



**FENNTARTHATÓSÁGI  
JELENTÉS  
2020**



EGYÜTT. VELED



**5.**

**ÉRDEKELT  
FELEINK**

## 5 NEMEK KÖZÖTTI EGYENLŐSÉG



## 6 TISZTA VÍZ ÉS ALAPVETŐ KÖZTISZTASÁG



## 8 TISZTSSÉGES MUNKA ÉS GAZDASÁGI NÖVEKEDÉS



## 9 IPAR, INNOVÁCIÓS INFRASTRUKTÚRA



## 10 EGYENLŐTLENSÉGEK CSÖKKENTÉSE



## 12 FELELŐS FOGYASZTÁS ÉS TERMELÉS



## 13 FELLÉPÉS AZ ÉGHAJLÁTVÁLTOZÁS ELLEN



## 14 ÓCEÁNOK ÉS TENGEREK VÉDELME



## 15 SZÁRAZFÖLDI ÖKOSZISZTÉMÁK VÉDELME

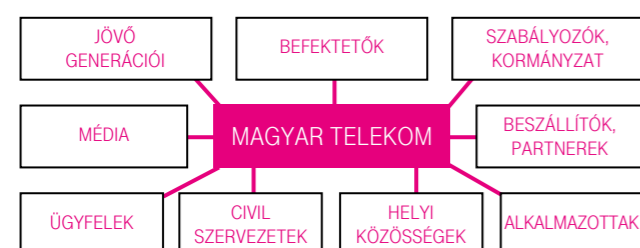


## 17 PARTNERSÉG A CÉLOK ELÉRÉSÉÉRT



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 javaslataik 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.



## STAKEHOLDERFELMÉRÉS

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-től 5-ig terjedő 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 közepesen fontosnak értékelt területeknek.

Az értékelési skála mellett kérdőívünk a következőkre is rákérdez:

- javaslat egyéb, a felsorolásban nem szereplő fenntarthatósági témakörre, 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 Magyar Telekomnak – tevékenységéből adódóan – mely globális Fenntartható Fejlődési Célokot (SDGs) kellene kiemelt prioritásként kezelnie.

A legutóbbi, 2020 decemberében végzett felmérésből megállapítható, hogy érdekelt feleink többsége számára a kiemelten fontos terület a gyermekek védelme a digitális világban, a hulladékok és ügyfeleink tájékoztatása. Az infokommunikációt érintő tudományos eredmények területén szintén a klímavédelemhez, illetve az innovációhoz kapcsolódó szempontokat emelték ki, ezekről jelentésünkben külön alfejezetekben számolunk be.

A kockázatok és lehetőségek kiaknázásának területén válaszadóink ugyancsak a klímavédelmet, illetve az elektromágneses terek hatásait és a körkörös gazdaság aspektusait említették. Érdekelte feleink úgy találták, hogy a Telekom leginkább az SDG4: Minőségi oktatás, SDG11: Fenntartható városok és közösségek és az SDG12: Felelős fogyasztás és termelés célkitűzésekhez tud leginkább hozzájárulni.

