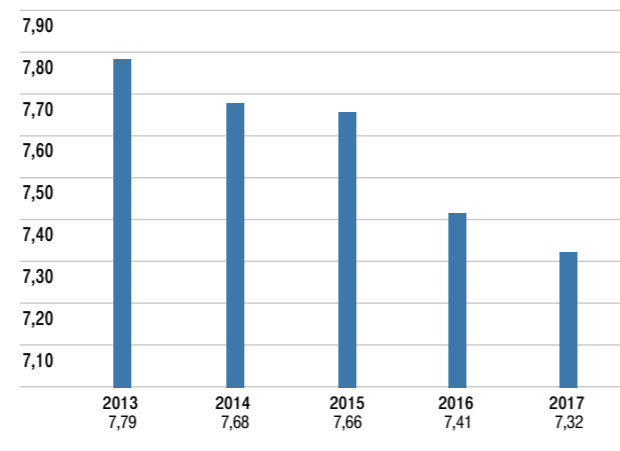
Az elektromos autók fogyasztása 3,38 MWh-ról 5,36 MWh-ra ✓ nőtt. (A töltőhálózat kiépítetlensége miatt továbbra is inkább a személyi célú használat a jellemző.)

FLOTTA ÖSSZETÉTELE (DB) ✓	2013	2014	2015	2016	2017
Összesen	4061	3928	3873	3788	3544
Gázolaj	2369	2261	2244	2181	2005
Benzin	1600	1572	1541	1490	1371
Hibrid	89	92	82	112	163
Elektromos	3	3	3	5	5
Személyi használatú	1636	1428	1423	1359	1399
Üzemi használatú	2425	2500	2450	2429	2145

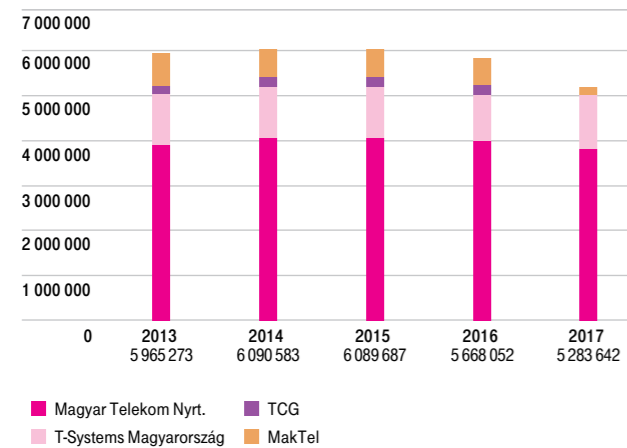
GÉPJÁRMŰVEK DARABSZÁMA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



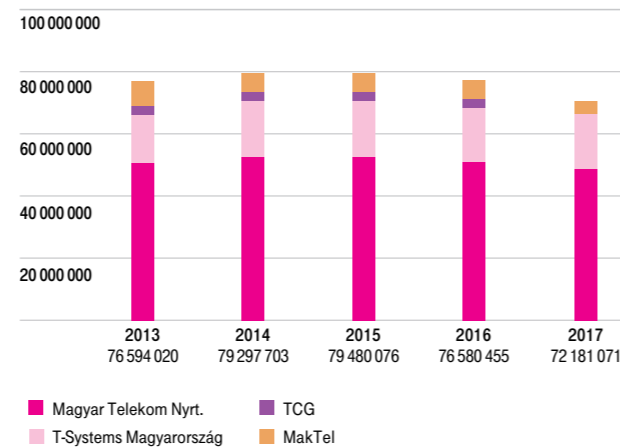
ÁTLAGFOGYASZTÁS (L/100KM), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



ÜZEMANYAG-FELHASZNÁLÁS (LITER), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



FUTÁSTELJESÍTMÉNY (KM), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



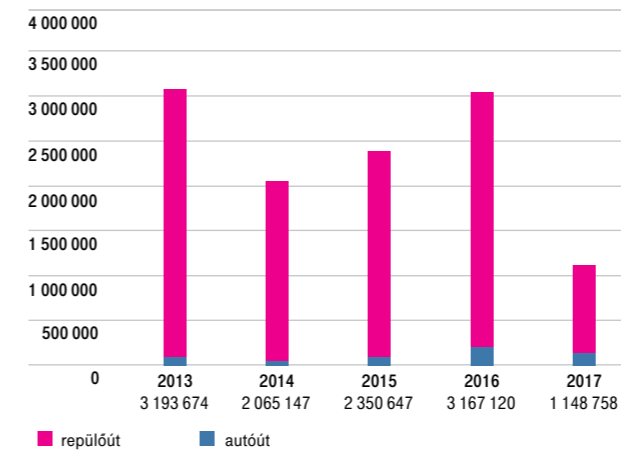
Utazáscsökkentő megoldások

Az üzleti utak mérőszáma, azaz a megtett kilométerek száma jelentősen csökkent a 2016. évvel szemben (2016-ban 8 361 494 km, 2017-ben 3 077 609 km). Munkatársaink az üzleti utak 84%-át repülővel, 14%-át autóval, 2%-át egyéb módon tették meg. Repülőútnál 180 g/km, autóútnál 144 g/km CO₂-kibocsátást feltételezve ezek az utazások összességében közel 527 tonna CO₂-kibocsátással jártak (repülőút: 465 t CO₂, autóút: 62 t CO₂).

TelePresence videokonferencia-szolgáltatás

A Magyar Telekom székházában, a T-Systems Magyarországnál a Budafoki úti székházban és a régiós telephelyeken is elérhető a videokonferencia- és a TelePresence-rendszer. 2017-ben a rendszerek használatával összesen több mint 989 840 km ✓ repülőutat és 158 918 km ✓ autóutat váltottunk ki, így 112 tonna ✓ CO₂-kibocsátástól mentesültünk.

VIDEOKONFERENCIÁVAL KIVÁLTOTT UTAZÁS (KM), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



Táv munka

A Magyar Telekom kiemelten támogatja a távmunka lehetőségét, mely kölcsönös előnyökkel jár mind munkavállalói, mind munkáltatói oldalról nézve. A 2017-ben végzett felmérés alapján kollégáink kb. harmada az autóval való közlekedést választja, ami napi átlag 40 kilométer megtételét jelenti. A közösségi közlekedést választó kollégák (munkatársaink kb. kétharmada) napi 30 km utat tesznek meg. 2017-ben 123 227 távmunkás napot regisztráltunk, ezzel kollégáink közel 4 millió km utat és 20 évnyi utazási időt spóroltak meg. A fentiek alátámasztják, hogy a távmunka utazáskiváltás szempontjából is kiemelt jelentőséggel bír. Az atipikus foglalkoztatási formákról az 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség fejezetben olvashatnak részletesebben.

TeleBike

2017 tavaszán meghosszabbított üzemidővel ismét elindult a TeleBike, a Magyar Telekom munkatársi kerékpárkölcsönző rendszere. A 2017-es időszak alatt a TeleBike-rendszer 53 hagyományos és hat darab elektromos kerékpárral működött. Kerékpárokkal a vállalat budapesti irodaházai, valamint a T-Systems Magyarország Zrt. hat telephelye között közlekedhetnek a dolgozók. Elért eredmények: 2017-ben 3800 kölcsönzés, 5000 km megtett távolság – és ezzel 1 tonna CO₂-kibocsátás kiváltása.

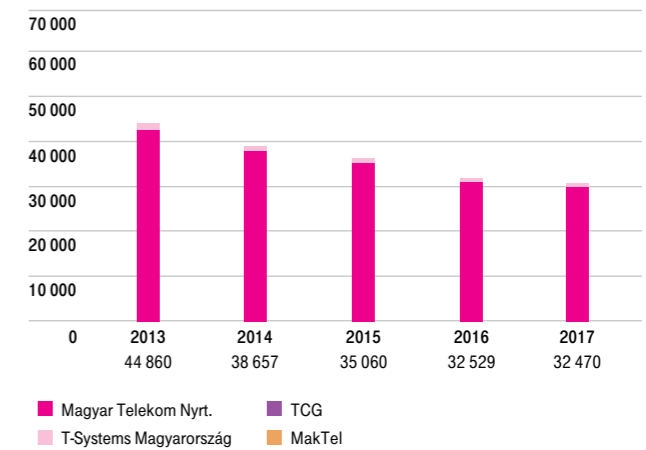
Kerékpáros futár

A Magyar Telekom 2012 óta továbbítja küldeményeinek egy részét kerékpáros futárszolgálattal. 2017-ben 401 alkalommal használtunk kerékpáros futárokat, így 2262 km-nyi autós utat váltottunk ki.

1.2.3 FOSSZILIS TÜZELŐANYAGOK FELHASZNÁLÁSA

Csoportszinten a földgázfogyasztás a 2017. év eleji extrém hideg időjárás miatt nem csökkent, szinte ugyanennyi volt, mint az előző évben.

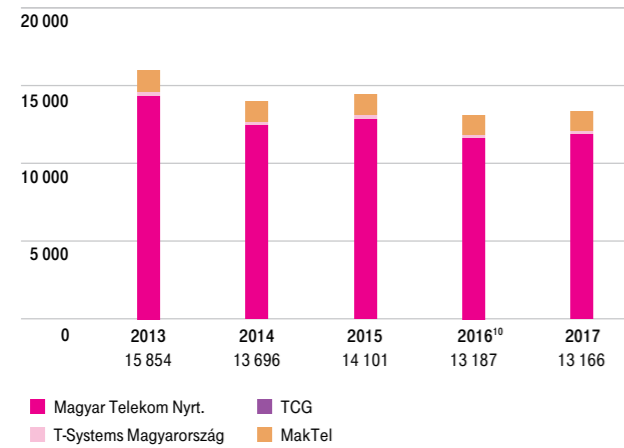
GÁZFOGYASZTÁS (MWH), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



1.2.4 TÁVFŰTÉS

A távhőfelhasználás tekintetében ugyanaz figyelhető meg, mint a gázfelhasználásnál, az extrém hideg miatt a csökkenő trend 2017-ben stagnált. 2016-ban a MakTel hibás adatközlése miatt korrigálni kellett az energiafelhasználást, de a trendet ez nem változtatta meg.

TÁVFÜTÉS ENERGIAFELHASZNÁLÁSA (MWH), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



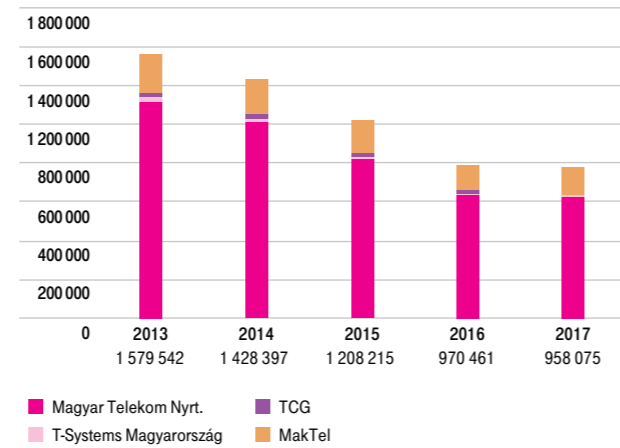
(10) 2016-ban a MakTel tévesen szolgáltatotta a távfűtési adatait, ezt korrigáltuk.

1.2.5 PAPIRFELHASZNÁLÁS

A beszerzési rendszer sajátossága miatt a pontos papírmennyiségi adatok nem elérhetőek, így azokat becsülnünk kellett. A papírköltségünk csökkent, így azt feltételezhetjük, hogy nem növekedett a papírfelhasználásunk, ezért a 2017-es adatokat a 2016-os adatok alapján becsültük.

A Magyar Telekom az elmúlt 2 évben megújította a személyes ügyfélszolgálatot üzleteiben, bevezette az e-aláírást és az elektronikus ÁSZF-et. Az innovatív megoldás lényegesen csökkentheti a nyomtatott dokumentumok, valamint a nyomtatásra, archiválásra és tárolásra fordított munka és költségek mennyiségét, javítva a működési hatékonyságot és csökkentve a környezetterhelést is. A Telekom célja a teljes körű elektronikus ügyfélszolgálat megvalósítása, ahol a jövőben elektronikusan rögzített aláírású, hiteles dokumentumok helyettesítik majd minden papíralapú megállapodást. Az intézkedéseknek köszönhetően az üzletekben 60%-kal csökkent a kinyomtatott oldalak száma.

ÖSSZES PAPIRFELHASZNÁLÁS (KG), MAGYAR TELEKOM CSOPORT



A papírfelhasználást elsősorban az anyagfelhasználás miatt, és nem mint a CO₂-kibocsátás minél teljesebb mértékű meghatározása miatt jelentjük (ez kevesebb mint 1%-a a teljes kibocsátásunknak).

A hálózatfejlesztéshez kapcsolódó megnövekedett lakossági tájékoztatás (újonnan bekötött települések) ellenére csökkent a magyarországi PR- és marketingcélú papírfelhasználás, mivel más típusú marketing- és PR-megoldásokat alkalmaztunk. A hálózatfejlesztésről további információ a 2. Felelős szolgáltatás fejezetben olvasható.

A csoportszintű irodai papírfelhasználás jelentősen csökkent a folyamatok felülvizsgálatának, automatizálásának, a papírmennyiség terjedésének, a nyomtatókonzolidációknak, az eddig elért eredmények megtartásának köszönhetően.

A VÁLLALATCSOPORT PAPIRFELHASZNÁLÁSA (KG)

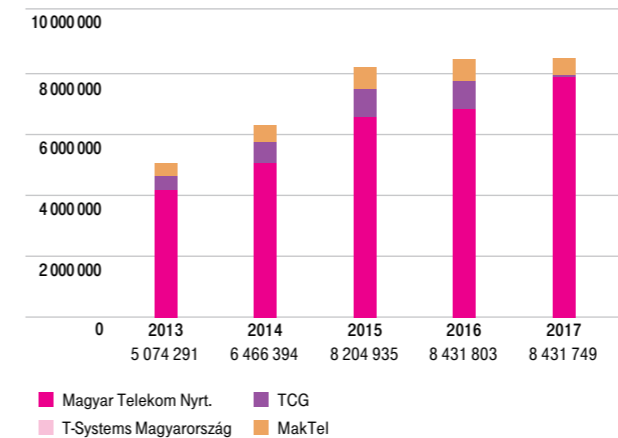
	2013	2014	2015	2016	2017
Összes papírfelhasználás (kg) ¹¹	1 579 542	1 428 397	1 208 215	970 461	958 075 ¹¹
Csomagolópapír (kg)	128 114	175 479	97 371	14 551	14 365 ¹¹
Irodai papír (kg)	544 134	481 009	459 653	84 897	83 813 ¹¹
Számlapapír (kg)	653 966	662 409	799 757	823 798	813 284 ¹¹
PR-, marketingpapír (kg)	253 328	109 500	335 231	47 215	46 612 ¹¹
Összes újrahasznosított papír (kg) ¹¹	194 056	192 456	162 789	158 669	156 644 ¹¹

(11) A 2016-os adatok alapján becsülve

Elektronikus számlafizetés

A kampányoknak köszönhetően a Magyar Telekom Nyrt. kimagasló növekedést (11%) ért el, az elektronikus számlakibocsátás a teljes számlakibocsátásnak több mint 25,2%-a lakossági körben.

ELEKTRONIKUS SZÁMLÁK MENNYISÉGE (DB), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



1.2.6 BIODIVERZITÁS

A Magyar Telekom Nyrt. fejlesztései alapvetően nem hatástanulmány-köteles tevékenységek. 2017-ben egyetlen esetben sem volt szükség védett természeti terület vagy Natura 2000 terület érintő beruházás miatti előzetes hatásvizsgálati eljárásra. Természeti értékeket érintő károkozás nem történt. Továbbra is tekintettel vagyunk a védett természeti értékekre, minden vonatkozó jogszabályt és előírást betartva tervezzük meg fejlesztéseinket.

Területhasználat, tájképi hatás

A vállalatcsoport számára fontos, hogy beruházásai csak a szükséges mértékű földhasználattal, lehetőség szerint a környezet eredeti állapotának fenntartásával valósuljanak meg, építményei minél jobban illeszkedjenek az adott terület megjelenéséhez.

A mobilhálózat összetétele nem mutat jelentős változást: 2016-ban 7894, 2017-ben 7557 bázisállomást üzemeltettünk csoportszinten (2017-ben már a TCG nélkül). A közös tornyok aránya 6,5%-kal emelkedett (2016-ban 1827 db, 2017-ben 1947).

A közösségi kertekkel segítjük a helyi közösségeket és a paragon hagyott területek hasznosítását, ezáltal növelve a környék sokszínűségét. A Magyar Telekom Nyrt. 2014-ben három közös

ségi kert kialakítását kezdte meg, ezek közül vállalatunk Csárda utcai telephelyén nyílt meg az első helyszín, ahol a helyi kertészek 28 parcellán kezdték meg a munkát. 2015-ben nyitottunk meg másik két közösségi kertünket a Soroksári úti és a Ceglédi úti telephelyünkön. A Soroksári úti kert Budapest legnagyobb közösségi kertje, ahol közel 100 parcellán gazdálkodhatnak a kerttulajdonosok. 2017-ben tovább folytattuk a sikeres együttműködést.

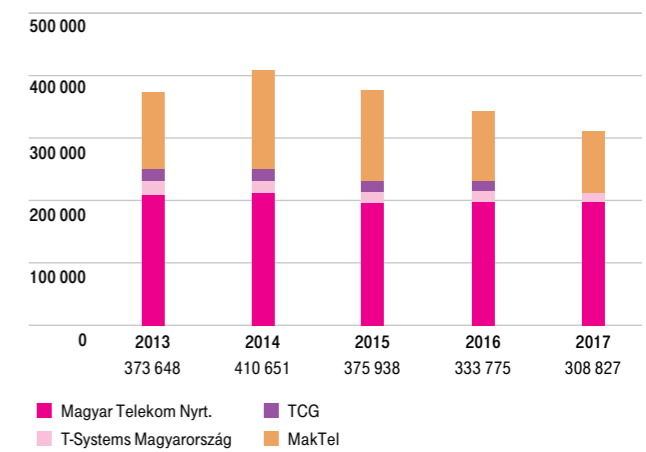
Zaj- és rezgésvédelem

Telephelyeink működtetése során a kültéri klímaberendezések és a dízelüzemű szükség-áramfejlesztő berendezések mint potenciális zajforrások hatásaira kell kiemelt figyelmet fordítanunk. A Magyar Telekomhoz az elmúlt évben zaj miatt 4 db lakossági panasz érkezett, ebből 2 db megoldása folyamatban van – 1 db zajvédőfal, 1 db pedig határérték-kérelm. EMF-kérdésben 11 esetben végeztünk lakossági (bérlői) kérésre mérést.

Vízfelhasználás

A Magyar Telekom Csoport kizárólag szociális célra használ fel vizet. A vízfelhasználás csoportszinten több mint 7%-kal csökkent, részben a terület- és létszámcsökkenés (a TCG már nem tagja a Magyar Telekom Csoportnak), részben az alkalmazott víztakarékossági megoldások (perlátorok) miatt.

VÍZFELHASZNÁLÁS (M³), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



1.3 KIBOCSÁTÁSOK

1.3.1 HULLADÉKOK

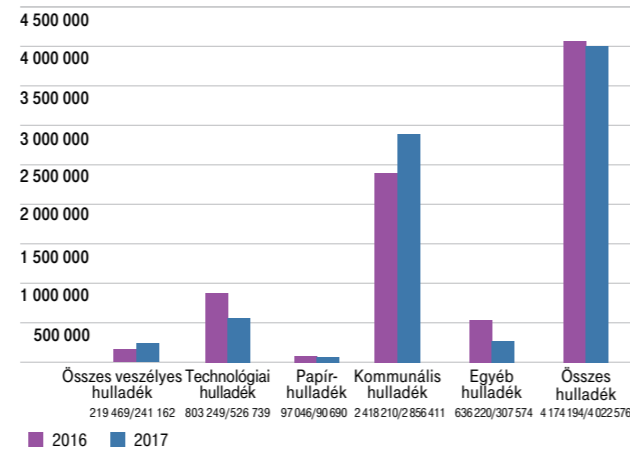
A keletkezett hulladékok mennyisége és minősége nagymértékben a futó távközlési projektektől és fejlesztésektől függ: csoportszinten 2017-ben az előző évhez viszonyítva az összes hulladék mennyisége 4%-kal csökkent. A befejeződött projekteknek köszönhetően az újrahasznosítható hulladék mennyisége csökkent, így az aránya 15%.

A Magyar Telekom Csoporton belül a keletkezett hulladékok legnagyobb hányadát, 71%-ot továbbra is a kommunális hulladék teszi ki, ez a mennyiség 18%-kal növekedett. A mennyiségi sorrend második helyén a technológiai hulladék 13%, a veszélyes hulladékok részaránya 6%, a papírhulladék aránya 2%.

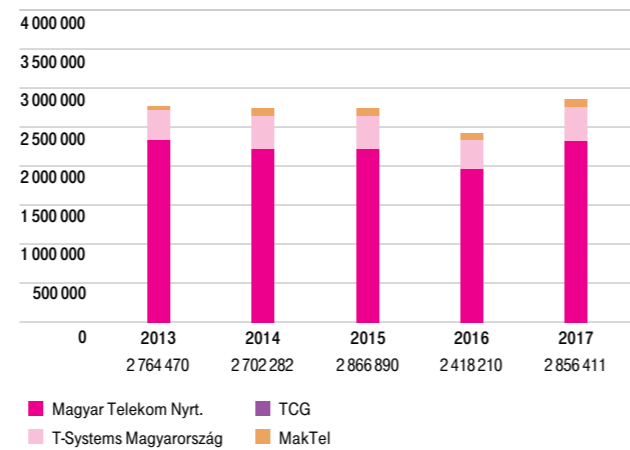
A környezeti hulladékterhelés csökkentése érdekében:

- használt eszközeinket lehetőség szerint a Társaságon belül hasznosítjuk, alkalmazottainknak vagy külső partnernek értékesítjük, bérebe/lízingbe adjuk, vagy térítés nélkül átadjuk (adományozás);
- azokon a telephelyeken, ahol az lehetséges, biztosítjuk a szelektív hulladékgyűjtés lehetőségét;
- szerződések és gyűjtőhelyek felülvizsgálatával, ellenőrzésekkel, kommunikációval javítjuk a hatékonyságot;
- 2015-ben megjelent a kábelhulladékok kezelésével kapcsolatos, csoportszintű DT-szabályozás, amelynek mi is megfelelünk.

A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL KELETKEZETT HULLADÉKOK TÍPUSONKÉNTI MEGOSZLÁSA (KG) ✓



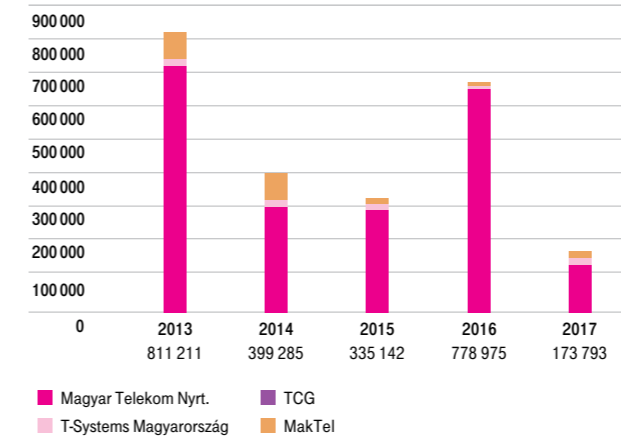
KOMMUNÁLIS HULLADÉK MENNYISÉGE (KG), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



HULLADÉKTÍPUSOK MENNYISÉGE (KG) ÉS AZ ÚJRAHASZNOSÍTÁS ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL, 2013-2017 ✓

	2013	2014	2015	2016	2017
Összes veszélyes hulladék (kg)	148 923	104 058	119 556	219 469	241 162
Összes újrahasznosított veszélyes hulladék (kg)	95 794	56 303	85 194	164 327	232 430
Technológiai hulladék (kg)	1 079 417	628 656	549 757	803 249	526 739
Újrahasznosított technológiai hulladék (kg)	811 211	399 285	335 142	778 975	173 793
Papírhulladék (kg)	149 894	134 828	79 337	97 046	90 690
Újrahasznosított papírhulladék (kg)	143 874	125 248	78 637	96 346	90 690
Kommunális hulladék (kg)	2 764 470	2 702 282	2 866 890	2 418 210	2 856 411
Újrahasznosított kommunális hulladék (kg)	2 916	1 140	-	13 317	12 045
Egyéb hulladék (kg)	241 550	356 145	249 877	636 220	307 574
Újrahasznosított egyéb hulladék (kg)	24 768	28 394	29 334	77 103	-
Összes hulladék (kg)	4 384 254	3 925 969	3 865 417	4 174 194	4 022 576
Összes újrahasznosított hulladék (kg)	1 078 563	610 370	528 307	1 130 068	508 958
Hasznosítási arány (%)	25%	16%	14%	27%	13%

ÚJRAHASZNOSÍTÁSRA ÁTADOTT TECHNOLÓGIAI HULLADÉK MENNYISÉGE (KG), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



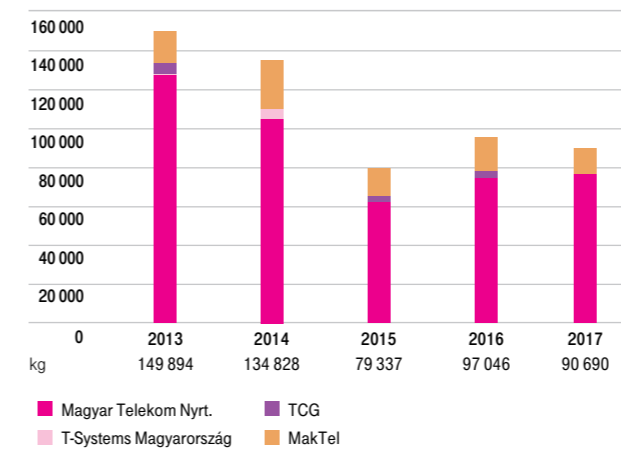
Veszélyes hulladék

A veszélyes hulladék mennyisége csoportszinten 10%-kal nőtt. A változás a hálózatfejlesztésekkel, karbantartásokkal függ össze (például akkumulátorok, hálózati elemek cseréje). A nem technológiai eredetű veszélyes hulladékok mennyisége 89%-kal csökkent csoportszinten, ebből kiemelve a Magyar Telekom Nyrt.-t, ahol a termelés közel 84%-kal lett kevesebb. Ennek oka, hogy az épületfenntartásból és az áramellátó berendezések karbantartásából keletkező veszélyes hulladékokat a munkát végző vállalkozó elszállítja (pl. olajos hulladék, fáradt olaj, fénycső).

Papírhulladék

A papírhulladék mennyisége csoportszinten 7%-kal csökkent, köszönhetően a papírmentes irodai működésnek.

PAPÍRHULLADÉK MENNYISÉGE (KG), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



Egyéb hulladék

A Magyar Telekom Nyrt.-nél az egyéb hulladék mennyisége 52%-kal esett vissza, köszönhetően többek között a befejezett építkezéseknél a bontási hulladékok megszűnésének.

A Magyar Telekom Csoport tevékenysége során keletkező hulladékok kezelési aránya csökkent, 13% kerül újrahasznosításra, mivel csökkent az újrahasznosítható hulladék mennyisége. A kommunális hulladék esetében kötelezően a helyi közszolgáltatást kell igénybe venni, ezért csak becslési mennyiségi adat áll rendelkezésre; a hulladékot engedéllyel rendelkező lerakóban helyezük el. A vállalat közvetlenül sem égetésre, sem komposztálásra nem ad át hulladékot.

1.3.2 GYÁRTÓI ÉS FORGALMAZÓI KÖTELEZETTSÉG TELJESÍTÉSE

Vállalatunk – a gyártókkal együttműködve – arra törekszik, hogy a környezettudatosság a készülékek gyártási és újrahasznosítási folyamatainak is legyen a része. A beszerzési követelményeket a 3. Beszállítók című fejezetben részletesebben tárgyaljuk. A 2. Felelős szolgáltatás című fejezetben a fenntartható termékekről olvashatnak bővebben.

Fontos számunkra, hogy csak a szükséges mértékben terheljük környezetünket, így a hálózatban alkalmazott berendezések felülvizsgálatára, javítására, újra kihelyezésére kiemelt figyelmet fordítunk. A CPE-eszközök esetében 48% a visszaforgatási arány.

Gyártói, forgalmazói kötelezettségüknek a magyarországi vállalatok a következőképpen tesznek eleget:

- A termékdíjtörvény hatálya alá is tartozó elektronikai berendezéseknél a termékdíj megfizetését, az állami hasznosítási rendszert választották a cégek. A Magyar Telekom Nyrt. a kötelező termékdíjat megfizette, az éves gyűjtési elvárás 45% volt az IT-kategóriában. (Az állami rendszer az elért eredményekről cégszintű adatot továbbra sem szolgáltat.)
- Az akkumulátorok esetében – a jogszabály által biztosított feltételek szerint – részben közvetítő szervezetre ruházta át kötelezettségét a Magyar Telekom Nyrt. Szerződött partnerünk, a ReLem Nonprofit Kft. minden évben túlteljesíti a jogszabályban előírt kötelezettséget.

Honlapjainkon a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztatjuk ügyfeleinket a használt, hulladékká vált eszközök, akkumulátorok leadási lehetőségéről. Tájékoztatásaink és a jogszabály által biztosított készülékbónus visszavételi lehetőség ellenére az ügyfelek által leadott készülékek mennyisége sajnálatos módon mégis csökkent.

Minden általunk forgalmazott készülék gyártója rendelkezik az Európai Unióban szükséges energiahatékonysági tanúsítványokkal, megfelelnek a jogszabályokban rögzített környezetvédelmi előírásoknak. A készülékek élettartamáról, újrahajósításukról, a használt anyagokról üzleteinkben a gyártói nyilatkozatok alapján tájékozódhatnak ügyfeink. A beszerzett hálózati eszközök tekintetében elsődleges szempont azok energiahatékonyságának vizsgálata.

1.3.3 LÉGKÖRI KIBOCSÁTÁS

Magyarországon a hazai jogszabályoknak megfelelően levegőterhelési díjat fizetünk. A Magyar Telekom Nyrt. pontforrásai által kibocsátott szennyező anyagok mennyisége: NOx: 5197,33 kg, SOx: 459,71 kg.

1.4 KÖRNYEZETI CÉLOK, KÖLTSÉGEK ÉS MEGFELELÉS

A Magyar Telekom Csoport valós szén-dioxid-kibocsátása a tavalyi 110 736 t CO₂-ról 97 111 t CO₂-ra csökkent, így teljesült célkitűzésünk. Az energiahatékonysági mutatónk 95,62 GBit/kWh ✓, az előző évek trendjét megfigyelve időarányosan teljesült. A flottánk átlagos kibocsátása folyamatosan csökken, ám a kitűzött ambiciózus cél időarányosan nem teljesült. A hibrid és

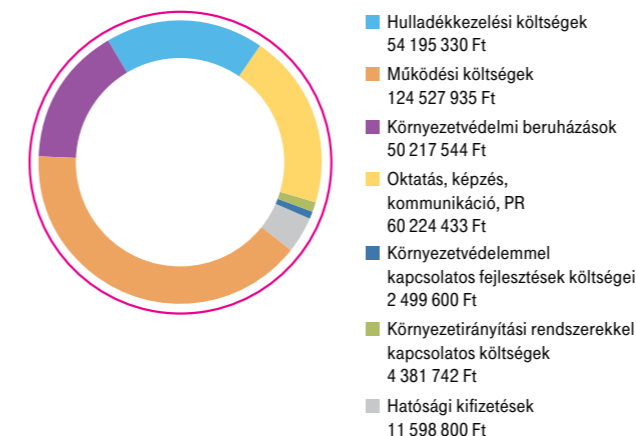
elektromos autók aránya folyamatosan nő, a személyi használati célú flottában a 2017. év végén 16,1%. Az üzletekben bevezetett papírmentes megoldásoknak köszönhetően 2016-hoz képest a nyomtatott papír mennyisége 60%-kal csökkent.

Érdekelteink környezetvédelmi bejelentéseinek kezelése, felügyelete továbbra is a csoport környezetvédelmi vezető feladata. Elérhetőségeink, melyeken az észrevételeket fogadjuk, nem változtak (fenntarthatosag@telekom.hu és kornyeztvedelem@telekom.hu). A beérkezett fejlesztési javaslatok, panaszok, érdeklődések mihamarabbi megválaszolására törekszünk.

A Magyar Telekom Nyrt.-hez 2017-ben négy hulladékgazdálkodással kapcsolatos, kivizsgálást igénylő – még az adott évben sikeresen lezárt – környezetvédelmi megkeresés érkezett. Elektromágneses terekkel kapcsolatban 11 alkalommal lakossági kérésre sugárbiológiai mérést végeztünk, és a vonatkozó 63/2004. (VII. 26.) ESzCsM-rendeletben szereplő határértéket nem léptük túl. A megkeresésekhez kapcsolódóan elmarasztalás nem történt, a kibocsátási szintek határérték alattiak voltak. A lakosság érzékenysége az elektromágneses terekkel kapcsolatos témában továbbra is hangsúlyos. A bejelentések kapcsán törekszünk arra, hogy érdekelt feleink az általunk kínált megoldással elégedettek legyenek.

A T-Systems Magyarország Zrt.-hez 2017-ben nem érkezett kivizsgálást igénylő környezetvédelmi megkeresés.

KÖRNYEZETVÉDELMI KÖLTSÉGEK 2017-BEN MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



KPI 2020-RA	
Szén-dioxid-kibocsátás	<100 000 t CO₂
fix hálózat	min. -44% 2008-hoz képest
mobilhálózat	max. +35% 2008-hoz képest
adatközpontok	max. +3% 2008-hoz képest
épületek	min. -16% 2008-hoz képest
Energiahatékonyság	100 Gbit/kWh
Flotta	
üzemanyag-felhasználás	min. -34% 2008-hoz képest
átlagos CO ₂ -kibocsátás	<100 g CO ₂ /km
hibrid és elektromos autók aránya	min. 30%
Ügyfelek által üzemeltetett eszközök kibocsátása	általános csökkentés
Hulladékcsökkentés	min. -10% 2015-höz képest
Papírfelhasználás az üzletekben	min. -90% 2015-höz képest



2.

FELELŐS SZOLGÁLTATÁS

2.1 Digitális felzárkóztatás.....	23
2.2 ICT a fenntarthatóságért.....	25
2.3 Innováció a fenntarthatóságért.....	25
2.4 A gyermekek védelme a digitális világban.....	26
2.5 Adatvédelem.....	27
2.6 Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek.....	28

1 NO POVERTY



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



4 QUALITY EDUCATION



9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



10 REDUCED INEQUALITIES



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



16 PEACE AND JUSTICE STRONG INSTITUTIONS



2.1 DIGITÁLIS FELZÁRKÓZTATÁS

Digitális megosztottságnak nevezzük a korunk társadalmában kialakult azon információs lehetőségkülönbséget, mely az informatikai lehetőségekhez (területi elhelyezkedés, szociális vagy egyéb szempont miatt) különféleképpen hozzáférő rétegek között alakul ki.

Korunk gazdasági fejlődéséhez elengedhetetlen az infokommunikációs technológiákhoz történő hozzáférés. A társadalmi kapcsolatok és a kommunikáció átférfordítása pedig fontossá teszi az új technológiák, lehetőségek megismerését.

A Magyar Telekom digitális felzárkóztatási programjával törekszik a digitális szakadék áthidalására és az infokommunikációs technológiák elterjedésében rejlő pozitív hatások elősegítésére.

DIGITÁLIS JÓLÉT ALAPCSOMAG

Ma már vitathatatlan az infokommunikáció pozitív szerepe a gazdasági növekedésben, a foglalkoztatottság bővülésében, az életminőség javításában, a vállalkozások hatékonyságának növekedésében és az esélyegyenlőség megteremtésében. Ezért is kiemelten fontos, hogy a digitális világ nyújtotta lehetőségeket, előnyöket mindenki el tudja érni. A Magyar Telekom ennek elősegítése érdekében – Magyarország Digitális Jólét Programjának keretében – 2017-ben bevezette a mobil és otthoni Digitális Jólét Alapcsomagot, amelyek azoknak a kezdő internetezőknél biztosítanak minőségi szolgáltatást, akik eddig (főként) anyagi okokból nem fizettek elő mobil vagy vezetékes internetre.

Fogyatékosokkal élők támogatása

A Magyar Telekom célul tűzte ki, hogy komplex szolgáltatást dolgozzon ki a fogyatékosokkal élők számára. Az érdekvédelmi szervezetekkel egyeztetve alakítottuk ki a hello holnap! flottadíjcsomagokat, melyek elérhetőek az értelmi fogyatékosokkal és autizmussal élők, látás- és mozgássérültek számára.

A díjcsomagok leírása [ezen](#) az oldalon érhető el.

hello holnap! flottadíjcsomagok

Felismertük a tény, hogy a telekommunikációs szolgáltatások elérése és használata megkönnyíti a fogyatékosokkal élők életét, akik így könnyebben hozzáférhetnek a hétköznapi elektronikus megoldásokhoz, ezáltal elérhetővé és elérhetővé válik környezetük. Ezért a Magyar Telekom elsőként 2014 óta nyújt komplex szolgáltatást Magyarországon a fogyatékosokkal élőknek. A hello holnap! flottadíjcsomagok igénybeviteléhez csupán csak az érintett érdekvédelmi szervezetek (MEOSZ, MVGYOSZ, ÉFOÉSZ, AOSZ) tagsági kártyájával kell rendelkezni. A versenyképes árakkal, saját díjcsomagjainknál is kedvezőbb tarifával nyújtott szolgáltatás elérhető havi díjas és feltöltőkártyás konstrukcióban.



2015-ben újabb egyeztetés kezdődött az érdekvédelmi szervezetekkel, és 2016-ban egy teljesen megújult ajánlattal álltunk elő, amely olcsóbb és több szolgáltatást tartalmaz. Újításként a jogosultak a sajátjukon túl két extra előfizetést választhatnak, így egy családtagjuk vagy segítőjük is élhet a kedvezménnyel. 2017-ben megvizsgáltuk, hogyan tudnánk a kedvezményrendszerrel a vezetékes szolgáltatásainkra is kiterjeszteni.



Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása



A Magyar Telekom Digitális Híd Kistelepüléseken program célja, hogy megismertesse az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azokon a területeken, ahol a digitális különbség jelen van, és idővel szakadékká mélyülhet.

Ennek keretében a rendezvény látogatói ismereteket kapnak arról, hogy mire használható az internet, és hogyan teheti könnyebbé az életüket. A Digitális Híd tevékenységei közé tartozik még a kapcsolatok kialakítása és a folyamatos kapcsolattartás az érdeklődőkkel.

2017-ben 7 Digitális Híd-rendezvényt tartottunk. A nyári iskolai szüneti időszakban – a program kiterjesztéseként – 4 Digitális napközit szerveztünk a Digitális Híd keretein belül, segítve a napközik programjának színesítését és a vakációzó diákok internetismereteinek bővítését.

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

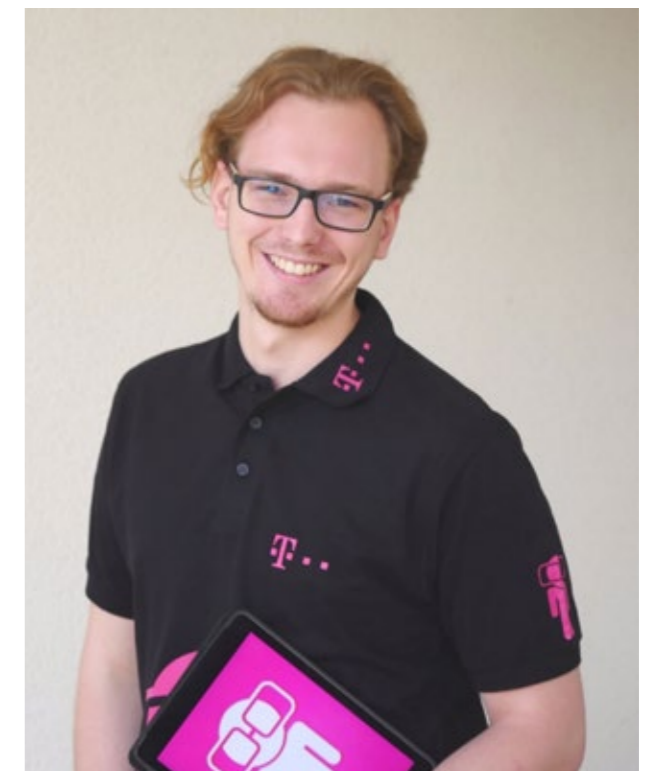
Videók, képek és további információ a Digitális Híd programról [itt](#) és [itt](#).

Telekom Fórum

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

Mobiltudósok

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



Legyél Te is Informatikus!

A **Legyél Te is Informatikus!** programot azért indítottuk, hogy bemutassuk az informatika sokszínű, szerteágazó és izgalmas világát, hogy a sztereotípiák és a gátak ledöntésével mind a szülők, mind a pályaválasztás előtt álló gyerekek nyitottabbá váljanak korunk egyik legfontosabb hivatására. A program 2016-os indulása óta közel 25 000 diákhoz értünk el, eredményeiről és a folytatásról a 6.1 Közösségi befektetések fejezetben olvashatnak bővebben.



Hello Biznisz

A **Hello Biznisz** program célja, hogy segítsünk eligazodni a hazai kisvállalkozásoknak az ügyvitel, a munkaerő-menedzsment, a marketing, az értékesítés vagy a pénzügyek útvesztőjében. Praktikus hírekkel és információkkal segítjük feldolgozni a kérdésköröket, mindezt írott és videós formában is.

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 vállalatnál történő rögzítése után.

A Magyar Telekom folyamatosan fejlesztett műszaki megoldásokkal, biztonsági rendszerekkel, tartalékeszközökkel törekszik a rendelkezésre állás folyamatosságának biztosítására, célként kitűzve az ügyfélélmény növelését.

Mobilhálózat-minőségben vezetünk

2017-ben újra elnyertük a „P3 Best in Test” bizonyítványt, amellyel a független méréseket végző P3 cég a mérései alapján tanúsította, hogy Magyarországon a legjobb mobilhálózat a Magyar Telekomé. 2017-ben 928 pontot értünk el a lehetséges 1000-ból, ami jelentős javulás a két évvel ezelőtti eredményhez képest.

A nemzetközi összehasonlításban mobilhálózatunk az ötödik, a DT-csoporton belül pedig a második legjobb eredményt érte el a svájci Sunrise és a Swisscom, a holland T-Mobile és az ausztriai A1 szolgáltatókat követően.

Teachtoday

2017 évvégén indítottuk el a **Teachtoday** oldalt, amely a Deutsche Telekom biztonságos és tudatos internethasználatot elősegítő kezdeményezése.

SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

Éves rendelkezésre állás (%)	2013	2014	2015	2016	2017
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,94/99,88 ✓	99,94/99,90 ✓	99,93/99,84 ✓	99,97/99,89 ✓	99,97/99,90 ✓
SatTV	99,94 ✓	99,948 ✓	99,924 ✓	99,92 ✓	99,90 ✓
IPTV	99,86 ✓	99,83 ✓	99,898 ✓	99,85 ✓	99,82 ✓
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,89/99,96/99,87 ✓	99,89/99,90/99,86 ✓	99,90/99,97/99,92 ✓	99,88/99,96/99,90 ✓	99,89/99,96/99,90 ✓
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,40/99,57/99,67	99,66/99,74/99,67 ✓	99,66/99,74/99,67 ✓	99,56/99,79/99,35 ✓	99,902 ✓
Telefon/VoIP/VoCa	99,93/99,90/99,87	99,94/99,88/99,90 ✓	99,94/99,92/99,91 ✓	99,94/99,90/99,91 ✓	99,94/99,93/99,92 ✓
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,91/99,88/99,84	99,907/99,883/99,849 ✓	99,907/99,883/99,870 ✓	99,907/99,901/99,844 ✓	99,91 ✓

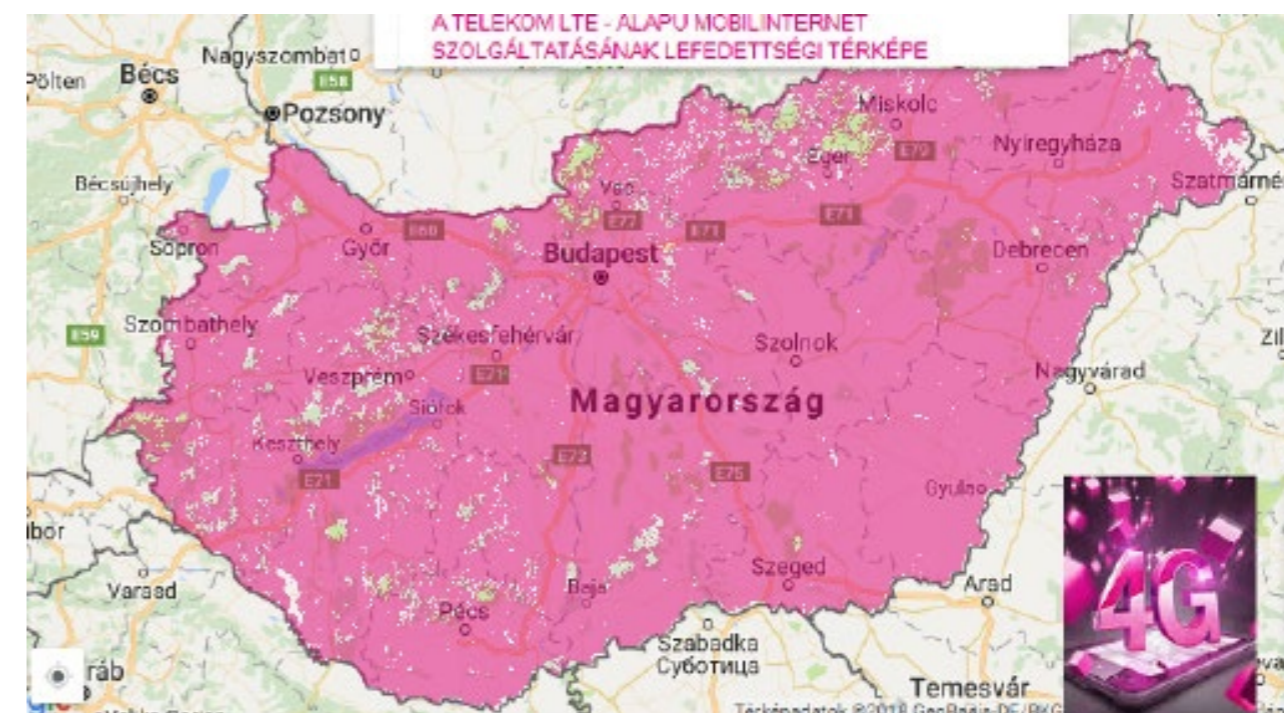


2017-ben növelni tudtuk országos lakossági 4G lefedettségünket.

ÚJ MÁRKA ÉS VEZETÉKES AJÁNLAT A HAZAI PIACON: FLIP

2017 májusában Flip néven új vezetékes ajánlatot kínáló márkát indított útjára a Magyar Telekom. A Flip az egyszerű, de jó színvonalú alapszolgáltatást kereső, a többlet- és kényelmi szolgáltatásokat nem igénylő ügyfeleknek szól, rendkívül kedvező árszintet kínálva, és mindezt hűségdíj nélkül, köztöltésmentesen. A Flip ajánlata, a Flip Otthon összesen 130 digitális tévécsatornát, 100 Mbit/s-os letöltési sebességet, WiFi routert, valamint vezetékes telefont nyújt a flipes számok közötti ingyenes beszélgetési lehetőséggel. A Flip az induláskor több mint félmillió háztartásban vált elérhetővé az ország számos pontján.

„A magyar távközlési piac egy új, érettebb szakaszába lépett, egyre több és határozottabb ügyféligeny van egyszerre jelen a piacon. Azt látjuk, hogy van egy olyan ügyfélkör, amely kifejezetten az alapszolgáltatásokat keresi. Őket egy új, az egyszerűséget és a köztöltésmentes szabadságot képviselő márkával hatékonyabban és pontosabban tudjuk megszólítani. Ezt felismerve indítjuk el új márkánkat, a Flipet” – fogalmazott Christopher Mattheisen, a Magyar Telekom vezérigazgatója a Flipet bemutató eseményen.



A digitális szakadék lezárására irányuló kezdeményezések a **Makedonski Telekomnál**:

- A vezetékes hálózati hozzáférés lefedi a háztartások 98%-át. Olyan vidéki területeken, ahol nincs lefedettségünk, a hangszolgáltatás iránti igények kielégítésére FGSM- vagy műholdalapú (pl. ASTRA) megoldásokat biztosítunk.
- 2017-től a vidéki területek szélessávú kapcsolatot igénylő új előfizetőinek LTE-alapú (800 MHz) FMS-szolgáltatást kínálunk.
- A 418 elhelyezésem megtalálható xDSL-berendezésekkel Macedónia teljes területén tudunk szélessávú szolgáltatást biztosítani. A korábban alacsony sebességű hozzáféréssel rendelkező háztartások számára VDSL Vectoring berendezések használatával megnövelt szélessávú hozzáférési sebességet nyújtunk. Ezzel egyidejűleg az alacsony sebességű területek megnövelt sebességű igényeinek kiszolgálása érdekében folytatjuk a hibrid hozzáférési megoldások (xDSL+LTE) bevezetését.
- Az MKT optikai hálózata mára (2017. év végi adat) már a háztartások több mint 28,6%-a számára biztosít 40 Mbps sebességet meghaladó lefedettséget, és a szolgáltatás kiterjesztése ezen a ponton sem áll meg.
- A mobil szélessávú szolgáltatás a 4G hálózaton keresztül a lakosság 99,5%-a számára elérhető. A vivőegyesítést használó fejlett LTE-technológia a telephelyek 54%-án elérhető, miközben a MIMO is számos helyen bevezetésre került, így a két technológia együttesen maximum 500 Mbps letöltési sebességet biztosít.

2.2 ICT A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

A Magyar Telekom fenntarthatósági stratégiájának egyik kiemelt feladata a fenntartható termékekből származó bevételek növelése.

Ennek megfelelően a fenntarthatósági koordinációs folyamat szabályozásába beépült a termékek fenntarthatósági értékelése: meghatároztuk a folyamat szereplőit, feladataikat és azok egymásra épülését. Ezt követően a szabályozás részévé tettük a forgalmazott készülékek fenntarthatósági szempontok szerinti vizsgálatát is annak érdekében, hogy a kritériumok megjeleníthetők legyenek ügyfeleink számára. Megtörtént a folyamat szereplőinek ismételt azonosítása az új szervezeti rendben, napi kapcsolattartást építve ki velük a kitűzött célok megvalósítása érdekében.

A fenntarthatóság felé mutatónak értékelt termékekből és szolgáltatásokból származó bevételünk évről évre növekedett, 2017-re a bevételünk 33,3%-a származott ezen termékekből és szolgáltatásokból.

2017-ben a legfontosabb, a fenntarthatóság irányába mutató termékek és szolgáltatáscsoportok:

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

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

A Magyar Telekom fenntarthatósági szempontból is értékeli termékeit és szolgáltatásait. Az értékelésből kiderül, hogy az adott terméknek vagy szolgáltatásnak vannak-e kedvező környezeti és társadalmi hatásai, illetve hozzájárul-e a hosszú távú gazdasági fejlődéshez. A termékek/szolgáltatások fenntarthatósági hatásait 3 dimenzióban, 15 témakörben, 42 kérdés alapján vizsgálja a vállalat. A fenntarthatósági értékelés – a kapcsolódó utasításoknak megfelelően – a vállalat minden termékére vonatkozik.

A termékek és szolgáltatások fenntarthatósági szempontú vizsgálatát évek óta azonos metodikával végezzük, a fenntarthatóság három pillére mentén:

- Társadalmi pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá az emberi egészség védelméhez, az oktatáshoz és információhoz való hozzáféréshez, az esélyegyenlőséghez, az egyéni fejlődéshez.
- Gazdasági pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá a fenntartható fogyasztáshoz, versenyképességhez, a mindenkori szükségletekhez (fair árak, regionális felelősség).
- Környezeti pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá az erőforrások megőrzéséhez, a környezetterhelés csökkentéséhez, a klímavédelemhez (környezetileg kompatibilis termékek és eljárások).

2.3 INNOVÁCIÓ A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

Kutatás és fejlesztés

Pályázati projekt

2017-ben a Magyar Telekom pályázati kutatási-fejlesztési tevékenysége a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alap terhére kiírt és elnyert K+F-pályázati projekt fenntartására terjedt ki. Így 2017-ben továbbfejlesztettünk több, az „Infokommunikációs K+F+I-erőforrásprojektek megvalósítása a Magyar Telekomnál” című pályázati projekt keretében elkészült prototípust.

Saját kockázatra megvalósított kutatás-fejlesztés

2017-ben folytattuk a termék- és szolgáltatásfejlesztését több olyan projektnél, amelyet 2016-os K+F-tevékenység alapozott meg, ilyen például a tévé nézés/szórakozás (Entertainment) témakörhöz tartozó TVGO, amely egy mobil és webes platformokon is használható tévés alkalmazás.

Fentiekén túl 2017-ben újabb K+F-projektek indítottunk el, kiemelten az IoT, tévé nézés/szórakozás (Entertainment) és a Big Data területeken. Többek között vizsgáltuk a hang- és gesztusvezérelt IPTV-távírányítást, a felhőalapú tévés szolgáltatás megvalósíthatóságát, valamint elkészítettük Windows 10 általános fejlesztői környezet alatt a TVGO alkalmazás prototípusát. Az új mobilhálózati megoldások – mint pl. az NB-IoT – által biztosított képességek üzleti lehetőségeit vizsgáltuk az intelligens parkolás projekt keretén belül. Ezenfelül kutattuk a mesterséges intelligenciával támogatott arcfelismerést és az ehhez kapcsolható szolgáltatásokat, és ugyanezen az Artificial Intelligence (AI) és Machine Learning (ML) témakörön belül elkészítettünk egy ún. chatbotot, melynek segítségével később az ügyfélszolgálatokon dolgozók munkáját az online felületek adta lehetőségekkel könnyíthetjük meg.

A Big Data témakörében azt jártuk körül, milyen lehetőségei vannak a mobilhálózati adatok felhasználásának a közlekedési forgalmi események előrejelzésében.

IKT-MEGOLDÁSOK A MAKEDONSKI TELEKOMNÁL

Az IKT-eszközök és megoldások használatát különösen az okosvárosok területén ösztönözzük. Ezzel igyekszünk támogatni a városokat a smart megoldások használatára és a fenntarthatóság terén. Ennek érdekében új szolgáltatásokkal és megoldásokkal bővítettük az okosváros-portfóliónkat, például smart parkolás, hulladékgyűjtés, okospadok, okos-közvilágítás és elektromosjármű-töltők bevezetése. Magas minőségű tesztmegoldásokat építettünk a DT gyakorlatára alapozva az okos-közvilágítás, és hulladékgyűjtés terén.

Rendkívül büszkék vagyunk arra, hogy az okoskerékpár-rendszer elindításával sikerült átadni a kezdeményező és környezettudatos szemléletet a munkavállalóink felé. Társaságunknál környezetbarát és innovatív okoskerékpár megoldás működik, melynek keretében gyors közlekedési eszközt biztosítunk a kollégák számára, sőt egy alkalmazás segítségével vezérelni tudjuk a kerékpárok zárjait, és folyamatosan figyelemmel tudjuk kísérni a járművek hollétét. Ezzel előmozdítjuk a fenntarthatóság kultúráját és csökkentjük a szén-dioxid-kibocsátást.

K+F-együttműködések

A kutatási-fejlesztési feladatok ellátását hazai innovatív kkv-k mellett a Magyar Telekom saját kutatói, termék- és szolgáltatásfejlesztői végzik. Mindemellett a Társaság kiaknázta a belső és külső tudásbázis szinergiáhatását, és partnerségre törekszik jól ismert innovációs központokkal, felsőoktatási intézményekkel. Fő partnereink neves magyar egyetemek, kutatóintézetek, úgymint a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, az Eötvös Loránd Tudományegyetem, a Budapesti Corvinus Egyetem, az Óbudai Egyetem és a Magyar Tudományos Akadémia.

A tavalyi évben megkötött együttműködés keretei között folytatódott a közös munka a berlini Műszaki Egyetem, az Eötvös Loránd Tudományegyetem Informatikai Karán működő Adattudományi és Adatechnológiai Tanszék, a Magyar Telekom és a Deutsche Telekomnak a kutatás-fejlesztéssel foglalkozó részlege, a berlini Telekom Innovation Laboratories (T-Labs) között.

A Magyar Telekom az Európai Innovációs és Technológiai Intézet (EIT) Digital partnereként elősegíti és támogatja a felsőoktatási intézmények és az ipari partnerek közötti még szorosabb együttműködést. Ennek keretén belül a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem és az Eötvös Loránd Tudományegyetem EIT Digital doktori képzési rendszerében szakmai támogatást biztosít a hallgatók részére.

A fentiekén túl a Magyar Telekom fontosnak tartja a K+F-jellegű tudástranszferprojektek támogatását is, így 2012-es csatlakozása óta szakmai együttműködő partnerként aktívan részt vesz az EIT

ICT Labs tudástransferprogramban, és több nemzetközi K+F-pályázati kezdeményezésben működik együtt.

Belső inkubációs program – Mission Telekom

A Mission Telekom egy belső, munkatársi ötletinkubációs program. Ennek során olyan ötleteket, projektjavaslatokat keresünk, amelyek támogatják a Telekom stratégiai fókuszait.

Célul tűztük ki, hogy a szakmai zsűri által kiválasztott legjobb pályázatokat az ötletgazdák aktív közreműködésével és szakmai/technikai mentori csapat támogatásával egy éven belül megvalósítsuk.



A beérkezett 150 pályázatból többkörös kiválasztás után a legjobb öt elképzelést a csapatok prototípus szintig megvalósították. A zsűri kiválasztási szempontrendszerének egyik lényeges eleme a projektjavaslatok fenntarthatósági (CSR) jellege.

A Mission Telekom program koncepciójának kidolgozása 2016 végén kezdődött, a program első fázisa 2017. februárban indult el és 2018. januárban fejeződött be, ahol a döntőbe jutott csapatok a Magyar Telekom felső vezetése (MC) előtt adhattak számot a tizenegy havi munkájuk eredményéről.

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

A Kitchen Budapest (KiBu) 2007-ben hozta létre a Magyar Telekom Magyarország egyik első médialaborjaként azzal a küldetéssel, hogy előmozdítsa a digitális készségek, DIY-gyakorlatok és tudásmegosztás közösségi modelljének elterjedését a hazai szinten. Alapítása óta a KiBu – fiatal kutatói és fejlesztői bázisának köszönhetően – nemzetközileg elismert innovációs laborra fejlődött. 2017-ben a KiBu a T-Systems Magyarország Open Innovációs központjává alakult. Feladata a külső innovációs kapacitások aktiválásával és bevonásával az iparág növekedés támogatása. Az innovációs fejlesztéseket a T-Systems az üzleti és technológiai kihívásokra alkalmazza. A KiBu működésének három kiemelt területe a kutatás-fejlesztés (prototípus-

készítés, -tesztelés, service design, UX/UI design), az oktatás (Talent, Lift és BrainOOO programok) és az iparági együttműködések (ipar 4.0).

A KiBu összekötő kapocsként működik különböző szintű, egyéni szereplők és platformok között: összehozza a vállalati igényeket a kreatív fejlesztéssel, az akadémiai oktatás elméleti irányultságát a maker kultúra eszközeivel, a tehetséges fiatalokat a szakmai támogatással és a globális innovációt a lokálisan értelmezhető, mindennapi felhasználói élménnyel. A KiBu több mint egy évtizede a nemzetközi innovációs laborok világának aktív szereplője, és megalapozott kapcsolatokkal bír a technikai, mérnöki tudást és kreatív készségeket ötvöző helyi felsőoktatási intézményekkel is.

A KiBu egy olyan hely, ahol kézzelfoghatóvá válnak a jó ötletek. A megvalósítás első lépése a kísérletezés: a rendszeresen szervezett 24 órás hackathonok vagy a pressure cooking sessionök során sikeresen tesztelik az új módszerek, elképzelések, tárgyak és szolgáltatások életképességét. A KiBu jól felszerelt műhelye a legkülönbözőbb projektek megvalósításának, teret ad a 3D nyomtatástól kezdve a nagy számítási kapacitást igénylő reni át az AR/VR fejlesztésekhez szükséges gépparkig az összes elengedhetetlen eszköznek. Az elkészült prototípusokat a labor fél-éves eseményén, a Demo Day-en mutatja be a közönségnek és befektetőknek.

A KiBu fontos mérföldkőként tekint a 2012-ben elindított Startup Programjára, amely kezdeti fázisú ötletekkel rendelkező csapatoknak biztosít lehetőséget arra, hogy álmaikból valóság legyen. Ezidáig több mint 900 megkeresés közül 9 csapatot sikerült inkubációs programunkba beléptetni. Misszióink része, hogy életre keltsük az arra érdemes ötleteket.

A Startup Program elindítása után világosan látszott, hogy a magyar fiatalok körében nagy igény van egy ennél is korábbi fázisú ötletfejlesztési programra. Erre az igényre válaszként jött létre 2013 végén a Talent Program, ahol minden félévben 4-5 csapat kaphat lehetőséget arra, hogy a KiBu szakmai mentorálása mellett fejlesztesse ötletét egy prototípusig. A speciális ötletfejlesztési programba eddig több százan jelentkeztek, közülük 20 csapat sikeresen be is mutatkozhatott a programzáró Demo Day-en. A cél itt olyan üzleti potenciállal vagy kulturális vízióval rendelkező termékek és szolgáltatások ötletének kidolgozása, amelyek később jó eséllyel léphetnek tovább a Startup Programba is. A lényeg, hogy később akár üzletileg, akár innovációs értéként megállják a helyüket a világban.

2016-tól a Talent Program mutációjaként indítottuk el az egyéni jelentkezők számára elérhető KiBu Lift programot. Laborunkban technológiai innovációval foglalkozó csapat és műhely áll az ösztöndíjban részesülő csapatok vagy egyének rendelkezésére, akiknek fél év alatt kell ötletüket átültetni a megvalósításba prototípus vagy proof of concept formájában.

A Magyar Telekom Csoportot ezek a befektetések és üzleti lehetőségek hozzásegítik innovatív termékek és partneri

együttműködések fejlesztéséhez, emellett a laborban kidolgozásra kerülő ötletek inspirálják az üzletfejlesztési területen dolgozó kollégáinkat, akik ezáltal nagyobb rálátást kaphatnak arról a környezetről, ahová a termékeink készülnek.

Bővebb információ [ezen](#) a weboldalon.

2.4 A GYERMEKEK VÉDELME A DIGITÁLIS VILÁGBAN

A Magyar Telekom elkötelezett a gyerekek, valamint szüleik biztonságos tartalomhasználatának támogatása mellett. Gyermekvédelmi honlapunk ellenőrzött tartalmakkal, tanácsokkal, gyerekeknek szóló oktatással segít abban a gyermekeknek és szüleiknek, hogy felkészüljenek a digitális felületek használata során felmerülő veszélyekre.

Bővebb információ [ezen](#) az oldalon található.

Teachtoday – Telekom a tudatos internethasználatért

Felelős nagyvállalként feladatunk, hogy segítséget nyújtsunk az internet biztonságos használatához. Arra törekszünk, hogy minden korosztály okosan és tudatosan éljen a digitális világ lehetőségeivel, és megszűnjön az ország egyes területei között fennálló digitális szakadék. 2017 novemberében a vállalatcsoport többi tagjához hasonlóan a Magyar Telekom is csatlakozott a Deutsche Telekom Teachtoday nevű kezdeményezéséhez, ezáltal lehetőséget teremtve az edukációs tartalmak online, széles körben való terjesztésére.

A **Teachtoday oldalon** található cikkek a mindennapi élethelyzetekhez igazodnak; nyomon követik és magyarázzák a fiatalok internethasználati szokásait, figyelembe véve az eltérő igényeket és életkörülményeket. A platform gyakorlati tippeket, megoldásokat kínál szülőknek és gyermekeknek egyaránt olyan aktuális témákban, mint pl. adatvédelem, Big Data, közösségi háló, mobilhasználat vagy a népszerű alkalmazások használata. A témafeldolgozás változatos: esettanulmányok, interjúk,



tippek, infografikák, magazin, játékok váltják egymást. Két korosztályban médiakompetencia-tesztet is ajánl az oldal.

Szülőknek

Szülőként nehéz eligazodni gyermekeink online világában. A Teachtoday platformon utánaolvashatunk az alkalmazások előnyeinek, hátrányainak, például megtudhatjuk, miért szeretik annyira a fiatalok a Musical.ly-t. Az online tartalmak mentén tartalmas beszélgetést kezdeményezhetünk gyermekünkkel az adatbiztonságról vagy a cyberbullying jelenségről. Az oldal tanácsokkal szolgál akkor is, ha nem tudjuk, milyen életkorban adjunk mobilt a gyermekünk kezébe, illetve a mobilhasználati megállapodási sablon segítségével ösztönözhetjük gyermekünket az alapvető szabályok betartására.

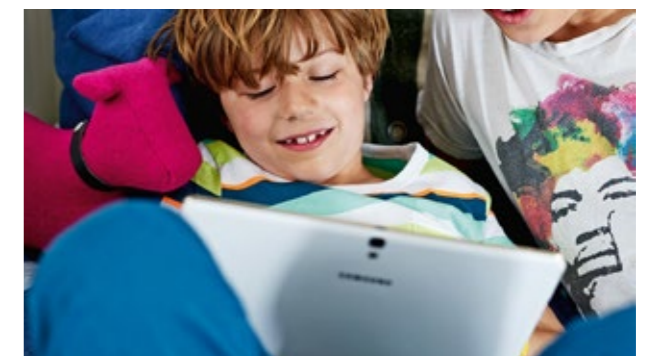
Pedagógusoknak

A pedagógusok munkáját a Teachtoday a digitális oktatásba azonnal beépíthető, kidolgozott modulokkal, jó gyakorlatra építő, kidolgozott példákkal segíti. A diákokkal közösen hozhatnak létre például Média Kalandparkot, vagy kibővíthetik tudásukat a Legyél meteorológus! projektben.

Gyerekeknek

A tudatos eszközhasználatot észrevétlenül elsajátíthatják a gyerekek a Teachtoday oldal böngészése során. Olvashatnak hasznos alkalmazásokról az Appajánlóban, de infografikán keresztül arról is tippet kaphatnak, hogyan kell igazán jó videót készíteni.

A Scroller letölthető magazin angol nyelven a kisebb gyerekeknek szól.



Gyermekbarát ügyfélszolgálat

A Magyar Telekom felismerte a gyermekvédelemmel kapcsolatos társadalmi szerepvállalás jelentőségét, és arra törekszik, hogy ezeknek az elvárásoknak eleget tegyen. Bizonyos szolgáltatások – a tévégyerekzár, az ingyenesen letölthető internetes szűrőszoftver – díjmentes biztosítása is ezt a célt szolgálja.

Szükség és igény van arra, hogy egyre több terület fordítson figyelmet a fiatalok védelmére akár a szülőknél, akár a pedagógusokon keresztül. A rohamosan digitalizálódó világgal arányosan nő a kockázatok száma is, így egyre több veszély leselkedik a gyermekekre a különböző kommunikációs csatornákon keresztül. Ezért is tartjuk fontosnak, hogy az ügyfélszolgálat is rendelkezzen gyermekvédelmi kompetenciával.

A cél, hogy ha egy gyermek vagy felnőtt felkeresi a vállalat ügyfélszolgálatát internet-, mobiltelefon- vagy bármely egyéb Telekom-szolgáltatáshoz kapcsolódó biztonsági kérdéssel, akkor a Magyar Telekom ebben az esetben is támogatást tudjon nyújtani.

Elektronikus adatok hozzáférhetlenné tétele

Az elektronikus adat hozzáférhetlenné tétele kényszerintézkedést az új Btk., vagyis a 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről vezette be. Az intézkedés legfontosabb szabályait a büntetőeljárásról szóló – és a **2013. évi LXXVIII. törvénnyel** módosított – 1998. évi XIX. törvény (Be.) 158/B-D §-a rendezi. A Be. az intézkedés két formáját különbözteti meg: az elektronikus adat eltávolítását, melyre a tárhelyszolgáltatók kötelezettek első körben, illetve az elektronikus adathoz való ideiglenes és végleges hozzáférés megakadályozását, melyre a hírközlési szolgáltatók kötelezettek.

A közbiztonságra üldözendő bűncselekmények meghatározott köre esetén a weboldalak blokkolása vagy szűrése tehát a Be. által alkalmazott intézkedés szerint történik: az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetlenné tételét a bíróság rendelheti el elektronikus adathoz való hozzáférés ideiglenes megakadályozásával. Ennek az intézkedésnek a célja eredetileg nyilvánvalóan az volt az új büntető törvénykönyv megalkotásakor, hogy bizonyos súlyos esetek felmerülésekor (gyermekpornográfia, állam elleni bűncselekmény vagy terrorcselekmény fennforgása esetén) ne kelljen a jogerős ítéletig várni.

Az egyes büntetőjogi tárgyú törvények módosításáról szóló **2015. évi LXXVI. törvény** jelentősen kibővítette azon bűncselekmények körét, melyek esetében – bírósági határozattal – az, ideiglenes hozzáférhetlenné tétel kötelező. Ma már ilyen

- a kábítószer-kereskedelem,
- a kóros szenvedélykeltés,
- a kábítószer készítésének elősegítése,
- a kábítószer-prekurzorral visszaélés,

- az új pszichoaktív anyaggal visszaélés,
- a gyermekpornográfia,
- az állam elleni bűncselekmény,
- a terrorcselekmény
- vagy a terrorizmus finanszírozása is,

ha egy elektronikus adat e bűncselekményekkel áll összefüggésben.

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

2013-ban a fent említett kényszerintézkedés bevezetése után jelent meg a szerencsejáték szervezéséről szóló **1991. évi XXXIV. törvény** 36/G. § szakaszán a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) hasonló eljárása, miszerint az állami adóhatóság – bírósági közreműködés nélkül is – elrendelheti az ideiglenes hozzáférhetlenné tételét annak az elektronikus hírközlő hálózaton keresztül közzétett adatnak, amelynek hozzáférhetővé tétele vagy közzététele tiltott szerencsejáték-szervezést valósít meg.

A NAV határozatán alapuló ideiglenes hozzáférhetlenné tétel akár 365 napig tarthat.

2015. január 1-től az emberi alkalmazásra kerülő gyógyszerekről és egyéb, a gyógyszerpiacot szabályozó törvények módosításáról szóló a 2005. évi XCV. törvény alapján az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet (OGYÉI) is felhatalmazást nyert hamis vagy nem engedélyezett gyógyszerek esetén az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetlenné tételének elrendelésére, azaz kérheti a weboldal tárhelyszolgáltatóját, hogy a kifogásolt oldalt távolítsa el.

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

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

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

A **Makedonski Telekom** valamennyi tartalomszolgáltatási és kapcsolódó tevékenysége teljes mértékben megfelel a vonatkozó szabályoknak és jogi kereteknek, különös tekintettel az általános adatvédelmi és szerzői jogokra vonatkozó jogszabályokra, ideértve a tartalom akvizíciójára, előállítására és elosztására vonatkozó egyéb jogszabályokat is. Szigorú szabályozás rendelkezik arról, hogy a tartalom és a tartalommal kapcsolatos szolgáltatások nem kerülhetnek összeütközésbe a közérkölcsekre és közrendre vonatkozó szabályokkal (más szóval a jó erkölcsbe ütköző, közönséges, félelmet keltő, fenyegető vagy egyéb jogszerűtlen tartalom közzététele tilos), továbbá nem tartalmazhatnak felhívást a fennálló társadalmi rend elleni katonai agresszióra, nem terjeszhetnek etnikai, faji, nemi vagy vallási gyűlöletet, intoleranciát, illetve nem ösztönözhetnek terrorizmussal kapcsolatos vagy más személyek jogainak és szabadságának megsértésére irányuló tevékenység végzésére.

2.5 ADATVÉDELEM

A Magyar Telekom 2017-es fenntarthatósági céljai között is jelentős szerepet szánt a személyes adatok védelmének. A személyes adatok biztonságát kiemelkedő biztonsági, informatikai, technikai és szervezési intézkedésekkel garantálja.



A Magyar Telekom termékeinek fejlesztése és szolgáltatásainak nyújtása során kiemelt figyelmet fordít ügyfelei és üzleti partnerei személyes adatainak védelmére. A Magyar Telekom a személyes adatokat a mindenkor hatályos magyar törvényi rendelkezéseknek, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság iránymutatásainak, valamint az Európai Unió adatvédelmi irányelveinek megfelelően kezeli. Az Európai Unióban 2016-ban új általános adatvédelmi rendelet (GDPR) került elfogadásra, amely 2018. május 25-től közvetlenül alkalmazandó az EU valamennyi tagállamában. A Magyar Telekom nagy hangsúlyt helyez arra, hogy felkészüljön az új általános adatvédelmi rendelet alkalmazására. A Társaság a személyes adatok biztonságát kiemelkedő biztonsági, informatikai, technikai és szervezési intézkedésekkel garantálja. A vállalat csatlakozott a Deutsche Telekom Csoport azon tagvállalataihoz, amelyek magukra nézve kötelező érvénnyel elfogadták a Deutsche Telekom Csoport adatvédelmi irányelveit (Binding Corporate Rules Privacy).

A Magyar Telekom folyamatosan képezi munkavállalóit és alvállalkozóit a személyes és az ügyfeladatok megfelelő kezelésére vonatkozó jogszabályok, iránymutatások, valamint a belső Adatvédelmi Kódex naprakész ismerete érdekében.

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

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

A témáról részletesebb tájékoztató **ezen** az oldalon olvasható.

A **T-Systems Magyarország Zrt.** tanúsított adat- és információvédelmi irányítási rendszerrel (ISO/IEC 27001) rendelkezett 2017-ben.

- Az információbiztonsági irányítási rendszer célja, hogy adat- és információvagyonunk bizalmasságát, sértetlenségét és mindenkorai rendelkezésre állását biztosítsuk.
- Az adat- és információvédelmi irányítási rendszer kiterjed a Társaság által kezelt és előállított adatállományoknak, a Társaság üzletviteli adatainak, partnerei és munkatársai adatainak, a kereskedelmi és egyedi fejlesztésű szoftvereknek, az általunk használt épületeknek, irodáknak, berendezéseknek, informatikai rendszereknek a kezelésére.
- A rendszer fenntartását új és folyamatosan fejlődő információs és kommunikációs technológia alkalmazásával valósítjuk meg.
- Az információbiztonsági kockázatok kezelését úgy végezzük, hogy a maradványkockázat a feladataink ellátását, működését károsan ne befolyásolja.

A **Makedonski Telekom** a Deutsche Telekom Csoport tagjaként minden üzleti folyamat esetében nagy hangsúlyt fektet a személyi adatok védelmére, és ennek érdekében betart minden Macedóniában, illetve a cégcsoportban alkalmazandó szabályt és előírást. A Deutsche Telekom Adatvédelmi Kódexében lefektetett, a személyes adatok védelmére vonatkozó alapelvek a cégcsoport minden tagvállalatában, így az MKT-ban is megvalósulnak.

Az MKT 2015 májusában vezérigazgatói utasítás formájában bevezetett Adatvédelmi szabályzata megfelel a macedón Adatvédelmi törvény rendelkezéseinek. 2016 októberében a vonatkozó vezérigazgatói utasítás egy újabb melléklettel egészült ki, mely a korábbinál alaposabban szabályozza az adatvédelmi csapat által ellenőrzött személyes adatok védelmére irányuló tevékenységet.

A DPO-csapat 2017. évi további főbb tevékenységei a következők voltak:

- Új termékek, szolgáltatások és IT-rendszerek bevezetése során adatvédelmi támogatást biztosít a projektek számára. Nagyon fontos a DPO korai projektfázisokba történő bevonása.
- Aktív résztvevője a megbízások adathandling megállapodásokban lefektetett jogok és kötelezettségek meghatározásának.
- Feladatai közé tartozik a személyes adatvédelmi képzések megvalósítása az értékesítési pontokon dolgozó munkavállalók számára (a képzések elvégzése rögzítésre került a munkavállalók személyzeti adatai között);

- szakvélemény biztosítása az elektronikus hírközlési törvény rendelkezései szerint bizalmasan kezelendő és a hatóságok kérésére adatszolgáltatás keretében átadandó adatok beazonosítása tekintetében, illetve részvétel a jogszerű lehallgatásra irányuló adatszolgáltatási kötelezettség értelmezése terén.

Az adatszolgáltatási időszak során az MKT a következő adatvédelmi felülvizsgálatokat és ellenőrzéseket végezte:

- a DPO által a 2017. évi terv alapján elvégzett adatvédelmi ellenőrzések;
- rendszeres ellenőrzések az adatvédelmi igazgatóság részéről (ezen ellenőrzések 2016-ban kezdődtek, és 2017-ben is folytatódtak);
- ügyfélpanaszok alapján indított rendkívüli ellenőrzések az Adatvédelmi igazgatóság részéről (fontosnak tartjuk kihangsúlyozni, hogy egyik esetben sem született a vállalatot elmarasztaló döntés);
- online csoport adatvédelmi audit és önellenőrzés.

A 2018. év fő feladata az új, a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló rendelet (GDPR) bevezetésének megkezdése.

A Macedón Köztársaság teljes jogú EU-tagságra pályázik, és ennek körében kötelező a GDPR beemelése a nemzeti jogalkotás rendjébe. Az új adatvédelmi törvény tervezete már elkészült (a GDPR alapján), és a közeljövőben várható a bevezetés megkezdése. Az MKT projekt csapat hoz létre a GDPR bevezetésére.

2.6 BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNESES TEREK

Annak érdekében, hogy a magyar és a macedón mobiltelefon-előfizető ügyfelek igényeit megfelelően magas színvonalon szolgálják ki a mobiltávközlési hálózatok, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között, 2009 júniusában a macedóniai szolgáltatók között kiosztották az UMTS-licenceket. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett hazánkban az LTE-szolgáltatás elindítására is, mely szolgáltatás kereskedelmi értékesítése 2012-ben megtörtént. 2017 év végére a 800 MHz-es sávban megszerzett frekvenciahasználati jogosultság lehetővé tette, hogy Magyarország lakosságának közel 100%-a igénybe vehesse a Magyar Telekom LTE-szolgáltatását.

Az LTE-hez kapcsolódó hálózatok telepítése felerősítheti a közösségek érdeklődését az elektromágneses terekkel kapcsolatban, ami megnöveli a téma kezelésével kapcsolatos vállalati stratégia fontosságát.

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

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

A Deutsche Telekom vállalatcsoporton belül az elektromágneses terekkel (electromagnetic fields, EMF) kapcsolatos kérdéseket az EMF-témához kapcsolódó célkitűzésekben, az úgynevezett EMF-politikai ajánlásokban kezelik, kiemelve az átláthatóságot, az információszolgáltatást, a kutatás támogatását, illetve az ez utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom 2004 óta, a Makedonski Telekom 2011 márciusa óta tartja magára nézve kötelezőnek.

A megelőző intézkedések támogatásaként mind a Magyar Telekom, mind a Makedonski Telekom dedikált EMF-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 Deutsche Telekom EMF-politikai ajánlásokról a **Deutsche Telekom honlapján** található angol nyelven.

Mindezek keretében a Magyar Telekom és leányvállalatai mindent megtesznek, hogy hatékonyan tudják kezelni a panaszokat és az érdeklődő kérdéseket.

Az EMF-politikát a Makedonski Telekom is elfogadta. A politika meghatározza a mobiltávközlési technológiák felelős használatára vonatkozó alapelveket. A dokumentumban kötelezettséget vállalunk a nagyobb átláthatóságra, a tájékoztatás biztosítására és a megfelelő folyamatokban való részvétellel.

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 áthelyezése vagy az adóteljesítmény megfelelő mértékű csökkentésére is sor kerülhet.

Amennyiben az antennák közelében munkát végző Magyar Telekom-alkalmazottak ismeretlen rádiófrekvenciás jelforrással találkozhatnak, úgy a számukra biztosított RADMAN személyi sugárzásmérővel határozzák meg a biztonságos zóna határát, így elkerülve az esetleg felmerülő egészségügyi kockázatokat.

A Magyar Telekom mobilhálózatának a mindenkorai törvényi határértékeknek való megfelelését – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják.

A vállalat minden egyes bázisállomás-éleltetés, illetve toronytelepítés előtt a releváns szabályozások által előírt folyamatok szerint jár el, 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 mesze 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.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság szakértő kollégáival az év folyamán több alkalommal egyeztetünk, mérési igényeikhez adatokat szolgáltatunk.

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom 2017-ben is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználatl kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

A készülékekre vonatkozó SAR-értékek a telefonok dobozaiban lévő használati utasításokban megtalálhatóak, továbbá a Telekom-üzletekben is hozzáférhetőek.

Kutatás

A világ lakosságának nemionizáló elektromágneses sugárzásból, elektromágneses terekből eredő terhelése 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 huszonöt éve kutatják és elemzik. A tudományos kutatások a mai napig nem tudták igazolni, hogy a mobiltávközlésnek bármiféle negatív egészségügyi hatása volna az emberi szervezetre.

Az eddigi legnagyobb ilyen kutatás, a WHO-IARC (International Agency for Research on Cancer) 13 ország részvételével szervezett INTERPHONE projektje 2011-ben lezárult. A WHO-IARC az INTERPHONE projektet 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 ötvözetei, a talkumos hintőpor, a hálózati frekvenciájú mágneses tér és a mobiltelefon-használat is.

A Magyar Telekom a GSM Association-tagságán keresztül közvetlen 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. A Deutsche Telekom Csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

A három hazai mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban jött létre és a 2017-es év folyamán is folyamatosan üzemelt egy információs célú EMF-portál. E portálon kérdések tehetőek fel EMF-témakörben, megtekinthetőek a legfrissebb, a témára vonatkozó hírek, valamint az operátorok által külső szervezetekkel végeztetett EMF-célú mérések és kutatások eredményei.



3.

BESZÁLLÍTÓK

1 NO POVERTY



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



4 QUALITY EDUCATION



5 GENDER EQUALITY



6 CLEAN WATER AND SANITATION



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



10 REDUCED INEQUALITIES



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



13 CLIMATE ACTION



14 LIFE BELOW WATER



15 LIFE ON LAND



16 PEACE AND JUSTICE STRONG INSTITUTIONS



A Magyar Telekom számára fontos a korrupció elleni fellépés és az etikus magatartás, ezért szállítóitól elvárja, hogy elfogadják antikorrupciós nyilatkozatát, a Szállítói Működési Kódexet és a Magyar Telekom Koltánpolitikáját. Ezen előírásokat a szerződés előfeltételeként minden beszállítónak meg kell ismernie, el kell fogadnia, és meg kell felelnie az azokban rögzített elvárásoknak.

A Magyar Telekom Csoport méreténél fogva jelentős hatással van a gazdaság többi szereplőjére is, ezért felelőssége nem korlátozódhat a vállalat határain belülre. Emellett kockázatkezelési szempontból is lényeges, hogy olyan szállító partnerekkel lépjen üzleti kapcsolatba, melyeknek gazdasági, társadalmi, környezeti teljesítménye megfelelő. Ennek érdekében a vállalatcsoport fenntarthatósági szempontból is menedzseli beszállítói kapcsolatát. A szállítói kapcsolatok csoportszintű koordinációját a Beszerzési és logisztikai igazgatóság biztosítja, egyrészt központi beszerzési szolgáltatás nyújtása útján, másrészt a tagvállalatok beszerzésszakmai szervezeteinek közreműködésével.

A szállítók szabályozott, a versenytisztaságot biztosító, átlátható és dokumentált beszerzési eljárások során kerülnek kiválasztásra, amelyek folyamatos kontroll alatt állnak a Deutsche Telekom Csoport által közösen használt Internal Control System (ICS) segítségével. A rendszer az ellenőrzés mellett ösztönöz folyamataink fejlesztésére és gyorsítására is.

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

A szállítói kapcsolatok egyik eszköze a **Beszerzési és logisztikai igazgatóság honlapja**. A regisztrációt követően a szállítók a számukra kialakított interaktív oldalakon közvetlenül elérik a hírlevél-szolgáltatást, a szállítóminősítési rendszert, az ajánlatok kezelésére használt OneSource rendszert, az elektronikus számlázással kapcsolatos tudnivalókat, illetve hasznos információkat találnak a beszerzési eljárásokkal, fenntarthatósági elvárásokkal kapcsolatban.

A szállítók referenciái, gazdasági helyzete, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos képességei – a Beszerzési és logisztikai igazgatóság internetes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben kerülnek értékelésre. Ez a szállítói előminősítési rendszer biztosítja minden regisztrált szállító részére a fenntarthatósági szempontú kérdőív kitöltését és annak kiértékelését is. Az eredmények segítenek a kockázatok feltárásában, és a szállítókkal történő közös fejlesztés lehetőségét is biztosítják. A minősítési eredmények fontos tényezői a szállítókiválasztási folyamatnak.

A termékeket és szolgáltatásokat a vállalat minősített szállítóktól szerzi be. A regisztrált szállítókat a kérdőív kitöltését követően online módon azonnal tájékoztatjuk a szállítóminősítés során elért eredményeiről. 2017-ben a megrendelések értékének több mint 82%-át ✓ minősített külső szállítóktól szereztük be, 977 ✓ partneren keresztül.

A Magyar Telekom Szállítói Működési Kódexe az alábbi irányelveket és dokumentumokat tartalmazza:

- **Működési Kódex**
- **Emberi Jogok és Alapelvek Kódexe**
- **Sokszínűségi Politika**
- **A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája**
- **Pénzügyi Etikai Kódex**
- **Felelős Társaságirányítási Nyilatkozat**
- **A Magyar Telekom Csoport Minőségpolitikája**

A Magyar Telekom 2016–2020-ig tartó fenntarthatósági stratégiájának egyik pillére, hogy a fenntarthatóság iránti elkötelezettségünket hangsúlyosabban közvetítsük a mindennapi üzletvitelünkben aktív szerepet játszó beszállítók irányába. Ez csak úgy lehetséges, ha új és ambiciózus célokat tűzünk ki, és ha minden érintett bevonásával követjük a legjobb gyakorlatokat. Ezért hoztuk létre a Magyar Telekom Fenntarthatósági webaudítját, amely egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdéssorozat. Az értékelésben külön figyelmet kap, hogy a beszállítók saját partnereiktől is elvárják-e bizonyos fenntarthatósági irányelvek teljesülését. A kapott válasznál az adott beszállító iparág szerinti súlyozással kapja meg a végleges pontszámát. 2017-ben a felmérésben 35 vállalat vett részt közvetlenül, ami a beszerzési érték 21,07%-ának ✓ felel meg (ez az érték 2015-ben 10,86%, 2016-ban 3,83% volt). A válaszadókat értesítettük eredményeikről, és témakörök szerint is visszajelzést kaptak teljesítményükről. Ezenfelül még részletesebb tájékoztatást adtunk e-mailben vagy telefonon azon partnereknek, akik erről külön érdeklődtek. 2017 során egyetlen szállító esetében sem találtunk értékeléseink alapján nemmegfelelőséget, így incidenskezelési folyamat indítására nem került sor. A Magyar Telekom mindennapjaiban elkötelezetten, proaktívan és átlátható módon tesz azért, hogy a fenntarthatóság az identitásának részévé váljon, és képessé tegye partnereit is a fenntartható fejlődésben való tudatos részvételre. Ezért kifejezetten örülünk együttműködésünknek, melynek keretében jobban megismerhetjük a vállalatok fenntarthatósági működési kereteit.