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

	Szabályozó	Civil szervezet	Munkatárs	Média	Ügyfél	Jövő generáció	Beszállító, partner	Befektető	Helyi közösség	Átlag
A gyermekek védelme a digitális világban	4,25	4,09	4,44	4,05	3,72	3,38	4,18	3,46	3,27	3,87
Hulladékok	4,25	4,20	4,20	4,05	3,75	3,49	3,98	3,16	3,31	3,82
Ügyfeleink tájékoztatása	4,05	4,20	4,22	3,88	3,69	3,41	4,12	3,39	3,13	3,79
Ügyfél-elégedettség	4,25	4,09	4,19	3,78	3,63	3,06	3,94	3,81	3,32	3,79
Klimavédelem és energiahatékonyság	3,75	4,10	4,40	4,13	3,84	3,52	3,92	3,34	2,90	3,77
Adatvédelem	4,75	4,03	4,07	4,00	3,56	3,11	3,78	3,57	2,96	3,76
Környezeti célok és megfelelés	3,75	4,01	4,12	4,13	3,71	3,47	3,83	3,44	2,78	3,69
Helyi beszerzések	4,25	4,08	4,11	3,55	3,57	3,45	3,90	3,19	3,11	3,69
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	4,25	4,08	4,13	3,78	3,55	3,24	3,93	3,29	2,83	3,67
Innováció a fenntarthatóságért	3,55	4,17	4,19	3,93	3,67	3,36	3,59	3,63	2,93	3,67
Vállalati megfelelés	4,75	3,97	3,96	3,63	3,53	3,00	3,56	3,54	2,92	3,65
Erőforrás-felhasználás	3,75	4,04	3,88	3,43	3,61	3,43	3,88	3,53	3,17	3,63
Szolgáltatások rendelkezésre állása	4,25	3,89	3,82	4,03	3,36	2,93	3,83	3,60	2,88	3,62
Fenntarthatósági koordináció	4,55	4,08	3,80	3,95	3,47	3,15	3,62	3,11	2,83	3,62
Munkahelyi egészség és biztonság	4,25	3,92	4,20	3,50	3,44	3,19	3,74	3,10	3,16	3,61
Kibocsátások	3,75	4,02	4,07	3,50	3,70	3,41	3,86	3,43	2,71	3,60
Beszállítói kapcsolatok	4,25	3,93	3,66	3,80	3,40	2,89	4,24	3,34	2,86	3,60
Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	4,25	4,26	3,70	3,80	3,47	3,13	3,55	3,21	2,82	3,58
Emberi jogok, esélyegyenlőség	4,55	3,93	4,18	3,53	3,47	3,11	3,62	2,94	2,82	3,57
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	3,75	4,32	3,93	4,00	3,28	3,14	3,60	2,76	3,11	3,54
Szabályozói megfelelés	4,75	3,76	3,79	3,55	3,42	2,89	3,59	3,31	2,81	3,54
Munkatársak bevonása	3,55	4,01	4,02	3,60	3,51	3,55	3,72	3,17	2,86	3,53
Beszállítóink elismerése	4,25	3,57	3,87	3,33	3,31	3,05	3,75	3,44	2,67	3,47
Kockázatmenedzsment	4,75	3,69	3,75	3,45	3,27	2,89	3,38	3,14	2,77	3,45
ICT a fenntarthatóságért	4,25	3,92	3,83	3,35	3,28	2,96	3,45	3,03	2,74	3,42
A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	3,75	3,84	3,54	3,85	3,12	2,89	3,37	3,09	3,21	3,41
Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	3,55	3,84	4,10	3,25	3,38	3,17	3,24	3,11	2,51	3,35
Ügyfeleink bevonása	3,75	4,04	3,81	2,90	3,20	3,20	3,55	3,00	2,59	3,34
Szakmai együttműködés	3,75	3,79	3,55	3,30	3,25	2,77	3,66	3,39	2,44	3,32
Digitális készségfejlesztés	3,05	3,76	3,70	3,50	3,22	2,87	3,24	3,56	2,74	3,29
Változások menedzselése	4,05	3,61	3,60	3,10	3,16	2,85	3,28	3,29	2,59	3,28
Tehetségmenedzsment	3,05	3,53	3,45	3,15	3,03	2,79	3,40	3,34	2,73	3,17
Adományozás	3,85	3,80	3,56	2,98	3,02	2,78	3,13	2,86	2,28	3,14
Befektetői kapcsolatok	4,25	3,53	3,26	2,95	2,92	2,52	3,15	3,40	2,27	3,14
Szponzorálás	3,10	3,53	3,29	2,98	2,81	2,54	2,61	2,66	2,16	2,85
Átlag	4,03	3,93	3,90	3,59	3,41	3,10	3,63	3,28	2,83	

Továbbra is folytatni kívánjuk az együttgondolkodást és az együttműködést érdekelt feleinkkel, ezért mindenkit arra biztatunk, hogy észrevételeit, ötleteit, véleményét bizalommal ossza meg velünk a [kérdőív](mailto:kérdőív@telekom.hu) kitöltésével vagy a [fenntarthatosag@telekom.hu](mailto:fenntarthatosag@telekom.hu) címen.

## 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 befektetói értékelők (ISS ESG Rating, FTSE Russell, MSCI, Robeco SAM) értékelési szempontjait és a Global e-Sustainability Initiative (GeSI) ICT-szektorra készített lényegességi elemzését és útmutatóját.

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 keresztülvetni az érdekelt felek érdekeit.

A témák definiálását, rangsorolását és csoportosítását elsősorban a Magyar Telekom Csoport Fenntarthatósági stratégiájának elkészítésekor és annak éves, a menedzsment (Leadership Squad) felé történő riportálásakor határozzuk meg. A lényegességi folyamat kialakításában segítséget jelent a vállalat más területi stratégiáival való folyamatos összehangolás is.

A 2020. évről szóló jelentés körének, tartalmának és szerkezeti felépítésének meghatározásához figyelembe vettük továbbá az érdekelt feleink körében végzett felmérést. 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, 2020

Magas prioritású témák	Közepes prioritású témák	Alacsony prioritású témák
A gyermekek védelme a digitális világban	Hulladékok	Helyi beszerzések
Ügyfél-elégedettség	Ügyfeleink tájékoztatása	Vállalati megfelelés
Klímvédelem és energiahatékonyság	Adatvédelem	Szolgáltatások rendelkezésre állása
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	Környezeti célok és megfelelés	Fenntarthatósági koordináció
Innováció a fenntarthatóságért	Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	Munkahelyi egészség és biztonság
Erőforrás-felhasználás	Beszállítóink elismerése	Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések
Kibocsátások	Szponzorálás	Szabályozói megfelelés
Emberi jogok, esélyegyenlőség		Kockázatmenedzsment
Munkatársak bevonása		A tartalom szolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése
ICT a fenntarthatóságért		Szakmai együttműködések
Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban		Változások menedzselése
Ügyfeleink bevonása		Tehetségmenedzsment
Digitális készségfejlesztés		Befektetői kapcsolatok
Adományozás		Beszállítói kapcsolatok

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

A jelentés szerkezetében és felépítésében a fenntarthatósági stratégiát és a lényegességi elemzés során kialakult prioritásokat követjük: a magas prioritású témaköröket részletesebben mutatjuk be, a közepes prioritású témákat részben a fejezetekben, részben a GRI-tartalommutatóban tárgyaljuk, míg az alacsony besorolásúakról elsősorban a GRI-tartalommutatóban nyújtunk információt annak érdekében, hogy valamennyi érdekelt felünket a leglátványosabban 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 befektetói 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.

## BESZÁLLÍTÓK

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 szállítónak 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 korlátozható 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 szállítói kapcsolatait. A szállítói kapcsolatok csoportosított koordinációját a Beszerzési, Logisztikai és Ingatlanmenedzsment biztosítja egyrészt központi beszerzési szolgáltatás nyújtása útján, másrészt a tagvállalatok beszerzésszakmai szervezeteinek közreműködésével.

A szállítókat szabályozott, a versenytisztaságot biztosító, átlátható és dokumentált beszerzési eljárások során választjuk ki. Beszerzési eljárásaink 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 folyamatainkat az anyavállalati és a csoportosított beszerzésekben rejlő szinergiák kiaknázásával.

A szállítói kapcsolatok egyik eszköze a **Beszerzési, Logisztikai és Ingatlanmenedzsment HUB 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, az adatvédelmi tájékoztatót, illetve további hasznos információkat találnak a beszerzési eljárásokkal, fenntarthatósági elvárásokkal kapcsolatban is.



A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos képességeit – a Beszerzési, Logisztikai és Ingatlanmenedzsment internetes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben értékeljük. 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. 2020-ban a megrendelések értékének több mint 80%-át  előminősített külső szállítóktól szereztük be, 835  partneren keresztül.

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

- **Működési Kódex**
- **Emberi jogok és szociális alapelvek kódexe**
- **Sokszínűségi Politika**
- **A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája**
- **Pénzügyi Etikai Kódex**
- **Felelős Társaságirányítási 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 aktívan szerepet játszó szállítók 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 webauditját, amely egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdés-sorozat.

Az értékelésben külön figyelmet kap, hogy a szállítók saját partnereiktől is elvárják-e bizonyos fenntarthatósági irányelvek teljesülését. A kapott válaszoknál az adott szállító iparág szerinti súlyozással kapja meg a végleges pontszámát. 2020-ban a felmérésben 17 vállalat vett részt közvetlenül, ami a beszerzési érték 16,77%-ának  felel meg (2015-ben ez az érték 10,86%, 2016-ban 3,83%, 2017-ben 21,07%, 2018-ban 26,42%, 2019-ben 4,11% volt). A Fenntarthatósági webaudit értékelés három évig érvényes, ennek értelmében 2020-ban 47 szállítónk rendelkezett érvényes audittal, ami a beszerzési érték 51,04%-ának  felel meg.


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. 2020 során egyetlen szállító esetében sem találtunk értékeléseink alapján nemmegfelelőséget, így incidenskezelési folyamat indítására nem került sor. A Magyar Telekom a mindennapjaiban elkötelezetten, proaktívan és átlátható módon tesz azért, hogy a fenntarthatóság az identitásának részévé váljon, és képessé tegye partnereit is a fenntartható fejlődésben való tudatos részvételre. Ezért kifejezetten örülünk a partnerekkel folytatott együttműködésnek, melynek keretében jobban megismerhettük a vállalatok fenntarthatósági működési kereteit.

A vírushelyzetre való tekintettel, valamint a bevezetett korlátozó-soknak megfelelően 2020-ban elmaradt „A Magyar Telekom TOP3 fenntartható szállítója 2019” címek ünnepélyes átadása.