A 2016-ban értékelt legjobb 3 beszállítót a VIII. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés keretében jutalmaztuk 2017. június 12-én. A rendezvényen „Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója 2016” címben részesült az amerikai Infinera Corporation és a román ROMKATEL SRL mellett a magyar Nokia Solutions and Networks TrafficOM Kft.



Aktív beszállítóink fenntarthatósági értékelésére a nemzetközi szinten ismert és működő, illetve a Deutsche Telekom által is használt és támogatott EcoVadis értékelő rendszert alkalmaztuk. Stratégiaileg kiemelten fontos és nagy kockázati tényezővel rendelkező beszállítóinkat hívjuk meg, hogy az EcoVadis részletes szempontrendszer alapján nyilatkozzanak működési gyakorlatokról. Ennek keretében közvetlenül 7, közvetve pedig 15 beszállítónk került értékelésre társadalmi, környezetvédelmi, gazdasági és fenntartható beszerzési szempontok alapján 2017-ben. Ezek a beszállítók az éves megrendelési érték 40,59%-át ✓ adták, mely érték 2014-ben 39,5%, 2015-ben 37,42%, 2016-ban 33,23% volt.

A fenntartható szállítóilánc-menedzsment folyamatairól elérhető egy – a Magyar Telekom minden munkavállalója által hozzáférhető – online tananyag, illetve ezen témákban 2017-ben több csatornán is tájékoztattuk érintett kollégáinkat. A belső, intranetes felületen elérhető oktatási anyag tartalmazza az összes folyamatot, azok részletes leírását és a témák szerinti kontaktokat.

A 2016–2020 közötti időszakra vonatkozó fenntarthatósági stratégia egyik kiemelt prioritású eleme, hogy a Magyar Telekom fenntarthatóság iránti elkötelezettsége váljon beszállítóink üzletének részévé, és csökkenjen beszállítóink CO₂-kibocsátása.

A fenntartható beszállítóláncmenedzsment-folyamat részeként, a hatékony működés támogatásához létrehoztunk egy munkacsoportot, melynek tagjai felelősek és eljárnak a beszállítókkal kapcsolatosan felmerülő incidensek, a negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi hatások esetén. A munkacsoport állandó tagjai a Vállalati fenntarthatósági központ, a Beszerzési és logisztikai igazgatóság és a Társaság-irányítási és általános jogi osztály munkatársai, kiegészítve az incidensben érintett megrendelő szervezet munkatársaival és az incidenst kiváltó téma szakértőivel. A munka támogatására került kialakításra az incidenskezelési folyamat, amely meghatározza az ilyen esetekben szükséges teendőket. Az incidenskezelési folyamat vizsgálja a kiváltó eseményt, a beszállító stratégiai fontosságát, az adott eset súlyosságát, elemzi a beszállító reakcióját, és útmutatást ad a megoldási lehetőségekre. Ilyen folyamatra 2017-ben nem került sor, mert a vizsgálatok nem tártak fel negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi nemmegfelelőséget. Ezért 2017-ben nem került sor beszállítói szankcionálásra vagy szerződésbontásra.

A beszállítói kapcsolatok fenntarthatóvá alakítását a Deutsche Telekom is jelentősen támogatja ágazaton belüli kezdeményezéseken keresztül (JAC – Joint Audit Cooperation), aminek köszönhetően világszerte auditokat végeztek a kiválasztott beszállítóknál. Az auditok egységes szempontrendszerrel elősegítik és biztosítják a minimális társadalmi és környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést a különböző tagvállalatok közötti közös beszállítók esetén is. A közös csoportstenderdeknek való megfelelés értelmében 2017-ben a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 16 beszállító a Magyar Telekom partnereként is közvetve értékelésre került, ami az éves megrendelési érték 36,91%-a ✓ (ezen érték 2014-ben 20,10%, 2015-ben 18,32%, 2016-ban 15,05% volt). Az audit eredményétől függően korrekciós akciós tervet kapnak a gyengébben teljesítő beszállítók, melyet igény esetén ismételt audit is követ.

A VÁLLALATUNKNÁL BESZÁLLÍTÓKRA ALKALMAZOTT ÉRTÉKELÉSEK KOCKÁZATI SZEMPONTRENDSZERÉT AZ ALÁBBIK ALAPJÁN AZONOSÍTOTTUK

	EVOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS
Antikorrupció és vesztegetés	✓	✓	✓	✓
Összeférhetetlenség	✓	✓	✓	✓
Csalás	✓	✓	✓	✓
Pénzmosás	✓	✓	✓	✓
Versenyellenes gyakorlat	✓	✓	-	✓
Szellemi tulajdonjogok tisztelete	✓	✓	✓	-
Marketing- és reklámüzenetek szavahihetősége	✓	✓	✓	-
Fogyasztói és ügyféladatokat védelme és titoktartás	✓	✓	✓	✓
Alapvető szolgáltatásokhoz vagy termékekhez való hozzáférés	✓	✓	-	-
Partneri és beszállítói adatok védelme és titoktartás	-	✓	-	✓
Munkatársi és alkalmazotti adatok védelme és titoktartás	-	✓	✓	✓
Üzletmenet-folytonosság	-	✓	-	-

A Deutsche Telekom országhatárokat átvéelő kezdeményezés-ként hozta létre 2014-ben a „Together for Strong Brands” programot, mely a beszállítók fejlesztését szolgáló kezdeményezés. Ennek keretében több kulcsfontosságú, ICT-termékekkel foglalkozó beszállítóval alakult ki együttműködés. A cél az, hogy közös megoldásokat találjunk a felmerülő problémákra, amivel mindenki számára előnyös helyzetet teremtünk, mivel mindennek olyan pozitív hozadékai vannak, mint a munkavállalói lojalitás, a motiváció, a termelékenység növelése vagy a termékminőség javítása. 2017-ben 3 beszállító csatlakozott a programhoz – így már összesen 14-en vannak. 2017 főbb eredményei közé tartozik a 8,8%-os kibocsátáscsökkenés, a 7,4%-os fluktuációcsökkenés a feljavított munkakörülményeknek köszönhetően és a fenntarthatósági menedzsmentrendszer, célok, megvalósítási tervek kialakítása.

A beszerzési eljárások során a fenntarthatósági folyamattal párhuzamosan megfelelési szempontból is átvilágításra kerülnek a potenciális beszállítók, erre 2017-ben nem volt példa.

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

Ezek az elektronikus megoldások jelentősen csökkentik a beszerzési folyamat átfutási idejét, emellett a megrendelések e-mailben történő kiküldése minimálisra csökkentette a papíralapú dokumentumok mennyiségét. A közvetlen elektronikus beszerzési tranzakciók (CPEX) aránya az elmúlt években folyamatosan magas szinten volt, 2017-ben elérte az összes megrendelt tétel 91,3%-át (2012-ben 59%, 2013-ban 64%, 2014-ben 66%, 2015-ben 69%, 2016-ban 89,9% volt).

	EVOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS
Környezetvédelem	Termelés okozta környezeti kockázatok csökkentése	✓	✓	✓
	Energiafogyasztás és üvegházhatású gázok	✓	✓	✓
	Vízgazdálkodás	✓	✓	✓
	Biodiverzitás	✓	✓	✓
	Helyi szennyezések	✓	✓	✓
	Anyagok, vegyszerek kezelése	✓	✓	✓
	Hulladékgazdálkodás	✓	✓	✓
	Termékéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓
	Ingatlanéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓
	Fenntartható fogyasztás ösztönzése	✓	✓	-
Társadalom	Fenntartható erdő- vagy papírpolitika	-	✓	-
	Ügyfélegészség és -biztonság	✓	-	✓
	Alkalmazotti egészség és biztonság	✓	✓	✓
	Munkakörülmények	✓	✓	✓
	Munkaerő-kapcsolatok	✓	✓	✓
	Karriermenedzsment	✓	✓	-
	Gyerek- és kényszermunka	✓	✓	✓
	Diszkrimináció	✓	✓	✓
	Alapvető emberi jogok	✓	✓	✓
	Ügyfélegészség és -biztonság	-	✓	-
Beszerzés	Fenntartható beszerzési charta	✓	✓	-
	Vevő képzése a beszállítói láncban belüli problémákról	✓	✓	-
	Társadalmi vagy környezetvédelmi szerződési feltételek integrálása	✓	✓	✓
	Rendszeres beszállítóértékelés	✓	✓	-
	Beszállítók auditálása	✓	✓	-
	Korrekciós intézkedések a szállító kapacitásbővítésének megkönnyítésére	✓	✓	-
	Vevő értékelése fenntarthatósági teljesítménye alapján	✓	✓	✓
	Beszállítók előminősítése az értékelést megelőzően	-	✓	-
	Azonosított kockázatok és hatások	✓	✓	✓
	Konfliktusövezetekből származó ásványkincsek	✓	✓	✓

A 2016-ban továbbfejlesztett vállalatirányítási rendszer (DT-csoport One.ERP) 2017-ben továbbfejlődött, gördülékenyebbé váltak az ott futó megrendelések. A hálózatreleváns ingatlaneszközökhöz, valamint a technológiai terület eszközmozgásához kapcsolódó fejlesztési és üzemeltetési folyamatokat támogató rendszerben (PSL) elektronikusan feladott igények aránya 95,4% volt 2017-ben. Amíg 2016-ban a teljesen elektronikusan, a beszerzési terület beavatkozása nélkül kiküldött megrendelések aránya 83,89% volt, addig ez az arány 2017-re 98,3%-ra emelkedett.

2017-ben a beszerzési üzleti folyamatok továbbfejlesztése érdekében elkezdtük a robotizáció lehetőségének vizsgálatát (pl. szállítói átvilágítás, riporting).

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

A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be termékeket és szolgáltatásokat helyi¹² szállítóktól. 2017-ben szállítóink közel 80%-a ebből a kategóriából került ki. A helyi szállítótól vásárolt termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárulunk a munkahelyek megtartásához.

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

Termékek esetén létezik az alapanyagokra vonatkozó fekete- és szürkelista. A feketelistán szereplő alapanyagot tartalmazó terméket tilos beszerezni, a szürkelistán feltüntetett anyagokat tartalmazó termékek beszerzése pedig nem támogatott.

A kármegelőzés és a szállítási idő minimalizálása érdekében veszélyes anyag vagy készítmény beszerzése esetén – az indokolt minimális készletezés és tárolás kivételével – a szállítótól közvetlenül kerül az anyag a belső igénylőhöz. A költséghatékonyság növelése és a szállítási utak csökkentése céljából növeljük a szállítók által menedzselt készletek arányát (VMI 70,5%). Ennek lehetőségét szállítási szerződéseink megkötése, illetve felülvizsgálata során a partnerrel közösen megvizsgáljuk.

A **Makedonski Telekom** szervezeti egységei a beszerzés, a logisztika és az ingatlan területek támogatásával kezdeményezhetik az anyagok és termékek beszerzését, melynek során felelősek a környezetvédelmi szempontok érvényesítéséért. Az új beruházások esetén a beszerzéseket kezdeményező szervezeti egységeknek különös figyelmet kell fordítaniuk az energiahatékony eszközök beszerzésére. A beszállítómenedzsment során ellenőrizzük az adott beszállító társadalmi felelősségvállalási és környezetvédelmi tevékenységét, ami terveink szerint a jövőben bekerül a szállítói értékelési szempontok körébe. Minden új és meglévő beszállító esetében elő- és utóértékelést végzünk, amely többek között fenntarthatósági szempontú önellenőrzést is tartalmaz. Ennek eredményeként a Makedonski Telekom kizárólag stabil pénzügyi hátterű, a társadalmi felelősségvállalás terén megfelelően teljesítő és elismert vállalatokkal folytat üzleti kapcsolatot.

HELYI TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKARÁNYA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓

TAGVÁLLALATOK ¹³	2013	2014	2015	2016	2017
Magyar Telekom Nyrt.	74%	67%	74,5%	78,9%	77,8%
T-Systems Magyarország	75%	80%	77,8%	78,46%	84,32%
Makedonski Telekom	79%	64%	65% ¹⁴	67%	65%
T-Mobile Macedonia	56%	46%	-	-	-

(12) Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók.

(13) A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai.

(14) A T-Mobile Macedonia AD beolvadt a Makedonski Telekom AD-ba 2015. július 1-jei hatállyal.



4.

ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

4.1. Ügyfél-elégedettség	35
4.2. Ügyfélvisszajelzések kezelése.....	36
4.3. Ügyfeleink bevonása.....	36

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



13 CLIMATE ACTION



17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



4.1 ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez átfogó ügyfélelégedettség-mérést a lakossági ügyfelek, félévente a kis- és középvállalati előfizetők körében a telekommunikációs területen világszerte alkalmazott T*RIM elégedettségi kutatási módszertan használatával. Ennek köszönhetően folyamatosan figyelemmel tudja kísérni az előfizetők általános elvárásai szintjét, illetve a Magyar Telekommal szembeni elégedettségük alakulását.

A mérések eredményeként egyrészt képződik egy, az összes ügyfélre vonatkozó, valamint az egyes vevőcsoportok elégedettségét külön-külön értékelő indexszám, mely követhető és könnyen értelmezhetővé teszi az időbeni változásokat. Másrészt a szolgáltatás elemek részletekbe menő vizsgálatának köszönhetően nyomon követhető az ügyfél elégedettségére ható tényezők aktuális megítélése, vagyis hogy a Magyar Telekom a tevékenységeinek mely területein teljesít – az ügyfelek értékelése szerint is – kimagaslóan, illetve mely területek azok, ahol minőségjavító intézkedések szükségesek akár a korábbi saját teljesítményéhez, akár a versenytárs szolgáltatók eredményéhez képest.

A T*RIM elégedettségi vizsgálat 2017 folyamán módszertani változáson ment keresztül. A megváltozott piaci viszonyokhoz alkalmazkodva a mobil- és vezetékes telekommunikációs szolgáltatókkal szembeni elégedettség már nem külön, hanem integrált mérés keretein belül kerül lebonyolításra. A felmérés telefonos interjúk formájában történik, szakmailag indokolt nagyságú, rétegű és súlyozású mintákon. A vizsgált kérdéskörök tartalma alapvetően nem változott, de a módszertani váltás miatt 2017-ben új idősor indítása volt szükséges.

T*RIM – Lakossági ügyfélkör

A 2017-es eredmények alapján a Telekommal szembeni elégedettségi szint megfelel az iparág európai szintű átlagának, sőt a Magenta 1-es ajánlati csomagokkal a top 33%-os szintet is túlszárnyalja. Az utolsó három negyedévben összességében kiegyensúlyozott visszajelzések érkeztek az ügyféloldalról. A mobilszolgáltatásokat igénybe vevő előfizetők egyre magasabb elégedettségről tesznek tanúbizonyságot. A mobilszolgáltatásokat igénybe vevő előfizetők egyre magasabb elégedettségről tesznek tanúbizonyságot, ezáltal valamelyest elégedettebbek, mint a vezetékes oldali ügyfelek, akik visszajelzése ugyanakkor mindhárom negyedévben stabil képet mutat.

A Magyar Telekom legfőbb erősségei közé tartozik a kínált szolgáltatások és termékek összessége és azok megújuló kínálata. Folyamatos fejlődés figyelhető meg a mobilinternet-kapcsolat stabilitását és sebességét értékelő szempontok terén. A 2017-es év végére a Magyar Telekom megítélése pozitívan változott a rendelésekkel kapcsolatos folyamatok hatékonysága terén, illetve a szolgáltatások megrendelése és módosítása is gördülékenyebbnek bizonyult.

T*RIM – Kis- és középvállalatok

Az elégedettségi mérés 2017-es módszertani váltásából adódóan a KKV-csoportban is csak az ebben az évben érvényesülő trendekből lehetséges a következtetéseket levonni.

A lakossági méréshez hasonlóan a mobilos ügyfelek elégedettsége még erősebb a vezetékes szolgáltatást használó előfizetőkkel összehasonlítva. Ugyanakkor a vezetékes előfizetők pozitív visszajelzéseiből egyre jobban látszik, hogy értékeli a hűségű ügyfeleknek adott többletértéket, kedvezményeket, illetve sikerült jelentős előrelépést tennie az adminisztrációs ügyintézésrel kapcsolatos elégedettség terén is.

Összességében a Magenta 1 Business kedvezménycsomag ügyfélkörre bizonyul a legelégedettebbnek, sőt az év elejéhez képest is tudott javulást mutatni. A vizsgált tényezők túlnyomó többségénél sikerült a korábbiakat meghaladó elégedettségi átlagértéket elérni.

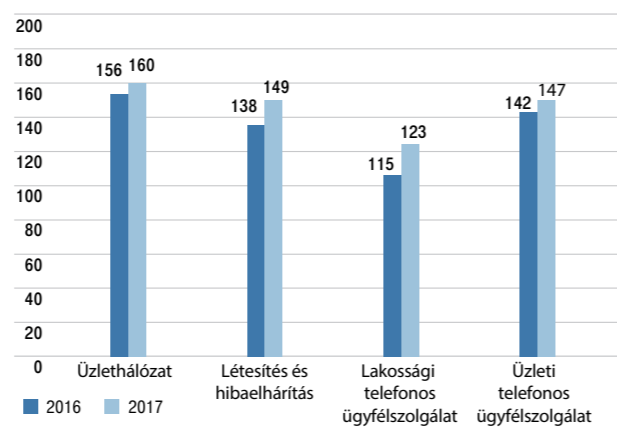
NG ICCA

Az általános elégedettségmérés mellett az egyes ügyfélkapcsolati eseményekkel való elégedettséget a Next Generation International Customer Contact Analysis (NG ICCA) felmérés keretein belül kísérjük figyelemmel. A mérés célja nyomon követni az ügyfelek által érzékelt kiszolgálási minőséget, illetve információt szerezni az előfizetők elégedettségéről, a Magyar Telekom ügyfélszolgálatával vagy az önkiszolgáló csatornáival kapcsolatos benyomásokról.

A megkeresés tranzakcióalapú, az ügyfeleket az ügyfélkapcsolati esemény után 2–48 órán belül kérdezzük meg. A mérés a lakossági és az üzleti ügyfélkörre egyaránt kiterjed.

Az átfogó elégedettséget –200-tól +200-ig terjedő skálán értelmezzük. A kutatásba bevont főbb csatornák szerinti átfogó elégedettségi mutatók 2017-ben a következőképp alakultak:

ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓK 2016-BAN ÉS 2017-BEN CSATORNÁNKÉNT



Az átfogó elégedettséget és a szabad szöveges véleményeket, megjegyzéseket összefüggéseikben folyamatosan elemezzük, hogy még részletesebb kép alakuljon ki a Magyar Telekom ügyfeleinek visszajelzéseiből.

A T-Systems Magyarország az ügyfélelégedettség-méréseket jelenleg többszintű méréseken keresztül végzi.

Stratégiai elégedettségi kutatás

Az éves elégedettségi kutatás lebonyolítása a Magyar Telekom Csoport Stratégiai igazgatóságának támogatásával, külső partner segítségével történik. A kutatásban az ügyfelek IT- és telco-döntéshozóit kérdezzük meg a T-Systems szolgáltatásaival és ügyfélszolgálatával való elégedettségükről.

A kutatás során személyes mélyinterjúkra és kérdőíves felmérésre is sor kerül. A kérdőíves kutatási szakaszban a teljes ügyfélkörből véletlenül kiválasztott megközelítőleg 400 céget keresünk meg. A mélyinterjú a nagyvállalati szegmens top50, a középvállalati szegmens top20 ügyfele körében kerülnek felvételre. A kérdőíves és mélyinterjú felvétele alapvetően anonim módon történik, de a válaszadóknak lehetőségük van névvel is vállalni az interjút.

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

Az eredmények a T-Systems összteljesítményére, szolgáltatási területeire és vertikumaira lebontva kerülnek feldolgozásra és bemutatásra az érintett szakterületek képviselői számára.

Az egyes vertikumok és szakterületek az eredmények alapján ügyfélelégedettség-növelő akciótervet dolgoznak ki. Az év végén az akciótervek megvalósulásáról átfogó, minden vertikumot felölelő összefoglaló készül.

A T-Systems elégedettségi kutatás eddigi eredményei alapján elmondható, hogy a T-Systems összteljesítménye stabilan magas és kiegyensúlyozott. A nagyvállalati ügyfeleken belül az állami és a top50-es ügyfélkör elégedettségi szintje tendenciózusan kiemelkedő, a nem állami nagyvállalatok és a középvállalatok elégedettsége jellemzően magas.

2017-ben az összelégedettség szintje nőtt a megelőző évekhez képest, amelynek háttérében a középvállalati szegmens jelentős erősödése áll. Az elégedettség egyre kiegyenlítettebb a szegmensek között, miközben az állami ügyfelek elégedettsége továbbra is kimagasló.

Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

Kapcsolattartói elégedettségi kutatásra minden negyedév végén kerül sor azon ügyfelek esetén, akik igénybe vették a T-Systems telefonos vagy e-mailes hibabejelentési, ügyintézési folyamatait. Így azon ügyfelek kapcsolattartóit kérdezzük meg,

akik hibabejelentéseikkel, panaszaikkal a Vállalati ügyféltámogatási ágazathoz vagy a T-Systems Service Deskhez fordultak.

A mérés partner bevonásával (a Magyar Telekom Csoport Stratégiai igazgatóságának támogatásával) minden negyedév végén kb. 200 kapcsolattartó telefonos megkeresésével történik; a kapott válaszok alapján az értékelés a negyedév zárását követően készül el. A negyedik negyedéves mérés zárását követően elkészül a kapcsolattartói elégedettségi kutatás éves összefoglalója, amelyet bemutatunk a szakterületeknek.

2017-ben mindkét csatorna magas szinten teljesített, és kifejezetten pozitív hatást gyakorolt a T-Systems megítélésére. Mind az ügyintézés folyamata, mind az ügyintézők szakmai felkészültsége, kompetenciája és ügyfelekkel való bánásmódja kiemelkedő megítélésű. Az év során az ügyintézéseket nagy többségében gördülékenynek és sikeresnek tartják az ügyfelek. Az ügyintézés időtartama jellemzően megfelel a TSM által vállalt SLA-nak és az ügyfelek elvárásainak.

Vállalati ügyféltámogatási ágazat (VÜK)

A Vállalati ügyféltámogatási ágazat tevékenységével kapcsolatban az ügyfelek elégedettségének mérését havonta végezzük. A kutatás során azon ügyfelek közül választanak, akik az adott időszak alatt kapcsolatba kerültek a call centerrel. További szempont, hogy az adott ügyfél rendelkezik-e dedikált kapcsolattartóval, és a kapcsolattartó beleegyezett-e a megkeresés lehetőségébe.

Az elégedettség mérése során az ICCA-módszertan alapján kialakított kérdőív alkalmazására kerül sor. A mérést a függetlenség biztosítása érdekében a T-Systems piackutató partnere végzi el. A partner havonta 70-100 interjút készít, melynek végeredményét egy –200-tól +200-ig terjedő skálán kapja vissza a T-Systems.

A kapott eredmények a Vállalati ügyféltámogatási ágazat munkatársai egyéni ösztönzőrendszerének szerves részét képezik.

ICCA-CÉLÉRTÉK 2017-BEN	ICCA-EREDMÉNYEK 2017-BEN
CC: 115	CC: 127,5
Dedikált: 165	Dedikált: 162,6
Kijárók: 180	Kijárók: 167,6
Aggregált eredmény: 141,3 pont	

Hibabejelentésekhez kapcsolódó ügyfélelégedettség-mérés

A hibabejelentésekkel a T-Systems Service Deskjét megkereső ügyfeleket a hiba megoldásáról tájékoztató e-mailek a kérdőívre mutató egyedi linket is tartalmaznak. Az ügyfelek által visszaküldött értékeléseket dedikált menedzser követi figyelemmel és dolgozza fel napi szinten. Amennyiben indokolt, azonnali kivizsgálást, intézkedést kezdeményez.

Az ügyfelektől kapott értékeléseket, az általuk megfogalmazott kritikákat hetente áttekintjük, ami további intézkedések megfogalmazását és megvalósítását eredményezheti ügyfeleink elégedettségének javítása érdekében.

A **Makedonski Telekomnál** az ügyfél-elégedettség mérése ugyancsak TRI*M, NGICCA és Web ICCA módszertan alapján történik.

Az NG ICCA módszertannal az ügyfél-elégedettséget minden releváns területen vizsgáljuk, azaz a felmérés az üzletekkel, D2D-üzletkötőkkel, személyes ügynökökkel, ügyfélszolgálatokkal (bejövő-kimenő), műszaki segítséggel, illetve az üzleti call centerrel, a helyszínen dolgozó műszaki csoportokkal (létesítés és hibaelhárítás), az önkiszolgáló rendszerrel (IVR) kapcsolatos elégedettségre is kiterjed. A kérdőíves megkeresések rendszeressége napi szintű.

Az NG ICCA használata a lakossági ügyfélkörben a legelterjedtebb, a vállalati szegmensben a csatornáinkon történő kapcsolatfelvételnél vesszük igénybe.

Általában elmondható, hogy a Makedonski Telekom ugyanazon a szinten tud teljesíteni az ügyfélkör elégedettsége vonatkozásában. A 2016-os új platformra migrálás stabilizálta az ügyfélszolgálatot, illetve még jobb eredményeket hozott 2017-ben. Ezenfelül az IVR-átalakítás hozzájárult a vevői ügyfél-elégedettség növekedéséhez is.

A TRI*M elégedettségmérés egy másik eszköz a Makedonski Telekom integrált ügyfelei lojalitásának és megtartásuk hatékonyságának mérésére. A TRI*M kutatás rendszeresen kerül lebonyolításra mind a lakossági, mind az üzleti ügyfelek körében: negyedévente a lakossági, kétszer egy évben az üzleti vevőkörben.

A Makedonski Telekom TRI*M indexével vezető pozícióban van mind a hazai piacon lévő integrált szolgáltatók között, mind a DT-csoporton belüli telekommunikációs cégek eredményeivel összehasonlítva.

A hálózati minőség, az internetkapcsolat stabilitása és sebessége egyértelműen a legerősebb driverek, amelyek megkülönböztetik a Makedonski Telekomot a versenytársaitól. A szolgáltatások közül a Magenta1 egyértelműen vezető az ügyfél-elégedettség és lojalitás tekintetében, ezzel növelve az átlagos 100 pontos TRI*M indexet is.

4.2 ÜGYFÉLVISSZAJELZÉSEK KEZELÉSE

Az ügyfél hangja és jelzése minden esetben fontos számunkra ahhoz, hogy fenntartsuk szolgáltatásaink magas színvonalát az ügyfelek elvárásainak megfelelően. A Magyar Telekom ügyfeleitől érkező visszajelzések folyamatosan segítségünkre vannak szolgáltatásaink, folyamataink kialakításában, rendszeres felülvizsgálatában, átalakításában.

Panaszkezeléskor nagy hangsúlyt fektetünk ügyfeleink elégedettségére és a kiemelt ügyfélmélység biztosítására. Feladatunknak tartjuk, hogy a panaszok vizsgálata és kezelése során minőségi és megnyugtató megoldást nyújtunk ügyfeleink számára. Ennek mentén az egyedi igényekhez igazított megoldásokkal alakítjuk újra élménnyé a Magyar Telekom szolgáltatásainak további használatát az ügyfél részére.

Fontos számunkra, hogy ügyfeleinknek kiemelkedő minőségű szolgáltatásokat nyújtunk, valamint a felmerülő panaszok kezelésekor gyors megoldást biztosítsunk. 2017-ben az előző évhöz képest a panaszok száma 19%-kal csökkent. A korábbi évekhez képest a vizsgálati módszertan megváltozott olyan módon, hogy a jelenlegi módszertan tartalmazza azokat a tranzakciókat is, amelyeket az operátorok közvetlenül a hívásban kezeltek – tehát nem igényeltek kivizsgálást.

Képviseljük, hogy a valós jelzéseken és ügyféligényeken alapuló megoldások, fejlesztések által a Magyar Telekom-ügyfeleknek igényeiknek megfelelő szolgáltatásokat tudunk biztosítani, így szolgáltatásaink használata, a „Telekom-ügyfél vagyok”-élmény a kapcsolat minden szakaszában fenntartható és fejleszthető.

4.3 ÜGYFELEINK BEVONÁSA

Digitális Híd

A kistelepüléseken 2004 óta futó sorozat lényege, hogy a digitális felzárkózás elősegítése érdekében önkéntes telekomos munkatársak megmutatják a kiválasztott településeken élők számára, mire használható az internet, hogyan tudja közelebb hozni a földrajzilag messze élő embereket, és mennyit tud segíteni a hét-



köznapok problémáinak megoldásában, legyen szó akár a biztonságos online fizetésről, akár a személyes adatok védelméről.

2017-ban négy Digitális Híd és három Digitális napközit tartottunk.

Életre kelt kifestők, virtuális mesék, detektívesdi a neten – többek között ezeket kínálta nyáron a Digitális Híd keretében megrendezésre került Digitális napközi, amelyet a Telekom lelkes önkéntesei szerveztek kisiskolások számára Debrecenben. A gyerekek játékos és motiváló feladatok elvégzése közben szinte észrevétlenül sajátították el a biztonságos netezés szabályait.

A Digitális Híd Kistelepüléseken program keretében az elmúlt tizenkét évben több mint 200 kistelepülésen több mint 5000 résztvevőnek tartottak ismeretterjesztést az önkéntesek, és hozzájuk csatlakoztak a média ismert arcai, mint például Novák Péter, Harsányi Levente vagy Galambos Péter. 2017-ben a telekomos önkéntesek Beszterec, Döge, Hajdúsámson és Nádudvar településeken tartottak oktatásokat az érdeklődőknek.

A Föld órája

2017. március 25-én 20:30–21:30 között került megrendezésre A Föld órája elnevezésű, világméretű önkéntes megmozdulás összesen 178 országban, ami rekordot jelent. Magyarországon is rengetegen csatlakoztak a kezdeményezéshez, amihez nem kellett más tenni, mint lekapcsolni egy órára a villanyt. Országosan minden, az akció idejében nyitva tartó Telekom-üzlet csatlakozott a megmozduláshoz, lekapcsoltuk a villanyokat, a kivetítőkre pedig a Föld órájáról szóló anyagok kerültek.



hello holnap! mobilapplikáció

A 2014-es Fenntarthatósági Napon debütált applikációt 2017 végéig több mint 11 000 fő töltötte le. Az app nagyon pozitív értékeléseket kapott a különböző szoftveráruházakban, ahonnan letölthető.



A felhasználók az applikáción keresztül pontokat gyűjthetnek, ezeket forintra válthatják, és eladományozhatják az alkalmazásban felsorolt civil szervezeteknek.

2017-ben véget ért a hello holnap! applikáció harmadik adományozási időszaka. Az alkalmazással a felhasználók több ezer pontot gyűjtöttek össze és 700 000 Ft-ot adományoztak el. 2018. január 1-jén újraindult az adományozás 11 új kedvezményezett szervezet bevonásával.

Telekom Vivicittá

2017-ben 32. alkalommal rendezték meg a Telekom Vivicittá városvédő futást Budapesten, amelyhez két vidéki helyszín, Pécs és Szeged is csatlakozott. A budapesti kétnapos versenyen közel harmincezer futó vett részt, akik csatlakozhattak a Magyar Telekom civil stratégiai partnerét támogató jótékonyági futáshoz is a 2,5 km-es táv teljesítésével. A jótékonyági futócsapat tagjai között üdvözölhettünk olimpikeket és paralimpikeket, a Ferencvárosi Torna Club sportolót, valamint Somogyi Balázs ultrafutót, továbbá a Fenntarthatósági Média Klub képviselőit is. A mezőny Gyurta Dániel és Cseh László úszók rajteljére indult a távra. A futócsapat célja az volt, hogy felhívja a figyelmet az autizmus ügyére, amely egyre több embert érint.



A jótékonyági futócsapathoz virtuálisan bárki csatlakozhatott a közösségi médiában. A csatlakozóknak nem kellett mást tenniük, csak készíteni saját magukról egy futáshoz kapcsolódó fotót, amelyen az elmúlt évek Telekom Vivicitá versenyének bármelyik pólóját viselik, majd ezt a fotót posztolták az Instagramon #egyekvagyunk hashtaggel. A csatlakozók egyben adományt is gyűjtöttek, hiszen a Telekom minden ily módon feltöltött kép után 100 Ft-ot, összesen 2 millió forintot adományozott az Autistic Art Alapítvány javára.

Az autizmus ügyének támogatása 2017-es Telekom Vivicitá versenyepólóján is megjelent: a póló elejét Varga Máté autizmussal élő alkotó rajza alapján készült grafika díszítette.

hello holnap! pontok a Vivicitán

A tavalyi Vivicitán a fenntarthatóság jegyében az Autistic Art Alapítvány mellett a futóknak lehetőségük volt a hello holnap! mobilapplikáción keresztül pontokat gyűjteni a helyszínen kihelyezett, valamint a rajtszámokon található QR-kódok leolvasásával. Egy QR-kód leolvasásával 3 pontot szerezhetek meg, amelyet a Telekom 300 forintra váltott. Ezt az összeget tudta az applikáció használója eladományozni az appban lévő 9 civil szervezet valamelyikének.

A futóversenyen a futók 3, a szurkolók 1 hello holnap! pontot gyűjthettek be, a különleges Suhanj! futamon indulók pedig extra pontot szerezhetek, ha az alapítvány versenyzőit támogatva futották le a távot.

Telekom Közösségi Kertek

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2017-ben is folytatta a közösségi kertek működtetését. A Csárdás Kertben és a Kerthatár Közösségi Kertben továbbra is zajlanak a kertészkedési munkálatok. A két kert több mint 150 családnak biztosít kertészkedési lehetőséget a városban.

Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés és DELFIN Díj

Júniusban került sor a XVIII. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésre és a DELFIN Díjak átadására. A szakmai zsűri a nyertes vállalatoknál megvalósított, példamutató fenntarthatósági megoldásokat és teljesítményeket jutalmazta.

A Magyar Telekom által 2008-ban alapított DELFIN Díjra (Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért) bármely Magyarországon működő vállalkozás pályázhatott 2017-ben már megvalósult projექtekkel vagy működő programokkal.

A DELFIN Díj nyertesei 2017-ben:

- „Fenntartható innováció” kategóriában:
 - Villámfordítás Fordítóiroda
 - FORNAX ICT Infokommunikációs Megoldások Kft.
- „Esélyegyenlőség” kategóriában:
 - Alko-soft Szolgáltató Nonprofit Bt.

- „Klímvédelem” kategóriában:
 - Fővárosi Vízművek Zrt.
- „Fenntartható tudatformálás” kategóriában:
 - ELTE Együtt a Környezettudatos Szemléletért
 - Impact HUB Budapest



A Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés keretében a résztvevők megismerhették a vállalat fenntarthatósági stratégiáját és eredményeit. Gulyás Emese, a Tudatos Vásárlók Egyesületének elnöke bemutatta a „Tudatos Vásárló Piaci Jelentés” című kutatás eredményeit, valamint a résztvevők megismerhették a Telekom saját fenntartható fogyasztói kutatásának eredményeit.

A DELFIN Díjak mellett a Magyar Telekom díjazta a top3 fenntartható beszállítóját is a 2016-os évi fenntarthatósági webértékelés eredményének elismeréseként. 2017-ben az Infirera Corporation, a Nokia Solutions és a Networks TraffiCOM Kft. vehetett át díjat.



Fesztiválokon az FN10 Föld-labdája!

A Fenntarthatósági Nap hangulatába kaphattak betekintést a VOLT, az EFOTT és a Campus Fesztiválon fesztiválózó. A VOLT fesztiválon a Quimby, az EFOTT és a Campus esetében pedig az Irie Maffia „dobta be” a Föld-labdát a nagyszínpad közönsége közé, a fiatalok pedig hatalmas lelkesedéssel tartották fenn



a „Földet”. Az FN10 látogatói az esti afterpartyn is találkozhattak az Irie Maffia tagjaival.

E-aláírás és e-ÁSZF a papírtmentes működésért

A papírfelhasználási költségek csökkentése és a folyamatok egyszerűsítése céljából alakította át a vállalat az üzletek működését. A tabletes e-aláírás bevezetésével a cél az, hogy az üzletekben keletkező nyomtatott dokumentumok mennyiségét, a nyomtatás, archiválás és tárolás költségét minimálisra csökkentse a vállalat, ezzel együtt gyorsítsa és automatizálja a dokumentumkezeléssel járó adminisztrációs munkafolyamatokat.

Ugyancsak közel egy tonna papírt és nyomtatási költségét tudja évente megtakarítani a vállalat az e-ÁSZF bevezetésével. Az online működésnek köszönhetően az e-ÁSZF-ben bekövetkező változások automatikusan kerülnek átvezetésre, emellett a dokumentum akadálymentesített üzemmódban is elérhetővé vált.



Karbonsemlegesség

A Magyar Telekom Csoport 2017-ben is karbonsemlegessé vált. Korunk egyik legsúlyosabb problémája a klímaváltozás, amely nagyrészt az emberiség által a légkörbe juttatott szén-dioxid következménye. A Telekom már a 90-s években felismerte a környezet- és a klímavédelem fontosságát, amely szemlélet szervezésen beépült tevékenységébe. A fenntarthatósági stratégiájában lefektetett célok mentén, innovatív megoldásokat alkalmazva a Telekom folyamatosan csökkentette a működése során felhasznált energiát és növelte az energiahatékonyágát.

A vállalat modernizálta hálózatát és adatközpontjait, növelte hibrid és elektromos autók arányát a céges autóflokkban, és egyre hatékonyabb eszközöket és megoldásokat alkalmaz. Több infrastruktúrájának energiaellátását oldja meg szél- és/vagy napenergiával, és saját működése során is előnyben részesíti a fenntartható infokommunikációs termékek és szolgáltatások igénybevételét. A teljesen karbonsemleges működés eléréséhez két kiemelt projekt járult hozzá. A Telekom Csoport magyarországi elektromosenergia-felhasználását 100 százalékban megújuló energiaforrásból vásárolja, a fosszilisenergia-felhasználásból származó kibocsátását pedig zöldprojektektől támogatásával semlegesítette.



5. MUNKATÁRSAINK

5.1 Emberi jogok, esélyegyenlőség	39
5.2 Munkatársak bevonása	43

1

NO
POVERTY

5

GENDER
EQUALITY

8

DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH

10

REDUCED
INEQUALITIES

16

PEACE AND JUSTICE
STRONG INSTITUTIONS

17

PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS

5.1 EMBERI JOGOK, ESÉLYEGYENLŐSÉG

Vonatkozó politikák és irányelvek

Működési Kódex

A 2018 elején megújult **Működési Kódexben** foglalt szabályozások és iránymutatások a Deutsche Telekom Csoport és a Magyar Telekom Csoport minden munkavállalójára érvényesek. Hatálya rajtuk kívül vonatkozik mindazokra a személyekre, akiket a munkatársakkal funkcionálisan egyenértékűen alkalmaznak, így például a kölcsönzött munkaerőre is. Összefoglalja azokat a jogi megfelelésre és erkölcsileg feddhetetlen viselkedésre irányuló kötelezettségeket, amelyek szavatolják, hogy a Deutsche Telekom és a Magyar Telekom mindenki számára átlátható és nyomon követhető vállalat legyen. A Deutsche Telekom és a Magyar Telekom ezért elvárja beszállítóitól és tanácsadótól, hogy tartsák tiszteletben a Működési Kódexben lefektetett magatartási követelményeket, és erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy ők erre szerződési kötelezettséget is vállaljanak.

Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe

A Magyar Telekom Csoport **Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe**, valamint a mindenkor hatályos Esélyegyenlőségi terve rögzíti a vállalatcsoport általános emberi jogi alapelveit és az alapelvek implementációjára vonatkozó rendelkezéseket. A Magyar Telekom Csoport döntéshozói tudatában vannak, hogy a munkavállalói összetétel sokszínűsége a fenntartható és az esélyegyenlőséget megalapozó működés feltétele, ugyanakkor versenyelőnyt jelent, és növeli az üzleti eredményességet. A 2017-ben elfogadott Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe a korábbi Szociális Chartát váltotta fel egy az emberi jogok védelmét, a sokszínűséget és az inkluzív vállalati szellemiséget hangsúlyosan képviselő keretrendszerként.

Sokszínűségi Politika

A Magyar Telekom Csoport **Sokszínűségi Politikája** hangsúlyozza elkötelezettségünket a fejlődési lehetőségek következetes meghatározása és felhasználása mellett. Tudatosan elismerjük munkatársaink, piacaink, beszállítóink, részvényeseink, valamint azon társadalom sokszínűségét, amelyben élünk, és üzleti környezetünk iránt proaktív megközelítésmódot tanúsítva ösztönözzük ezt a sokszínűséget.



Szállítói megfelelés

A Magyar Telekom Csoport elkötelezett az emberi jogok tiszteletben tartása iránt, és ezt üzleti partnereitől is elvárja. A Telekom és a T-Systems beszállító partnerei – mielőtt megbízást kapnának – kötelesek vállalkozásukat regisztrálni a cégcsoport **Beszerezési oldalán**.

A regisztráció kötelező részeként beszállítóinknak meg kell ismerniük és saját működésük szempontjából irányműként el kell fogadniuk Szállítói Működési Kódexünket, melynek más irányelvek mellett részét képezi a Működési Kódex, az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe és a Sokszínűségi Politika.

Esélyegyenlőségi terv

A Magyar Telekom Csoportnál kiemelt cél a munkahelyi diszkriminációmentesség és az esélyegyenlőség biztosítása. A Társaság az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvényben foglalt lehetőség, valamint a vállalatcsoport 2010 szeptembere óta bevezetett gyakorlata alapján az egyenlő bánásmód elveinek tiszteletben tartása, az esélyegyenlőség elősegítése, valamint a meghatározott, hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok foglalkoztatási pozíciójának figyelemmel kísérése és javítása érdekében negyedik alkalommal fogadott el Esélyegyenlőségi tervet a munkavállalói képviselő-testülettel együttműködésben. A hatályos, csoportosintézi Esélyegyenlőségi terv öt éves időszakra vonatkozik (2016–2020).



Az Európai Unió Sokszínűségi Chartája

2016-ban Magyarország is csatlakozott az **Európai Unió Sokszínűségi Chartájához**, ennek során az 50 aláíró vállalat között a Magyar Telekom is deklarálta elkötelezettségét a sokszínűség mint alapérték mellett. A Telekom 2017-ben is az aláíró vállalatok egyike volt.

ENSZ Üzleti és emberi jogi irányelvek

A Magyar Telekom Csoport az ENSZ Üzleti és emberi jogi irányelvek szellemében emberi jogi elkötelezettségére vonatkozóan a Nemzetközi Emberi Jogi Kódex és a Nemzetközi Munkaügyi szervezet (ILO) „Alapvető munkaügyi elvek és jogok” című dokumentumában lefektetett elveket tekinti magára vonatkozóan kötelező érvényűnek.

Magyarország által ratifikált ENSZ emberi jogi egyezmények

A Magyar Telekom Csoport Magyarországon bejegyzett üzleti vállalkozásként a Magyarország által ratifikált ENSZ-egyezmények által garantált emberi jogi alapvetések szerint működik.

Alkalmazott átvilágítási eljárások

A Magyar Telekom megfeleléségi struktúrát dolgozott ki, amelynek célja, hogy biztosítsa a jogi és etikai kérdésekkel kapcsolatos elszámoltathatóságot a Magyar Telekom Csoport összes tagvállalatánál. A megfeleléségi struktúra a csoport megfeleléségi vezetőből és a különféle funkcionális területek megfeleléségi képviselőiből áll, akik a Csoport Megfeleléségi Bizottság tagjaként működnek közre. A Vállalati Megfeleléségi Program célja annak biztosítása, hogy hatékony lépéseket tegyünk az etikus viselkedés biztosítása érdekében, valamint a törvényekben, jogszabályokban, irányelvekben, előírásokban vagy a Működési Kódexben foglaltak megszegésének megelőzése és észlelése érdekében. Külső átvilágítást jelent a Magyarországon működő Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség által végzett ellenőrzés, amely közérdekű panaszok, bejelentések, valamint kérelem nyomán is indítható a munkáltatóknál. A szervezet az ellenőrzés mellett tanácsadással is támogatja a jogszabályoknak történő megfelelést. Az e téren illetékes Egyenlő Bánásmód Hatóság – mint olyan hatóság, ahol a munkavállalók közvetlen bejelentést is tehetnek – 2017 során az egyenlő bánásmód foglalkoztatás körében történő megsértése miatt nem kezdeményezett eljárást a Magyar Telekom Nyrt.-vel szemben.

A Deutsche Telekom tagvállalataként a Magyar Telekom Csoport évente részt vesz az anyavállalat emberi jogokat és szociális alapelveket érintő belső megfeleléségi felülvizsgálati folyamatában. 2017-től a Deutsche Telekom alapelveit a Szociális chartát felváltó Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe tartalmazza. Az ezeknek való megfelelést felelős felső vezetőként a Magyar Telekom humán erőforrás-vezérgazdát helyettesítő biztositja Társadalmi Megfeleléségi Nyilatkozat formájában.

A Magyar Telekom Csoport munkatársai a belépésüket követő két hónapban történő orientációs folyamat részeként mások mellett a fenti szociális és foglalkoztatási kérdéseket, illetve emberi jogokat érintő politikákkal és irányelvekkel is megismerkednek, tartalmukat magukra nézve kötelezőnek fogadják el. Túl ezen a folyamaton a vállalat tisztában van azzal, hogy néha nehéz megkülönböztetni egymástól a helyest és a helytelent. Ezért a vállalati megfeleléségi terület által kezelt biztonságos belső csatornák állnak a munkatársak rendelkezésére. A vállalat munkatársai visszaélésekkel és szabálysértésekkel kapcsolatos panaszait és megjegyzéseiket a Magyar Telekom Csoport Mondd el! vonalán vagy a Deutsche Telekom Csoport által kezelt Tell me! vonalon közölhetik. A Magyar Telekom Csoport Kérdezz! vonalához fordulhatnak a munkatársak minden esetben, ha kérdésük vagy aggályuk merül fel, bizonytalanok abban, hogy mi a helyes cselekedet bármely helyzetben, vagy ha úgy vélik, hogy a törvénybe vagy a Működési Kódexbe ütköző cse-

lekmény történt. A visszaélésekkel és szabálysértésekkel kapcsolatosan bejelentett panaszok és észrevételek kivizsgálása során alkalmazott fő irányelvek, valamint a folyamatra vonatkozó vállalati utasítás a vállalat belső munkatársi felületén elérhető. Az alkalmazott irányelvek kulcsszempontja az anonimitás, titoktartás és a személyes biztonság védelme.

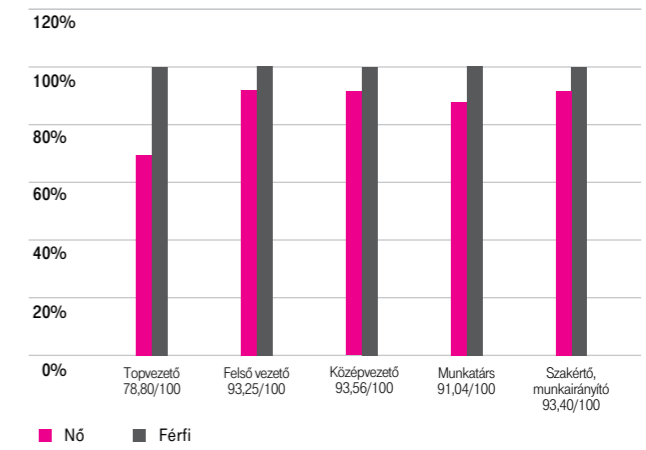
Sokszínűség és esélyegyenlőség

2016–2020 közötti fenntarthatósági stratégiánk egyik célkitűzése a vállalati sokszínűségi kultúra fejlesztése és mérése. 2017 decembere és 2018 januárja között kérdőív segítségével mértük fel a vállalat belüli sokszínűségi kultúra helyzetét. Ezt követően stratégiai lépések kialakításával, célok és eredmény-mérők meghatározásával, illetve az ezeken keresztül megvalósuló komplex vállalati implementációs modell segítségével dolgoztunk a vállalati sokszínűség és esélyegyenlőség hatékony előmozdításán.

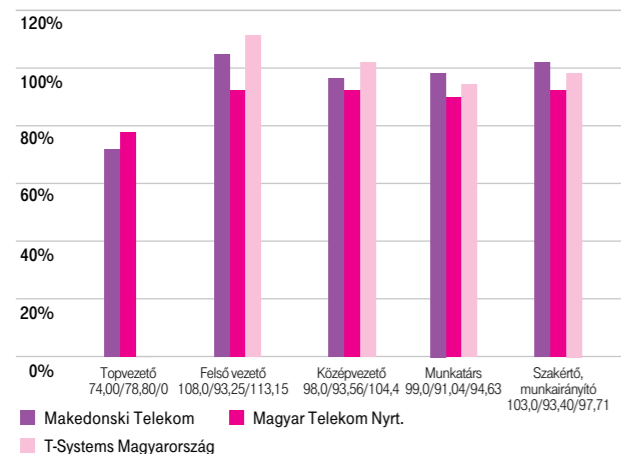
Munkavállalói elvárások és esélyegyenlőség

Humánstratégiánk pillérei a munkatársaink igényeinek való megfelelésre, illetve a versenyképes és jövőorientált munkaerőpiaci szerep megtartását érintő kihívásokra épülnek. Munkatársaink igénye a biztonság, stabilitás, fejlődési lehetőség és a versenyképes jövedelem. A Magyar Telekom az esélyegyenlőség mellett elkötelezett vállalként kiemelten fontosnak tartja a bérek harmonizációját és az indokolatlan bérkülönbségek kialakulásának megszüntetését. Ezt a célt szolgálja a Hay-módszer szerint kialakított sávós bérezési rendszerünk. Javadalmazási rendszerünk transzparens, ezért alaphétszámúak és a vonatkozó szabályozások minden munkavállalónk számára elérhetőek. Kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy a hasonló típusú feladatokat ellátó kollégák között ne alakuljon ki indokolatlan kereseti különbség, és az eltérő jellegű munkát végzők közötti jövedelemarányok valóban a tényleges munkavégzés eltérésein alapuljanak.

ALAPFIZETÉSEK EGYMÁSHOZ VISZONYÍTOTT ARÁNYA BEOSZTÁSI KATEGÓRIÁK ÉS NEMEK SZERINT MAGYAR TELEKOM NYRT. 2017 ✓

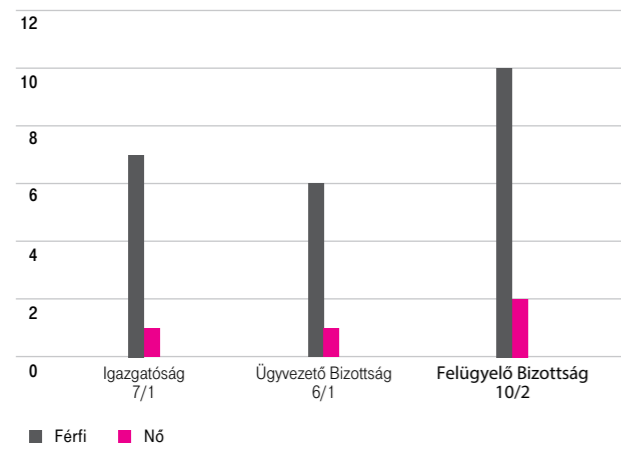


A NŐI ALAPFIZETÉSEK ARÁNYA A FÉRFI ALAPFIZETÉSEKHEZ (100%) KÉPEST, BEOSZTÁS KATEGÓRIÁK SZERINT, MAGYAR TELEKOM CSOPORT, 2017 ✓

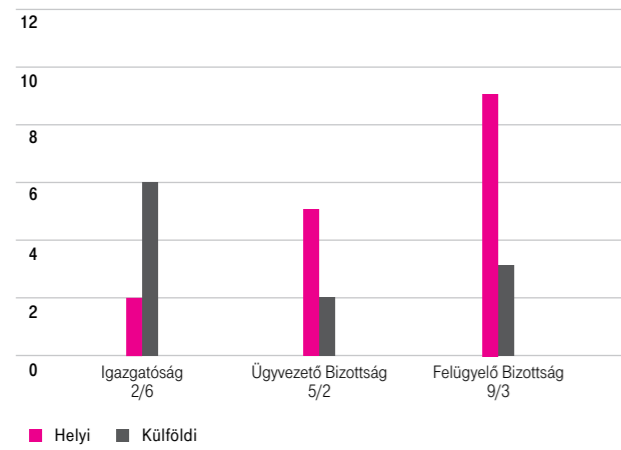


Nők arányának növelése vezető pozícióban

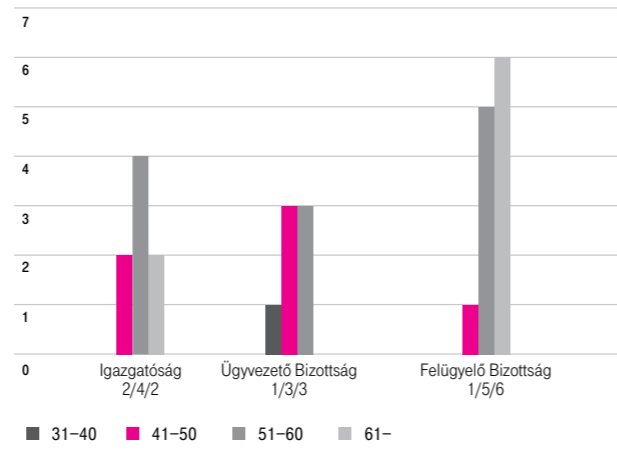
A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK NEMEK SZERINTI MEGOSZTLÁSA 2017-BEN ✓



A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK SZÁRMAZÁSI HELY SZERINTI MEGOSZTLÁSA 2017-BEN ✓



A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK ÉLETKOR SZERINTI MEGOSZTLÁSA 2017-BEN ✓



Vállalatunk a sokszínűség alapértéke mellett elkötelezett munkáltatóként kiemelten fontosnak tartja a nők vezetésben betöltött létszamarányának növelését. A Deutsche Telekom Csoport tagjaként 2010-ben kitűzött cél a nők arányának 30%-ra növelése a vezetői pozíciókban 2020-ig. Ez a törekvésünk – az anyavállalat által meghatározott célkitűzés teljesítése mellett – a vezetés sokszínűségében rejlő és egyre több tanulmány által igazolt üzleti előny kihasználását is célozza.

2017-ben top management szinten 19,35% a nők aránya, míg közép- és felső vezetői szinten ugyanez az arány 27,93%. A nők aránya a teljes vezetői rétegben 27,27%. Célunk, hogy a vezetői szintek között jelenleg érzékelhető szakadékot áthidaljuk, és több tehetséges nő szakember vezetői pozícióba kerülését segítsük elő.

A munkavállalói esélyegyenlőség érvényesítését célzó politikák, charták és kezdeményezések mellett felelősségvállalásunk vállalati fenntarthatósági stratégiánkkal összhangban történő erősítését szolgálják a Magyar Telekom Nyrt. és a T-Systems Magyarország **Esélyegyenlőségi tervének alapelvei** (2016–2020):

1. Megkülönböztetés tilalmának, az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítése
2. Méltányos és rugalmas bánásmód, sokszínűség
3. Az emberi méltóság tartása, egészséges és biztonságos munkakörnyezet
4. Partneri kapcsolat, együttműködés
5. Társadalmi szolidaritás

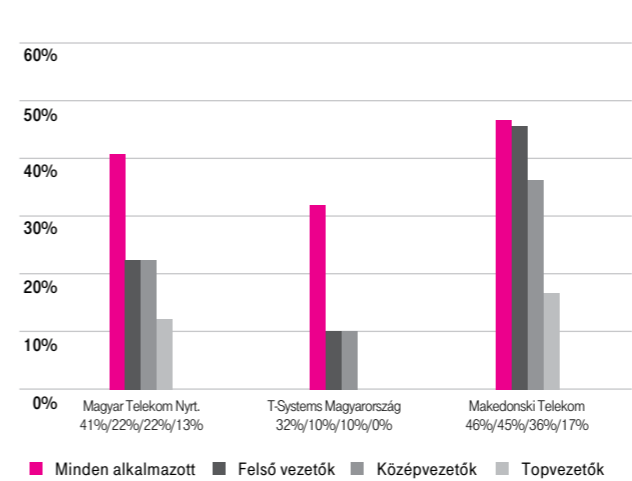
Az Esélyegyenlőségi terv megvalósítása során különösen az alábbi munkavállalói célcsoportok helyzetének javítására terveznek intézkedéseket a munkáltatók:

- a. Nők
- b. Családos munkavállalók, ezen belül különösen:
 - három vagy több 18 év alatti gyermeket nevelő munkatársak,
 - gyermeküket egyedül nevelő munkatársak,
 - fogyatékos gyermeket nevelő, illetve
 - tartósan beteg hozzátartozót ápoló munkatársak.
- c. Gyermekgondozási távolléten (gyes/gyed/szülési szabadság) levő munkatársak
- d. Megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossgal élő munkatársak
- e. Pályakezddők
- f. 50 év feletti munkavállalók
- g. Vezető beosztású női munkavállalók

2009. május 6-án Társaságunk csatlakozott az **ENSZ Globális Megállapodás** kezdeményezéséhez, és részt vállal a 10 alapelv teljesülésében a munkakörülmények, a környezetvédelem és a korrupcióellenesség területén. A női és férfi munkavállalóink esélyegyenlőségét célzó intézkedéseinket minden esetben a Globális Megállapodás következő alapelveinek szellemében alakítjuk ki:

- (1) A nemzetközileg kihirdetett emberi jogok támogatása és tisztelete
- (2) Annak biztosítása, hogy tevékenységünkben az emberi jogok ne sérüljenek
- (4) A kényszer- és kötelező munka minden formájának megszüntetése
- (6) A munkavállalással és foglalkoztatással kapcsolatos diszkrimináció megszüntetése

NŐK ARÁNYA TAGVÁLLALATONKÉNT ✓



A Magyar Telekom több alkalommal is csatlakozott a Lányok napja nemzetközi kezdeményezéshez. A Magyar Telekom és a T-Systems székházában, illetve innovációs laborunkban, a Kitchen Budapestnél is kínáltunk a vállalatot megismertető programokat az ország különböző középiskoláiból érkezett diáklányoknak. Projektjeink mellett bemutatjuk, milyen női informatikusként a csapatunkban dolgozni, és gyakorlati tanácsokat adunk a pályaválasztáshoz.

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

Hátrányos megkülönböztetés elleni tevékenység, munkaerőpiaci integráció

A 2016–2020. évi Esélyegyenlőségi tervben megjelölt munkavállalói célcsoportok helyzetének javítására 2017-ben az alábbiak szerint valósultak meg intézkedések a munkáltató kezdeményezésére.

A roma származású munkavállalók munkaerőpiaci esélyegyenlőségének javítása érdekében továbbra is támogattuk a Hungarian Business Leaders Forum (**HBLF**) **Romaster** tehetség-gondozó programját.

Annak érdekében, hogy biztosítsuk megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossgal élő leendő munkatársaink esélyegyenlőségét, 2010 óta a Magyar Telekom által használt elektronikus **toborzási felületen** a fogyatékossgal élők – önkéntes bevallás alapján – feltüntethetik, ha a kiválasztási folyamatban való akadálymentes részvétel érdekében bármilyen speciális igényük van.

A Magyar Telekom számára a toborzási folyamatba épített akadálymentesítés mellett a vállalat mindennapi életében is fontos szerepet kap az érzékenyítés és a bevonódás elősegítése. A külső, civil szervezetek, alapítványok bevonásával évről évre megvalósított „Próbáld már?...” érzékenyítő programsorozat mellett Évindítónkon, a Mozdulj, Telekom! családi és sportnapon, illetve az őszi egészségprogramok keretében is számos olyan lehetőséget teremtettünk, melynek során munkatársaink személyes tapasztalatokat szerezhetnek a mozgásszervi vagy érzékszervi fogyatékkal élők mindennapi kihívásairól, máskor pedig inspirációt jelenthetnek számukra paralimpikonjaink személyes beszámolóit a küzdeni akarásról, versenyszellemről, kitartásról. Ez utóbbira kínált különleges alkalmat a Magyar Telekom Évindítója, ahol ép és paraszportolók közösen lelkesítették a munkatársakat.

A HBLF Sokszínűségi HR-es munkacsoportjának tagjaként a Magyar Telekom is részt vállalt a HBLF által támogatott kerekesszékes kosárlabda-bajnokságban. Támogatóként két csapattal is jelen voltunk a sporteseményen, ahol a hagyományokhoz híven járnai képes kollégák mérkőztek meg egymással kerekesszékes csapatkapitányok irányítása mellett.

Mindezek mellett – követve a korábbi évek hagyományait – több alkalommal került sor nagy sikerrel tematikus vásárokat (adventi segítő vásárok, Adni jó! sütiakció) a vállalat nagyobb telephelyein. Ezekon fogyatékosokkal élő emberek által készített termékek vásárlásával és pénzzadományokkal segíthettek a telekomos munkatársak a civil szervezetek autizmussal született pártfogoltjainak foglalkoztatásában.

Fogyatékos-barát Munkahely



A fogyatékos emberek világnapja alkalmából tartott „Jobb velünk a világ!” galaesten osztották ki a 2017. évi Fogyatékos-barát Munkahely díjakat. Immáron 50 magyarországi szervezet büszkélkedhet ezzel az elismeréssel, köztük mi is. Az elismerés elnyerésével két évre jogosulttá váltunk a „Fogyatékos-barát Munkahely” logó használatára.

A díjat a Salva Vita Alapítvány ítélte oda, elősegítve az állásraereső fogyatékos emberek és a foglalkoztatásukra nyitott munkáltatók egymásra találását. Azok a munkáltatók pályázhattak, amelyek vállalták, hogy folyamatosan fejlesztik a fogyatékos emberek toborzásával, foglalkoztatásával, megtartásával kapcsolatos gyakorlatukat. A pályázat zsűrije a vállalat érzékenyítő programjait értékelte: a munkatársak felkészítését a fogyatékos tudatos kezelésére, a fogyatékos emberek befogadására.

Emberi jogok tiszteletben tartása, a gyermekmunka, illetve a kényszermunka minden formája elleni fellépés

A Magyar Telekom infokommunikációs vállalatként elkötelezett az emberi és szociális jogok mindenkor tiszteletben tartása és támogatása mellett a technológiai fejlődésből és digitalizációból fakadó feladatok terén. Az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében kinyilvánított irányelveknek megfelelően kiáll a nemzetközi emberi jogi szerződésekben foglalt emberi jogok védelme mellett, így a lelkiismereti és vélemény szabadság védelme mellett is.

Emellett a vállalat elutasítja a gyermekmunkát, mindenféle kényszermunkát, kötelező munkavégzést, illetve a rendelkezésére álló eszközökkel küzd az emberkereskedelem és a modern kori rabszolgaság minden formája ellen. A vállalatcsoport globális szállítóinak megfelelését a Deutsche Telekom anyavállalati szinten kezeli, és auditokon keresztül monitorozza. További információ a globális szállítók minőségének módszeréről és eredményeiről [ezen](#) az oldalon olvasható.

Egyesületi jog és kollektív szerződés

A Magyar Telekom Csoport Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében ismeri el a szervezkedési szabadsághoz és a kollektív szerződéshez való alapvető jogot. A Magyar Telekom a nyíltságon és bizalmon alapuló konstruktív párbeszédre és együttműködésre törekszik a munkavállalói érdekképviseletekkel. Az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe, illetve a Magyar Telekom vezetésének a munkavállalói érdekképviseletekkel hosszú évek alatt kialakított kapcsolata a garancia ezen jogok tiszteletben tartására. A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 100%-a dolgozik saját munkáltatóra kiterjedő kollektív szerződés hatálya alatt.

A szerződés, amely bármely fél által három hónapos felmondási idővel felmondható, a vezérigazgatót kivül a Magyar Telekom Nyrt. minden alkalmazottjára érvényes, függetlenül szakszervezeti tagságuktól. A kollektív szerződésben foglalt bérre vonatkozó feltételeket évente újra kell tárgyalni. A munkavállalók – a munkáltató működésével összefüggő okból történő munkaviszony-megszüntetés esetén – meghatározott összegű többlet-végkielégítésre jogosultak, amely a munkaviszonyuk időtartamától függően változik.

A kollektív szerződésen túl a magyarországi egységek munkavállalóira általánosan érvényes A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény, amely számos megkötést tartalmaz a munkaviszony nem önkéntes megszüntetésére vonatkozóan. A munka törvénykönyve a munkavállalói érdekeket két különböző szervezeten keresztül védi, ezek a szakszervezet és az Üzemi Tanács.

A szakszervezetnek – mint a foglalkoztatás feltételeiről folyó tárgyalásokban a munkavállalók hivatalos érdekképviseleti szervének – joga van minden olyan vállalati intézkedésről tájékoztatást kapni, amely jelentősen befolyásolja a munkavállalók érdekeit, és joga van a Magyar Telekom Nyrt. ellen jogi keresetet indítani a foglalkoztatással kapcsolatos olyan magatartásra vonatkozóan, amely valamely foglalkoztatási szabályt sért. Emellett az Üzemi Tanács közvetlenül képviseli a munkavállalói érdekeket a vezetőséggel való kapcsolattartásban, és a vezetőséggel közösen dönt az olyan ügyekben, amelyek a munkatársi jóléti alapokat és intézményeket érintik. Az Üzemi Tanácsot félévente tájékoztatni kell a gazdasági teljesítményünkről befolyásoló kérdésekről, valamint a bérek, foglalkoztatási körülmények és a munkaidő változásairól. Az Üzemi Tanács véleményét ki kell kérni az olyan vállalati intézkedésekben is, melyek a munkavállalókra hatással vannak.

Meggyőződésünk, hogy jó kapcsolatot ápolunk a munkavállalóinkkal. Megalakulásunk óta nem volt még példa munkabeszüntetésre.

Munkaerő-csökkentés és -átcsoportosítás

A Magyar Telekom a stratégiai növekedéshez kapcsolódó tevékenységek erőforrás-szükségletének biztosítása érdekében a 2017. év folyamán megállapodott a Társaságnál működő érdekképviseletekkel a 2018. évi létszámleépítésről, valamint a bérfejlés mértékéről.

A Társaság közel 350 anyavállalati munkavállaló elbocsátásáról állapodott meg az érdekképviseletekkel. További kb. 160 fős létszámleépítés a társasági projektek erőforrásigényeinek csökkenésével összefüggésben került megvalósításra. Az érintett munkavállalók jelentős része 2017 végével távozott a Társaságtól. A Magyar Telekom a távozó munkatársak újraelhelyezkedését a jól működő Esély program keretén belül aktív álláskereséssel, munkaerőpiaci tréninggel és személyes tanácsadással támogatja, bízva abban, hogy ezen eszközeivel is hozzájárul ahhoz, hogy a távozó, korszerű szaktudással rendelkező, szakképzett munkavállalók mihamarabb újra el tudjanak helyezkedni.

A fenti intézkedéssel felszabaduló személyi jellegű költség-tömeg jelentős része a stratégiai növekedéshez kapcsolódó tevékenységek erőforrás-bővítését biztosítja. A Társaság munkavállalói átlagosan 5%-os bérfeljesztésben részesültek 2018. január 1-jétől.

Munka és magánélet egyensúlya

A Magyar Telekom a munkatársai iránti elsődleges kötelezettségeként tartja számon a munkahelyi stressz, a túlterheltség és a kiégés veszélyeinek minimalizálását. Amellett, hogy munkatársaink számára biztosítjuk az egészséges életmód megteremtésének feltételeit, képzésekkel és coachinggal segítjük őket feladataik hatékony és sikeres menedzselésének fejlesztésében.

Az atipikus foglalkoztatási formák egyre szélesebb alkalmazásával a vállalat támogatja a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtését, illetve lehetőséget kínál az esetleges túlórák visszaszorítására is. Részmunkaidős, rugalmas és kötetlen munkavégzés alkalmazása mellett stratégiaileg is fontos a vállalat számára, hogy a vállalati kultúra részévé váljon a távmunka. Ehhez számos, a napi működésbe épített gyakorlat, illetve a távmunkavégzést speciálisan támogató, nagy légtérű iroda (pl. Future Work, FutureLab) is hozzájárul. A 2012 óta havi rendszerességgel meghirdetett „Dolgozz otthonról nap” felhívás nyomán folyamatosan növekszik az adott napon távoli hozzáféréssel munkát végzők létszáma.

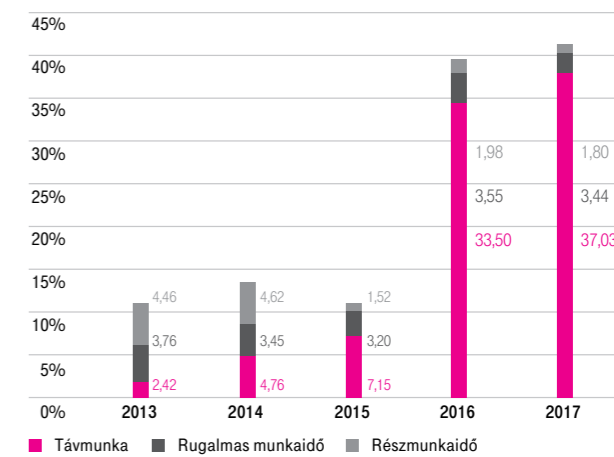
2017-ben 123 227 távmunkás napot regisztráltunk, ezzel kollégáink közel 4 millió km utat és 20 évnyi utazási időt spóroltak meg.

Munkavállalóink személyi és családi körülményeikre való tekintettel (pl. beteg vagy idős hozzátartozó otthoni ápolása céljából) akár tartós fizetés nélküli szabadságban is részesülhetnek. A magyarországi jogszabályoknak megfelelően véradás, illetve gyermekek után többletszabadságot biztosítunk munkavállalóinknak. 40% feletti egészségkárosodás esetén rehabilitációs

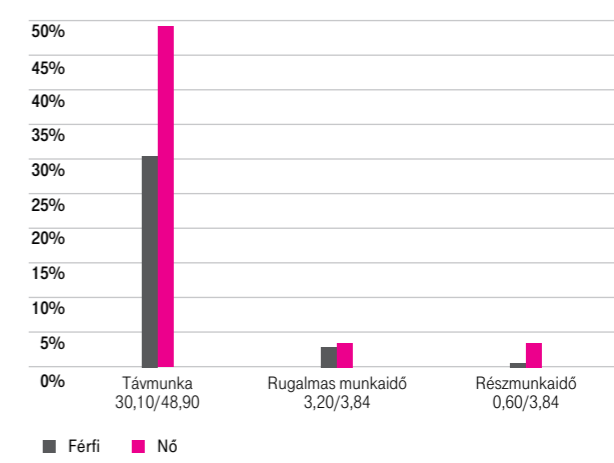
pótszabadság illeti meg a munkavállalókat (+5 nap/év). Ezenfelül, belső szabályozásunknak megfelelően, az elvégzett önkéntes munka után is járhat pluszszabadságot.

A kiégés megelőzése, az esetlegesen felborult munka-magánélet egyensúly helyreállítása érdekében 2016 óta elérhető az „alkotói szabadság”, részben finanszírozott formában, 1–6 hónap időtartamra.

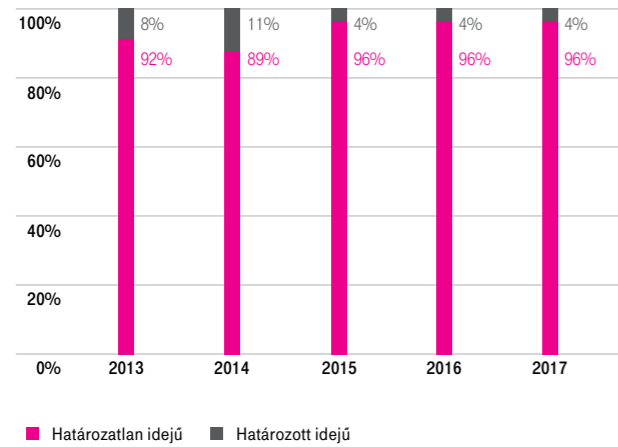
ATIPIKUS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL A DOLGOZÓK ÖSSZLÉTSZÁMÁNAK ARÁNYÁBAN



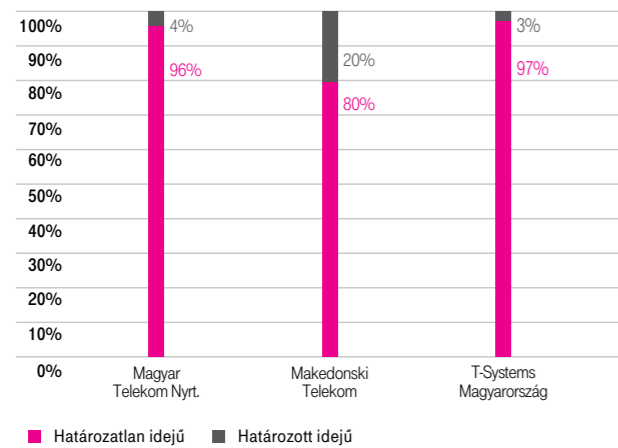
ATIPIKUS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL NEMENKÉNTI BONTÁSBAN 2017-BEN



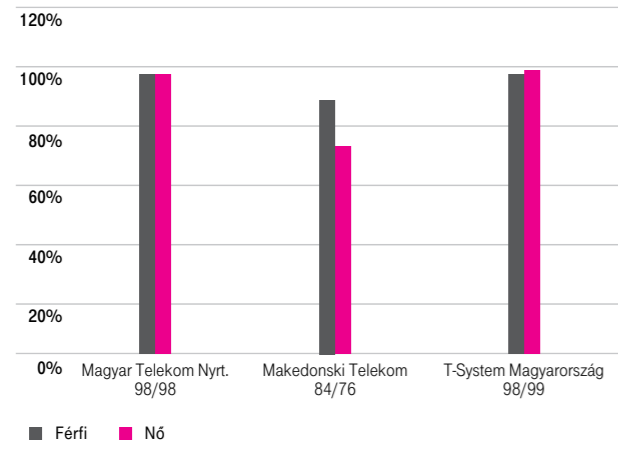
A HATÁROZOTT ÉS HATÁROZATLAN IDEJŰ MUNKAVISZONY ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL ✓



A HATÁROZOTT ÉS HATÁROZATLAN IDEJŰ MUNKAVISZONY ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL ✓



HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉSEK ARÁNYA NEMENKÉNTI BONTÁSBAN A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN ✓



Családbarát Magyar Telekom és T-Systems Magyarország

A gyermekgondozási távolléten (gyesen/gyeden/szülési szabadságon) levő munkatársak helyzetének javítását és a velük való kapcsolattartást 2017-ben is a Kismama-program keretében támogatta a cég. Az inaktív kollégák tájékoztatását online Kismama-tájékoztatóval, dedikált e-mail-es elérhetőséggel, „Családos vagyok a Telekomnál” zárt közösségi oldallal is biztosítja a vállalat. Számos nagyvállalati rendezvényen a gyermeküket otthon nevelő kollégák családotól is részt vehettek. A Mozdulj, Telekom! családi napon külön programhelyszínen a családi közös feladatvállalásra érzékenyítő játékos feladatsorral várták a résztvevőket a Kismama-program szervezésében.

A munka és a magánélet harmóniájának megteremtése okán is szükséges családon belüli feladatmegosztás, a közös tehervállalás és az apaszerep fontosságát az „Apa, kezdődik!” program is törekszik tudatosítani.

2010 óta jelenteti meg a vállalat a belső kommunikációs portálján az „Apatájékoztató” című kiadványt, melyben az apukák számára leghasznosabb tudnivalókat összegezték. Az újdonsült apukák e-mail-es gratuláló üzenetet is kapnak a vállalattól azt követően, hogy élnek az őket gyermekük megszületésekor megillető „apaszabi” lehetőségével.



A Magyar Telekom a T-Systemsszel közösen 2014-ben és 2015-ben is sikerrel pályázott a Három Királyfi, Három Királynő Mozgalom által alapított „Családbarát Vállalat” címre, majd 2016-os aktivitásaink eredményeként elnyertük a Családbarát Vállalat Mentorszervezet címet is. A minősítést magasabb szintre emelve – határozatlan időre – stratégiai keretmegállapodást kötött a mozgalommal a vállalatcsoport. Ennek nyomán számos alkalommal nyilvános szakmai szereplésen osztottuk meg jó gyakorlatainkat 2017-ben is.

A családos telekomosok a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önszegélyező Egyesület Családsegítési programja keretében kedvezményes nyári táborozási támogatást vehettek igénybe 2017-ben.

A munka és magánélet egyensúlyának megteremtését segítik elő családos munkatársaink számára létrehozott gyerekbarát irodáink, melyek 4 budapesti és vidéki telephelyen érhetőek el a kollégák számára. Ezek olyan élethelyzetekre kínálnak egyszerű megoldást, amikor a munkavállalók egy-egy rövidebb iskolai szünet vagy betegségéből lábadozó gyermekük miatt kénytelenek megoldani a gyermekfelügyeletet. Így néhány órában,

GYERMEKVÁLLALÁS MIATTI HUZAMOS TÁVOLLÉT ÉS VISSZATÉRÉS ✓

	FÉRFI	NŐ	ÖSSZESEN
Huzamos távollétre kerülők	5	116	121
Huzamos távollétről visszatérők	3	139	142
Huzamos távollétről visszatérők, akik a belépést követően 12 hónappal még alkalmazásban álltak	3	62	65
Huzamos távollétről visszatérők továbbfoglalkoztatási aránya	100%	45%	46%

esetleg pár napig a munkahelyen erre a célra kialakított munkahelyeken láthatják el feladataikat, miközben együtt lehetnek gyermekeikkel.

Emellett a kafetériarendszerben választható elemként szerepel az adómentesen igénybe vehető bölcsődei-óvodai támogatás is, amely anyagilag is hozzájárul a kisgyermekes szülők terheinek csökkentéséhez.

A vállalatcsoportban nagy arányban lehetővé tett távmunka kiemelten támogatja, hogy a már aktívan dolgozó szülők és a még aktívan dolgozó nagyszülők sikeresen egyeztethessék össze családi és munkavállalói szerepüket.

Sokféle generáció van egyidejűleg jelen a vállalatban, ebből fakadóan különböző élethelyzetekben lévő munkavállalóknak kell lehetőséget, kiteljesedést biztosítani a cégben.

Generációk a Magyar Telekomnál

A pályakezdők számára kidolgozott Gyakornoki program következő lépcsőjében számos fiatalnak kínál első munkahelyet a vállalatcsoport.

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

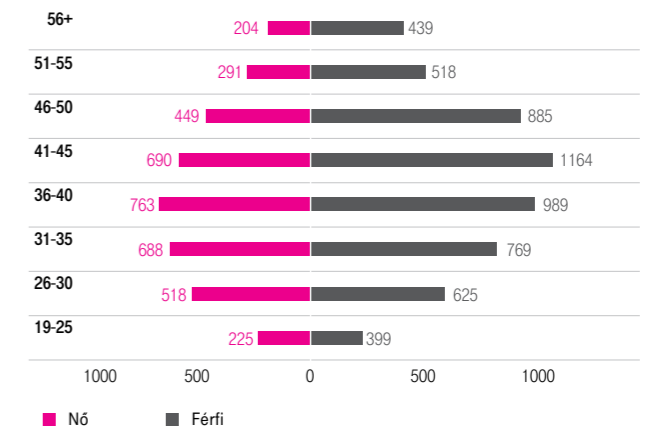


A cég korfájának legnagyobb részét jelentő, tapasztalt szakemberekből álló munkavállalói csoport a felfelé vezető karrierpályánál nemileg szűkülő lehetősége mellett nagyjából oldalirányban, más szakmai területen szerezhet piacképes tudást. Ezt segíti a vállalat külső és belső képzésekre fordított jelentős erő-

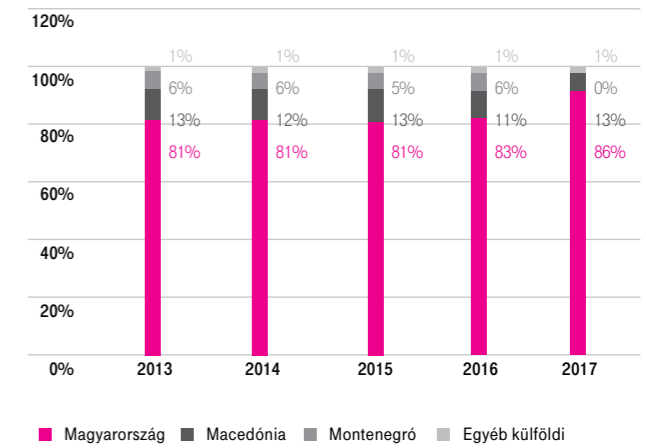
forrása, a nagy részben vállalaton belül meghirdetett állások. A Magyar Telekom számos elismeréssel – Lojalitásért díj, Életműdíj – nyilvánítja ki megbecsülését tapasztalt munkavállalói iránt.

Az 50+ korú munkavállalók – bizonyos feltételek teljesülése esetén – rendelkezési állományba is vonulhatnak. Többek között ezzel nyújt egzisztenciát és gondoskodó kapcsolódást a vállalat mindazoknak, akik ezt az átmenetet választják az aktív állományból a nyugállomány felé. A rendelkezési állományból visszahívhatja a vállalat a munkavállalót, ha a további foglalkoztatás kölcsönösen előnyös jelent.

MAGYAR TELEKOM CSOPORT KORFA, 2017. DECEMBER 31. ✓



FOGLALKOZTATOTTAK RÉGIÓNKÉNTI MEGOSZLÁSA ✓



5.2 MUNKATÁRSOK BEVONÁSA

Mozgó Piac

2014 decemberében járt először a vállalat székházában a Mozgó Piac, ahol termelői árukat vásárolhattak a munkatársak. A kezdeményezés pozitív visszajelzést kapott, így a Telekom rendszeresítette a programot. 2017-ben a kollégák a Krisztina körúti, a Szerémi úti telephelyeken, valamint a T-Systems székházában vásárolhattak a termelői piac portékáiból.

A Föld órája

A Magyar Telekom 2008 óta minden évben részt vesz a WWF A Föld órája elnevezésű kezdeményezésében. 2017. március 25-én 20:30–21:30 között a Telekom-üzletekben és a Magyar Telekom ingatlanjaiban kapcsolták le a munkatársak a fényforrásokat.



TeleBike

Az időjáráshoz igazítva idén március 30-tól október 30-ig vehették igénybe a munkatársak a TeleBike-rendszert, tavasszal meghosszabbított napi üzemidővel, 7:30 és 18:30 között tudták használni a kerékpárokat. 2017-ban 3800 alkalommal bringáztak a kollégák a telekomos irodaházak között, 5000 kilométert tekertek le, így körülbelül 1 tonna szén-dioxidtól mentesítették a légkört.

Átadtuk a hello holnap! pontgyűjtés díjait

A munkatársak minden évben a fenntarthatósághoz kapcsolódó aktivitásokon vehetnek részt, és ezekért hello holnap! pontokat kapnak. A 2016. április 1. és 2017. március 31. közötti pontgyűjtési időszak alatt 2547 munkatárs vett részt ilyen aktivitásokon, és összesen 7023 pont talált gazdára. A díjazottaknak május 2-án az Ügyvezető Bizottság személyesen gratulált, és átadta a Csepel kerékpár vásárlására vagy elektromos autó használatára szóló utalványokat.



Mozdulj, Telekom!

2017-ben a korábbi évek hagyományait követve ismét megrendeztük a vállalati családi és sportnapot Mozdulj, Telekom! néven. Egy nap tele sporttal, tele élménnyel, munkatársaknak és családtagoknak. Június 10-én, a Mozdulj, Telekom! napon sportversenyeken vehettek részt a kollégák, valamint mindenkinek lehetősége volt különleges sportok, új mozgásformák kipróbálására is.

2017-ben 1600 felnőtt és 1100 gyermek sportolt együtt a rendezvényen. A gyerekeket színes programok várták a Gyermekligetben, a játékos felnőttek pedig a Digitális játszótéren kapcsolódhattak ki. A sport mellett az egészségre, a betegségmegelőzésre is figyeltünk, a helyszínen egészségállapot-felmérésen, melanómaszűrésen és masszázson is részt vehettek a kollégák.



Telekom Önkéntes Nap

A Magyar Telekom és leányvállalata, a T-Systems Magyarország önkéntes napot szervezett 2017. október 13-án. Az országos megmozduláson a vállalatcsoport közel 1000 munkatársa vett részt, akiknek köszönhetően 32 helyszín, köztük számos telekomos telephely és közterület, illetve óvodák, iskolák, szociális intézmények, fogyatékosokkal élők lakóotthonainak környezete újult és szépült meg.

A 2016-tól 2020-ig terjedő fenntarthatósági stratégiában a vállalatcsoport célul tűzte ki, hogy a társadalom számára nyújtott elvi hozzájárulását tovább növeli: 50 ezer önkéntes munkaórát kíván végezni 2020 végéig.



Munkatársi véleményfelmérés a fenntarthatóságról

2017-ben hetedik alkalommal válaszolhattak a munkatársak a vállalati fenntarthatósággal kapcsolatos kérdésekre. A minden év novemberében kitölthető felmérésben 2017-ben a résztvevők 73%-a jelölte meg a vállalatot a fenntarthatóságban vezető nagyvállalatként. A fenntarthatóság fogalmának ismerete munkatársi körben 81% volt.

Adni jól! sütiakció

Az önkéntesek világnapjához kapcsolódó Adni jól! sütiakció során 2017. december 4-én a vállalat munkatársai és a Fenntarthatósági Média Klub tagjai házi készítésű finomságokat kínáltak a vállalat irodaházaiban. A felajánlott önkéntes adományokkal az Autistic Art – Mosoly Otthon Alapítványt és így az autista fiatalokat és az önkifejezésük könnyítését szolgáló művészetterápiát támogatták. 240 munkatárs süteményét sok ezren fogyasztották el adomány fejében. 16 helyszínen 1,7 millió forintot gyűjtöttek a munkatársak az alapítvány számára.



Téli Önkéntes Program

2017. december 4. és 22. között ismét megrendeztük a hagyományos Téli Önkéntes Programot, amelynek során az adventi időszakban a háttérben dolgozó munkatársaknak lehetőségük nyílt önkéntes munkában támogatni a Telekom-üzletekben, call centerekben, valamint a HSI-területen dolgozó kollégákat. 105 telekomos önkéntes nyerhetett bepillantást az ügyfélközpontú folyamatokba, és közel 800 órában végeztek önkéntes munkát a megjelölt időszakban.

2017-ben 4 regisztrált karitatív csapatépítést szerveztek kollégák, valamint 363 kolléga adott vért legalább egyszer a 33 szervezett véradás alkalmával Budapesten vagy vidéki helyszíneken. 2017-ben több mint 1200 telekomos önkéntes összesen 13 641 munkaórában önkénteskedett. A programokkal 58,7 millió forint elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.



6.

TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS

6.1 Közösségbefektetések.....	45
6.2 Munkatársaink a társadalmi szerepvállalásban.....	47
6.3 Szponzorálás.....	49

4

QUALITY
EDUCATION

10

REDUCED
INEQUALITIES

16

PEACE AND JUSTICE
STRONG INSTITUTIONS

6.1 KÖZÖSSÉGI BEFEKTETÉSEK

Közösségek fejlesztése, tudatformálás

Hisszük, hogy felelős nagyvállalként a szolgáltatások biztosítása mellett az is feladatunk, hogy segítséget nyújtsunk az internet biztonságos használatához és megszüntessük az ország egyes területei között fennálló digitális szakadékot. Arra törekszünk, hogy a következő nemzedék ne csupán használja az internetet, de okosan és tudatosan éljen is a digitális világ lehetőségeivel.



Az elmúlt évben az Okosdigitális Program egyes elemeit beépítettük a Legyél Te is Informatikus! pályaelembe, mivel az így létrejött komplex tematikával nagyobb számú elérést tudtunk biztosítani.