A „Magyar Telekom TOP3 fenntartható szállítója 2019” címet az Ericsson Magyarország Kft., az INGRAM MICRO Magyarország Kft. és a MOL Nyrt. nyerte el.

Aktív szállítóink fenntarthatósági értékelésére a nemzetközi szinten ismert és működő, illetve a DT által is használt és támogatott EcoVadis értékelő rendszert alkalmazzuk. Stratégiaileg kiemelten fontos és nagy kockázati tényezővel rendelkező szállítóinkat hívjuk meg, hogy az EcoVadis részletes szempontrendszer alapján nyilatkozzanak működési gyakorlataikról. Ennek keretében közvetlenül 4, közvetve pedig 13 szállítónk rendelkezik érvényes értékeléssel társadalmi, környezetvédelmi, gazdasági és fenntartható beszerzési szempontok alapján.

A 2016–2020 közötti időszakra vonatkozó fenntarthatósági stratégia egyik kiemelt prioritású eleme, hogy a Magyar Telekom fenntarthatóság iránti elkötelezettsége váljon szállítóink üzletének részévé, és csökkenjen szállítóink CO<sub>2</sub>-kibocsátása.

Ezek a szállítók az éves megrendelési érték 38,30%-át  adták, mely érték 2015-ben 37,42%, 2016-ban 33,23%, 2017-ben 40,59%, 2018-ban 45,06, 2019-ben 44,40% volt. Az EcoVadis-értékelések két évig érvényesek, így a 2019-ben és 2020-ban értékelt szállítókat vettük figyelembe.

A fenntartható szállítóilánc-menedzsment folyamatairól elérhető egy – a Magyar Telekom minden munkavállalója által hozzáférhető – online tananyag, illetve ezen témákban 2020-ban 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 fenntartható szállítóilánc-menedzsment-folyamat részeként, a hatékony működés támogatásához létrehoztunk egy munkacsoportot, melynek tagjai felelősek és eljárnak a szállítókkal kapcsolatosan felmerülő incidensek, a negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi hatások esetén. A munkacsoport állandó tagjai a beszerzési és jogi terület munkatársai, kiegészítve az incidensben érintett megrendelő szervezet munkatársaival és az incidenst kiváltó téma szakértőivel. A munka támogatására alakítottuk ki az incidenskezelési folyamatot, amely meghatározza az ilyen esetekben szükséges teendőket. Az incidenskezelési folyamat vizsgálja a kiváltó eseményt, a szállító stratégiai fontosságát, az adott eset súlyosságát, elemzi a szállító reakcióját, és útmutatást ad a megoldási lehetőségekre. Ilyen folyamatra 2020-ban nem került sor, a vizsgálatok nem tártak fel negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi nemmegfelelőséget.

A beszerzési eljárások során a fenntarthatósági folyamattal párhuzamosan megfelelési szempontból is átvilágítjuk a potenciális szállítókat. Jogi vagy gazdasági nemmegfelelőségre 2020-ban nem volt példa.

A szállítói kapcsolatok fenntarthatóvá alakítását a Deutsche Telekom is jelentősen támogatja ágazaton belüli kezdeményezéseken keresztül (JAC – Joint Audit Cooperation), aminek köszönhetően világszerte auditokat végeztek a kiválasztott szállítóknál.

Az auditok egységes szempontrendszerrel elősegítik és biztosítják a minimális társadalmi és környezetvédelmi szempontoknak való megfelelést a különböző tagvállalatok közötti közös beszállítók esetén is.

A közös csoportstendereknek való megfelelés értelmében 2020-ban a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 10 beszállító a Magyar Telekom partnereként is

közvetve értékelésre került, ami az éves megrendelési érték 12,34%-a (ezen érték 2015-ben 18,32%, 2016-ban 15,05%, 2017-ben 36,91%, 2018-ban 40,14%, 2019-ben 38,87% volt). Az audit eredményétől függően korrekciós akciótervet kapnak a gyengébben teljesítő beszállítók, amit igény esetén ismétlődő audit is követ.