2017 novemberétől elérhető a Deutsche Telekom biztonságos és tudatos internethasználatot elősegítő, **Teachtoday** nevű kezdeményezése, ezáltal lehetővé vált az edukációs tartalmak online, szélesebb körben való terjesztése. A Teachtoday 2008-ban az Európai Unió kezdeményezésére, Viviane Reding akkori uniós biztos védnöksége alatt jött létre a European Schoolnet (EUN) keretében, majd számos európai ország vezető internet-, mobiltelefon- és telekommunikációs szolgáltatója alkalmazta. A Teachtoday kezdeményezés 2014 tavaszán a Deutsche Telekom AG kezébe került, azóta a program a társaság nevében, önállóan szerepel. A Teachtoday platformon található tartalmak a mindennapi élethelyzetekhez igazodnak; nyomon követik és magyarázzák a fiatalok internethasználati szokásait, figyelembe véve az eltérő igényeket és életkörülményeket. Az online felület gyakorlati tippeket, megoldásokat kínál szülőknél és gyermekeknek egyaránt olyan aktuális témákban, mint pld. adatvédelem, Big Data, közösségi hálók, mobilhasználat vagy a népszerű alkal-

mazások használata. A pedagógusok munkáját a Teachtoday a digitális oktatásban beépíthető modulokkal, jó gyakorlatra építő, kidolgozott példákkal segíti.



Legyél Te is Informatikus! pályaelem

A Magyar Telekom és a T-Systems Magyarország a 2016-ban létrehozott Legyél Te is Informatikus! programmal - a magyar kormány digitális készségfejlesztéssel kapcsolatos célkitűzéseihez összhangban - a magyar munkaerőpiacon és az EU-ban is hiányszakmának számító informatikai szakemberek utánpótlását, az informatikai pályaelemet kívánja támogatni.



A program legfontosabb célkitűzése, hogy vállalati tudástökönkre és az önkéntességre alapozva megmutassuk a pályaválasztás előtt álló gyerekeknek az IT-szakmában lévő lehetőségeket. A Legyél Te is Informatikus! szerves része a programhoz készült **weboldal** is, ahol az érdeklődők hasznos tippeket kaphatnak a szakmáról, versenyekről, a gyakornoki lehetőségekről, illetve a Legyél Te is Informatikus! Facebook-oldala, ahol folyamatos tájékoztatást adunk a digitális jövőt érintő technológiai újdonságokról.

2017-ben a programot egy szinttel magasabbra emelve a Telekom és a T-Systems meghirdette a középiskolai csapatoknak szóló Kihívás programozóversenyt.



Több mint 100 iskola csapata jelentkezett a Legyél Te is Informatikus! program Kihívására, az online programozói kalandjátékba. A hatalmas érdeklődésre tekintettel a szervezők megemelték a részt vevő csapatok számát, így 20 helyett 40, középiskolásokból álló csapat vehetett részt a játékban. A Kihívásban részt vevő 9–12. osztályos középiskolások tanári mentorálással, játékos formában, kódolási ismereteik felhasználásával mérhették össze tudásukat más iskolák diákjaival. Olyan feladatokat kellett megoldaniuk, amelyek megkövetelik az algoritmikus gondolkodást, és programozói ismeretekre is szükségük volt. A Kihívás remek lehetőséget adott arra is, hogy a tanárok és diákok egy csapatban, ismereteiket egyesítve és együtt fejlesztve vegyenek részt a versengésben. A kalandjáték története egy intergalaktikus utazás volt. A csapatok beleszálltak egy űrbéli küldetésbe, de egyik helyszínről a másikra csak úgy tudtak eljutni, ha ehhez a megadott programozói feladatot határidőre teljesítették. A csapatoknak végül egy saját fejlesztést is kellett készíteniük, és ennek megoldására ki kellett hívniuk a versenyben szereplő többi iskola egyikét. A feladatok megoldása közben szükség volt olyan programnyelv használatára, amelyhez ingyenesen elérhető internetes képzési lehetőségek által bárki hozzáférhet, ezáltal a diákok a játék során szinte észrevétlenül sajátíthatták el azokat a képességeket, amelyeket a jövőben más területen is tudnak használni.



A Kihívás feladatai elősegítették, hogy a programozásra ne nehéz és elvont tudásként gondoljanak a diákok, hanem mint egy olyan készségre, amellyel már pusztán az alapokat elsajátítva is érdekes és hasznos tevékenységeket lehet végezni.

Több mint 150 diák 16 ezer sor programkódot írt a Telekom Kihívására. A programozói játék nyilvánosan is elérhető a Legyél Te is Informatikus! honlapján, így már bárki kipróbálhatja, rendelkezik-e programozói affinitással.

A zsűri tagjaként Christopher Mattheisen, a Magyar Telekom vezérigazgatója az eredményhirdetésen elmondta: „A Legyél Te is Informatikus! program indulása óta már több mint 21 ezer gyerekhez jutottak el a vállalat önkéntesei, de ezzel a játékkal igazi bevonódást nyújtó, élményalapú elemmel bővült a kezdeményezés. A játék bebizonyította, hogy van nyitottság a digitális készségek fejlesztésére a diákok körében, ami azért is fontos, mert a közeljövő 5G hálózati technológiájára épülő világban a digitálisan írástudó emberek lehetnek sikeresek.”

A verseny első helyezettje a szegedi Radnóti Miklós Kísérleti Gimnázium csapata lett. Az ő jutalmuk a tárgnyereményeken kívül az, hogy az általuk írt utolsó feladatot a fejlesztők beépítik a nyilvánossá tett játék befejező pályájaként. Második helyezést ért el a békéscsabai Szakképzési Centrum Széchenyi István Két tanítási nyelvű Középiskola csapata, harmadik helyen a budapesti Neumann János Számítástechnikai Szakgimnázium diákjai végeztek.

A T-Systems Magyarország különdíját Kaszás Zoltán, a cég vezérigazgatója adta át a nagykanizsai Batthyányi Lajos Gimnázium csapatának. Az ő nyereségük, hogy részt vehettek a 2017 nyarán először megrendezett kreatív szellemi alkotótáborban, a T-Systems Ötlemtáborban.

A Legyél Te is Informatikus! program 2017-es eredményei számokban:

- 10 400 diák személyes elérése
- 504 iskolai előadás
- 54 település országszerte
- 382 érintett iskola

Legyél Te is Informatikus! – A Kihívás kampány elnyerte a European Excellence Awardot, Ezüst Effie-t a „Szolgáltatások/telekommunikáció” kategóriában és két Arany Prizmát az „Influencer PR-kampány”, illetve az „IT/Telekommunikáció” kategóriában.

Mások a világaink. Mégis értjük egymást

A Magyar Telekom és az Autistic Art Alapítvány 2016-ban létrejött stratégiai partneri együttműködése a 2017-es év során kiforrottabbá vált, a közösen megvalósított programok mindkét fél részéről egyre szélesebb területek bevonását és a közös gondolkodás folytán valódi társadalmi hatással bíró kezdeményezéseket eredményeztek.



A Telekom az Autistic Art Alapítvánnyal megvalósuló együttműködése során arra törekszik, hogy felhívja a figyelmet az autizmusra mint társadalmi problémára, és a saját eszközeivel is tegyen azért, hogy az autizmussal élők a lehetőségeikhez képest könnyebben tudjanak másokkal kommunikálni, ezzel is csökkentve a távolságot köztük és kortársaik között.



A Telekom az autizmus április 2-i világnapjához kapcsolódóan április hónapban minden megvásárolt BOOKR Kids Mesetablet után egy ugyanilyen eszközt adományozott az Autistic Art Alapítványnak, amely adománnyal az alapítvány által támogatott lakóotthonokban zajló foglalkozások digitális eszközökkel való fejlesztését támogattuk.

Azonban a kezdeményezés jóval túlmutatott az egyszerű eszközadományozáson. A hozzá kapcsolódó társadalmi érzékenyítő kampány méltán nyerte el a kommunikációs szakma elismerését és az Ezüst Prizma díjat 2017-ben.

A Magyar Telekom, a BOOKR Kids, az Autistic Art és a Fenntarthatósági Média Klub közös mesehősrajzoló pályázatot hirdetett gyerekeknek. A Mesetár applikáció különleges, új meséjét, amely bemutatja, hogy miben más egy autista kisgyerek, és ezt a másságot hogyan fogadjuk el, Vidraszerem és gyémánteső címmel Lackfi János József Attila-díjas író, költő írta meg, a figurákat pedig a rajzpályázaton részt vevő gyerekek alkották meg. A mese az applikációban ingyenes tartalomként érhető el, és Gryllus Dorca, az Autistic Art Alapítvány jószolgálati nagykövete hangján kel életre.



A BOOKR Kids Mesetár applikáció áprilisban nemcsak ezzel az edukációs mesével bővült, hanem két, kifejezetten az autizmussal élők számára készült játékos applikációval is.

A Vidraszerem és gyémánteső, valamint a két, kifejezetten az autizmussal élők számára készült játék ingyenesen letölthető a BOOKR Kids Mesetárból ([Google Play](#), [App Store](#)):

„Az autizmussal élő fiatalok 40 százaléka egyáltalán nem beszél, az ő zárt világukba nehéz betekintést nyerni. Az otthonban élő fiatalok nagy részének nem magától értetődő mások szándékának megértése vagy az érzelmek dekódolása. Az okos eszközökre telepített speciális applikációk segítségükre lehetnek a mindennapokban, illetve fontos szerepet játszhatnak az otthonokban elérhető fejlesztő foglalkozásokon” – emelte ki Bella Viktória, az Autistic Art Alapítvány ügyvezetője.

A 32. Telekom Vivicitá városvédő futáson részt vevő futók a Telekom és a Fenntarthatósági Média Klub kezdeményezésében megvalósított jótékonyági futáshoz is csatlakozhattak, amelynek keretében a Magyar Telekom civil stratégiai partnerét, az Autistic Art Alapítványt támogatták a 2,5 km-es táv teljesítésével. A jótékonyági futócsapat tagjai között üdvözölhettünk olimpikonokat és paralimpikonokat, a Ferencvárosi Torna Club sportolót, valamint Somogyi Balázs ultrafutót, továbbá a Fenntarthatósági Média Klub képviselőit is. A mezőny Gyurta Dániel és Cseh László úszók rajtjelére indul a távnak. A futócsapat célja az volt, hogy felhívja a figyelmet az autizmusra, amely egyre több embert érint.

A jótékonyági futócsapathoz virtuálisan bárki csatlakozhatott a social térben. A csatlakozóknak nem kellett mást tenniük, csak készíteni saját magukról egy futáshoz kapcsolódó fotót, amelyen az elmúlt évek Telekom Vivicitá versenyének bármelyik pólóját viselik, majd ezt a fotót posztolták az Instagramon #egyekvagynk hashtaggal. A csatlakozók egyben adományt is gyűjtöttek, hiszen a Telekom minden ily módon feltöltött kép után 100 Ft-ot adományozott az Autistic Art Alapítvány javára.

A jótékonyági futáson gyűjtött kilométerek és a hashtages adományozás keretében összegyűlt adományok összege 2 millió forint volt.

Az autizmus ügyének támogatása a 2017-es Telekom Vivicitá versenyplóján is megjelent: a pólo elejét Varga Máté autizmus-élő alkotó rajza alapján készült grafika díszítette.



2017 végén a Telekom marketingkommunikációs kampányához kapcsolódva még többen ismerhették meg, egyben támogathatták az alapítványt. A kampány során több módon gyűjtöttük az adományokat: az Instagramon #mindenkibeled hashtaggel ellátott fotók, valamint az üzletekben a bronz, ezüst és arany hétvégéken értékesített eszközök és a Telekom által létrehozott karácsonyi online képeslapküldő microsite-ról elküldött üdvözlések után a Telekom 100-100 forintot adományozott, amelyet a Telekom-munkatársak és a Fenntarthatósági Média Klub tagjainak dolgozói adományai egészítettek ki. Így az alapítvány a karácsonyi kampány révén összesen 5 233 000 forint adományban részesült.



Az Autistic Art Alapítvány missziója, hogy javítsa az autizmussal élők életkörülményeit a lakóotthonokban és elősegítse minél nagyobb társadalmi elfogadottságukat. Művészeti programjuk keretében 6 lakóotthonban tartanak művészetterápiás foglalkozásokat. Az autizmussal élők számára az alkotás sokszor az egyetlen önkifejezési mód, hiszen kommunikációjuk a legtöbbször igen korlátozott. A művészeti foglalkozásokon született kiemelkedő alkotások jelennek meg az Autistic Art márka termékein, egyedülálló módon egyesítve a művészetet, a dizájnt és a játékonyságot, forrást teremtve ezzel a lakóotthonok fenntartásához.

Adni jó! sütiakció

2017-ben is a Fenntarthatósági Média Klub tagjaival közösen rendeztük meg a jótékonyági süteményvásárt december 4-én. A tavalyi év újdonsága, hogy a #mindenkibeled gondolat jegyében néhány kollégánk egyes vidéki és budapesti helyszíneken élő zenével szórakoztatta az esemény résztvevőit. 16 telephelyen, 50 önkéntes segítővel és közel 300 kollégánk által sült süteményekkel zajlott a nap, amelynek során néhány óra leforgása alatt összesen 1,7 millió forint adományt gyűjtöttünk civil stratégiai partnerünk, az Autistic Art Alapítvány számára.



Civil és CivilNet díjcsomag

A Civil díjcsomagot 2004 márciusában vezette be a Magyar Telekom. A Civil díjcsomag 500 perc díjmentes telefonálást biztosít havi díj nélkül a belföldi vezetékes hálózatban. Az 500 perc feletti forgalom díjazása pedig átlagosan 30% forgalmidíj-kedvezményt nyújt az alapsomaghoz képest. A szervezetek az így megtakarított forintokat társadalmilag hasznos programjaikra tudják fordítani.

2009-ben – a civil szervezetek részéről megjelent igényre reagálva – a Magyar Telekom a Civil díjcsomagot 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.

2017-ben 35 szervezetnek 12 hónapos időtartamban közel 4,4 millió forint értékben biztosítottunk kedvezményes vezetékes telefon- és internetszolgáltatást.

A T-Systems 2017-ben ismét olyan együttműködés mellé állt, amely illeszkedik a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági stratégiájába, a program célkitűzései és megvalósítása lehetőségét biztosítanak egy megújuló társadalomhoz és környezethez. Az Ökumenikus Segélyszervezettel együttműködve összesen 5 millió Ft értékben támogattuk az olaszliszakai Szociális és Fejlesztő Központ Fejlesztőházának felszerelését digitális eszközökkel, valamint támogattuk egy mikrobusz beszerzését a gyermekek esélyegyenlőségének növelése érdekében.

6.2 MUNKATÁRSAINK A TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁSBAN

Mit jelent számunkra a vállalati önkéntesség?

„Önkéntesnek lenni nagy megtiszteltetés!” – mondta Friedl Zsuzsa, a Magyar Telekom humán erőforrás-vezérgazdát helyettese a 2017-es Önkéntes Nap kapcsán, amelyet az év legnagyobb vállalati önkéntes akciójaként tartunk számon. Csak ezen az egy napon 15 városban, 32 helyszínen 920 munkatársunk végzett önkéntes munkát országszerte, aminek során mozgássérült és egészséges gyerekek számára egyaránt használható, integráló játszóeszközöket telepítettünk, létrehoztuk az ország első, mozgáskorlátozottak számára készült erdei játszóterét, szebbé tettünk gyógypedagógiai intézményeket, autista lakóotthonokat, és természetvédelmi területeken segítettünk a környezet megőzésében.



„Ez sokkal több, mint egy munka. A cég adta lehetőség, hogy segíthessünk; látni az örömét annak, aki kapta, megfizethetetlen. Remélem, lesz még hasonló alkalom!”

„Mi is sokat tanultunk és kaptunk, nem csak adtunk. Jó érzés volt telekomosnak lenni és segíteni másoknak. Nagyon nagy szükség volt ránk.”

„Az ember, ha beteg gyerekekkel találkozik, egészen átértékeli a problémák valódi súlyát. Őszintén köszönöm a vállalatnak, hogy részt vehettem.”

Kollégáink ehhez hasonló visszajelzései igazolják, hogy a másokért végzett közös munka erős közösségépítő hatással bír, segít kikapcsolódni a hétköznapiakból, pozitív energiákat szabadít fel, ami hasznos a munka és a mindennapok során is.

2017-ben nagy sikerrel rendeztük meg a második Telekom Önkéntes Napot, amelynek keretében 32 helyszínen közel ezren önkénteskedtünk.

Felelős és több ezer munkatársat foglalkoztató nagyvállalatként a Magyar Telekom 14féle önkéntes program ajánlásával és támogatásával ösztönzi munkatársai társadalmi szerepvállalását. Fontosnak tartjuk, hogy minden kollégánk azt az önkéntes tevékenységet választhassa, amelyhez leginkább kedve van, amit hasznosnak érez.

Az ICT-iparág élenjáró vállalataként szerepet vállalunk Magyarország digitális fejlődésében, a digitális írástudás és eszközhasználat elterjesztésében. A nagy múltra visszatekintő „Digitális Híd” csakúgy, mint a harmadik életévébe lépő „Legyél Te is Informatikus!” pályaaorientációs programunk a vállalati önkéntesek edukációs tevékenységére épül. Az elmúlt évben kollégáink országszerte 54 település iskoláiban 10 400 diáknak tartottak előadást az informatikus szakma szépségéről és a felelős internethasználatról. Programunkkal csatlakoztunk a Magyarország Digitális Oktatási Stratégiájához kapcsolódó Digitális Mintaiskola projekt „Mobidik” névre keresztelt pilotprogramjához, melynek célja a jövő iskolájának, a digitális oktatási módszertannak a bemutatása volt.



A Magyar Telekom a kezdetek óta kiemelt támogatója a „Vivicitta” városvédő futásnak. 2017-ben 900 kollégánk dolgozott, segített és rajtolt el a versenyen, hogy az esemény ismét is népszerű, sikeres szabadtéri rendezvény legyen. A nevezési díjak jótékony célú felajánlásán kívül vállalati önkéntesek segítettek a verseny szervezésében és lebonyolításában, és jótékonyági futócsapatot alkotva hívták fel a figyelmet az autizmussal élőkre.



Az elmúlt év kiemelkedő eseményének számító FINA vizes világbajnokság nemzeti főtámogatójaként a Telekom közel 100 munkatársának nyílt lehetősége arra, hogy több mint 500 órányi önkéntes munkával hozzájáruljon a versenysorozat sikeres lebonyolításához.



Kollégáink nemcsak a nemzetközi, nagy érdeklődésre számot tartó eseményeken, de a vállalati belső rendezvényeken – mint pl. a „Mozdulj, Telekom” sportnapon – is lelkesen önkénteskednek, ahol munkájukkal a saját munkatársaik és családjuk kikapcsolódását segítik elő.



A hagyományosnak számító, decemberi „Adni jó! sütiakció” 16 céges telephelyen került megrendezésre. Önkénteseink 240 tálca sütemény elkészítésével, szervezőmunkával, adakozással vagy éppen hangulatkeltő zenéléssel 1,7 millió forintnyi adományt gyűjtöttek össze, amit az autizmussal élők életkörülményeinek javítására ajánlottunk fel.



Nagy népszerűségnek örvendenek az olyan típusú vállalati önkéntes tevékenységek is, amelyek kiemelt időszakokban nyújtanak segítséget az ügyfélszolgálaton, üzletekben dolgozóknak és az ügyfeleknek egyaránt. 2017-ben két alkalommal került sor olyan akcióra, hogy az egyébként más területen munkát végző kollégák segítettek a Telekom-szakértőknek a helyszíni létesítményekben és hibaelhárításban, vagy besegítettek az ügyfélszolgálatos hívások kezelésében, illetve a zsúfolt üzletekben.

A munkatársak által kezdeményezett Kiegészített Önkéntes Felajánlások program lényegi eleme, hogy a munkatársaknak a pénzügyi adományon túl önkéntes munkával is el kell köteleződniük a támogatni kívánt civil szervezet felé.

A hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások program célja, hogy a munkatársak körében fejlessze a társadalmi felelősségvállalás kultúráját, segítse az egyén és a civil szervezetek kapcsolatának fejlődését, elősegítse a Magyar Telekom támogatási céljainak tudatosítását, és nem utolsósorban hozzájáruljon a munkatársi lojalitás erősítéséhez.

A program kötelező eleme a dolgozó munkaidőn kívül zajló önkéntes munkavégzése az általa támogatni kívánt szervezetnél. Az önkéntes felajánlásnak az önkéntes munkavégzésre vonatkozó részét a dolgozóknak a hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások program formanyomtatványához tartozó mellékletben kell ismertetniük. Az önkéntes munka lehet fizikai vagy szellemi felajánlás, azonban az önkéntes munkára vonatkozó igénynek dokumentáltan a támogatott féltől kell érkeznie.

A hello holnap! Kiegészített önkéntes felajánlások programban a közösségek erejére helyezük a hangsúlyt. Helyi közösségekben zajló kezdeményezéseket szeretnénk támogatni, így kollégáinkat arra ösztönözzük, hogy a saját környezetükben segítsenek munkájukkal valamilyen civil programot.

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 dolgozói adományhoz;
 - 15 001 forinttól 50 000 forintig a vállalati kiegészítés összege megegyezik a dolgozói 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 hozzákapcsolt 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 hozzákapcsolt önkéntes munkában, és a dolgozók által befizetett adomány összege minimum 25 000 forint, akkor a vállalati kiegészítés mértéke 100 000 forint.

A Magyar Telekom nyilvántartja az önkéntes munkát, elismeri a kollégák jobbitó szándékát, és a hello holnap! pontgyűjtéssel ösztönzi is őket erre. A vállalat vezetősége elkötelezett az önkéntesség támogatásában, és személyes részvétellel is motiválja a dolgozókat a programokhoz való aktív csatlakozásra.

„Fontos, hogy időről időre közelebbről ismerjük meg az elesetteket, a fogyatékkal élők mindennapjait és tevékenyen segítsük integrációjukat, életminőségük javulását. A társadalomért, a közösségért végzett munka pedig azokat is értékes közösséggé formálja, akik részt vesznek benne.”

Chris Mattheisen, a Magyar Telekom vezérigazgatója



2017-ben 14 programra került sor az előbbi formák valamelyikében. A programokon a Magyar Telekom összesen több mint 1200 önkéntese 13 641 munkaórán vett részt. A programokkal 58,7 millió forint elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

6.3 SZPONZORÁLÁS

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

A csoport az ország egyik legnagyobb szponzoraként az elmúlt évtizedekben jelentős összeget fordított a magyar sport és kultúra támogatására.

A Magyar Telekom évtizedek óta elkötelezett támogatója a hazai sportéletnek, és szponzorációs stratégiájának meghatározó részeként tekinti 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, Londonban és Rióban is a Magyar Olimpiai Bizottság (MOB) és a magyar csapat segítőtársa volt.

A Telekom kiemelt támogatója a paralimpia mozgalomnak, fontosnak tartja az esélyegyenlőség biztosítását mindenki, így a fogyatékkal élők számára is. A magyar paralimpiai csapat főtámogatójaként segíti a felkészülést a következő paralimpiai ciklusban.

Sportszponzorációs stratégiájának további fontos elemeként a Magyar Telekom főtámogatója a Ferencvárosi Torna Club futballcsapatának, hazánk egyik legnagyobb múlttal, nemzetközi sikerekkel és országos szurkolótáborral bíró együttesének, és szerepet vállal a hazai futballutánpótlás fejlesztése terén is.

A Telekom Veszprém kézilabdacsapatot leghűségesebb szponzorként támogatjuk immáron 20 éve, hozzájárulva ezzel a világelithez tartozó csapat sikereihez, mint a Bajnokok Ligája-döntő vagy a SEHA-liga megnyerése. A Magyar Telekom hisz abban, hogy az ilyen világszínvonalú teljesítmények, eredmények jelentősen hozzájárulnak ahhoz, hogy minél több fiatal válassza az aktív sportolást, és elősegítik az egészséges életmód népszerűsítését.



A 2017-es év sportszakmailag legjelentősebb eseménye kétségkívül a 17. FINA Világbajnokság volt, amelyen a Magyar Telekom nemzeti főtámogatóként jelent meg. A VB 88 eseményét a helyszíneken (délelőtt és délután, mind a 6 sportágban) összesen 473 950 fő tekintette meg. Vállalatunk kihelyezett értékesítési pontot, mobiltelefon-töltési lehetőséget, valamint hello holnap! tematikájú fotós aktivitást kínált a rendezvényekre kilátogatók számára, amelynek működtetésében a Magyar Telekom mintegy száz munkavállalója közreműködött.



A Telekom fontosnak tartja a tömegsport támogatását is, így több mint 20 éve névadó szponzora a Telekom Vivicittának, amelyen a profi sportolók mellett rengeteg amatőr futó, illetve családok is részt vesznek, hirdetve ezzel a sport és a mozgás fontosságát a mindennapokban.



2017-ben új alapokra helyeztük a Telekom Electronic Beats programot, amelynek keretein belül egy élő koncert erejéig Magyarországra érkezett a Gorillaz zenekar is, továbbá a Deutsche Telekom által fejlesztett The Lenz applikáció is bemutatásra került, amely bármilyen magenta színű felületet virtuális portállá változtat, és exkluzív Gorillaz-tartalmat rejteget magában. A 2017-es fesztiválaktivitásainkat szintén a Telekom Electronic Beats ernyő alatt valósítottuk meg, de olyan események is bekerültek a program égisze alá, mint a különböző egyetemi napok, melyeken **egy roadshow keretében** jelent meg „a Telekom Electronic Beats utazó kitelepülése”.



A Magyar Telekom szponzorként jelen van a legnagyobb hazai fesztiválokon, így a soproni Telekom VOLT-on, a Sziget fesztiválon, a Campuson és az EFOTT-on. A

fesztiváltámogatások során a BTL-megvalósításaink és aktivitásaink egy részét újragondoltuk és a szervezőkkel közösen valósítottuk meg, törekedve arra, hogy mind az emberi (értsd: hostessek száma, utaztatása stb.), mind az eszközbeli energiaigényeket és a felhasználást tekintve is gazdaságosak legyünk. Elsősorban infokommunikációs eszközeinkkel és szolgáltatásainkkal jelentünk meg, szem előtt tartva a fenntarthatóság szempontjait is. Partnereink mindegyikének figyelmét felhívtuk arra, hogy működésük során elengedhetetlen, hogy a fenntarthatóság mindhárom pillére mentén hitelesen működjenek.



A fesztiválszervezőkkel való szoros együttműködés lehetővé tette, hogy BTL-aktivitásaink, brandeszközeink logisztikája során az egyes fesztiválhelyszínek közötti közlekedésben a teherautók számát csökkentjük – kerülve a felesleges utakat –, ezzel is csökkentve a szén-dioxid-kibocsátást.

Ahogy a megtett kilométerek számát, úgy a papírfelhasználást is sikeresen csökkentettük a fesztiválok során: a korábban papíralapú anyagaink – játékszabályzatok, szóróanyagok – nagy részét digitálisan tettük közzé. A fesztiválokon használt bútoraink mintegy 80%-a újrahasznosított volt: régi raklapokból állítottuk össze, egyes dekorációs elemeket pedig a Telekom-üzletekben korábban használt anyagokból készítettünk el.



7. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

7.1 Fenntarthatósági koordináció.....	50
7.2 Szabályozási megfelelés.....	51
7.3 Vállalati megfelelés.....	52
7.4 Kockázatmenedzsment.....	52



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 [ezen](#) az oldalon nyújt tájékoztatást.

A Közgyűlésekről és az azokon elfogadott döntésekről [ezen](#) a helyen lehet olvasni.

7.1 FENNTARTHATÓSÁGI KOORDINÁCIÓ

A fenntarthatósági tevékenység csoportszintű irányítása a következő ábrán látható formában valósul meg. A csoportszintű koordinációt továbbra is a Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács (CSFKT) irányítja. A CSFKT működtetésében a stratégiaalkotás és stratégiairányítás külön szerepel, így működési módjában a fenntarthatósági tevékenység két szinten valósul meg:

1. Stratégiaalkotás és -irányítás

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

2. Operatív végrehajtási szint

Az irányítási területek és tagvállalatok szervezeteiben történik az operatív tevékenység, a feladatok végzése, az adatszolgáltatás stb.

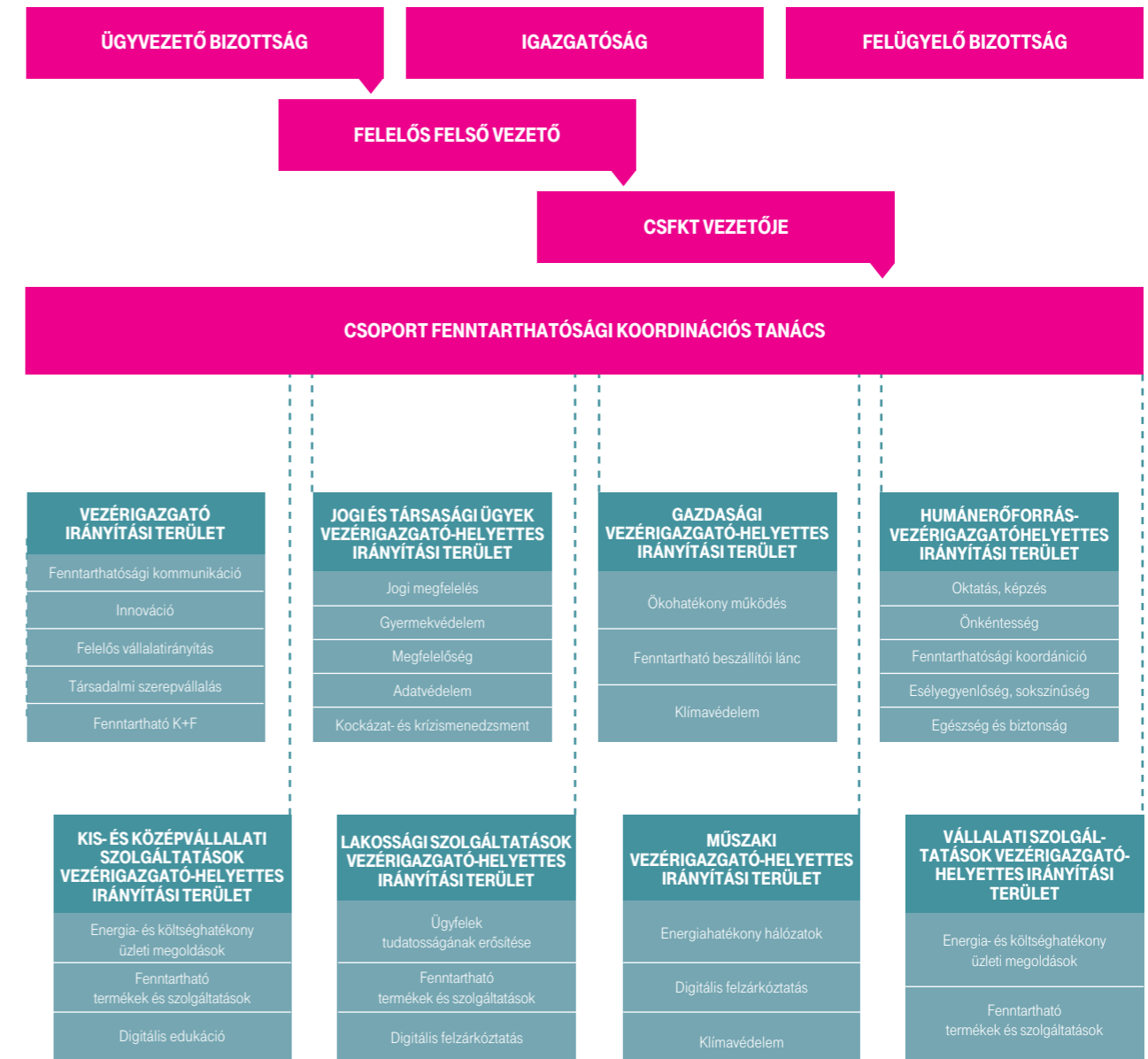
A CSFKT működését „A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági működésének szabályozásáról, a résztvevők felelősségi és hatásköréről” című csoportszintű utasítás szabályozza.

A Magyar Telekom Csoport operatív vezetése, az Ügyvezető Bizottság (ÜB) legalább évente egyszer tájékoztatást kap a Csoport Fenntarthatósági Stratégia feladatainak teljesüléséről, illetve az éppen aktuális egyéb, jelentősebb fenntarthatósági tevékenységekről, eredményekről, felmerülő kockázatokról és lehetőségekről.

Az évenkénti beszámolóban az ÜB-nek lehetősége van a legújabb fenntarthatósági trendek megismerésére, illetve az érdekelt felektől való jelzések megválaszolására, a beszámoló alapján dönthet a stratégia módosításáról. Az ÜB közvetlenül vagy a CSFKT-n keresztül tartja a kapcsolatot az érdekelt felekkel. A beérkező megkeresések az egyes területekhez futnak be, a fenntarthatósággal kapcsolatos kritikus megkereséseket a CSFKT-tagok továbbítják az illetékesekhez. A csoportutasítás szerint a stratégiai feladatok az egyes vezérigazgató-helyettesekhez vannak rendelve.

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

A MAGYAR TELEKOM IRÁNYÍTÁSA A FENNTARTHATÓSÁG SZEMPONTJÁBÓL 2017-BEN



HATÁSKÖR	FELELŐS
a tevékenység fő irányvonalának meghatározása, a fontosabb témakörökben döntések meghozatala	Ügyvezető Bizottság (ÜB)
a tevékenység feltételrendszerének biztosítása, a tevékenység felügyeletének ellátása	felelős felső vezető – a humán erőforrás-vezérigazgatóhelyettes, az ÜB tagja (CHRO)
a működéshez szükséges döntések, határozatok meghozatala, a feladatok végzéséhez koordinációs fórum biztosítása	Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács (CSFKT)
szakmai irányítás, menedzselés; feladatok csoportszintű harmonizált megvalósítása; hazai és nemzetközi szakmai tevékenységekben való részvétel	CSFKT-vezető – a HR-VFK vezetője
irányítási területre/szervezetre/tagvállalatra háruló feladatok végrehajtása, tájékoztatás, üléseken való részvétel, adatok szolgáltatása, operatív feladatok rájuk háruló részének megvalósítása	CSFKT-tagok

A Kis- és közép-vállalati szolgáltatások vezérigazgató-helyettes irányítási terület 2017. november 1-jei hatállyal megszűnt.

A fenntarthatósági tevékenységek egymásra épülése

A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek hierarchiája nem, csak a Csoport felépítése változott a korábbiakhoz képest, ami az éves Fenntarthatósági jelentésekből követhető nyomon. A Csoport különféle politikáival összhangban, a hazai és nemzetközi trendek (klímavédelem, elektromágneses terek, felelős tartalomszolgáltatás stb.) és az érdekelt felek elvárásainak (kerekasztal-beszélgetésen, különböző fenntartha-

tósági témájú fórumokon elhangzott javaslatok, e-mailben érkezett észrevételek, lakossági felmérések stb.) figyelembevételével kerül meghatározásra a fenntarthatósági stratégia, abból pedig – rendszeresen aktualizálva – a célok és a feladatok.

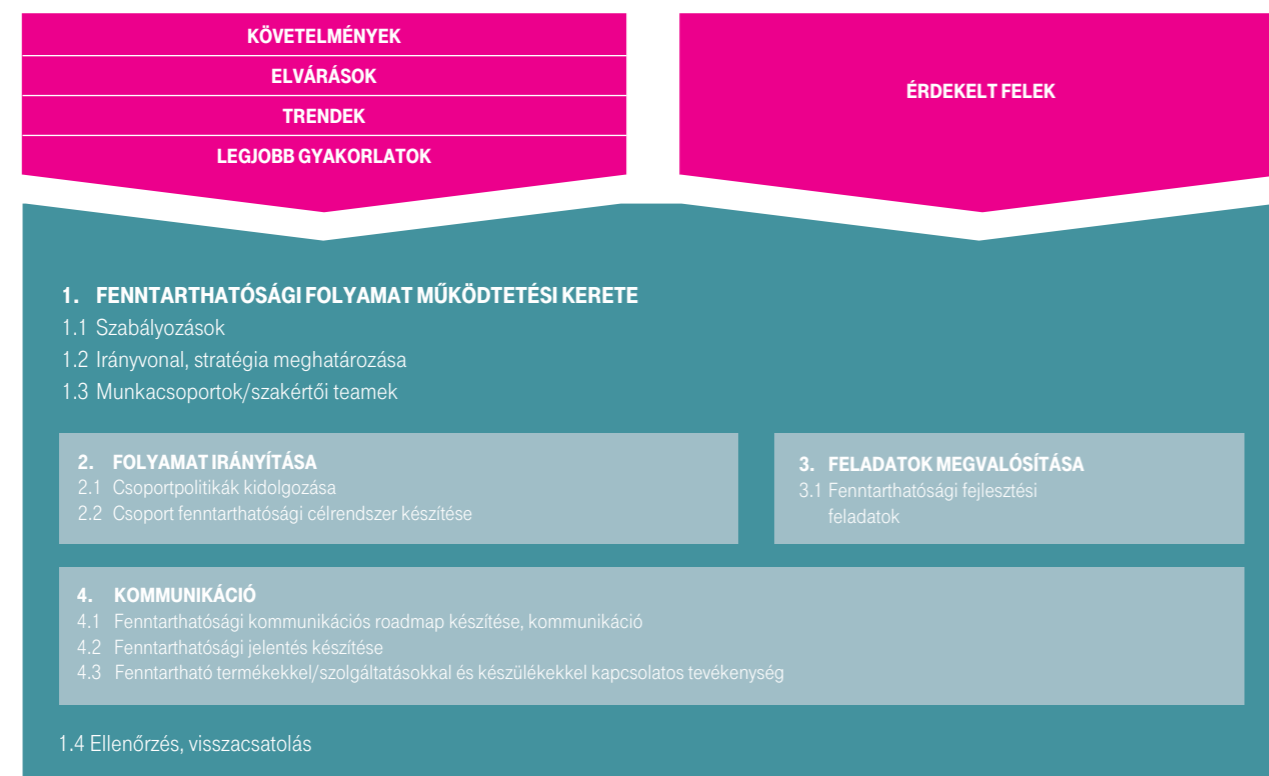
Az összes tevékenység ellenőrzését az Ügyvezető Bizottság látja el a részére rendszeresen adott beszámolók alapján. Az üzletmenetet befolyásoló kockázatok kezelésére alakítottuk ki a fenntartható beszállítóiláncmenedzsment-folyamatot. A felmerülő incidensek kezelését a CSFKT által létrehozott munkacsoport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

A FENNTARTHATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGEK SZABÁLYOZÁSA, CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI FOLYAMAT, KÖRNYEZETVÉDELMI KOORDINÁCIÓ

A fenntarthatóságimenedzsment-folyamat a Magyar Telekom Csoport teljes fenntarthatósági tevékenységét (beleértve a környezetvédelmet is) felöleli.



A FOLYAMAT ALFOLYAMATAINAK ÉS TEVÉKENYSÉGEINEK KAPCSOLATÁT AZ ALÁBBI ÁBRA SZEMLÉLTETI:



7.2 SZABÁLYOZÁSI MEGFELELÉS

A Magyar Telekom mindent megtesz annak érdekében, hogy megfeleljen a mindenkori, hatályban lévő jogszabályok szerinti kötelezettségeinek. Az esetleges további hatósági bírságok, kötelezések elkerülése érdekében – a jogszabályváltozásokból eredő folyamati és informatikai rendszerfejlesztések megvalósításán túlmenően – folyamatos személyes konzultáció segítségével, esetenként hatósági szerződésben rögzített megállapodásokkal, illetve nyilatkozat formájában tett vállalásokban rögzített utólagos rendezési tervvel kezeljük a felmerülő eltéréseket.

A szektorspecifikus szabályozásnak történő megfelelés érdekében működtetjük a társasági belső információmegosztást elősegítő és az esetleges változtatásokhoz szükséges döntéseket előkészítő, úgynevezett Megfelelőség Egyeztető Fórumot (ennek tevékenységét a Magyar Telekom belső utasítással szabályozza).

A Magyar Telekom a hírközlési iparági érdekképviselői szervezeteken – pl. Hírközlési Érdekegyeztető Tanács (HÉT) – keresztül tudja kifejezésre juttatni az iparági szakpolitikákra, stratégiai anyagokra és jogszabálytervezetekre vonatkozó észrevételeit, esetleges módosító javaslatait.

A magyar kormány által meghirdetett Digitális Jólét Program (DJP) megvalósításában nevesített és állandó szakmai konzultációs partner a HÉT lett. A szakmai egyeztetés eredményeként említhetjük meg a kihirdetését és hatálybalépését annak a – bürokráciacsökkentési lépéseket meghatározó – első jogszabályváltozási csomagnak, amely a DJP égisze alatti Szupergyors Internet Projekt keretében megvalósuló szélessávú hálózati infrastruktúra-építést segíti elő (pl. a hatósági engedélyezési folyamatok felgyorsításával).

7.3 VÁLLALATI MEGFELELŐSÉG

A Magyar Telekom Csoport Vállalati megfeleléségi programjának kialakításakor a cél annak biztosítása volt, hogy a Magyar Telekom Csoport az 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, melyekkel kapcsolatban folyamatos oktatást biztosítunk munkavállalóink számára. A feltételezett nem-megfelelés eseteinek jelentésére, kivizsgálására, nyomon követésére és kiigazítására egyértelmű folyamatokat alakítottunk ki.

A Vállalati megfeleléségi programot a Csoport megfeleléségi vezető felügyeli. A Csoport megfeleléségi vezető közvetlenül az Audit Bizottságnak jelent, és együttműködik az Igazgatósággal, a Felügyelő Bizottsággal és a menedzsmenttel.

A Vállalati megfeleléségi program középpontjában a minden munkavállalóra érvényes Működési Kódex áll, amely összefoglalja a vállalati megfeleléségi követelményeket és etikai normákat. A munkavállalók megfeleléssel összefüggő kérdéseiket a „Kérdezz!” portálon tehetik fel.

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 belső és külső szabályok megsértésével kapcsolatos panaszok és észrevételek benyújthatók a Magyar Telekom Csoport „Mondd el!” portálján.

7.4 KOCKÁZATMENEDZSMENT

A társasági környezet kockázatosabbá válása következtében egyre több európai országban kötelezővé tették a tőzsdei cégek számára, hogy kockázatkezelési rendszert működtessenek, illetve kockázati jelentéseket készítsenek befektetőik tájékoztatására. A Társaság átfogó kockázatkezelési rendszerének kialakításakor a Budapesti Értéktőzsde ajánlásaiban, valamint egyéb nemzetközi vonatkozó szabályokban rögzítettek szerint járt el.

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

Kockázatkezelési rendszerünk magában foglalja a kockázatok azonosítását, hatásuk felmérését, a szükséges intézkedési tervek kialakítását, valamint ezek hatékonyságának és eredményeinek követését. A kockázatkezelési rendszer hatékony működtetése érdekében biztosítanunk kell, hogy a vezetés valamennyi fontos kockázat ismeretében hozza meg üzleti döntéseit. 1999-ben hivatalos kockázatkezelési rendszer működtetését kezdtük meg. Ez a rendszer 2002-ben integrálódott a Deutsche Telekom kockázatkezelési rendszerébe.

Minden lényeges, a belső és külső tevékenységhez kapcsolódó kockázat, a pénzügyi és jogi követelményeknek való megfeleléshez kapcsolódó, valamint számos egyéb kockázat egy jól meghatározott belső mechanizmus alapján kerül kiértékelésre és kezelésre. Kockázatkezelési kézikönyv és a kockázatkezelésről szóló belső utasítás készült. Kockázatkezelési oktatást tartottunk a kockázatkezelésért felelős munkatársak számára valamennyi területet érintően.

A működésünkre ható kockázati tényezőket negyedévente felülvizsgáljuk. Minden leányvállalatunknak, üzletágunknak, ágazatunknak és más szervezetünknek negyedévente kötelessége azonosítani és jelenteni működésének kockázatait. Ezen kockázatok kiértékelése után az eredményt a vezetőség, az Igazgató-ság és az Audit Bizottság részére továbbítjuk.

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

MAGYAR TELEKOM ÖSSZEFOGLALÓ MŰKÖDÉSI ADATAI 2017

MAGYARORSZÁG ÉS MACEDÓNIA FŐBB MOBIL MŰKÖDÉSI STATISZTIKAI ADATAI ✓

	2016 December 31	2017 December 31	2017/2016 (%-os változás)
MAGYARORSZÁG			
Előfizetők száma	5 331 986	5 293 328	(0,7)
Mobilszélessávú előfizetések száma	2 554 703	2 845 079	11,4
Lakosságra vetített kültéri 3G-lefedettség (%)	86,2	86,2	n.a.
Lakosságra vetített kültéri LTE-lefedettség (%)	98,0	99,0	n.a.
MACEDÓNIA			
Penetráció (%) ⁽¹⁵⁾	105,8	106,1	n.a.
Előfizetők száma	1 257 887	1 203 228	(4,3)
SIM-piaci részesedés (%) ⁽¹⁵⁾⁽¹⁶⁾	50,2	48,6	n.a.

A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2016	2017	2017/2016 (%-os változás)
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK			
Előfizetők száma	5 331 986	5 293 328	(0,7)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetők közül (%)	59,2	64,5	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	191	199	4,1
Egy szerződéses előfizetőre jutó átlagos árbevétel	4 873	4 833	(0,8)
Egy kártyás előfizetőre jutó átlagos árbevétel	1 119	1 073	(4,1)
Egy előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft)	3 302	3 392	2,7
Szerződéses előfizetők lemorzsolódása (%)	10,1	8,0	n.a.
Kártyás előfizetők lemorzsolódása (%)	30,7	33,5	n.a.
Teljes lemorzsolódás (%)	18,7	17,8	n.a.

A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2016	2017	2017/2016 (%-os változás)
Nem hang alapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó átlagos árbevételben (%)	34,5	39,3	n.a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	6 013	4 092	(31,9)
Mobilszélessávú internet-előfizetések száma	2 554 703	2 845 079	11,4
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK			
HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes ügyfélszám	1 422 589	1 411 972	(0,7)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	2 728 548	2 745 232	0,6
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő)	158	161	1,9
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos árbevétel (Ft)	2 569	2 395	(6,8)
INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK			
Kiskereskedelmi szélessávú internet piaci részesedés (%) ⁽¹⁷⁾	37,7	37,6	n.a.
Kiskereskedelmi DSL előfizetők száma	566 956	549 694	(3,0)
Kábel szélessávú előfizetők száma	346 557	370 061	6,8
Optikai szélessávú csatlakozások száma	102 003	153 828	50,8
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető	1 015 516	1 073 583	5,7
Egy szélessávú előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 612	3 497	(3,2)
Nagykereskedelmi DSL csatlakozások száma	25 802	33 200	28,7
TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK			
TV piaci részesedés (%) ⁽¹⁷⁾	27,4	28,9	n.a.
IPTV előfizetők száma	550 002	628 797	14,3
Szatellit TV előfizetők száma	290 012	275 886	(4,9)
Kábel TV előfizetők száma	128 999	121 849	(5,5)
Összes TV előfizető	969 013	1 026 532	5,9
Egy TV előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 332	3 480	4,4
ENERGIASZOLGÁLTATÁSOK			
Áramszolgáltatási helyek száma	92 486	0	n.a.
Földgáz-szolgáltatási helyek száma	0	0	n.a.

(15) A macedóniai Elektronikus Kommunikációs Ügynökség által közzétett adat

(16) Bevételekhez aktív ügyfelek (RPC) alapján

(17) Számítási módszertan váltás, NMHH riport alapján

	2016	2017	2017/2016 (%-os változás)
A MACEDÓNIA SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓			
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK			
Előfizetők száma	1 257 887	1 203 228	(4,3)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	41,9	47,2	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	215	219	1,9
Egy előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft)	1 671	1 692	1,3
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK			
PIACI ADATOK			
Vezetékes vonalsűrűség (%)	10,8	10,5	n.a.
HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes ügyfélszám	216 832	210 889	(2,7)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	176 369	151 862	(13,9)
INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK			
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	165 770	168 552	1,7
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	23 678	20 965	(11,5)
Összes szélessávú csatlakozás	189 448	189 517	0,04
TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK			
IPTV-előfizetők száma	107 672	117 481	9,1

MINŐSÍTÉS



BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN JELENTÉS

A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége részére

Ez a jelentés a 2018. február 28-i szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy jelentést tegyünk a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban a „Társaság”) 2017. évi Fenntarthatósági Jelentésével kapcsolatban.

A vezetőség felelőssége

A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége („Felelős Fél”) felelős a 2017. évi Fenntarthatósági Jelentésnek („a vizsgálat tárgya”) a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standardok verziójában meghatározott – „Teljeskörű” megfelelési szint – feltételeknek („a GRI kritériumok”) megfelelő elkészítéséért.

Ebbe a felelősségi körbe tartozik a Fenntarthatósági Jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint az adott körülményeknek megfelelő feltételezések és becslések használata az egyedi Fenntarthatósági közzétételekhez.

A vizsgálat tárgya és annak kritériumai

Jelen korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatás célja annak megállapítása, hogy a Magyar Telekom Nyrt. vezetősége a 2017-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 2017. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információkról és adatokról.

A megbízást a bizonyosságot nyújtó megbízásokra vonatkozó nemzetközi standardnak („ISAE 3000”) – „Múltbeli időszakokra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívüli, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások” – megfelelően hajtottuk végre. Ez a standard megköveteli az etikai követelmények betartását, valamint hogy a megbízási munka tervezése és végrehajtása révén korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2017. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges vonatkozásban megfelelnek a GRI követelményeknek.

Alkalmazzuk a nemzetközi minőségellenőrzési standard (ISQC 1) – „Minőség-ellenőrzés a pénzügyi kimutatások könyvvizsgálatával és átvilágításával, valamint az egyéb bizonyosságot nyújtó és kapcsolódó szolgáltatási megbízások végrehajtásával foglalkozó társaságok esetében” – előírásait és ennek megfelelően átfogó minőségellenőrzési rendszert tartunk fenn, beleértve az etikai követelményeknek, szakmai standardoknak és a vonatkozó jogi és szabályozási előírásoknak megfelelő, dokumentált politikákat és eljárásokat.

Megfelelünk a tisztesség, objektivitás, szakmai hozzáértés és megfelelő gondosság, titoktartás és hivatáshoz méltó magatartás alapelvein nyugvó, a Könyvvizsgálók Nemzetközi Etikai Standardok Testülete által kiadott Könyvvizsgálók Etikai Kódexében foglalt függetlenségi és egyéb etikai követelményeknek.

Az elvégzett munka összefoglalása

Munkánk keretében többek között az alábbi eljárásokat végeztük el:

- Személyes egyeztetések a Fenntarthatósági Jelentés elkészítéséért és az abban szereplő adatok előállításáért felelős vezetőkkel és a központi csapat munkatársaival, azzal a céllal, hogy felülvizsgáljuk, hogy a Fenntarthatósági Jelentésben „pipa” szimbólummal („✓”)

PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. – 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.
T: +36 (1) 461-9100, F: +36 (1) 461-9110, www.pwc.com/hu



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 lényegesnek tartott indikátor szerepel-e a jelentésben. Ha nem, akkor van-e rá megfelelő magyarázat;
 - távközlés-specifikus ágazati kiegészítés indikátorai is szerepelnek-e a jelentésben.
- Analitikus elemzés, mely során magyarázatokat kérünk a vezetőségtől a Jelentésben „pipa” szimbólummal („✓”) megjelölt információkban és adatokban bekövetkezett egyes változásokra az előző periódushoz képest.
- Mintavételes tesztelés a pipa szimbólummal („✓”) megjelölt információk és adatok pontosságának vizsgálatára, például statisztikai jelentések, számviteli nyilvántartások, szolgáltatatóktól 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.

Következtetés

A jelen jelentésben leírt, korlátozott bizonyosságot nyújtó munkánk alapján nem jutott a tudomásunkra olyan tény, amelynek alapján okunk lenne feltételezni, hogy a Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott – és a jelentésben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt – információk és adatok minden lényeges szempontból nem a GRI kritériumoknak megfelelően lettek volna elkészítve.

Budapest, 2018. május 22.

Balázs Árpád
Üzletárs, kamarai tag könyvvizsgáló
Kamarai tagsági sz.: 006931
PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.
1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.
Nyilvántartásba vételi sz.: 001464

Megjegyzés:

Jelentésünk a Fenntarthatósági Jelentéssel továbbá a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standardok verziójában meghatározott – „Teljeskörű” megfelelési szint – feltételeit tartalmazó GRI kritériumokkal együtt megjelenik a Magyar Telekom Nyrt. honlapján.

A honlapért a Magyar Telekom Nyrt. vezetősége felelős, és nem vállalunk felelősséget a Fenntarthatósági jelentésben és a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standardok verziójában meghatározott – „Teljeskörű” megfelelési szint – feltételeit tartalmazó GRI kritériumokban a jelentésünk kiadása után bekövetkezett változásokért.

GRI-TARTALOMMUTATÓ

MAGYAR TELEKOM FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2017 GRI SZABVÁNY SZERINTI TARTALOMINDEX TELEKOMMUNIKÁCIÓSEKTOR-SPECIFIKUS ADATKÖZLÉS

FELHASZNÁLT SZABVÁNYELEMELK: GRI 101 ALAPVETÉSEK 2016

GRI 102: ÁLTALÁNOS ADATKÖZLÉS 2016

GRI 103: VEZETŐI MEGKÖZELÍTÉS 2016

GRI 200: GAZDASÁGI TÉMÁJÚ SZABVÁNYOK 2016

GRI 300: KÖRNYEZETI TÉMÁJÚ SZABVÁNYOK 2016

GRI 400: TÁRSADALMI TÉMÁJÚ SZABVÁNYOK 2016

GRI TELEKOMMUNIKÁCIÓSEKTOR-SPECIFIKUS INDIKÁTOROK

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 egyrészt közvetlen választ ad az egyes GRI-mutatószámokhoz, másrészt megmutatja, hogy a jelentésben hol található az adott információ.

Az irányelvekről és mutatószámokról a következő oldalon tájékozódhat:

<https://www.globalreporting.org/standards/>

Adatközlés száma	Adatközlés címe ¹⁸	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés																								
GRI 102: ÁLTALÁNOS ADATKÖZLÉS 2016																															
1. SZERVEZETI PROFIL																															
102-1	A szervezet neve				A Magyar Telekom bejegyzett cégneve Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság, rövidített neve Magyar Telekom Nyrt.		✓																								
102-2	Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások			http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csoport	A Magyar Telekom Csoport tevékenysége révén három alapvető üzleti területet fed le: - vezetőes és mobilkommunikációs lakossági szolgáltatásokat (Telekom márkanéven), - kis- és középállalati szolgáltatásokat (T-Systems 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, non-core üzleti, valamint műszaki és hálózatfejlesztési tevékenységei is. A Magyar Telekom Csoport belföldi tagvállalatai az egyéb márkaneveken nyújtott tartalom-, média- és más, nem hozzáférési szolgáltatásokat menedzselik. A Csoport nemzetközi tagvállalatai integrált, illetve alternatív telekommunikációs szolgáltatóként a délkelet-európai régió piacain működnek. A Magyar Telekom Csoport nem értékesít tiltott vagy vitatott terméket.		✓																								
102-3	Központi telephely				A vállalatcsoport központja Budapesten található (I. ker., Krisztina krt. 55.).		✓																								
102-4	Működés terület				A vállalatcsoport működési területe: Magyarország, Macedónia, Bulgária és Románia.		✓																								
102-5	Tulajdonosi szerkezet és jogi forma			https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/magyar_telekom_reszveny/tulajdonosi_szerkezet	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tulajdonos</th> <th>Tulajdonosi hányad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deutsche Telekom Europe B.V.</td> <td>59,21%</td> </tr> <tr> <td>Egyéb külföldi intézmények</td> <td>21,69%</td> </tr> <tr> <td>Belföldi magánszemélyek</td> <td>7,17%</td> </tr> <tr> <td>Belföldi intézmények</td> <td>5,26%</td> </tr> <tr> <td>Részvényesi meghatalmazott</td> <td>2,99%</td> </tr> <tr> <td>Munkavállalói résztulajdon</td> <td>0,14%</td> </tr> <tr> <td>Külföldi magánszemélyek</td> <td>0,06%</td> </tr> <tr> <td>Saját részvény</td> <td>0,01%</td> </tr> <tr> <td>Államháztartás összesen</td> <td>0,01%</td> </tr> <tr> <td>Egyéb</td> <td>3,46%</td> </tr> <tr> <td>Összesen:</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Tulajdonos	Tulajdonosi hányad	Deutsche Telekom Europe B.V.	59,21%	Egyéb külföldi intézmények	21,69%	Belföldi magánszemélyek	7,17%	Belföldi intézmények	5,26%	Részvényesi meghatalmazott	2,99%	Munkavállalói résztulajdon	0,14%	Külföldi magánszemélyek	0,06%	Saját részvény	0,01%	Államháztartás összesen	0,01%	Egyéb	3,46%	Összesen:	100,00%		✓
Tulajdonos	Tulajdonosi hányad																														
Deutsche Telekom Europe B.V.	59,21%																														
Egyéb külföldi intézmények	21,69%																														
Belföldi magánszemélyek	7,17%																														
Belföldi intézmények	5,26%																														
Részvényesi meghatalmazott	2,99%																														
Munkavállalói résztulajdon	0,14%																														
Külföldi magánszemélyek	0,06%																														
Saját részvény	0,01%																														
Államháztartás összesen	0,01%																														
Egyéb	3,46%																														
Összesen:	100,00%																														
<p>Az 1991-ben (Matáv néven) alapított Magyar Telekomot 1993-ban privatizálták. A Magyar Telekom-részvények tőzsdei bevezetésére Budapesten és New Yorkban került sor 1997-ben. A Magyar Telekom 2010-ben megszüntette az amerikai letéti jegyek jegyzését, és 2012-ben deregisztrált a New York-i Értéktőzsdéről, és az amerikai letéti jegy (ADR) programját ún. I szintű ADR-program formájában tartja fenn. A Deutsche Telekom Europe B.V. (korábbi nevén: Cmobil B.V.) 100%-os tulajdonosa a Deutsche Telekom Europe Holding B.V., amelynek 100%-os tulajdonosa a Deutsche Telekom Europe Holding GmbH (korábbi nevén T-Mobile Global Holding Nr. 2 GmbH), amelynek 100%-os tulajdonosa a Deutsche Telekom AG, így a Deutsche Telekom AG a Magyar Telekom Nyrt.-ben 59,21%-os közvetett tulajdonosi részesedéssel, illetve szavazati joggal rendelkezik. 2017-ben a Deutsche Telekom az egyetlen olyan befektetőnk, amelynek tulajdonosi hányada 5% felett van, az összes többi befektetőnk 5% alatti részesedéssel bír.</p>																															

(18) Nem hivatalos fordítás.

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés																																																												
102-6	Kiszolgált piacok			http://www.telekom.hu/rolunk/szolgáltatások http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csoport	A Magyar Telekom Csoport tevékenysége révén három alapvető üzleti területet fed le: - vezetékes és mobilkommunikációs lakossági szolgáltatásokat (Telekom márkanéven), - kis- és középvállalati szolgáltatásokat (Telekom márkanéven), - nagyvállalati ügyfeleknek nyújtott vállalati szolgáltatásokat (T-Systems márkanéven). A vállalati Telekom márka alatt jelennek meg a Magyar Telekom munkáltatói és HR-, gazdasági és befektetői kapcsolati, jogi és társasági ügyek, fenntarthatósági és társadalmi szerepvállalási, non-core üzleti, valamint műszaki és hálózatfejlesztési tevékenységei is. A Magyar Telekom Csoport belső tagvállalatai az egyéb márkanéveken nyújtott tartalom-, média- és más, nem hozzáférési szolgáltatásokat menedzselik. A Csoport nemzetközi tagvállalatai integrált, illetve alternatív telekommunikációs szolgáltatóként a délkelet-európai régió piacain működnek.		✓																																																												
102-7	A szervezet mérete			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/IFRS_Csoport_2017_1.0_final_alairt_nyilatkozattal.pdf	A Magyar Telekom Csoport alkalmazottainak létszáma: 9 154 fő (2017.12.31. zárólétszám, redukált főben)		✓																																																												
102-8	Alkalmazottak és egyéb munkavállalók	5. Munkatársaink	38	https://www.telekom.hu/rolunk/karrier/gyakornok-mobiltudos https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/IFRS_Csoport_2017_1.0_final_alairt_nyilatkozattal.pdf	Vállalatunk szinte minden területén foglalkoztat külső munkaerőt, akiknek foglalkoztatása az egyes igazgatóságok saját hatáskörében történik. Jellemzően egyedi, speciális és hiányzó tudást hozunk be így a külső munkaerőpiacról, illetve átmeneti erőforrás-szükségletet pótlunk a vállalat különböző területein. Az elvégzendő munka típusa változatos, nem specifikálható. A Magyar Telekomnál 2017-ben 253, a T-Systems Magyarországnál 195 gyakornokot foglalkoztattunk. Az összesen 448 gyakornokot éritő program során valódi szakmai feladatokkal szerezhetnek gyakorlati tapasztalatot a főiskolai és egyetemi hallgatók a cég legkülönbözőbb területein. Sokszínű gyakornoki csapatunk tagjai között vannak informatikusok, közgazdászok, de dolgozott velünk már építész- és kertészmérnök hallgató is. A programba való jelentkezés nem kötődik egyetemi szakhoz, mi arra is kíváncsiak vagyunk, hogy a gyakornok azon túl, amit megtanult, hogyan gondolkodik, milyen az egyénisége. Nálunk a tudásból, az egyéniségből és az egyedi gondolkodásból születnek a nagyszerű dolgok.		✓																																																												
102-9	Beszállítói lánc	3. Beszállítók	30	https://beszerzes.telekom.hu/ https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/beszerzes	A Magyar Telekom Nyrt. 2017-ben összesen 1636 szállító felé küldött ki megrendelést. A GRI 102-10 indikátornál szereplő táblázatban a szállítók száma területi bontásban szerepel. Előfordul, hogy egy szállító több terület részére is teljesíthet, ebben az esetben mindkét területnél számolunk vele. Ebből adódóan a táblázatban szereplő szállítók összlétszáma helyett a kiküldött megrendelések számát tekintjük hiteles adatnak. A hazai szállítók aránya 77,8%. A vállalatcsoport munkatársai részére elérhető egy intranetes információs felület, ahol a Beszerzési és Logisztikai Igazgatóság területeiről, felelőseiről, tevékenységeiről és a kapcsolódó szabályozásokról találnak bővebb információkat.		✓																																																												
102-10	Jelentős változások a szervezetben és a beszállítói láncban	3. Beszállítók	30		<p>A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ÖSSZETÉTELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT ÉVEKBEN ✓</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Magyar Telekom Nyrt.</td> <td>Magyar Telekom Nyrt.</td> <td>Magyar Telekom Nyrt.</td> <td>Magyar Telekom Nyrt.</td> <td>Magyar Telekom Nyrt.</td> </tr> <tr> <td>T-Systems Magyarország</td> <td>T-Systems Magyarország</td> <td>T-Systems Magyarország</td> <td>T-Systems Magyarország</td> <td>T-Systems Magyarország</td> </tr> <tr> <td>Origo</td> <td>Origo</td> <td>Origo</td> <td>Origo¹⁹</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>Budakalász Kábel TV²⁰</td> <td>Kalásznét</td> <td>Kalásznét</td> <td>Kalásznét</td> <td>Kalásznét</td> </tr> <tr> <td>TCG²¹</td> <td>TCG</td> <td>TCG</td> <td>TCG</td> <td>TCG²²</td> </tr> <tr> <td>MakTel²³</td> <td>MakTel</td> <td>MakTel</td> <td>MakTel</td> <td>MakTel²⁴</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>GTS²⁵</td> <td>GTS</td> <td>GTS²⁶</td> </tr> </tbody> </table> <p>BESZÁLLÍTÓK BESZERZÉSI TERÜLETENKÉNTI ARÁNYA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Terület</th> <th>Leírás</th> <th>Szállítók száma 2016</th> <th>Szállítók száma 2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Network</td> <td>vezetékes és vezeték nélküli hálózat, átviteltechnika, gerinchálózat és felügyelet</td> <td>347</td> <td>333</td> </tr> <tr> <td>IT</td> <td>hardver- és szoftverbeszerzés, IT Consulting & Contracting, IT-üzemeltetés és desktopszolgáltatások, OSS, BSS</td> <td>347</td> <td>346</td> </tr> <tr> <td>CPE & Noncore</td> <td>speciális projektek és terminálok, funkcionális terület</td> <td>80</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>Indirekt</td> <td>marketing, kis értékű anyagok, flottamenedzsment, ingatlanmenedzsment, kapcsolt szolgáltatások, tanácsadói szolgáltatások, munkaerő, HR-szolgáltatások</td> <td>1035</td> <td>878</td> </tr> </tbody> </table>	2013	2014	2015	2016	2017	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	Origo	Origo	Origo	Origo ¹⁹	/	Budakalász Kábel TV ²⁰	Kalásznét	Kalásznét	Kalásznét	Kalásznét	TCG ²¹	TCG	TCG	TCG	TCG ²²	MakTel ²³	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel ²⁴			GTS ²⁵	GTS	GTS ²⁶	Terület	Leírás	Szállítók száma 2016	Szállítók száma 2017	Network	vezetékes és vezeték nélküli hálózat, átviteltechnika, gerinchálózat és felügyelet	347	333	IT	hardver- és szoftverbeszerzés, IT Consulting & Contracting, IT-üzemeltetés és desktopszolgáltatások, OSS, BSS	347	346	CPE & Noncore	speciális projektek és terminálok, funkcionális terület	80	79	Indirekt	marketing, kis értékű anyagok, flottamenedzsment, ingatlanmenedzsment, kapcsolt szolgáltatások, tanácsadói szolgáltatások, munkaerő, HR-szolgáltatások	1035	878		✓
2013	2014	2015	2016	2017																																																															
Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.																																																															
T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország																																																															
Origo	Origo	Origo	Origo ¹⁹	/																																																															
Budakalász Kábel TV ²⁰	Kalásznét	Kalásznét	Kalásznét	Kalásznét																																																															
TCG ²¹	TCG	TCG	TCG	TCG ²²																																																															
MakTel ²³	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel ²⁴																																																															
		GTS ²⁵	GTS	GTS ²⁶																																																															
Terület	Leírás	Szállítók száma 2016	Szállítók száma 2017																																																																
Network	vezetékes és vezeték nélküli hálózat, átviteltechnika, gerinchálózat és felügyelet	347	333																																																																
IT	hardver- és szoftverbeszerzés, IT Consulting & Contracting, IT-üzemeltetés és desktopszolgáltatások, OSS, BSS	347	346																																																																
CPE & Noncore	speciális projektek és terminálok, funkcionális terület	80	79																																																																
Indirekt	marketing, kis értékű anyagok, flottamenedzsment, ingatlanmenedzsment, kapcsolt szolgáltatások, tanácsadói szolgáltatások, munkaerő, HR-szolgáltatások	1035	878																																																																

(19) Az Origo részvényeinek 100%-a 2016-ban eladásra került a New Wave Media Hirdetésszervező és Reklámértékesítő Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság számára.

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

(21) TCG néven szerepelnek a montenegrói Crnogorski Telekom adatai.

(22) A Crnogorski Telekom AD Podgoricában lévő 76,53%-os részesedés 2017 januárjában átruházásra került a Hrvatski Telekom d.d. részére, így az 2017. évről szóló jelentésben már nem szerepel.

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

(24) A T-Mobile Macedonia AD beolvadt a Makedonski Telekom AD-ba 2015. 07. 01-jei hatállyal. Ezt követően MakTel néven már csak a macedóniai Makedonski Telekom AD adatai szerepelnek.

(25) A GTS Hungary 2015-ben új adatszolgáltatóként jelent meg.

(26) A GTS Hungary beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2017.09.30-i hatállyal.

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minőség
102-11	Elővigyázatosság elve vagy megközelítés	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia), 1. Klíma- és környezetvédelem 3. Beszállítóink	5 15 30	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20160224_Risk_management_guideline_HUN.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia	A társasági környezet kockázatosabbá válása következtében egyre több európai országban kötelezővé tették a tőzsdei cégek számára, hogy kockázatkezelési rendszert működtessenek, illetve kockázati jelentéseket készítsenek befektetők tájékoztatására. A Társaság átfogó kockázatkezelési rendszerének kialakításakor a Budapesti Értéktőzsde ajánlásaiban, valamint egyéb nemzetközi vonatkozó szabályokban rögzítettek szerint járt el. Társaságunk irányelve, hogy a részvényeseinknek és a piaci szereplőknek szóló közvélemények pontos és teljes képet adjanak a Társaságról, és minden vonatkozásban tükrözzék a Társaság pénzügyi helyzetét és működési eredményét. Ezen közvélemények az alkalmazandó törvényeknek, előírásoknak és szabályozásoknak megfelelő rendszerességgel készülnek. Annak érdekében, hogy ezen célokra megfeleljünk, folyamatosan fejlesztjük kockázatkezelési irányelvünket. Kockázatkezelési rendszerünk magában foglalja a kockázatok azonosítását, hatásuk felmérését, a szükséges intézkedési tervek kialakítását, valamint ezek hatékonyságának és eredményeinek követését. A kockázatkezelési rendszer hatékony működtetése érdekében biztosítani kell, hogy a vezetés valamennyi fontos kockázat ismeretében hozza meg üzleti döntéseit. 1999-ben hivatalos kockázatkezelési rendszer működtetését kezdtük meg. Ez a rendszer 2002-ben integrálódott a Deutsche Telekom kockázatkezelési rendszerébe. Minden lényeges, a belső és külső tevékenységhez kapcsolódó kockázat, a pénzügyi és jogi követelményeknek való megfeleléshez kapcsolódó, valamint számos egyéb kockázat egy jól meghatározott belső mechanizmus alapján kerül kiértékelésre és kezelésre. Kockázatkezelési kézikönyv és a kockázatkezelésről szóló belső utasítás készült. Kockázatkezelési oktatást tartottunk a kockázatkezelésért felelős munkatársak számára valamennyi területen érintően. A működésünkre ható kockázati tényezők negyedévente felülvizsgálatra kerülnek. Minden leányvállalatunknak, üzletágunknak, ágazatunknak és más szervezetünknek negyedévente kötelessége azonosítani és jelenteni működésének kockázatait. Ezen kockázatok kiértékelése után az eredményt a vezetőség, az Igazgatóság és az Audit Bizottság részére továbbítjuk. A befektetői döntéseket befolyásoló kockázatok azonnali közvélemények érdekében a kockázatkezelési folyamatot új elemmel bővítettük ki. A negyedéves kockázatjelentési rendszerünket folyamatos jelentési kötelezettséggel egészítettük ki. Ennek keretében a cégcsoport szervezeteinek és leányvállalatainak minden tudomásukra jutó jelentős új tény, információt, illetve kockázatot azonnal jelenteniük kell. Az így közölt információkat a kockázatkezelési szakterület értékeli, és lényeges új kockázat vagy információ felmerülése esetén értesíti a gazdasági vezérigazgató-helyettest. A munkatársak felelősségét a kockázatok követésére és kezelésére vonatkozóan belső utasítás szabályozza.		✓
102-12	Külsős kezdeményezések	Megközelítésünk Érdekelteink 5. Munkatársaink	5 9 38				✓
102-13	Iparági vagy egyéb társulások	Érdekelteink	9				✓
2. STRATÉGIA							
102-14	Felső vezetői nyilatkozat	A vezérigazgató levele Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia)	3 5				✓
102-15	Legfontosabb hatások, kockázatok és lehetőségek	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia)	5	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia/mit-jelent-szamunkra-a-fenntarthatosag https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyeztvedelmi_politika.pdf			✓
3. ETIKA ÉS FEDETHETLENSÉG							
102-16	Értékek, alapelvek, szten-derdek és viselkedési normák	Megközelítésünk 3. Beszállítók 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	5 30 39	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatalrol/iranyelveink/megfeleloseg-a-megfelelosegi-program http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Code_of_Ethics.pdf	A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe a vállalati megfelelési 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. Ezenfelül a Magyar Telekom Csoport szerződéses partnereinek is meg kell ismerniük és el kell fogadniuk ezeket az értékeket a beszerzési honlapon való regisztrálásukkor.		✓
102-17	Etikai kérdések bejelentő mechanizmusa				A Magyar Telekom Csoport komolyan veszi és legmagasabb szintű prioritásai közé sorolja a Működési Kódexet, annak részletes szabályait és azok betartását, ugyanakkor elismeri, hogy esetenként nehéz különbséget tenni jó és rossz között. Ezért bátorítjuk munkavállalóinkat, hogy kezdeményezzenek nyílt kommunikációt a Csoporton belül elérhető Kérdezz! portál használatával. A szabályozás megsértésével kapcsolatos panaszok és észrevételek benyújthatók a Magyar Telekom Csoport Mondd el! portálján.		✓
4. IRÁNYÍTÁS							
102-18	Irányítási szerkezet	7.1. Fenntartósági koordináció	51	http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas	Az Igazgatóság a Társaság ügyvezetését ellátó testület, amely jogosult eljárni a Társaság képviseletében harmadik személyekkel szemben, valamint bíróságok és más hatóságok előtt. Az Igazgatóság hatáskörébe tartozik minden olyan, a Társaság irányításával és üzletmenetével kapcsolatos kérdés, amely az Alapszabály vagy a jogszabály rendelkezése folytán nem tartozik a Közgyűlés vagy más társasági szervek kizárólagos hatáskörébe. 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 Felügyelő Bizottság (FEB) a Társaság érdekeinek megóvása céljából ellenőrzi a Társaság ügyvezetését. Ennek keretében felügyeli a Társaság irányítását, ügyvezetését, gazdálkodását, valamint vizsgálja, hogy a Társaság működése a jogszabályoknak és az Alapszabálynak megfelelő-e. Az Audit Bizottság a Társaság Közgyűlése által a Társaság Felügyelő Bizottságának független tagjaiból létrehozott állandó bizottság. A bizottság célja az, hogy segítse a Felügyelő Bizottságot (1) a pénzügyi beszámolórendszer ellenőrzésében (2), az állandó könyvvizsgáló kiválasztásában és (3) az állandó könyvvizsgálóval való együttműködésben. A Bizottság a Ptk.-ban, az Alapszabályban és a FEB-ügyrendben meghatározott jogkörén belül jár el. A Részvénytársaság Igazgatósága megalapította a Javadalmazási és Jelölő Bizottságot, amelynek célja, hogy támogassa a Társaság Igazgatóságát a társasági testületek és a topevezetők javadalmazási, illetve egyes jelölési kérdéseiben. A javadalmazással és jelöléssel kapcsolatos egyes feladatok egy bizottságban történő összehozásának indoka, hogy hatékonyabbá tegye az Igazgatóság személyi jellegű kérdésekkel kapcsolatos döntéshozatali eljárását, egyúttal biztosítva a személyi jellegű kérdések komplex kezelését.		✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-19	Delegálás	7.1. Fenntartatósági koordináció	51				✓
102-20	Felső vezetői felelősség a gazdasági, környezeti és társadalmi témákban	7.1. Fenntartatósági koordináció	51				✓
102-21	Érdekeltek bevonása a gazdasági, környezeti és társadalmi témákba	Érdekeltek bevonása 3. Beszélgetések 4.3. Ügyfeleink bevonása 5. Munkatársaink 7.1. Fenntarthatósági koordináció	9 30 36 38 51				✓
102-22	A legfelsőbb irányító testület összetétele és bizottságai	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	39	http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_IFRS_Standalone_HU_2017_12_31_v7_alairt_nyilatkozattal_final.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20180410_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2017.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/BoD_self-evaluation_2017_20180220_hun.pdf	2017. december 31-én az Igazgatóságnak nyolc tagja volt, egy executive és hét non-executive. A 8 tagból 3 fő független és 5 fő nem független. Az Igazgatóság tagjai 2017. december 31-én: Dr. Robert Hauber, az Igazgatóság elnöke, a Deutsche Telekom AG pénzügyi és teljesítménymenedzsment, Európáért felelős vezetője; Christopher Mattheisen vezérigazgató, Magyar Telekom Nyrt.; Guido Menzel, a Deutsche Telekom AG európai szegmensének technológiai vezetője; Mosonyi György, a Felügyelő Bizottság elnöke, Mol Nyrt. (független); Ralf Nejedl, a Deutsche Telekom AG B2B szegmensének Európáért felelős vezetője; Mardia Niehaus, a Deutsche Telekom AG nemzetközi hálózatértékesítési megoldások vezetője; Frank Odzuck vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt. (független); Dr. Patai Mihály elnök-vezérigazgató, UniCredit Bank Hungary Zrt. (független). Az Ügyvezető Bizottság tagjai 2017. december 31-én: Christopher Mattheisen vezérigazgató; Friedl Zsuzsanna humán erőforrás-vezérigazgató-helyettes; Rékasi Tibor lakossági szolgáltatások vezérigazgató-helyettes; Máthé Balázs jogi és társasági ügyek vezérigazgató-helyettes; Dr. Kim Kylliesch Larsen műszaki vezérigazgató-helyettes; Kaszás Zoltán vállalati szolgáltatások vezérigazgató-helyettes; Szabó János gazdasági vezérigazgató-helyettes. A Felügyelő Bizottság tagjai 2017. december 31-én: Dr. Pap László, a Felügyelő Bizottság elnöke, professzor emeritus, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem (független); Dr. Illéssy János ügyvezető igazgató, Lebona Kft. (független); Dr. Kerekes Sándor, a Budapesti Corvinus Egyetem Környezettudományi Intézetének igazgatója (független); Dr. Salamon Károly ügyvezető igazgató, MIS Kft. (független); Dr. Bitó János, a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Kar diplomavédelési és záróvizsga-bizottságának elnöke (független); Konrad Kreuzer ügyvezető igazgató, EUTOP Vienna, Budapest, Prague (független); Martin Meffert, a Magyar Telekom, a Makedonski Telekom és a Slovak Telekom vállalatirányítási ügyeinek felelőse, Csoportközpont, Deutsche Telekom AG; Hartai Sándor, a TU Nagykereskedelmi Igazgatóságának szakértője, a Központi Üzemi Tanács tagja; Lichnovszky Tamás, a Központi Üzemi Tanács elnöke, Magyar Telekom Nyrt.; Varga Zsoltné, minőségügyi menedzser, Magyar Telekom Nyrt.; Dr. Konrad Wetzker, a Budapesti Corvinus Egyetem Vezetőképző Központjának elnöke (független); Öz Éva, a Központi Funkciók Üzemi Tanács elnöke, a Kontrollingigazgatóság kontrollmenedzsere, Magyar Telekom Nyrt. Az Audit Bizottság tagjai 2017. december 31-én: Dr. Illéssy János, az Audit Bizottság elnöke, ügyvezető igazgató, Lebona Kft.; Dr. Pap László professzor emeritus, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Villamosmérnöki Kar; Dr. Kerekes Sándor, a Budapesti Corvinus Egyetem Környezettudományi Intézetének igazgatója; Dr. Salamon Károly ügyvezető igazgató, MIS Kft.; Dr. Bitó János, a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Kar diplomavédelési és záróvizsga-bizottságának elnöke. A Javadalmazási és Jelölő Bizottság tagjai 2017. december 31-én: Dr. Robert Hauber, a Javadalmazási és Jelölő Bizottság elnöke, a Deutsche Telekom AG pénzügyi és teljesítmény menedzsment, Európáért felelős vezetője; Frank Odzuck vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt.; Ralf Nejedl, a Deutsche Telekom AG B2B szegmensének Európáért felelős vezetője.		✓
102-23	A legfelsőbb irányító testület elnöke			https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag/az_igazgatosag_tagjai https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20180410_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2017.pdf	A vezérigazgató nem tölti be az Igazgatóság elnöki pozícióját.		✓
102-24	A legfelsőbb vezető testület kiválasztása és jelölése			http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/java-dalmazas http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20160321_kgy_eloterjesztesek_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Kozgyulesi_hatarozatok_2016aprilis12.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/AGM_2017_combined_file_HUN_v03.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20170407_kozgyulesi_hatarozatok_HUN.pdf	A jelenlegi munkaköri besorolási rendszer átlátható, nem a hierarchiát, hanem a munkakörök valódi értékét tükröző struktúra. A munkaköri rendszerbe minden egyes munkavállaló annak alapján kerül besorolásra, hogy milyen felelősségi szintet, milyen szakmai tudást követel meg az a pozíció, amelyben dolgozik. Az egyes pozíciók így összehasonlíthatóvá válnak, a teljes rendszer transzparens és áttekinthető. A Javadalmazási és Jelölő Bizottság a 2016. április 21-i ülésén, a felelős befektetői értékelések szempontjából jelentős elvárásokat figyelembe véve, magára vonatkozóan irányadónak fogadta el a következő kiegészítést: „A jelölési folyamat során a bizottság diverzitásra és a kiegészítő kompetenciák érvényesítésére törekszik.” A 2017. április 7-én tartott éves rendes közgyűlés 3 új igazgatósági tagot választott, aminek során a részvényesek nyilváníthaták véleményüket.		✓
102-25	Összeférhetetlenség			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20171101-mt-bod-rop-hun.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Code_of_Ethics.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/BoD_self-evaluation_2017_20180220_hun.pdf	Az Igazgatóság tagja köteles tájékoztatni az Igazgatóságot és a Felügyelő Bizottságot, ha a Társaság (vagy a Társaság valamely leányvállalata) valamely ügyletével kapcsolatban neki (illetve a vele közeli kapcsolatban álló személyeknek) jelentős, személyes érdekeltsége áll fenn. Az igazgatósági tagok (illetve a velük közeli kapcsolatban álló személyek) és a Társaság (illetve a Társaság leányvállalata) között létrejött ügyleteket a Társaság általános üzleti gyakorlata szerint, de az általános üzleti gyakorlathoz képest szigorúbb átláthatósági szabályok alapján kell lebonyolítani. A napi üzletmenettől eltérő ügyletek esetén a tranzakciók és annak feltételeit el kell fogadtatni a Felügyelő Bizottsággal. Ha az igazgatósági tag új vezető tisztségviselői megbízást fogad el, a tisztség elfogadásától számított tizenöt napon belül írásban köteles e tényről értesíteni azokat a társaságokat, ahol már vezető tisztségviselő vagy felügyelő bizottsági tag. Az Igazgatóság tagja köteles tájékoztatni a Felügyelő Bizottságot arról, ha nem a cégcsoporthoz tartozó társaságnál kapott igazgatósági vagy felügyelő bizottsági tagságra vagy menedzsmenttagságra vonatkozó felkérést, továbbá arról is, ha a számára felkínált tisztséget elfogadta. Az Igazgatóság önértékelése nyilvános, bárki számára hozzáférhető.		✓
102-26	A legfelsőbb irányítási testület szerepe a célok, értékek és a stratégia meghatározásában	7.1. Fenntarthatósági koordináció	51				✓
102-27	A legfelsőbb irányítási testület informálása	7.1. Fenntarthatósági koordináció	51				✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-28	A legfelsőbb irányítási testület teljesítményének értékelése	7.1. Fenntarthatósági koordináció	51		A felső vezetés döntéseinek közvetlen ráhatásuk van a teljes Magyar Telekom Csoport tevékenységére és jövőbeli prioritásaira. A felső vezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek) teljesítményének ösztönzésére a Lead to Win motivációs keretrendszer szolgál. A keretrendszernek része a rövid távú ösztönző (prémium), a hosszú távú, készpénzalapú ösztönző (LTI), valamint a hosszú távú részvényalapú ösztönző, a kiegészített részvényjuttatási program (SMP). A Magyar Telekom Csoport Igazgatóságának Javadalmazási és Jelölő Bizottsága tesz javaslatot mind az éves célkitűzésekre, mind azok teljesülésének értékelésére. A Bizottság többségi tulajdonostól független tagja gondoskodik a kisebbségi tulajdonosok érdekeinek képviseléséről. 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 éves keresetének 55%-a fix, míg 45%-a változó bérből (prémium) 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. A kollektív célok esetében 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 Lead to Win keretrendszerben alkalmazott LTI-program első csomagját 2015-ben indítottuk el annak érdekében, hogy még hatékonyabban tudjuk motiválni a felső vezetés tagjait a stratégiai célok elérésére. A 4 éves futamidővel a fenntartható teljesítménynövekedést helyezük előtérbe. A felső vezetés, valamint a testületi tagok javadalmazásának elveiről és elemeiről szóló „Javadalmazási Irányelvek” jóváhagyása a Közgyűlés kompetenciája. Emellett a Felelős Társaságirányítási Jelentés részeként, a Javadalmazási Nyilatkozatban évente közzétesszük a testületi tagok, valamint a felső vezetés előző évi javadalmazását. A Magyar Telekom Igazgatósága, Felügyelő Bizottsága, valamint az Audit Bizottság tagjai kiválasztásának feltételrendszerét a Javadalmazási és Jelölő Bizottság 2016 áprilisában módosította; új szempontként jelenik meg a sokszínűség és a kompetenciák egymást kiegészítő volta. A fenntarthatósági célok teljesülése érdekében a feladatok végrehajtásáért felelős középvezetők, illetve szakértők ösztönzése a TM-rendszeren keresztül közvetlenül történik.		✓
102-29	A gazdasági, környezeti és társadalmi hatások beazonosítása és kezelése	7.1. Fenntarthatósági koordináció	51				✓
102-30	A kockázatkezelési folyamatok hatékonysága	7.1. Fenntarthatósági koordináció 7.4. Kockázatmenedzsment	51 52				✓
102-31	A gazdasági, környezeti és társadalmi témák felülvizsgálata	7.1. Fenntarthatósági koordináció	51				✓
102-32	A legfelsőbb irányítási testület szerepe a fenntarthatósági jelentésben	7.1. Fenntarthatósági koordináció	51				✓
102-33	A jelentős problémák jelentése	7.1. Fenntarthatósági koordináció	51				✓
102-34	A jelentős problémák száma és természete	1.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés 7.1. Fenntarthatósági koordináció	21 51				✓
102-35	Javadalmazási politikák	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	39	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20150415_Javadalmazasi_iranyelvek_HUN.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_IFRS_Standalone_HU_2017_12_31_v7_alair_nyilatkozattal_final.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20180410_Feuelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2017.pdf	A felső vezetés döntéseinek közvetlen ráhatásuk van a teljes Magyar Telekom Csoport tevékenységére és jövőbeli prioritásaira. A felső vezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek) teljesítményének ösztönzésére a Lead to Win motivációs keretrendszer szolgál. A keretrendszernek része a rövid távú ösztönző (prémium), a hosszú távú, készpénzalapú ösztönző (LTI), valamint a hosszú távú részvényalapú ösztönző, a kiegészített részvényjuttatási program (SMP). A Magyar Telekom Csoport Igazgatóságának Javadalmazási és Jelölő Bizottsága tesz javaslatot mind az éves célkitűzésekre, mind azok teljesülésének értékelésére. A Bizottság többségi tulajdonostól független tagja gondoskodik a kisebbségi tulajdonosok érdekeinek képviseléséről. 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 éves keresetének 55%-a fix, míg 45%-a változó bérből (prémium) 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. A kollektív célok esetében 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 Lead to Win keretrendszerben alkalmazott LTI-program első csomagját 2015-ben indítottuk el annak érdekében, hogy még hatékonyabban tudjuk motiválni a felső vezetés tagjait a stratégiai célok elérésére. A 4 éves futamidővel a fenntartható teljesítménynövekedést helyezük előtérbe. A felső vezetés, valamint a testületi tagok javadalmazásának elveiről és elemeiről szóló „Javadalmazási Irányelvek” jóváhagyása a Közgyűlés kompetenciája. Emellett a Felelős Társaságirányítási Jelentés részeként, a Javadalmazási Nyilatkozatban évente közzétesszük a testületi tagok, valamint a felső vezetés előző évi javadalmazását. A Magyar Telekom Igazgatósága, Felügyelő Bizottsága, valamint az Audit Bizottság tagjai kiválasztásának feltételrendszerét a Javadalmazási és Jelölő Bizottság 2016 áprilisában módosította; új szempontként jelenik meg a sokszínűség és a kompetenciák egymást kiegészítő volta. A fenntarthatósági célok teljesülése érdekében a feladatok végrehajtásáért felelős középvezetők, illetve szakértők ösztönzése a TM-rendszeren keresztül közvetlenül történik.		✓
102-36	A javadalmazás meghatározásának folyamata			http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20150415_Javadalmazasi_iranyelvek_HUN.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/A_Javadalmazasi_es_Jelolo_Bizottsag_ugyrendje_HUN_20130920.pdf	A Bizottság tagjai kérhetik, hogy az állandó meghívottakon túl más meghívottak is (pl. szakértők) legyenek jelen adott napirendi ponthoz kapcsolódóan az ülésen vagy az ülés egy részén.		✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-37	Érdekeltek bevonása a javadalmazásba			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/8_javadalmazas_19March2014_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kozgyulesi_hatarozatok_2014AGM_14April2014_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20150324_AGM_submission_Javadalmazasi_iranyelvek_HUN.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kozgyulesi_hatarozatok_2015AGM_HUN.pdf	Az Igazgatóság, Felügyelő Bizottság és az Audit Bizottság tagjainak tiszteletdíját. A 2015. április 15-én tartott Éves rendes közgyűlés elfogadta a Javadalmazási irányelvek módosítását. A 2015-ben elfogadott Javadalmazási irányelvek voltak érvényben 2017-ben is.		✓
102-38	Teljes éves kompenzációs ráta			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/8_javadalmazas_19March2014_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kozgyulesi_hatarozatok_2014AGM_14April2014_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20150324_AGM_submission_Javadalmazasi_iranyelvek_HUN.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kozgyulesi_hatarozatok_2015AGM_HUN.pdf	Az Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Audit Bizottság és a menedzsment (a Társaság Ügyvezető Bizottságának tagjai) javadalmazásával kapcsolatos információk megtalálhatóak a Társaság – a Budapesti Értéktőzsde Zrt. („BÉT”) Felelős Társaságirányítási Ajánlásai („FTA”) alapján elkészített – Felelős Társaságirányítási Jelentésében.	Részleges válasz	✓
102-39	A teljes éves kompenzációs ráta százalékos növekedése			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/8_javadalmazas_19March2014_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kozgyulesi_hatarozatok_2014AGM_14April2014_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20150324_AGM_submission_Javadalmazasi_iranyelvek_HUN.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kozgyulesi_hatarozatok_2015AGM_HUN.pdf	Az Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Audit Bizottság és a menedzsment (a Társaság Ügyvezető Bizottságának tagjai) javadalmazásával kapcsolatos információk megtalálhatóak a Társaság – a Budapesti Értéktőzsde Zrt. („BÉT”) Felelős Társaságirányítási Ajánlásai („FTA”) alapján elkészített – Felelős Társaságirányítási Jelentésében.	Részleges válasz	✓
5. AZ ÉRINTETTEK BEVONÁSA							
102-40	Az érdekeltek csoportjainak listája	Érdekeltek	9				✓
102-41	Kollektív szerződés	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	39				✓
102-42	Az érdekeltek beazonosítása és kiválasztása	Érdekeltek	9				✓
102-43	Az érdekeltek bevonásának megközelítése	Érdekeltek 2.1. Digitális felzárkóztatás 2.4. A gyermekek védelme a digitális világban 3. Beszállítók 4.3. Ügyfeleink bevonása 5.2. Munkatársaink bevonása 6.2. Munkatársaink a társadalmi szerepvállalásban	9 23 26 30 36 43 47				✓
102-44	Felvetett fontosabb témák és problémák	Érdekeltek	9				✓
6. JELENTÉSI GYAKORLAT							
102-45	A konsolidált pénzügyi adatközlés szereplői				A jelentés Magyarországot és Macedóniát fedli le, és a Csoport összes tevékenységi területére kiterjed. Törekszünk a teljesség biztosítására, ezért az adatszolgáltatásba a fenntarthatósági szempontból jelentős hatású tagvállalatok mindegyike bevonásra került. A jelentésben közölt adatok időben összehasonlíthatóak a Csoport összetételében végbement változások követésével, amihez segítséget nyújt a 102-10 indikátor közvetlen válaszában található táblázat.		✓
102-46	A jelentés tartalmának és a témák terjedelmének meghatározása	Megközelítésünk (Lényegesség)	5				✓
102-47	A lényeges témák felsorolása	Megközelítésünk (Lényegesség) Érdekeltek	5				✓
102-48	Újrafogalmazás				A jelentés nem tartalmaz korábbi években megjelent információkra vonatkozó újrafogalmazást.		✓
102-49	Változások a jelentésben				A korábbi évek jelentéseire képest változás, hogy – mivel a Crnogorski Telekom AD Podgorica-ban lévő 76,53%-os részesedés 2017 januárjában átruházásra került a Hrvatski Telekom d.d. részére – a 2017. évről szóló jelentésben a Crnogorski Telekomról már nem jelenítünk, azonban a historikus csoportszintű adatok esetében megjelenítjük az összehasonlíthatóság érdekében. A jelentés szerkezetében és a lényeges témák körében nincs változás.		✓
102-50	Jelentéstételi időszak				A jelentésben közölt adatok és információk a 2017-es naptári évre vonatkoznak.		✓
102-51	A legutóbbi jelentés időpontja			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Fenntarthatosagi_jelentes_2016.pdf	A legutóbbi jelentés 2017-ben jelent meg a 2016. évről szólóan.		✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés																																																
201-4	Államtól kapott pénzügyi támogatás				<p>ÁLLAMTÓL KAPOTT JELENTŐS PÉNZÜGYI TÁMOGATÁS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Felhasznált beruházási adókedvezmény</td> <td>1628 millió Ft</td> <td>3011 millió Ft</td> <td>4946 millió Ft</td> <td>3323 millió Ft</td> <td>5493 millió Ft</td> <td>1914 millió Ft</td> <td>3208 millió Ft</td> </tr> <tr> <td>Film- és sporttámogatás adókedvezménye</td> <td>285 millió Ft</td> <td>723 millió Ft</td> <td>409 millió Ft</td> <td>584 millió Ft</td> <td>664 millió Ft</td> <td>395 millió Ft</td> <td>546 millió Ft</td> </tr> <tr> <td>Szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye</td> <td>20 millió Ft</td> <td>20 millió Ft</td> <td>20 millió Ft</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Adományok miatti adóalap-csökkentés adóhatása</td> <td>4 millió Ft</td> <td>8 millió Ft</td> <td>8 millió Ft</td> <td>400 ezer Ft</td> <td>300 ezer Ft</td> <td>114 ezer Ft</td> <td>189 ezer Ft</td> </tr> <tr> <td>K+F miatti adóalap-csökkentés adóhatása</td> <td>48 millió Ft</td> <td>2 millió Ft</td> <td>58 millió Ft</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Felhasznált beruházási adókedvezmény	1628 millió Ft	3011 millió Ft	4946 millió Ft	3323 millió Ft	5493 millió Ft	1914 millió Ft	3208 millió Ft	Film- és sporttámogatás adókedvezménye	285 millió Ft	723 millió Ft	409 millió Ft	584 millió Ft	664 millió Ft	395 millió Ft	546 millió Ft	Szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye	20 millió Ft	20 millió Ft	20 millió Ft	0	0	0	0	Adományok miatti adóalap-csökkentés adóhatása	4 millió Ft	8 millió Ft	8 millió Ft	400 ezer Ft	300 ezer Ft	114 ezer Ft	189 ezer Ft	K+F miatti adóalap-csökkentés adóhatása	48 millió Ft	2 millió Ft	58 millió Ft	0	0	0	0		✓
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017																																																
Felhasznált beruházási adókedvezmény	1628 millió Ft	3011 millió Ft	4946 millió Ft	3323 millió Ft	5493 millió Ft	1914 millió Ft	3208 millió Ft																																																
Film- és sporttámogatás adókedvezménye	285 millió Ft	723 millió Ft	409 millió Ft	584 millió Ft	664 millió Ft	395 millió Ft	546 millió Ft																																																
Szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye	20 millió Ft	20 millió Ft	20 millió Ft	0	0	0	0																																																
Adományok miatti adóalap-csökkentés adóhatása	4 millió Ft	8 millió Ft	8 millió Ft	400 ezer Ft	300 ezer Ft	114 ezer Ft	189 ezer Ft																																																
K+F miatti adóalap-csökkentés adóhatása	48 millió Ft	2 millió Ft	58 millió Ft	0	0	0	0																																																
GRI 202: PIACI JELENLÉT 2016																																																							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk 5. Munkatársaink	5 38				✓																																																
202-1	A nemenkénti kezdőfizetések aránya a helyi minimálbérhez viszonyítva				A Magyar Telekom Csoport minden esetben biztosítja a törvényben előírt minimálbért. A Magyar Telekom Csoport egyenlő esélyeket biztosító munkáltató, amely az új belépők munkabérént nemtől függetlenül, kizárólag a meghirdetett pozíció értéke alapján állapítja meg. A munkaköri szintekhez kapcsolódó bérsávok az aktuális piaci benchmarkokhoz igazodva kerülnek meghatározásra. A Kollektív Szerződésben rögzített alapszabványtábla tábla szerinti legalacsonyabb bér a minimálbér 100%-a.		✓																																																
202-2	Helyi közösségekből származó felső vezetők megoszlása	5. Munkatársaink	38				✓																																																
GRI 203: KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁSOK 2016																																																							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Vállalati stratégia) 2.1. Digitális felzárkóztatás	5 23				✓																																																
203-1	Infrastruktúra-beruházások és támogatott szolgáltatások	2.1. Digitális felzárkóztatás 6. Társadalmi szerepvállalás	23 44				✓																																																
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások	2.1. Digitális felzárkóztatás 2.3. Innováció a fenntarthatóságért 3. Beszállítók 6. Társadalmi szerepvállalás	23 25 30 44				✓																																																
GRI 204: BESZERZÉSI GYAKORLATOK 2016																																																							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk 3. Beszállítók	5 30				✓																																																
204-1	Helyi beszállítók értékaránya	3. Beszállítók	30				✓																																																
GRI 205: KORRUPCIÓELLENES FELLÉPÉS 2016																																																							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/korrupcioellenes-intezkedesek http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_penzugyi_etikai_kodex_20080909.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Korrupcioellenes_klauzula_hu.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Felelos_tarsasagiranyitasi_nyilatkozat_ICS_hun.pdf	<p>A Magyar Telekom nem tolerálja a korrupciót vagy annak kísérletét, ezért több belső szabályozást és eljárást vezetett be a megvesztegetés (ideértve annak lehetővé tételét) megelőzésére és megakadályozására. A Magyar Telekom betartja a Csoport korrupcióellenes szabályait, és elvárja, hogy üzleti partnerei hasonlóképpen tartózkodjanak a Magyar Telekom Csoport által kifizetett pénz vagy egyéb ellenszolgáltatás jogszerűtlen felhasználásától (ideértve a korrupcióellenes jogszabályok megsértését), valamint a közfunkciót betöltő vagy magánszemély- (ek)nek történő közvetlen vagy közvetett kifizetéseket a Magyar Telekomnak vagy a nevében eljáró bármely személynek előnyös megítélése vagy döntésének befolyásolása céljából. A Magyar Telekom tiltja a korrupció és vesztegetés bármilyen formáját, ideértve, de nem kizárólagosan, a személyes nyereséghez, előnyökhöz való juttatást, kenőpénz elfogadását vagy juttatását, ügymenetkötő juttatások ígérését. A Csoport szintén tiltja, hogy a munkavállalók családjuk, barátai, közeli vagy távoli ismerősei számára kedvező döntéseket hozzanak. Nem adható harmadik félnek ajándék vagy eseményre való meghívás, ha az, akár csak vélhetően, hatással lehet egy üzleti tranzakcióra. A Magyar Telekom Csoport sem pénzügyileg, sem erkölcsileg nem támogat politikai pártokat, szervezeteket vagy azok képviselőit. A Magyar Telekom nem folytat üzleti tevékenységet olyan harmadik felekkel, melyek megszegik a Megfelelőségi program korrupcióellenes szabályait vagy a Működési Kódex alapelveit.</p>		✓																																																
205-1	Korrupcióval kapcsolatos kockázat szempontjából felmért területek			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/	<p>Az éves Megfelelőségi Kockázatértékelésünk (CRA) külön kezeli az aktív és passzív korrupciót. A kockázatértékelés minden esetben magában foglalja a Magyar Telekom, a T-Systems, a Makedonski Telekom értékelését. Egyéb leányvállalatokat a megfelelőségi vizsgálatokból származó inputok alapján eseti jelleggel veszünk fel a kockázatértékelésbe. A CRA teljeskörűen lefedi a fentiekben említett társaságokat (100%). A kockázatértékelés során azonosított kockázatok kapcsán javító intézkedéseket foglalmazunk meg, amelyeknek teljesülését nyomon követjük.</p>		✓																																																