### A VÁLLALATUNKNÁL A BESZÁLLÍTÓKRA ALKALMAZOTT ÉRTÉKELÉSEK KOCKÁZATI SZEMPONTRENDSZERÉT AZ ALÁBBIK ALAPJÁN AZONOSÍTOTTUK:

	ECOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI	
Gazdaság	Antikorrupció és vesztegetés	✓	✓	✓	✓	✓	
	Összeférhetetlenség	✓	✓	✓	✓	✓	
	Csalás	✓	✓	✓	✓	✓	
	Pénzmosás	✓	✓	✓	✓	✓	
	Versenyellenes gyakorlat	✓	✓	-	✓	✓	
	Szellemi tulajdonjogok tisztelete	✓	✓	✓	-	✓	
	Marketing- és reklámüzenetek szavahihetősége	✓	✓	✓	-	✓	
	Fogyasztói és ügyeladatok 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	-	✓	-	-	-	
	Környezetvédelem	Termelés okozta környezeti kockázatok csökkentése	✓	✓	✓	✓	✓
		Energiafogyasztás és üvegházhatású gázok	✓	✓	✓	✓	✓
Vízgazdálkodás		✓	✓	✓	-	✓	
Biodiverzitás		✓	✓	✓	✓	✓	
Helyi szennyezések		✓	✓	✓	-	✓	
Anyagok, vegyszerek kezelése		✓	✓	✓	-	✓	
Hulladékgazdálkodás		✓	✓	✓	-	✓	
Termékciklus-menedzsment		✓	✓	✓	✓	✓	
Ingatlanélciklus-menedzsment		✓	✓	✓	-	✓	
Fenntartható fogyasztás ösztönzése		✓	✓	-	✓	✓	
Fenntartható erdő- vagy papírpolitika		-	✓	-	-	-	
Ügyfélegészség és -biztonság	✓	-	✓	-	-		

	ECOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
Társadalom	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 szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárások integrált informatikai rendszerek támogatásával valósulnak meg. A beszerzési igények döntően elektronikus rendszerekben kerülnek feladásra. A szállítókiválasztási folyamatot internetalapú ajánlatkérési és aukciós eszköz segíti (OneSource), a megrendelések szállítókhöz történő kiküldése/visszaigazolása szintén elektronikus úton történik (CPEX platformon vagy e-mailben).

Ezek az elektronikus megoldások jelentősen csökkentik a beszerzési folyamat átfutási idejét, emellett a megrendelések e-mailben történő kiküldése minimálisra csökkentette a papíralapú dokumentumok mennyiségét. A közvetlen elektronikus beszerzési tranzakciók (CPEX) aránya az elmúlt években folyamatosan magas szinten volt, 2020-ban elérte az összes megrendelt tétel 94,73%-át (2015-ben 69%, 2016-ban 89,9%, 2017-ben 91,3%, 2018-ban 92,35%, 2019-ben 93,78% volt).

A 2016–2017-ben továbbfejlesztett vállalatirányítási rendszerben (DT Csoport One.ERP) futó, hálózatreleváns ingatlaneszközök-höz, technológiai területi eszközmozgásokhoz kapcsolódó megrendeléseket támogató rendszerben (PSL) elektronikusan feladott igények aránya 2020-ban 97,2% volt (2017-ben 95,4%, 2018-ban 99,65%, 2019-ben pedig 97,41%). A teljesen elektronikusan, beszerzői közreműködés nélkül kiküldött megrendelések aránya 2020-ban 88,1% volt.

2017-ben a beszerzési üzleti folyamatok fejlesztése érdekében vizsgáltuk, hogy mely területeken lehetne a robotizációt alkalmazni, melyek közül 2018-ban a szállítói átvilágítás teljes folyamatának robotizálását terveztük meg, és 2020 elején el is indítottuk a szállítóátvilágítási robotot.

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

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 alapanyagokat tartalmazó termékeket tilos beszerezni, a szürkelistán feltüntetett anyagokat tartalmazó termékek beszerzése pedig nem támogatott.

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

A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be termékeket és szolgáltatásokat helyi<sup>1</sup> szállítóktól. 2020-ban szállítóink több mint 89%-a ebből a kategóriából került ki. A helyi szállítóktól vásárolt termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárulunk a munkahelyek megtartásához.

#### HELYI TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉK-ARÁNYA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓

Tagvállalatok <sup>2</sup>	2016	2017	2018	2019	2020
Magyar Telekom Nyrt.	78,9%	77,8%	85,56%	81,09%	78,14%
T-Systems Magyarország	78,46%	84,32%	82,87%	80,92%	86,62%
Makedonski Telekom	67%	65%	61%	75%	73%

## ÜGYFELEK

### ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

A Telekom folyamatos adatfelvétel mellett végez ügyfélelégedtség-mérést a lakossági ügyfelek körében a telekommunikációs területen világszerte alkalmazott TRI\*M elégedettségi kutatási módszertan használatával. Ennek köszönhetően folyamatosan figyelemmel tudja kísérni az előfizetők általános elvárásai szintjét, illetve a Telekommal szembeni elégedettségük alakulását.

A mérések eredményeként egyrészt képződik egy, az összes ügyfélre vonatkozó, valamint az egyes vevőcsoportok elégedettségét külön-külön értékelő indexszám, mely követhetővé és könnyen értelmezhetővé teszi az időbeni változásokat. Másrészt a szolgáltatáselemek részletekbe menő vizsgálatának köszönhetően nyomon követhető az ügyfél elégedettségére ható tényezők aktuális megítélése, vagyis az, 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.

#### T\*RIM – Lakossági ügyfélkör

A Telekom ügyfeleinek elégedettsége a 2019-es év során mért eredményekhez képest 7 indexponttal nőtt, ezzel biztosítani tudta piacvezető pozícióját az ügyfelek lojalitása, elégedettsége terén. Az ügyfélbázison belül továbbra is kimagasló a Magenta1 szegmens ügyfél-elégedettségi szintje. Kiemelendő még a vezetékes ügyfelek TRI\*M indexének pozitív tendenciája is, amelynek köszönhetően ez az ügyélcsoport fel tudott zárkózni a mobil-előfizetők elégedettségi szintjére.

A 2020-as Covid-járvánnyal kapcsolatos korlátozások nyomán óriási hangsúlyt kapott a digitalizáció: az otthoni munkavégzés, tanulás, digitális térbe terelődött kapcsolattartás jellemzően minden ügyfélszegmensben érezte hatását. A Telekom a megugrott hálózati terhelés kihívásainak is megfelelően biztosította a kapcsolattartáshoz, tartalomfogyasztáshoz és az IT-rendszerek üzemeltetéséhez szükséges távközlési szolgáltatásokat, gyorsan és hatékonyan reagált az életkörülményekben beálló, kiszámíthatatlan változásokra, a veszélyhelyzetben segítette ügyfeleit ingyenes és kedvezményes szolgáltatásokkal, releváns készülékajánlatokkal, digitális kiszolgálási megoldásokkal. A 2020-as ügyfélvisszajelzésekben ezeket a lépéseket is tetten érhetjük.

A Telekom legfőbb erősségei közül mindenképpen említést érdemel a vezetékes oldalon kínált szolgáltatások, díjcsomagok, illetve eszközök, készülékek megújuló kínálata. Folyamatos fejlődés figyelhető meg a mobilinternet-kapcsolat sebessége és a hívások minőségét értékelő szempontok terén. Javuló elégedettségi értékek érkeztek a televíziószolgáltatás megbízhatóságával kapcsolatosan is. Erre az évre a technikai problémák elhárításával, a reklamációk kezelésével is elégedettebbek lettek ügyfeleink.

2018 óta mérjük féléves gyakorisággal a Magyar Telekom másodmárkája, a három vezetékes szolgáltatási elemből (telefon, internet, televízió) álló csomagot kínáló Flip márka ügyfeleinek elégedettségét is. A Flip ügyfelei a legelégedettebbek a piacon lévő telekommunikációs szolgáltatók között.

#### 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 alapvetően a lakossági és mikrovállalati ügyfélkörre terjed ki. Az átfogó elégedettséget -200-tól +200-ig terjedő skálán értelmezzük.

2019-ben a kérdőívek kiegészültek a Net Promoter Score (NPS) módszertannal, ahol a szolgáltató ajánlásának valószínűségét kutatjuk: a „Mostani tapasztalata alapján mennyire ajánlaná a Telekomot barátainak, kollégáinak?” kérdésre 0-tól („egyáltalán nem ajánlanám”) 10-ig („kimondottan ajánlanám”) terjedő skálán adhatnak ügyfeleink értékelést, így pontosan azonosítható, hogy mely tranzakciótípusok kapcsán szükséges lépéseket tenni az ügyfélművelés javítása érdekében. Az új módszertanhoz kapcsolódó adatfeldolgozás folyamatát 2020-ban tovább finomítottuk.

2020-ban a telefonos ügyfélszolgálaton bevezettük a hívás utáni azonnali értékelés lehetőségét, hogy minél élményközelebb képet kapjunk arról, mennyire voltak elégedettek ügyfeleink a kapott kiszolgálással. Az új módszer jelentősen növelte a mintaszámot, aminek köszönhetően még nagyobb részletességgel tudjuk vizsgálni a visszajelzéseket.

A telefonos ügyfélszolgálatot a Covid-járvány érkezésekor napok alatt teljes távmunkára állítottuk át, aminek kapcsán ügyfeleink semmilyen negatív hatást nem tapasztaltak – hálásak voltak a zökkenőmentes és folyamatos minőségi ügyintézésért.