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minőség
205-2	Kommunikáció és képzés a korrupcióellenes politikákról és eljárásokról			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/kepzesi-rendszer http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg	a. Azon irányítási szervezetek tagjainak száma és aránya, amelyek számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, régióként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 7 fő (Management Committee). b. Azon munkavállalók száma és aránya, akik számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, munkavállalói kategóriákra és régiókra lebontva: 100%, minden régió. c. Azon üzleti partnerek száma és aránya, akik számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, az üzleti partner típusa és régió szerint lebontva: 100%, a Magyar Telekom jelenlegi üzleti partnerei. A szervezet antikorrupciós politikája bárki által hozzáférhető. d. Azon irányítási szervezetek tagjainak száma és aránya, amelyek antikorrupciós képzésben részesültek, régióként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 7 fő (Management Committee). e. Azon munkavállalók száma és aránya, akik antikorrupciós képzésben részesültek, munkavállalói kategória és régió szerint lebontva: Magyar Telekom Nyrt.: 201 fő, 2017-ben a munkatársak 66%-a végezte el sikeresen a képzést.		✓
205-3	Megerősített korrupciós esetek száma és a megtett intézkedések				Megerősített korrupciós incidensek száma: 0		✓
GRI 206: VERSENYELLENES VISELKEDÉS 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program	A Magyar Telekom mindent megtesz annak érdekében, hogy megfeleljen a jelenleg hatályban lévő jogszabályi kötelezettségeinek. Az esetleges további bírságok, kötelezések elkerülése érdekében – a jogszabályváltozásokból eredő folyamatok és informatikai rendszerfejlesztések megvalósításán túlmenően – folyamatos személyes konzultáció segítségével, esetenként hatósági szerződésben, illetve nyilatkozat formájában rögzített vállalásokkal, valamint utólagos rendezési tervvel oldjuk meg a felmerülő eltéréseket. A Trösztellenes politika kiterjed az árfixálásra, az összejátszásra és a piac felosztására, és vonatkozik a munkavállalókra, szerződéses partnerekre és a beszállítókra. A vállalat publikusan jelent a trösztellenes politikánkkal kapcsolatos esetleges visszaélésekről. A trösztellenes megfelelés biztosítása és népszerűsítése érdekében intézkedéseket teszünk.		✓
206-1	Jogi lépések a versenyellenes viselkedéssel, a trösztellenességgel és a monopól gyakorlattal kapcsolatban				Antitröszt-rendelkezők megszegése miatti bírság kiszabására nem került sor 2017-ben. Folyamatban van még a 2015-ben indult eljárás, illetve egy újabb eljárás indult 2017-ben, amely közül azonban egyik sem zárult le.		✓
GRI 300: KÖRNYEZETVÉDELMI TÉMÁJÚ SZABVÁNYOK 2016							
GRI 301: ANYAGOK 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem	5 15	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyezetvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓
301-1	A felhasznált anyagok tömege vagy térfogata	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszerek) 1.2.5. Papírfelhasználás 1.3.1. Hulladékok 1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	5 19 20 20	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato			✓
301-2	Újrahasznosított input anyagok használata	1.2.5. Papírfelhasználás, 1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése 1.3.3. Szállítás, logisztika hatásai	19 20 21	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag			✓
301-3	Visszagyjűjtött termékek és csomagolóanyagok	1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	20	http://relem.hu/ https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&page=szallitoinknak/informaciok/fooldal.vm	Az akkumulátorok esetében a Magyar Telekom Nyrt. közvetlen partnere a ReLEM.		✓
GRI 302: ENERGIA 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszerek) 1. Klíma- és környezetvédelem	5 15	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyezetvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓
302-1	Energiafogyasztás a szervezeten kívül	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2. Erőforrás-felhasználás	16 17				✓
302-2	Energiafogyasztás a szervezeten belül	1.1.3. Ügyfeleink által működtetett berendezések 1.2.2. Flottaüzemeltetés, üzemanyag-felhasználás	17 17	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek			✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
302-3	Energiahatékonyság	1.1.2. Energiahatékonyság	17				✓
302-4	Energiafogyasztás csökkentése	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2. Erőforrás-felhasználás	16 17	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag			✓
302-5	A termékek és szolgáltatások energiaigényének csökkentése	1.1.2. Energiahatékonyság 1.2.1. Elektromosenergia-felhasználás	17 17				✓
GRI 303: VÍZ 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika, menedzsmentrendszerek) 1. Klíma- és környezetvédelem	5 15	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓
303-1	Víz kivétel forrásonként	1.2.6. Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	19				✓
303-2	Víz kivétel által jelentősen érintett területek	1.2.6. Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	19		A közvetlen felszín alatti víz felhasználása a teljes vízfelhasználás csekély része, a kutak nincsenek védett területen, ezért csak a mennyiségi adatokat riportáljuk.		✓
303-3	Újrahasznított és visszaforgatott víz	1.2.6. Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	19		Víz-újrahasznosítás és -visszaforgatás nincs.		✓
GRI 304: BIODIVERZITÁS 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika, menedzsmentrendszerek) 1.2.6. Biodiverzitás	5 19	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓
304-1	Védett területen kívüli, biodiverzitás szempontjából értékes területen lévő működő telephelytulajdon, bérelt, kezelt vagy szomszédos terület	1.2.6. Biodiverzitás	19	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf			✓
304-2	Tevékenységek, termékek és szolgáltatások jelentős hatása a biodiverzitásra				Vállalatunk lehetőség szerint kerüli a védett vagy Natura 2000 területeket érintő beruházásokat		✓
304-3	Védett vagy helyreállított területek				Nem végeztünk tevékenységet megvédendő vagy helyreállítandó természeti terület, élőhely közelében.		✓
304-4	Működés által érintett IUCN vöröslistás és nemzeti védelem alatt álló fajok élőhelyei				Tevékenységeink nem érintették IUCN vöröslistás, illetve egyéb, a hatályos magyar jogszabályok értelmében veszélyeztetettnek minősülő fajok élőhelyeit.		✓
GRI 305: KIBOCSÁTÁSOK 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszerek) 1. Klíma- és környezetvédelem	5 15	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓
305-1	Közvetlen (Scope 1) ÜHG-kibocsátások	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2. Erőforrás-felhasználás	16 17				✓
305-2	Közvetett energia (Scope 2) ÜHG-kibocsátások	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2. Erőforrás-felhasználás	16 17		Mindegyik kibocsátási érték helyi hatású (location based) érték.		✓
305-3	Egyéb közvetett (Scope 3) ÜHG-kibocsátások	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.1.3. Ügyfeleink által működtetett berendezések 1.2.5. Papírfelhasználás	16 17 19				✓
305-4	ÜHG-kibocsátási intenzitás	1.1.2. Energiahatékonyság 1.1.3. Ügyfeleink által működtetett berendezések	17 17		A következő méréseket végezzük: Scope 1: g/CO ₂ /km, Scope 2: Gbit/kWh, energiatenzitás: GJ/HUF M, Scope 3: az ügyfeleink által működtetett CPE-berendezések energiafelhasználásához kapcsolódó kibocsátást mérjük, papírfelhasználás, üzleti utak kibocsátása.		✓
305-5	ÜHG-kibocsátási csökkentése	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2. Erőforrás-felhasználás	16 17		A hivatkozott kibocsátási adatok Scope 1 és Scope 2 kibocsátásra vonatkoznak.		✓
305-6	Ózonkárosító anyagok (ODS) kibocsátása				A Magyar Telekom nem állít elő, nem exportál és nem importál ózonkárosító anyagokat. A klímaberendezések üzemeltetése során szivárgás nem volt, az igen csekély előfordulás miatt nem jelentünk erről.		✓
305-7	Nitrogén-oxidok (NO _x), kén-oxidok (SO _x) és egyéb jelentős légköri kibocsátások	1.3.3. Légköri kibocsátás	21				✓

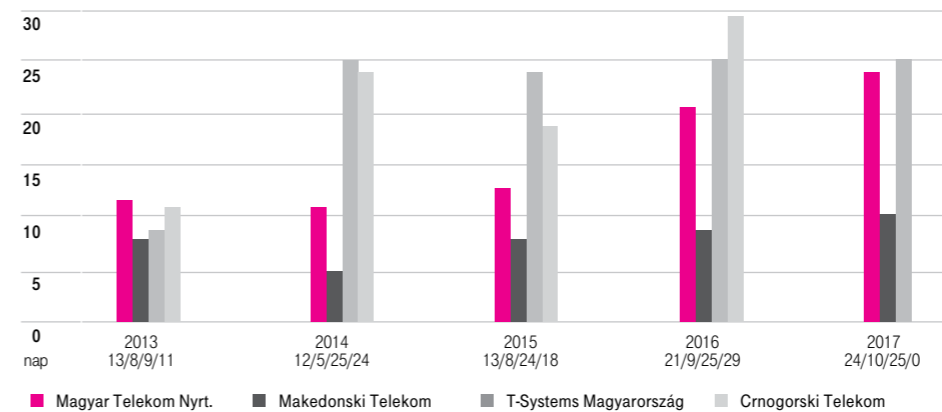
Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés																		
GRI 306: SZENNYEZÉS ÉS HULLADÉK 2016																									
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszerek) 1. Klíma- és környezetvédelem	5 15	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓																		
306-1	Vízkiocsátás minőség és befogadó szerint	1.2.6 Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	19		A Magyar Telekom Csoport csak szociális célra használ fel ivóvizet (technológiai jellegű vízfelhasználása nincs), így a csatornába kibocsátott szennyvíz mennyisége is ezzel megegyező.		✓																		
306-2	Hulladék típusok és lerakás szerint	1.3.1. Hulladékok 1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	20 20				✓																		
306-3	Jelentős elfolyás				Nem volt jelentős elfolyás, ellenőrizetlen kibocsátás.		✓																		
306-4	Veszélyes hulladék szállítása				Nem importálunk, exportálunk és nem kezelünk veszélyes hulladékot.		✓																		
306-5	Vízkiocsátás és/vagy -elfolyás által érintett víztestek				Tevékenységeink során nem vagyunk hatással a vizes élőhelyek és vízbázisok állapotára.		✓																		
GRI 307: KÖRNYEZETI MEGFELELÉS 2016																									
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem	5 15	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓																		
307-1	Környezetvédelmi törvényekkel és szabályozásokkal szembeni nem-megfelelőség	1.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés	21				✓																		
GRI 308: BESZÁLLÍTÓINK KÖRNYEZETVÉDELMI ÉRTÉKELÉSE 2016																									
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 3. Beszállítók	5 30				✓																		
308-1	Környezetvédelmi szempontból értékelt új beszállítók	3. Beszállítók	30				✓																		
308-2	Negatív környezeti hatás a beszállítói láncban és a megtett intézkedések	3. Beszállítók	30				✓																		
GRI 400: TÁRSADALMI TÉMÁJÚ SZABVÁNYOK 2016																									
GRI 401: FOGLALKOZTATÁS 2016																									
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Humánstratégia) 3. Beszállítóink 5. Munkatársaink	5 30 38				✓																		
401-1	Új belépő munkaerő és fluktuáció				FLUKTUÁCIÓ A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL ✓		✓																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013 (Nyrt./Csoport)</th> <th>2014 (Nyrt./Csoport)</th> <th>2015 (Nyrt./Csoport)</th> <th>2016 (Nyrt./Csoport)</th> <th>2017 (Nyrt./Csoport)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Teljes fluktuáció</td> <td>13,4%/13,5%</td> <td>16,8%/15,4%</td> <td>14,97%/13,7%</td> <td>15,85%/15,63%</td> <td>10,81%/12,26%</td> </tr> <tr> <td>Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés</td> <td>3,9%/3,4%</td> <td>4,4%/4,7%</td> <td>5,5%/6,9%</td> <td>5,00%/7,75%</td> <td>4,84%/16,20%</td> </tr> </tbody> </table>									2013 (Nyrt./Csoport)	2014 (Nyrt./Csoport)	2015 (Nyrt./Csoport)	2016 (Nyrt./Csoport)	2017 (Nyrt./Csoport)	Teljes fluktuáció	13,4%/13,5%	16,8%/15,4%	14,97%/13,7%	15,85%/15,63%	10,81%/12,26%	Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	3,9%/3,4%	4,4%/4,7%	5,5%/6,9%	5,00%/7,75%	4,84%/16,20%
	2013 (Nyrt./Csoport)	2014 (Nyrt./Csoport)	2015 (Nyrt./Csoport)	2016 (Nyrt./Csoport)	2017 (Nyrt./Csoport)																				
Teljes fluktuáció	13,4%/13,5%	16,8%/15,4%	14,97%/13,7%	15,85%/15,63%	10,81%/12,26%																				
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	3,9%/3,4%	4,4%/4,7%	5,5%/6,9%	5,00%/7,75%	4,84%/16,20%																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Magyar Telekom Csoport</th> <th>Magyar Telekom Nyrt.</th> <th>T-Systems</th> <th>Makedonski Telekom</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Teljes fluktuáció</td> <td>12,26%</td> <td>10,81%</td> <td>21,00%</td> <td>8,96%</td> </tr> <tr> <td>Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés</td> <td>16,20%</td> <td>4,84%</td> <td>6,00%</td> <td>92,15%</td> </tr> </tbody> </table>									Magyar Telekom Csoport	Magyar Telekom Nyrt.	T-Systems	Makedonski Telekom	Teljes fluktuáció	12,26%	10,81%	21,00%	8,96%	Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	16,20%	4,84%	6,00%	92,15%			
	Magyar Telekom Csoport	Magyar Telekom Nyrt.	T-Systems	Makedonski Telekom																					
Teljes fluktuáció	12,26%	10,81%	21,00%	8,96%																					
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	16,20%	4,84%	6,00%	92,15%																					

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés																																																	
401-1	Új belépő munkaerő és fluktuáció				<p>Közvetlen válasz</p> <p>A MAGYAR TELEKOM NYRT. 2017-BEN FELVETT ÚJ MUNKAVÁLLALÓINAK KORCSOPORT SZERINTI ÉS NEMENKÉNTI ARÁNYA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Korcsoport</th> <th>19-25</th> <th>26-30</th> <th>31-35</th> <th>36-40</th> <th>41-45</th> <th>46-50</th> <th>51-55</th> <th>56+</th> <th>Összesen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Férfi</td> <td>64</td> <td>81</td> <td>63</td> <td>23</td> <td>41</td> <td>17</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>304</td> </tr> <tr> <td>Női</td> <td>48</td> <td>63</td> <td>37</td> <td>19</td> <td>23</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>Teljes létszám</td> <td>112</td> <td>144</td> <td>100</td> <td>42</td> <td>64</td> <td>23</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>512</td> </tr> </tbody> </table> <p>FLUKTUÁCIÓ A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL 2017-BEN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nők</th> <th>Férfiak</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Teljes fluktuáció</td> <td>6,00%</td> <td>5,00%</td> </tr> <tr> <td>Munkavállalói kezdeményezésre megvalósuló kilépés</td> <td>2,00%</td> <td>3,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Korcsoport	19-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56+	Összesen	Férfi	64	81	63	23	41	17	9	6	304	Női	48	63	37	19	23	6	6	6	208	Teljes létszám	112	144	100	42	64	23	15	12	512		Nők	Férfiak	Teljes fluktuáció	6,00%	5,00%	Munkavállalói kezdeményezésre megvalósuló kilépés	2,00%	3,00%		✓
Korcsoport	19-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56+	Összesen																																															
Férfi	64	81	63	23	41	17	9	6	304																																															
Női	48	63	37	19	23	6	6	6	208																																															
Teljes létszám	112	144	100	42	64	23	15	12	512																																															
	Nők	Férfiak																																																						
Teljes fluktuáció	6,00%	5,00%																																																						
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósuló kilépés	2,00%	3,00%																																																						
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatottak juttatásai, amelyek a határozott idejű szerződéssel vagy részmunkaidőben foglalkoztatottak számára nem biztosítottak	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	5 39		<p>A Magyar Telekom jóléti és szociális juttatásai rendkívül széles körűek. Egy részük alanyi jogon jár minden munkavállalónak, míg másokat bizonyos feltételek teljesülése esetén lehet megszerezni, vagy biztosítási jellegűek. Egyes juttatások munkáltatói hozzájárulásának előfeltétele a munkavállalók egyéni hozzájárulása. A szociális juttatások és a nem alanyi jogon járó juttatások nyújtásának módját a Kollektív Szerződés és kapcsolódó utasítások szabályozzák.</p> <p>A munkavállalók számára telekommunikációs kedvezményeket, támogatott étkeztetést, kamatmentes lakáskölcsönt (ilyen kölcsönöket a Társaság igazgatósági tagjai számára nem ajánlunk fel és nem nyújtunk), kedvezményes üdülési lehetőségeket és más béren kívüli juttatásokat biztosítunk. Az állami egészségügyi, nyugdíj- és munkanélküliségi támogatási rendszerekbe történő törvény szerinti befizetéseinken túl hozzájárulunk az önkéntes pénztári tagsággal rendelkező munkavállalók nyugdíj-, egészség- és önszegélyező pénztári megtakarításaihoz, amelyek az állami nyugdíj- és egészségügyi juttatásokat kiegészítve magánnyugdíj- és egészségbiztosítási ellátásra, szociális juttatásokra jogosítanak. Nem garantáljuk azonban ezen pénztárakból a tagok kifizetését. 2017. december 31-én a Magyar Telekom Nyrt. munkavállalóinak kb. 59%-a vett részt a nyugdíj-, 36%-uk az önszegélyező és 65%-uk az egészségápolásban.</p>		✓																																																	
401-3	Gyermekvállalás miatti huzamosabb távollét	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	39																																																					
GRI 402: MUNKAVÁLLALÓK ÉS A VEZETŐSÉG KAPCSOLATA 2016																																																								
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Humánstratégia)	5		<p>A Magyar Telekomnál az érdekképviseleti kapcsolattartásnak nagy múltja van. Az érdekképviseleteket partnernek tekintjük a vállalat működésében. A Magyar Telekomnál jelenleg két képviselővel rendelkező szakszervezet és üzemi tanács működik, a kapcsolattartás kétszintű. A vállalat egészét érintő, az érdekképviseleti joggyakorlás keretében tartozó központi kérdéseket a Központi Üzemi Tanács, illetve a szakszervezetek elnöksége által delegált képviselőkkel vitatjuk meg, vagy összevont konzultáció keretében (Érdekegyeztető Tanács), vagy a megvitatandó kérdés jellegétől függően külön-külön. A központi szintű kommunikációra jellemző mind a szóbeli (tárgyalási), mind az írásbeli forma. Az érdekképviseletekkel történő központi kapcsolattartás a HR-vezérgazdátóhelyettes, illetve a HR stratégiai igazgató felelőssége és hatásköre. Az egy-egy irányítási területet érintő érdekképviseleti kérdések helyi szinten is megvitatásra kerülnek a szakszervezetek, illetve a helyi üzemi tanács képviselőivel. A helyi szintű érdekképviseleti kapcsolattartásért az irányítási terület HR Business-partnere felelős.</p> <p>A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerint a Felügyelő Bizottság egyharmada a munkavállalói küldöttekből áll. A Felügyelő Bizottság munkavállalói küldötteit a Társaságnál működő szakszervezetek véleményének figyelembevételével a Központi Üzemi Tanács jelöli. A Központi Üzemi Tanács által jelölt személyeket a Közgyűlés köteles a Felügyelő Bizottság tagjává választani, kivéve, ha a jelölttel szemben kizáró ok áll fenn. 2017. december 31-én a Felügyelő Bizottságban négy, a munkavállalókat képviselő tag volt: Lichnovszky Tamás, Varga Zsoltné, Óz Éva és Hartai Sándor.</p>		✓																																																	
402-1	Minimum értesítési időszak a szervezeti változásokat illetően				<p>Szervezeti átalakítással jár, illetőleg a munkavállalók nagyobb csoportját érintő változásról szóló lényeges döntés tervezetét a szakszervezetekkel és az üzemi tanáccsal (Központi Üzemi Tanáccsal) véleményeztetni kell. A véleményezésre szervezetátalakítás esetén 7 nap, egyéb esetben 15 nap áll az érdekképviseletek rendelkezésére. A 15 napon belül az intézkedést végrehajtani nem lehet. A szervezeti változásokról szóló döntés tervezetét a szakszervezetekkel és az üzemi tanáccsal (Központi Üzemi Tanáccsal) – az érintett munkavállalói létszámtól függetlenül – minden esetben véleményeztetni kell.</p>		✓																																																	
GRI 403: MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG 2016																																																								
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Humánstratégia) 3. Beszállítók	5 30	<p>https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia https://beszerzes.telekom.hu/</p>	<p>A Magyar Telekom évek óta a vállalat sikerességének feltételeként tekint az egészségre és a biztonságra, melyek nagy szerepet játszanak a munkatársak elégedettségében, a végzett munka minőségében, a vállalati kultúrában. A vállalat ezért kötelezte el magát a Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer működtetése mellett, amely biztosítja a célok eredményes megvalósítását. Az elért eredményeink elközelítéseinket igazolták, amit bizonyít, hogy a 2017. évi audit során sikeresen megújításra került a MEBIR-tanúsítvány. A Magyar Telekom Csoport hazai és külföldi tagvállalatai egyaránt a DECRA Certification OHSAS 18001:2007 tanúsítványával rendelkeznek. A Magyar Telekom beszállítóit is elvárja a munkahelyi egészségre és biztonságra vonatkozó előírásainak való megfelelést.</p>		✓																																																	
403-1	Munkavállalói részvétel a vezetés és a munkavállalók képviselőiből álló hivatalos egészség- és biztonságügyi bizottságban				<p>a. A területek kockázatainak függvényében súlyozottan épül fel a munkavédelmi érdekképviselet, a legnagyobb jelenlét a műszaki területek által van képviselve. b. MT 1,1% (72 fő), T-Systems: 1,68% (25 fő)</p>		✓																																																	

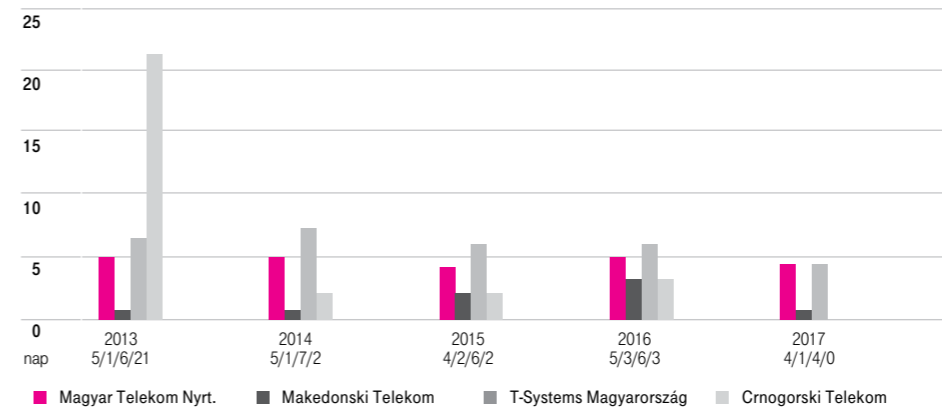
Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés																																																												
403-2	Sérülések típusai és aránya, foglalkozási megbetegedés, kiesett munkanapok és hiányzás, munkahelyi halálos balesetek száma				<p>BALESETEK EZER FŐRE VETÍTETT ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN ✓</p> <table border="1"> <caption>Balesetek ezer főre vetített aránya a Magyar Telekom csoportban</caption> <thead> <tr> <th>Év</th> <th>Magyar Telekom Nyrt.</th> <th>Makedonski Telekom</th> <th>T-Systems Magyarország</th> <th>Crnogorski Telekom</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013 4/3/1/7</td> <td>4.5</td> <td>3.5</td> <td>1.5</td> <td>7.5</td> </tr> <tr> <td>2014 4/3/2/8</td> <td>4.5</td> <td>3.5</td> <td>2.5</td> <td>8.5</td> </tr> <tr> <td>2015 3/2/0/11</td> <td>3.5</td> <td>2.5</td> <td>1.5</td> <td>10.5</td> </tr> <tr> <td>2016 3/7/0/6</td> <td>3.5</td> <td>7.5</td> <td>6.5</td> <td>6.5</td> </tr> <tr> <td>2017 4/6/2/0</td> <td>4.5</td> <td>6.5</td> <td>2.5</td> <td>2.5</td> </tr> </tbody> </table> <p>■ Magyar Telekom Nyrt. ■ Makedonski Telekom ■ T-Systems Magyarország ■ Crnogorski Telekom</p> <p>MUNKABALESETEK A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN ✓</p> <table border="1"> <caption>Munkabalesetek a Magyar Telekom csoportban</caption> <thead> <tr> <th>Év</th> <th>Magyar Telekom Nyrt.</th> <th>Makedonski Telekom</th> <th>T-Systems Magyarország</th> <th>Crnogorski Telekom</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013 29/5/1/5</td> <td>30</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2014 29/4/3/5</td> <td>30</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2015 20/3/0/7</td> <td>21</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2016 21/8/0/3</td> <td>22</td> <td>9</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2017 25/7/3/0</td> <td>26</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>■ Magyar Telekom Nyrt. ■ Makedonski Telekom ■ T-Systems Magyarország ■ Crnogorski Telekom</p>	Év	Magyar Telekom Nyrt.	Makedonski Telekom	T-Systems Magyarország	Crnogorski Telekom	2013 4/3/1/7	4.5	3.5	1.5	7.5	2014 4/3/2/8	4.5	3.5	2.5	8.5	2015 3/2/0/11	3.5	2.5	1.5	10.5	2016 3/7/0/6	3.5	7.5	6.5	6.5	2017 4/6/2/0	4.5	6.5	2.5	2.5	Év	Magyar Telekom Nyrt.	Makedonski Telekom	T-Systems Magyarország	Crnogorski Telekom	2013 29/5/1/5	30	6	2	6	2014 29/4/3/5	30	5	2	6	2015 20/3/0/7	21	4	1	8	2016 21/8/0/3	22	9	1	4	2017 25/7/3/0	26	8	4	3		✓
Év	Magyar Telekom Nyrt.	Makedonski Telekom	T-Systems Magyarország	Crnogorski Telekom																																																															
2013 4/3/1/7	4.5	3.5	1.5	7.5																																																															
2014 4/3/2/8	4.5	3.5	2.5	8.5																																																															
2015 3/2/0/11	3.5	2.5	1.5	10.5																																																															
2016 3/7/0/6	3.5	7.5	6.5	6.5																																																															
2017 4/6/2/0	4.5	6.5	2.5	2.5																																																															
Év	Magyar Telekom Nyrt.	Makedonski Telekom	T-Systems Magyarország	Crnogorski Telekom																																																															
2013 29/5/1/5	30	6	2	6																																																															
2014 29/4/3/5	30	5	2	6																																																															
2015 20/3/0/7	21	4	1	8																																																															
2016 21/8/0/3	22	9	1	4																																																															
2017 25/7/3/0	26	8	4	3																																																															
403-3	Foglalkozásuk miatt betegség magas kockázatának, illetve előfordulásának kitétt munkavállalók				<p>A Magyar Telekom Csoport prevenciós rendszerének fontos részét képezi a megelőzés és a szűrővizsgálatok. Ezek része a kullancsexpozíciónak kitétt munkavállalók kullancs elleni védőoltásának előírása. Fontos elem még a munkaalkalmassági vizsgálatok keretében folytatott hallás- és szemvizsgálat is. Külön figyelmet fordít a vállalat a mozgásszervi szűrések elvégzésére is. A végzett tevékenységtől függetlenül lehetőséget biztosít szív- és érrendszeri szűrésre is. Technológiai folyamatok kidolgozása az áramütéses balesetek megelőzésére, a magasban végzett munkák munkabiztonságának kiemelésére. Külföldi utazás esetén, amennyiben szükséges, meghatározásra kerül a szükséges védőoltás. A Makedonski Telekom a munkavállalók egészségének megőrzése és az egészséges életmód népszerűsítése céljából a következő lehetőségeket biztosítja: minden munkatárs számára elérhető a vállalat központjában, illetve külső edzőtermekben a szakértői segítséggel kialakított, egyéni edzésterv mentén történő testedzés lehetősége. Vezetőink (77 vezető) számára különleges, kiterjesztett szűrővizsgálatokat biztosítunk egészségmegőrzés céljából. Munkatársaink számára egészségvédelemmel kapcsolatos hírlevelet küldünk, amelyben az egészséges étrend kialakítása mellett a járványok megelőzéséről és az egészségre káros külső hatások elleni védekezésről is olvashatnak. A Csoport többi tagvállalatához hasonlóan, fokozott veszélynek kitétt munkatársaink számára különleges tréningeket biztosítunk, emellett pedig szigorú és részletes technikai kivizsgálásnak vetjük alá a magaslati helyszíneken dolgozó munkatársaink munkaeszközzeit egész Macedónia területén.</p>		✓																																																												

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
403-4	Szakszervezetekkel való hivatalos megállapodás az egészség és biztonság témakörrel				A munkavédelmi képviselők feladatain túl, amelyeket a Munkavédelmi Szabályzat tartalmaz, a Központi Üzemi Tanács kompetenciái között szerepel az egészséges és biztonságos munkahely kialakításában, munkabalesetek, foglalkozási megbetegedések megelőzését elősegítő intézkedésekben való részvétel. A Központi Üzemi Tanács szabályozási jelenléte (Munkavédelmi Szabályzat) garantálja az egészséges és biztonságos munkavégzés feltételeinek érvényre jutását és véleményezési jogát. A Munkavédelmi Szabályzat tartalmazza az egyéni védőeszközök körét, valamint az egészséges és biztonságos munkavégzéshez szükséges követelményrendszer megteremtéséhez szükséges feltételeket, ami biztosítja a hatályos jogszabályoknak, valamint az MSZ 280001 MEBIR-szabványnak való teljes megfelelést.		✓
GRI 404: OKTATÁS ÉS KÉPZÉS 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5. Munkatársaink	5 38		A Magyar Telekom Csoport kiemelt hangsúlyt helyez munkatársai folyamatos képzésére és fejlesztésére, a megszerzett tudás alkalmazásának támogatására. A Magyar Telekom Csoport a hazai ICT-szektor meghatározó szervezete. Ebben az ágazatban elengedhetetlen követelmény az új trendek, kutatási eredmények ismerete, alkalmazása munkatársi és vezetői szinten egyaránt. Képzési-fejlesztési stratégiánk a Deutsche Telekommal összhangban, meghatározott üzleti célok képzési vonatkozásai mentén alakul ki. Az üzleti célok képzési vonatkozásainak meghatározását követően meghatározzuk a munkatársi célcsoportok szempontjából leginkább megfelelő képzési programokat. A Csoport Képzési Szinergiák (Group Learning Synergies) azok a közös fókuszú képzési területek, amelyeket csoportszinten meghatározunk és elérhetővé teszünk. Az év során meghatározott időszakokban és meghatározott módszertan mentén követjük az adott programok eredményességét, és szükség esetén változtatunk rajtuk az üzleti és az egyéni fejlődési céloknak való hatékonyabb megfelelés érdekében. A képzéseket követően elégedettségmérést végzünk, ahol pedig ez lehetséges, ott mérünk megtérülési (ROI) értéket is. Képzési stratégiánk egyik lényeges hatékonyságnövelő eleme a digitális formában történő tanulás előmozdítása, ezért törekszünk digitális formában történő képzéseink részarányának növelésére. A hatékony munkavégzés támogatásához számos online és tantermi tréning szerepel a képzési kínálatban (pl. Időgazdálkodás, Asszertivitás és konfliktuskezelés stb.). Gondoskodó vállalatként a Magyar Telekom a leépítésre kerülő munkavállalók számára az outplacement program keretében olyan aktivitásokat biztosít, amelyek a távozó munkavállalók munkaerőpiaci reintegrációját támogatják.		✓
404-1	Egy főre jutó éves átlag képzési óraszám						✓