Többek között a fenti intézkedések hatásaként a telefonos ügyfélszolgálaton a kiszolgálással, ügyintézőkkel kapcsolatos elégedettség soha eddig nem látott magasságokat ért el a tavalyi évben. Ügyfeleink számára a járványidőszakban kiemelten fontos az általában igénybe vett szolgáltatások folyamatos elérése és az esetlegesen előforduló hibák minél gyorsabb elhárítása. A műszaki vonatkozású hívásokkal kapcsolatos ügyfél-elégedettséget a tavalyi évben is növelni tudtuk.

<sup>1</sup> Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók.

<sup>2</sup> A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai.

A Covid-19 járvány miatt az üzlethálózat idomult ügyfeleink megváltozott elvárásaihoz, így a munkatársakat részben telesales tevékenységre állítottuk át. Erre a tevékenységre szintén kiterjesztettük a mérést.

Külön hangsúlyt helyezünk az – egyébként alacsony arányú – negatív ügyféljelzések kezelésére, és törekszünk arra, hogy ezekre rövid időn belül megoldást találjunk, valamint ezen visszajelzések alapján felmérjük azokat az ügyfelek által jelzett „pain point”-okat, amelyeken érdemben javítani tudunk folyamat- és működésfejlesztés keretében.

A Magyar Telekom és a T-Systems Magyarország az ügyfélelégedettség-méréseket az üzleti ügyfélkörben jelenleg többszintű méréseken keresztül végzi.

### Változások az elégedettségmérésben – mikro-, kis- és középvállalatok

2020 januárjától a Magyar Telekom (MT) átvette a T-Systems Magyarországtól a mikro-, kis- és középvállalati (SOHO és SMB) ügyfelek kezelését. Ezáltal a SOHO- és az SMB-szegmens a 2018–2019-es időszak után újra MT-irányítás alá került, míg a nagyvállalatok és intézmények maradtak a T-Systems kezelésében. Az ügyfélkezelésben történt változások ellenére az elégedettségmérési módszertan nem változott, a SOHO-szegmensben továbbra is a TRI\*M, míg az SMB-ben a stratégiai elégedettségkutatás keretében mérjük az ügyfél-elégedettséget.

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

### TRI\*M – mikrovállalatok (SOHO)

A Telekom mikrovállalatok körében mért TRI\*M-indexe 2020-ban magasabb volt, mint az előző évben. A javuló tendencia eredményeként a távközlési szolgáltatást igénybe vevő mikrovállalatok körében 2020-ban összességében a Telekom ügyfeleinek volt a legmagasabb az elégedettsége, lojalitása. A mobilszolgáltatásra előfizető SOHO-ügyfelek elégedettsége, lojalitása némileg erősebb a vezetékes szolgáltatást használó előfizetőkével szemben. A kiemelkedő eredmények többek között a megújult mobilportfóliónak, a Covid-időszakban nyújtott gyors és hatékony segítségnek, a CEX-aktivitásoknak köszönhetőek, valamint a különböző csatornák értékelésében érezhető a kisvállalkozások kiszolgáltatásának minőségét javító intézkedések hatása is.

### Stratégiai elégedettségi kutatás – kis-, közép- és nagyvállalatok

Az éves elégedettségi kutatásban az üzleti ügyfelek IT- és telco-döntéshozóit kérdezzük meg a Magyar Telekom és a T-Systems kezelésében lévő szolgáltatásokkal és az ügyfélkiszolgálással való elégedettségükről.

A kutatás során személyes mélyinterjúkra és kérdőíves felmérésre is sor kerül. 2018-ban a kutatás mintáját kibővítettük az SMB-szegmessel, követve a T-Systems új szegmentációs besorolását. Így a 2019-es mérés során már az SMB-szegmensre is rendelkezésre álltak a 2018-as bázisadatok az éves összehasonlításához. 2020-ban ugyan az SMB-szegmens visszakерült a Telekomba, de az ügyfelek elégedettségének mérése nem változott. Mind az SMB-, mind a nagyvállalati ügyfelek elégedettségét egy kutatásban, azonos módszertannal mérjük. A kérdőíves kutatási szakasz során 2020-ban a teljes ügyfélkörből véletlenül kiválasztott 651 céget kerestünk meg. A mélyinterjúk a nagyvállalati szegmens top50 körében kerültek felvételre. A kérdőíves és mélyinterjúk felvétele alapvetően anonim módon történt, de a válaszadóknak lehetőségük volt névvel is vállalni az interjút.

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

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

Az egyes szegmensek, valamint azok vertikális és szakterületei az eredmények alapján ügyfélelégedettség-növelő akciótervet dolgoznak ki. Az év végén az akciótervek megvalósulásáról átfogó, a T-Systems esetében minden vertikumot is felölelő összefoglaló készül.