TÁVOKTATÁS ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN ✓



EGY FŐRE JUTÓ HALLGATÓI NAPOK SZÁMA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL ✓



Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés																								
404-1	Egy főre jutó éves átlag képzési óraszám				<p>EGY FŐRE JUTÓ ÉVES ÁTLAG KÉPZÉSI ÓRASZÁM ALKALMAZOTTI KATEGÓRIÁNKÉNTI BONTÁSBAN, MAGYAR TELEKOM CSOPORT 2017 ✓</p> <table border="1"> <caption>EGY FŐRE JUTÓ ÉVES ÁTLAG KÉPZÉSI ÓRASZÁM ALKALMAZOTTI KATEGÓRIÁNKÉNTI BONTÁSBAN, MAGYAR TELEKOM CSOPORT 2017</caption> <thead> <tr> <th>Kategória</th> <th>Magyar Telekom Nyrt.</th> <th>Makedonski Telekom</th> <th>T-Systems Magyarország</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Topvezető (14/33/51)</td> <td>~15</td> <td>~35</td> <td>~55</td> </tr> <tr> <td>Felső vezető (24/13/18)</td> <td>~28</td> <td>~18</td> <td>~22</td> </tr> <tr> <td>Középvezető (31/0/14)</td> <td>~35</td> <td>~18</td> <td>~18</td> </tr> <tr> <td>Munkatárs (28/49/6)</td> <td>~30</td> <td>~52</td> <td>~10</td> </tr> <tr> <td>Szakértő, munkairányító (34/0/7)</td> <td>~38</td> <td>~10</td> <td>~10</td> </tr> </tbody> </table>	Kategória	Magyar Telekom Nyrt.	Makedonski Telekom	T-Systems Magyarország	Topvezető (14/33/51)	~15	~35	~55	Felső vezető (24/13/18)	~28	~18	~22	Középvezető (31/0/14)	~35	~18	~18	Munkatárs (28/49/6)	~30	~52	~10	Szakértő, munkairányító (34/0/7)	~38	~10	~10		✓
Kategória	Magyar Telekom Nyrt.	Makedonski Telekom	T-Systems Magyarország																												
Topvezető (14/33/51)	~15	~35	~55																												
Felső vezető (24/13/18)	~28	~18	~22																												
Középvezető (31/0/14)	~35	~18	~18																												
Munkatárs (28/49/6)	~30	~52	~10																												
Szakértő, munkairányító (34/0/7)	~38	~10	~10																												
404-2	Programok a munkatársak készségfejlesztésére és leépítés esetén munkahelyváltáshoz segítség				<p>A vállalat menedzsmentje több éve arra törekszik, hogy a személyi jellegű ráfordítások közel 1,5-2%-ának megfelelő nagyságú összeget a vezetők és munkatársak képzésére, fejlesztésére fordítson. Üzletági szinten elkészített képzési terv ad iránymutatást az adott év fejlesztési aktivitásaihoz a szakmai képzések, készség- és együttműködés-fejlesztő programok, vezetőfejlesztés, illetve konferenciák tekintetében. A coaching a Magyar Telekomban kiemelt vezetésfejlesztési és kultúraformáló eszköz mind egyéni, mind csoportos fejlesztésként. 2017-ben az Egészséghegek keretében több száz munkatárs számára nyílt lehetőség kipróbálni ezt a módszert. A vállalati mentoringrendszer kialakításánál a tudásmegosztást és az önfejlesztést állítottuk a középpontba. A Társaság tanulmányi szerződés keretében – anyagi juttatás és munkaidő-kedvezmény biztosításával – támogatja munkatársai állami képzési rendszerben történő tanulási szándékát is. 2017-ben a Magyar Telekom összesen 120 tanulmányi szerződést kötött. Ebből 15 iskolarendszerű képzésre vonatkozott, a többi tanfolyamhoz köthető, illetve kölcsönös kötelezettségeket tartalmazó megállapodás volt.</p> <p>A létszámcsökkentésben érintett munkatársak az outplacementprogramba történő regisztrációt követően igénybe vehetik a következő szolgáltatásokat: kétnapos, csoportos munkaerőpiaci tréning; aktív álláskereső támogatása; munkaerőpiaci elvárásoknak megfelelő képzések és átképzések anyagi támogatása; személyes pszichológiai és munkajogi tanácsadás; a résztvevők utógondozása, elhelyezkedésük nyomon követése.</p>		✓																								
404-3	Rendszeres teljesítményértékelésben és karriermenedzsmentben részesülő munkatársak aránya				<p>2017-ben a Magyar Telekom Nyrt. aktív munkavállalói 100%-os arányban vettek részt a vállalatonál központilag működtetett teljesítmény-menedzsment rendszerben. A tagvállalatok többsége is csatlakozott az anyavállalatnál alkalmazott rendszerhez, vagy saját teljesítmény-értékelési rendszeren keresztül méri az alkalmazottak teljesítményét és szakmai fejlődését. A karriermenedzsment-rendszerben nemcsak a szakmai teljesítmény, hanem a személyes kompetenciák, valamint a munkavállaló teljesítménypotenciál-értékelése is megtörténik, egyidejűleg a vezető és a munkatárs közösen megtervezik a jövőbeni fejlesztési irányokat is. Az értékelés nemtől, kortól függetlenül mindenkire kiterjed, az értékelés megoszlása megegyezik az összlétszámban betöltött arányukkal.</p>		✓																								
GRI 405: SOKFÉLESÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG 2016																															
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	5 39	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Sokszinusegi_Politika.pdf			✓																								
405-1	Sokféleség az irányítói testületekben és a munkatársak körében	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	39				✓																								
405-2	A női alapfizetés és a javadalmazás aránya a férfiakéhoz viszonyítva	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	39				✓																								
GRI 406: HÁTRÁNYOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS ELKERÜLÉSE 2016																															
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	5 39	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Sokszinusegi_Politika.pdf	<p>A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe, illetve az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe a vállalati megfelelési követelmények összefoglalását tartalmazza, rögzíti a Csoport közös értékeit, és egyben a Telekom erős pozíciójának, reputációjának és sikeres jövőjének záloga is. Az ezekben foglaltak a Magyar Telekom Csoporton belül mindenkire érvényesek a munkatársaktól az igazgatósági tagokig. Ezenfelül a Magyar Telekom Csoport szerződéses partnereinek is meg kell ismerniük és el kell fogadniuk ezeket az értékeket a beszerzési honlapon való regisztrálásukkor.</p> <p>Annak érdekében, hogy hatékonyan fejleszthessük a Magyar Telekom sokszínűségi és esélyegyenlőségi törekvéseit, 2017 novemberében és decemberében egy anonim, önkéntes alapú munkatársi sokszínűségi és esélyegyenlőségi attitűdfelmérést készítettünk elő, amelyet 2018 januárjában hajtottunk végre. Az eredmények alapját képezték a 2018 elején kialakított Sokszínűségi és esélyegyenlőségi tervnek.</p>		✓																								
406-1	Hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatos esetek és a megtett intézkedések				<p>2017-ben a vállalattal szemben hátrányos megkülönböztetés miatt nem érkezett bejelentés az illetékes Egyenlő Bánásmód Hatósághoz (EBH).</p>		✓																								

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minőség
GRI 407: EGYESÜLÉSI JOG ÉS KOLLEKTÍV SZERZŐDÉS 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Humánstratégia) 3. Beszállítók 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	5 30 39	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal/objects-beszerzes/doc/mukodesi_kodex_hu.pdf			✓
407-1	Működési területek és beszállítók, ahol az egyesülési jog és kollektív szerződéshez való jog kockázatnak kitett	3. Beszállítók 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	30 39				✓
GRI 408: GYERMEKMUNKA 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	3. Beszállítók 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	30 39	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal/objects-beszerzes/doc/mukodesi_kodex_hu.pdf			✓
408-1	Gyermekmunka szempontjából kockázatos működési területek és beszállítók	3. Beszállítók 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	30 39				✓
GRI 409: KÉNYSZERMUNKA ÉS KÖTELEZŐ MUNKAVÉGZÉS 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	3. Beszállítók 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	30 39	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal/objects-beszerzes/doc/mukodesi_kodex_hu.pdf			✓
409-1	Kényszerszermunka és kötelező munkavégzés szempontjából kockázatos működési területek és beszállítók	3. Beszállítók 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	30 39				✓
GRI 410: BIZTONSÁGI GYAKORLATOK 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf			✓
410-1	Biztonsági szolgáltatást teljesítő munkatársak emberi jogokat érintő képzése			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf	A biztonsági szolgáltatást teljesítő szerződéses partnereink nem részesülnek külön emberi jogokat érintő képzésben. Munkakörüket érintően alapvető etikai elvárás és feltétel az emberi jogok tiszteletben tartása, és a Magyar Telekom Csoport partnereiként rájuk is kötelező érvénnyel terjednek ki a Magyar Telekom Csoport Üzleti magatartási és Etikai kódexében, Működési Kódexében, illetve az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében foglaltak.		✓
GRI 411: ÓSLAKOSOK JOGAI 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés				A Magyar Telekom Csoport működési területén nem értelmezhető az „óslakos” demográfiai kategória.	Nem lényeges szempont	✓
411-1	Óslakosokat érintő erőszakos esetek				A Magyar Telekom Csoport működési területén nem értelmezhető az „óslakos” demográfiai kategória.	Nem lényeges szempont	✓
GRI 412: EMBERI JOGOK ÉRTÉKELÉSE 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	3. Beszállítók 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	30 39	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_Eselyegyenlo-segi_Terv_2016_2020.pdf			✓
412-1	Emberi jogok szempontjából vizsgált működési területek	3. Beszállítók, 4.3. Ügyfeleink bevonása 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	30 36 39				✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
412-2	Munkatársak képzése az emberi jogi politikákról és a folyamatokról				A Deutsche Telekom Csoport tagjaként a Magyar Telekom Csoport is arra törekszik, hogy mindenben megfeleljen az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében foglaltaknak, így annak is, hogy a munkavállalók számára lehetőséget biztosítson az emberi jogi alapismeretek, illetve az emberi jogok védelmét érintő ismeretek megszerzésére. 2017-ben erre a Deutsche Telekom Csoport minden tagja számára elérhető, angol nyelvű, közös intranetfelületén szabadon elérhető angol nyelvű e-Learning tananyag állt rendelkezésre.		✓
412-3	Jelentős beruházások megállapodásai és szerződésai, amelyek tartalmazzák az emberi jogokra vonatkozó klauzúrákat, és amelyek emberi jogok szempontjából megvizsgáltak	3. Beszállítók	30	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&page=szallitoinknak/informaciok/mukodesi_kodex.vm			✓
GRI 413: HELYI KÖZÖSSÉGEK 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	2.1. Digitális felzárkóztatás 4.3. Ügyfeleink bevonása 5.2. Munkatársaink bevonása	23 36 43				✓
413-1	Helyi közösségek bevonása a működésbe, hatásvizsgálatok és fejlesztési programok	2.1. Digitális felzárkóztatás 2.2. ICT a fenntarthatóságért 2.3. Innováció a fenntarthatóságért 2.4. A gyermekek védelme a digitális világban 4.3. Ügyfeleink bevonása 5.2. Munkatársak bevonása	23 25 25 26 36 43	https://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert https://www.facebook.com/DigitalisHid/			✓
413-2	A működés helyi közösségekre gyakorolt jelen lévő vagy potenciális negatív hatása				A hálózatfejlesztés során a hálózat fizikai kiépítése időlegesen kellemetlenséget okozhat a lakosság körében.		✓
GRI 414: SZÁLLÍTÓK TÁRSADALMI SZEMPONTÚ ÉRTÉKELÉSE 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 3. Beszállítók	5 30				✓
414-1	Társadalmi követelmények szempontjából vizsgált új beszállítók	3. Beszállítók	30				✓
414-2	Negatív társadalmi hatás a beszállítói láncban és a megtett intézkedések	3. Beszállítók	30				✓
GRI 415: KÖZPOLITIKA 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés				A Magyar Telekom Csoport az érdekképviseleti szervezeteken keresztül közvetetten részt vesz a közpolitika alakításában, oly módon, hogy az érdekképviseleti szervezetek – a hatályos szabályozás szerint – lehetőséget kapnak a változtatás alatt lévő jogszabálytervezetek és iparági stratégiai anyagok véleményezésére. A releváns jogszabályokat a szaktárcák és az iparági felügyeletet ellátó szakhatóságok továbbítják az érdekképviseleti szervezetek felé, amelyek a tagvállalatoktól kapott véleményeket, észrevételeket összegzik, és eljuttatják az adott szaktárcához, szakhatósághoz. Ilyen jogszabály-veleményező munka valósul meg többek között a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács (HÉT), a Joint Venture Szövetség, az Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham), a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, az Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége (IVSz) és a Magyar Energiakereskedők Szövetsége tevékenységén keresztül.		✓
415-1	Részvétel a politikában			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg	A Magyar Telekom Csoport egyetlen vállalata sem nyújtott pénzügyi támogatást politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek 2017-ben sem, ami teljes mértékben megfelel a Működési Kódex részletes szabályaiban [2.10] támasztott követelményeknek. Amennyiben ilyen jellegű pénzügyi támogatást nyújtana a vállalat, akkor azt minden esetben a nemzetközi könyvelési szabályoknak megfelelően tenné.		✓
GRI 416: ÜGYFELEINK EGÉSZSÉGE ÉS BIZTONSÁGA 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	2.4. A gyermekek védelme a digitális világban 2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek					✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
416-1	A termék- és szolgáltatás-kategóriák egészségre és biztonságra gyakorolt hatásainak értékelése				Nem azonosítottunk ilyen hatásokat.		✓
416-2	A termékek és szolgáltatások egészséget és biztonságot érintő nem-megfelelőségéből adódó incidensek				A termékek és szolgáltatások egészséget és biztonságot érintő, nem szabályszerű működéséből adódó, vagy belső szabályozást érintő incidensek száma alább található: nem szabályszerű működésből adódó bírság vagy büntetés: 0 nem szabályszerű működésből adódó figyelmeztetés: 0 nem szabályszerű működésből adódó belső figyelmeztetés: 0		✓
GRI 417: TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK CÍMKÉZÉSE 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettségek teljesítése 2.2. ICT a fenntarthatóságért	5 20 25	https://www.telekom.hu/lakossagi http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/mobil http://www.telekom.hu/otthoni http://www.telekom.hu/mobilcsomagok http://www.telekom.hu/uzleti/ T-Systems: http://www.t-systems.hu Kitchen Budapest: http://www.kitchenbudapest.hu/hu/kibu/projects/ KalászNet: http://www.kalasznet.hu/ Makedonski Telekom: http://www.telekom.mk/en/?z=222 Crnogorski Telekom: http://www.telekom.me/private-users.nspx	A Magyar Telekom Csoport folyamatosan törekszik arra, hogy ajánlatai minél inkább egyértelműek és széleskörűen elérhetőek legyenek. A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjcsomagjairól a felsorolt címen lehet tájékozódni. További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a felsorolt címen kaphatnak tájékoztatást. A Telekom mobilcsomagjaival, szolgáltatásaival kapcsolatban a nap 24 órájában részletes tájékoztatás, illetve igény szerint módosítás kérhető a lakossági telefonos ügyfélszolgálat 1414-es számán, illetve feltöltőkártyás előfizetés esetén a 1777-es (Domino-központ) számon. A szolgáltatások a következő weboldalon is elérhetők: http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/mobil . A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdetéseiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtevesztés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelenítsék meg aktuális ajánlatainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-iránymutatásoknak való megfeleltetés, valamint a jogi megfelelés ellenőrzése. Aktuális ajánlatainkat a lehető legtöbb kommunikációs eszköz igénybevételével, az adott reklámhordozó lehetőségeit maxmálisan kihasználva juttatjuk el mindenkihez. Így biztosítjuk a minél teljesebb körű tájékozódás és ezzel együtt az átgondolt, felelős döntés lehetőségét.		✓
417-1	Termékek és szolgáltatások címkézésével kapcsolatos követelmények	1.3.1. Hulladékok 1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség	20 20		Az elektromágneses terekkel kapcsolatos információk (SAR-értékek) a készülékek dobozaiban található használati utasításokon kerülnek feltüntetésre, valamint ezen információk a T-Pontokban is elérhetők.		✓
417-2	Termékek és szolgáltatások címkézésével kapcsolatos nem-megfelelőségéből származó incidensek				Nem azonosítottunk ilyen jellegű incidenseket.		✓
417-3	Marketingkommunikációs nem-megfelelőségéből származó incidensek				A fogyasztóvédelmi – pl. marketingkommunikációs – szabályok feltételezett megszegése miatt a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) előtt 2015-ben egy, míg 2016-ban négy eljárás indult vállalatunkkal szemben, amelyek lezárultak 2017-ben. Két ügyben a GVH határozatban jogsértést állapított meg, amiért 600 M, illetve 35 M Ft bírságot szabott ki. A Magyar Telekom a határozatok bírósági felülvizsgálatát kérte, a közigazgatási perek folyamatban vannak. Két ügy megszüntetéssel zárult, míg egy ügyben a GVH elfogadta a Telekom kötelezettségvállalását, és jogsértés megállapítása nélkül zárta le az ügyet.		✓
GRI 418: ÜGYFELEINK ADATAINAK VÉDELME 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés	2.5. Adatvédelem	27	https://www.telekom.hu/rolunk/adatvedelem			✓
418-1	Az adatvédelem megsértése és adatvesztés miatti megalapozott panaszok	2.5. Adatvédelem	27				✓
GRI 419: TÁRSADALMI ÉS GAZDASÁGI MEGFELELÉS 2016							
103-1 2 3	Vezetői megközelítés			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatro/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program https://beszerzes.telekom.hu/	A Magyar Telekom Csoport vezetősége és igazgatósága elkötelezett arra, hogy a Magyar Telekom Csoport (továbbiakban: „Magyar Telekom” vagy „Csoport”) minden üzleti tevékenységét a legszigorúbb jogi és etikai normák szerint folytassa. Ezen elkötelezettség eredményeképp alkottuk meg a Magyar Telekom Vállalati megfeleléségi programját (továbbiakban: „Megfeleléségi program”), melynek célja olyan belső kultúra megteremtése, ahol a „tiszteltetés és megbecsülés” az egyik legfontosabb érték. A Megfeleléségi program minden Magyar Telekom által irányított csoporttagvállalatnál bevezetésre került. A Vállalati megfeleléségi program a Magyar Telekom Csoport minden testületére, szervezetére és munkavállalójára, valamint a tanácsadókra, megbízottakra, képviselőkre és minden olyan személyre vagy szervezetre vonatkozik, aki vagy a Csoport vagy annak leányvállalata nevében végez munkát. Elvárjuk továbbá, hogy üzleti partnereink, szállítóink és ügyfeleink hasonló etikus módon cselekedjenek támogatásunk bennünket e törekvésben. Ilyenformán a Magyar Telekom Vállalati megfeleléségi programjának bizonyos elemei nemcsak a Magyar Telekom Csoport munkavállalóira vonatkoznak, hanem azokra is, akikkel üzleti kapcsolatban állunk. A Magyar Telekom Vállalati megfeleléségi programja biztosítja, hogy a Csoport az üzleti tevékenységét az alkalmazandó törvények és jogszabályok legmesszemenőbb figyelembevételével és betartásával tudatosan, a legmagasabb szintű képzéssel és elkötelezettséggel folytassa. Ez olyan irányelvek és eljárások megvalósítását kívánja meg, amelyek kezelik a potenciális megfeleléségi kockázatokat, valamint meghatározott folyamatokat vezetnek be a megfelelés gyanított vagy valós hiányának jelentése, kivizsgálása, nyomon követése és korrekciója érdekében. A Megfeleléségi program elemeit folyamatosan frissítjük az iparág, a működés földrajzi helye, az üzleti körülmények, a kultúra, a kockázatok és a nemzetközi legjobb gyakorlatok figyelembevételével. A Megfeleléségi program tükröződik a Működési Kódexben, melyet minden Magyar Telekom-munkavállaló elfogad, szállítóink számára pedig elérhető a Magyar Telekom Beszerzés weboldalán. A Megfeleléségi program működtetése és figyelemmel kísérése a Csoport megfeleléségi vezetői felelősségi körébe tartozik.		✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minőség
419-1	A társadalmi és gazdasági területi törvényeknek és szabályozásoknak való nem-megfelelőség				A Magyar Telekom mindent megtesz annak érdekében, hogy megfeleljen a jelenleg hatályban lévő jogszabályi kötelezettségeinek. Az esetleges bírságok, kötelezések elkerülése érdekében – a jogszabályváltozásokból eredő folyamatok és informatikai rendszerfejlesztések megvalósításán túlmenően – folyamatos személyes konzultáció segítségével, hatósági szerződésben rögzített megállapodásokkal, illetve nyilatkozat formájában tett vállalásokban rögzített utólagos rendezési tervvel oldjuk meg a felmerülő eltéréseket. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) 2017-ben is több egyedi panaszos, illetve átfogó/általános piacfelügyeleti vizsgálatot folytatott le a társaságunkkal szemben. Az általános NMHH piacfelügyeleti vizsgálatokban 67 millió forint, míg az egyedi előfizetői panaszok alapján indult egyedi hatósági eljárásokban összesen 184,675 millió forint bírság kiszabására került sor. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság is több vizsgálatot folytatott le a Magyar Telekommal szemben 2017-ben, itt a kiszabott bírságok összege összesen 16,45 millió forint volt. Ügyfeleink több esetben fordultak alternatív vitarendezési fórumokhoz, így a média- és hírközlési biztos közreműködésével kezelt ügyek száma 2017-ben 256 db volt, a békéltető testületek közreműködésével kezelt ügyek száma pedig 698 db.		✓
TELEKOMMUNIKÁCIÓSEKTOR-SPECIFIKUS INDIKÁTOROK 2016							
BELSŐ MŰKÖDÉS							
BERUHÁZÁS							
IO 1.	A távközlési hálózat infrastruktúrájára vonatkozó beruházási kiadások ország/régió szerint.	A vezérigazgató levele Megközelítésünk 2.1. Digitális felzárkóztatás	3 5 23				✓
IO 2.	A szolgáltatókat az egyetemes szolgáltatási kötelezettség alapján terhelő nettó költségek, amennyiben a szolgáltatás nem nyereséges módon kerül kiterjesztésre adott földrajzi hely vagy alacsony jövedelmű csoportok esetében. Kérjük, írja le a vonatkozó jogszabályi és szabályozói mechanizmusokat.			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert https://www.telekom.hu/lakossagi/szolgalatasok/mobil/domino-dijcsomagok/hello-holnap-dijcsomagok https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/hello_holnap_dijcsomagok	A „Partnerségi Együttműködési Megállapodás a Digitális Magyarorszáért” dokumentumban foglaltak szerint a Magyar Telekom szándéka az, hogy beruházásaival elősegítse a nagy sebességű szélessávú internet mielőbbi hazai elérhetőségét. Az új technológiák és infokommunikációs megoldások intenzív használata hozzájárul az emberek életminőségének, a vállalkozások hatékonyságának és a magyar gazdaság nemzetközi versenyképességének javításához. A vállalat célja továbbá a digitális írástudás és a biztonságosabb internethasználat széles körű elterjesztése.		✓
EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG							
IO 3.	Az oszlopok, bázisállomások, kábelek létesítésében, üzemeltetésében és karbantartásában és az egyéb, telephelyen kívül végzett tevékenységekben részt vevő kiszálló személyzet egészségét és a biztonságot nem veszélyeztető munkavégzésének biztosítására tett intézkedések. A vonatkozó egészségvédelmi és munkabiztonsági kérdések magukban foglalják a magasban történő munkavégzéssel, az áramütéssel, az EMF- és rádiófrekvenciás mezőkkel, valamint a veszélyes vegyi anyagokkal kapcsolatos kockázatokat.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	28	https://www.telekom.hu/10030291 http://www.emf-portal.hu/portal/			✓
IO 4.	Az ICNIRP (Nemzetközi Nem-ionizáló Sugárvédelmi Bizottság) kézi készülékek rádiófrekvenciás (RF) kibocsátásával kapcsolatos expozícióra vonatkozó szabványok.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	28	https://www.telekom.hu/10030291 http://www.emf-portal.hu/portal/	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.		✓
IO 5.	Az ICNIRP (Nemzetközi Nem-ionizáló Sugárvédelmi Bizottság) bázisállomások rádiófrekvenciás (RF) kibocsátásával kapcsolatos expozícióra vonatkozó szabványok.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	28	https://www.telekom.hu/10030291 http://www.emf-portal.hu/portal/	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.		✓
IO 6.	A kézi készülékek fajtágonként elnyelt teljesítményére (SAR) vonatkozó politikák és gyakorlatok.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	28	https://www.telekom.hu/10030291 http://www.emf-portal.hu/portal/	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 információsztádatást, a kutatás támogatását, illetve az ez utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom 2004 óta, a T-Mobile Macedonia és a Cmogorski Telekom 2011 óta tartja magára nézve kötelezőnek. Az elektromágneses terekkel kapcsolatos információk (SAR-értékek) a készülékek dobozaiban lévő használati utasításokon felül a webshopban, az eszközökre vonatkozó részletes információk között is megtalálhatók.		✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minőség
INFRASTRUKTÚRA							
IO 7.	Az oszlopok és átviteli telephelyek létesítésére vonatkozó politikák és gyakorlatok, ideértve az érdekelt felekkel történő konzultációt, telephelymegosztást és a vizuális hatás mérséklésére tett kezdeményezéseket. Írja le a konzultációk értékelésére vonatkozó megközelítést, ahol lehet, számszerűsítve.	1.2.6. Biodiverzitás	19		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.		✓
IO 8.	Az egyedülálló, megosztott és a meglévő létesítmények száma és százalékos aránya.	1.2.6. Biodiverzitás	19				✓
HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA							
TÁVKÖZLÉSI TERMÉKEKHEZ ÉS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS: DIGITÁLIS SZAKADÉK ÁTHIDALÁSA							
PA 1.	A távközlési infrastruktúra elhelyezésére, a távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférésre vonatkozó politikák és gyakorlatok a távoli és alacsony népsűrűségű területek vonatkozásában. A leírásnak tartalmaznia kell az alkalmazott üzleti modell magyarázatát.	2. 1. Digitális felzárkóztatás	23	https://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert			✓
PA 2.	A távközlési infrastruktúra elhelyezésére, a távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférésre vonatkozó politikák és gyakorlatok a nyelv, a kultúra, az írástudatlanság, az oktatás hiánya, a jövedelem, a fogyatékos és az életkor vonatkozásában. A leírásnak tartalmaznia kell az alkalmazott üzleti modell magyarázatát.	2. 1. Digitális felzárkóztatás 2. 4. A gyermekek védelme a digitális világban	23 26	https://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/hello_holnap_dijcsomagok			✓
PA 3.	A távközlési termékek és szolgáltatások rendelkezésre állását és megbízhatóságát biztosító politikák és gyakorlatok, illetve azok számszerűsítése, amennyiben lehetséges, adott időszakra, helyre, és a leállások idejére vonatkozóan.			http://www.telekom.hu/rolunk/szolgáltatások/aszf	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 megfelelő 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 vállalatnál történő rögzítése után. A Magyar Telekom folyamatosan fejlesztett műszaki megoldásokkal, biztonsági rendszerekkel, tartalékeszközökkel törekszik a rendelkezésre állás folyamatosságának biztosítására, célként kitűzve az ügyfélélmény növelését.		✓
PA 4.	A távközlési termékek és szolgáltatások elérhetőségének számszerűsítése a szolgáltató működési területén. Például: ügyfélszám/piaci részesedés, megcélozható piac, a lefedett lakosság százaléka, a lefedett földrajzi terület.	A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai 2. 1. Digitális felzárkóztatás	53 23	https://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/hello_holnap_dijcsomagok			✓

GRI Standard 2016	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
PA 5.	A népesség alacsony és semmilyen bevételi forrással rendelkező tagjainak biztosított és általuk használt távközlési termékek és szolgáltatások száma és típusa. Kérjük a fogalmak pontos meghatározását. Kérjük, hogy példákon keresztül mutassa be az árképzéssel kapcsolatos megközelítésüket, pl. a beszélgetések/adatátvitel percdíja a különböző távoli, alacsony jövedelmű és gyéren lakott területeken.	A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai 2.1. Digitális felzárkóztatás	53 23	https://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert			✓
PA 6.	A havi- és katasztrófa-helyzetekben történő távközlési termékek és szolgáltatások biztosítására és fenntartására irányuló programok leírása.	Megközelítésünk 2.2. ICT a fenntarthatóságért	5 25				✓
TARTALOMHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS							
PA 7.	A távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés kezeléséhez fűződő emberi jogokkal kapcsolatos politikák és gyakorlatok.	2.4. A gyermekek védelme a digitális világban	26	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf	A tartalomszolgáltatók és a Magyar Telekom közötti szolgáltatási szerződés, valamint Etikai Kódex van érvényben, mely szabályozza a szolgáltatás nyújtásának feltételeit, de a tartalmakra nem terjed ki.		✓
ÜGYFÉLKAPCSOLATOK							
PA 8.	Az EMF-fel kapcsolatos témák nyilvános kommunikációjára vonatkozó politikák és gyakorlatok (ideértve az értékesítési pontokon biztosított információkat, anyagokat).	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	28	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag	A három mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban létrejött információs célú EMF-portálon (http://www.emfportal.hu) kérdések tehetőek fel EMF-témakörben, megtekinthetők a legfrissebb, a témára vonatkozó hírek, valamint az operátorok által külső szervezettel végeztetett EMF-célú mérések és kutatások eredményei.		✓
PA 9.	Az elektromágneses mezők kutatására fordított összes program és tevékenység költsége/összege. Ez tartalmazza a jelenleg finanszírozott/támogatott programok leírását.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	28	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag			✓
PA 10.	A díjak és tarifák egyértelműségére tett kezdeményezések.			https://www.telekom.hu/lakossagi http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/mobil http://www.telekom.hu/otthoni http://www.telekom.hu/mobilcsomagok http://www.telekom.hu/uzleti/ T-Systems: http://www.t-systems.hu Kitchen Budapest: http://www.kitchenbudapest.hu/hu/kibu/projects/ KalászNet: http://www.kalasznet.hu/ Makedonski Telekom: http://www.telekom.mk/en/?z=222 Crnogorski Telekom: http://www.telekom.me/private-users.nsp	A Magyar Telekom Csoport folyamatosan törekszik arra, hogy ajánlatai minél inkább egyértelműek és széleskörűen elérhetőek legyenek. A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjsomagjairól a felsorolt címeken lehet tájékozódni. További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a felsorolt címeken kaphatnak tájékoztatást. A Telekom mobilcsomagjaival, szolgáltatásaival kapcsolatban a nap 24 órájában részletes tájékoztatás, illetve igény szerint módosítás kérhető a lakossági telefonos ügyfélszolgálat 1414-es számán, illetve feltöltőkártyás előfizetés esetén a 1777-es (Domino-központ) számon. A szolgáltatások a következő weboldalon is elérhetők: http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgáltatások/mobil . A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdetéseiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtevesztés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelenítsék meg aktuális ajánlatainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-iránymutatásoknak való megfeleltetés, valamint a jogi megfelelés ellenőrzése. Aktuális ajánlatainkat a lehető legtöbb kommunikációs eszköz igénybevitelével, az adott reklámhordozó lehetőségeit maximálisan kihasználva juttatjuk el mindenkihez. Így biztosítjuk a minél teljesebb körű tájékozódás és ezzel együtt az átgondolt, felelős döntés lehetőségét.		✓

GRI Standard 2016	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2017-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
PA 11.	Az ügyfelek tájékoztatására irányuló kezdeményezések a termékjellemzőkkel és alkalmazásokkal kapcsolatban, melyek elősegítik a felelős, hatékony, költséghatékony és környezetvédelmi szempontból előnyös használatot.	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése 2.2. ICT a fenntarthatóságért 2.3. Innováció a fenntarthatóságért	16 20 25 25	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarhato_keszulekek http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato			✓
ERŐFORRÁS-HATÉKONYSÁG							
TA 1.	Példák a vállalat által biztosított távközlési termékek és szolgáltatások forrásfelhasználásának hatékonyságára vonatkozóan.	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 2.2. ICT a fenntarthatóságért	16 25				✓
TA 2.	Példák azon távközlési termékekre, szolgáltatásokra és alkalmazásokra, melyek lehetőséget biztosítanak a fizikai megvalósítás kiváltására (például telefonkönyv felváltása adatbázissal vagy utazás kiváltása webalapú vagy videókonferencia-beszélgetéssel).	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2.2. Flottaüzemeltetés, üzemanyag-felhasználás 1.2.5. Papírfelhasználás 2.2. ICT a fenntarthatóságért 2.3. Innováció a fenntarthatóságért	16 17 19 25 25	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek			✓
TA 3.	A fentiekben felsorolt távközlési termékek és szolgáltatások ügyfelek általi használata eredményeként bekövetkező szállítási és/vagy forrásváltozásokkal kapcsolatos intézkedések leírása. Példák a méretre, piaci méretre vagy potenciális megtakarításra vonatkozóan.	1.2.2. Flottaüzemeltetés, üzemanyag-felhasználás 2.2. ICT a fenntarthatóságért	17 25	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek			✓
TA 4.	A fentiekben felsorolt távközlési termékek és szolgáltatások ügyfelek általi használata eredményeként bekövetkező ellentétes irányú hatásra (indirekt következményre) vonatkozó becslések leírása, illetve a jövőbeli előrelépést szolgáló tanulságok leírása. Ez lehet társadalmi és környezeti hatás is.	1.2.5. Papírfelhasználás 2.2. ICT a fenntarthatóságért	19 25				✓
TA 5.	A szellemi tulajdonhoz fűződő jogokra és a nyílt forrású technológiákra vonatkozó gyakorlatok leírása.				A szellemi tulajdon védelmét a Magyar Telekom tiszteletben tartja, a vonatkozó törvényi előírásokat betartja. Minden, a Magyar Telekom által használt szoftver legális forrásból származik.		✓

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 jelentés az ENSZ Globális Megállapodásában lefektetett alapelveknek megfelelő fejlődésről szól és Magyar Telekom Csoport Előrehaladási Jelentésének is minősül.

A következő táblázat megmutatja az alapelvekkel kapcsolatos információk előfordulását a jelentésben.



This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

GLOBALIS MEGÁLLAPODÁS-ALAPELVEK	FEJEZET
1. A nemzetközileg kihirdetett emberi jogok támogatása és tisztelete	3, 5.1
2. Annak biztosítása, hogy a tevékenységben emberi jogok nem sérülnek	3, 5.1
3. Az egyesülés szabadságának és a kollektív egyeztetéshez (szerződéshez) való jognak az elismerése	5.1
4. A kényszer- és a kötelező munka minden formájának megszüntetése	3, 5.1
5. A gyermekmunka hatékony megszüntetése	3, 5.1
6. A munkavállalással és a foglalkozással kapcsolatos diszkrimináció megszüntetése	Megközelítésünk, 3, 5.1
7. A környezeti kihívásokhoz való elővigyázatos hozzáállás támogatása	Megközelítésünk, 1, 3
8. Kezdeményezések felvállalása, amelyek nagyobb környezeti felelősségvállalást segítenek elő	Megközelítésünk, Érdekelt feleink, 1, 2.3, 3, 4.3, 5.2, 6.1, 6.2,
9. A környezetbarát technológiák/szolgáltatások fejlesztésének és terjesztésének támogatása	Megközelítésünk, 1, 2.2
10. A korrupció minden formája elleni küzdelem, beleértve a zsarolást/uzsorát és a megvesztegetést	3, 7.3

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

Rövidítés	Teljes név
AD	akcionarsko dioniárska (részvénytársaság)
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (aszimmetrikus digitális előfizetői vonal)
AG	Aktiengesellschaft (részvénytársaság)
AOSZ	Autisták Országos Szövetsége
AR	Kiterjesztett Valóság
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
B2B	Business to Business (Vállalkozások közötti ügylet)
BCM	Business Continuity Management (Üzletmenet-folytonossági Irányítási Rendszer)
BME	Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem
BSS	Business Support System (Üzletmögató Rendszer)
Bt.	Betéti társaság
BTL	Below the line (nem hagyományos eszközökön keresztül kommunikáció)
CDP	Carbon Disclosure Project (Szén-dioxid Közzétételi Projekt)
CEERIUS	Central and Eastern European Responsible Investment Universe (közép- és kelet-európai felelős befektetői index)
CEO	chief executive officer /vezérigazgató
CER	Certified Emission Reduction (Igazolt kibocsátáscsökkentés)
CHRO	Chief HR officer (humánerőforrás-vezérigazgatóhelyettes)
CO ₂	szén-dioxid
CPE	Customer Premise Equipment (ügyfélnél működtetett eszközök, pl.modemek, routerek)
CPEX	Customer Profile Exchange
CRM	Customer Relationship Management (ügyfél-kiszolgálási rendszer)
CSFKT	Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács
CSR	Corporate Social Responsibility (vállalatok társadalmi felelősségvállalása)
DEFRA	Department for Environment, Food & Rural Affairs; Egyesül Királyság Környezetvédelmi, Élelmiszerügyi és Vidékügyi Minisztériuma
DELFIN Díj	Díj egy ELkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért
DIY	Csináld Magad tevékenység
DJP	Digitális Jólét Program
DNFP	Digitális Nemzetfejlesztési Program
DPO	Data Protection Officer (Adatvédelmi vezető)
DSL	Digital Subscriber Line (digitális előfizetői vonal)

Rövidítés	Teljes név
DT	Deutsche Telekom
EBH	Egyenlő Bánásmód Hatóság
EC	Economic Performance Indicators (gazdasági teljesítményindikátorok)
EC	European Commission (Európai Bizottság)
ÉFOÉSZ	Értelmi Fogyatékosokkal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége
EIT	Európai Innovációs és Technológiai Intézet
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)
FGSM	Fixed Global System for Mobile Communications (Fix globális mobilkommunikációs rendszer)
FINA	Fédération internationale de natation (Nemzetközi Úszószövetség)
FMS	Fix-mobil Helyettesítés
FN	Fenntarthatósági Nap
FTC	Ferencvárosi Torna Club
FTSE4GOOD	Financial Times Stock Exchange fenntarthatósági indexe
Gbit	gigabit (106 bit)
GDPR	Általános Adatvédelmi Rendelet
GHG	Green House Gases (üvegházhatású gázok)
GJ	giga Joule
GPON	Gigabit Passive Optical Network (gigabites passzív optikai hálózat)
GRI	Global Reporting Initiative (Globális jelentéskészítési kezdeményezés)
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

Rövidítés	Teljes név
hh!	hello holnap!
HR	Human Resources (emberi erőforrás)
HSE	Health, Safety and Environment (Egészség, biztonság és környezetvédelem)
ICCA	International Customer Contact Analysis (Nemzetközi ügyfélkapcsolat-elemzés)
ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection (Nemzetközi bizottság a nem ionizáló sugárzások sugárvédelmére)
ICT	Information and communication technology (információs és kommunikációs technológia)
ICS	Internal Control System (belső ellenőrzési rendszer)
IEC	International Electrotechnical Commission (Nemzetközi Elektrotechnikai Bizottság)
IFRS	International Financial Reporting Standards (nemzetközi pénzügyi jelentési szabványok)
iOS	Apple Inc. által kifejlesztett operációs rendszer
IoT	internet of things (dolgok internete)
IP	Internet Protocol
IPTV	Internet Protocol TV (interneten keresztül televízió-szolgáltatás)
ISO	International Organization for Standardization (Nemzetközi Szabványügyi Szervezet)
IT	Information Technology: Információs Technológia
IUCN	International Union of Conservation of Nature (Természetvédelmi Világszövetség)
IVR	Interactive Voice Response (telefonos menürendszer és önkiszolgáló ügyfélszolgálat)
IVSZ	Informatikai Vállalkozások Szövetsége
JAC	Joint Audit Cooperation (Közös Audit Együttműködés)
K+F	Kutatás és fejlesztés
KEHTA	Központi elektronikus hozzáférhetetlenné tételei határozatok adatbázisa
Kft.	korlátolt felelősségű társaság
kg	kilogramm
KIBU	Kitchen Budapest
KKV	kis- és középvállalkozások
km	kilométer
KPI	key performance indicators (kulcsfontosságú teljesítményjelzők/mutatók)
kW	kilowatt
kWh	kilowattóra
L	liter

Rövidítés	Teljes név
LTE	Long Term Evolution (haladó szélessávú mobil-adatátviteli megoldás)
LTI	Legyél Te is Informatikus!
M FT	millió forint
M3	köbméter
MakTel	Makedonski Telekomunikacii
Mbps	Megabit per secundum (Megabit másodpercenként)
MEOSZ	Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége
MIMO	Multiple Input Multiple Output (több bemenet, több kimenet)
MKT	Makedonski Telekomunikacii
MOB	Magyar Olimpiai Bizottság
MT	Magyar Telekom
MVGYOSZ	Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége
MWh	megawattóra
NAV	Nemzeti Adó és Vámhivatal
NG	Next Generation (következő generáció)
NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
NOx	nitrogén-oxidok
Nyrt.	Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
OHSAS	Occupational Health and Safety Management System (Munkahelyi egészségvédelem és biztonságirányítási rendszer)
OSS	Open Source Software (nyílt forráskódú szoftver)
OSSKI	Országos „Frédéric Joliot-Curie” Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet
PR	Public relation (közönségkapcsolat)
PSTN	Public Switched Telephone Network (nyilvános, kapcsolt távbeszélő-hálózat)
PwC	PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.
QR kód	kétdimenziós vonalkód (pontkód)
SAT-TV	szatellit-tévé
SIM	Subscriber Identity Module (előfizetői azonosítómodul)
SLA	Service Level Agreement (Szolgáltatási Szint Megállapodás)
SO x	Kénoxidok
T	tonna
TCG	Telekom Crne Gore/Crnogorski Telekom/Telekom Montenegro
TM	Teljesítménymenedzsment Rendszer
TRI*M	ügyfél-elégedettség mutató

Rövidítés	Teljes név
TSM	T-Systems Magyarország
UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
ÜB	Ügyvezető Bizottság
VDSL	Very high bit-rate Digital Subscriber Line (Nagy sávszélességű digitális előfizetői vonal)
VFK	Vállalati Fenntarthatósági Központ
VMI	Vendor-managed Inventory (Szállítói lánc menedzsment technikák)
VoCa	Voice over Cable TV: hangszolgáltatás kábeltévéen
VoIP	Voice over Internet Protocol: IP-alapú hangszolgáltatás
VR	Virtual Reality / Virtuális valóság
WHO	World Health Organization (Egészségügyi Világszervezet)
WWF	World Wildlife Fund (Vadvilággért Alapítvány)
Zrt.	zártkörűen működő részvénytársaság

IMPRESSZUM

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

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

Levélcím: 1519 Budapest, Pf. 434

Telefon: + 36 1 458 0000

www.telekom.hu

Kiadta:

© Magyar Telekom Nyrt.

Vállalati fenntarthatósági központ

Budapest, 2018

Felelős kiadó:

Christopher Mattheisen, vezérigazgató

Kreatív koncepció és kiadványtervezés:

Esript Design

Fenntarthatósággal kapcsolatos információ:

<http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag>

Vállalati fenntarthatósági központ

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levélcím: 1519 Budapest, Pf. 434

e-mail: fenntarthatosag@telekom.hu