A T-Systems és a Magyar Telekom éves elégedettségi kutatásainak eddigi eredményei alapján elmondható, hogy a cégcsoport összteljesítménye az SMB- és a nagyvállalati szegmensben is stabilan magas és kiegyensúlyozott. 2020-ban pedig az előző évi eredményekhez képest mind az SMB-, mind a nagyvállalati szegmensben tovább emelkedett az ügyfelek elégedettsége. A növekvő összelégedettséget leginkább az értékesítési kapcsolattartó munkatársak és az ügyfélszolgálati tevékenység szignifikánsan javuló megítélése magyarázza. Egy másik lényeges eredmény, hogy az ügyfél-elégedettség a nagyvállalati szegmensben kritikusan fontos top50 ügyfélkörben is emelkedett.

### Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

Kapcsolattartói elégedettségi kutatásra minden negyedév végén kerül sor azon ügyfelek esetén, akik igénybe vették a Magyar Telekom vagy a T-Systems telefonos vagy e-mailes hibabejelentési, ügyintézési folyamatait. Így azon ügyfelek kapcsolattartóinak teszszük fel kérdéseinket, akik hibabejelentéseikkel, panaszaikkal a Magyar Telekom ügyfélszolgálatához vagy a T-Systems Service Deskhez fordultak.

A mérés külső partner bevonásával, 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.

### ÜGYFÉLVISZAJELZÉSEK 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 magas szintű ügyfélmegelégedés biztosítására. Feladatunknak tartjuk, hogy a panaszok vizsgálata és kezelése során minőségi és megnyugtató megoldást nyújtsunk ügyfeleink számára. Ennek mentén az egyedi igényekhez igazított megoldásokkal alakítjuk újra élménnyé a Magyar Telekom szolgáltatásainak további használatát az ügyfél részére.

### ÜGYFELEINK BEVONÁSA

#### Telekom Vivicittá

2020-ban a Telekom Vivicittá hagyományos módon való megrendezésének útjába állt a világjárvány, ám a Telekom a Budapest Sportirodával karöltve virtuálisan mégis meghirdette a városvédő futást június 12–14. között. A Telekom Vivicittá Virtuális Futónapok esemény sokakat megmozgatott, és ez a nemzetközileg már ismert, de itthon úttörőnek számító versenyforma nagyon jó fogadtatásra talált. A virtuális versenyen a résztvevők a távot tetszőleges helyszíneken teljesíthették egyéniben vagy akár csapatban. A Telekomból 207 egyéni futó és 50 csapat vett részt a rendezvényen.

2020-ban mindkét csatorna magas szinten teljesített, és kifejezetten pozitív hatást gyakorolt a Telekom és 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 gördülékenyen és sikeresnek tartották az ügyfelek. Az ügyintézés időtartama jellemzően megfelelt a Magyar Telekom és a T-Systems által vállalt SLA-nak és az ügyfelek elvárásainak.

Fontos számunkra, hogy ügyfeleinknek kiemelkedő minőségű szolgáltatásokat nyújtsunk, valamint a felmerülő panaszok kezelésekor gyors megoldást biztosítsunk. 2020-ban a megváltozott külső körülmények miatt még inkább törekedtünk az egyedi, s ügyfeleink élethelyzetének és igényeinek megfelelő megoldásokra, ezzel is hangsúlyozva, hogy a Telekomra bármilyen élethelyzetben számíthatnak ügyfelei. 2020-ban a külső hatások eredményeképpen a panaszok száma minimális mértékben, 2%-kal növekedett.

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.

2020-ban a jóteknység is kiemelt szerepet kapott, minden résztvevő a nevezési díjából 500 forinttal egy választható jóteknysági célt támogathatott: a Bátor Tátor, a Magyar Élelmiszerbank Egyesület, a Magyar Hospice Alapítvány, a SUHANJ! Alapítvány és a Szent Márton Gyermekmentő Szolgálat a rájuk leadott szavazatok arányában részesült az adományokból.

A virtuális Telekom Vivicittá mellett 2020 őszén szintén névadó támogatóként segítettük az első virtuális Telekom Sulicittá verseny megrendezését, amelynek keretein belül 32 iskola mintegy 8500 tanulója futotta le az általa választott távot.



A Telekom évek óta támogatja a Suhanj! Alapítványt a Vivicitához kapcsolódóan, 2020-ban 2 millió forintos adománnyal. Az esélyegyenlőség és a diverzitás a Telekomban fontos értékek, amelyek közelebb hozták az alapítvánnyal, hiszen a Suhanj! a sportolás és a mozgás örömeit teszi elérhetővé sérült és fogyatékkal élő társaink számára. Az idei év a Suhanj! életében is sok kihívást hozott, főleg anyagi értelemben, mert az alapítvány egyik legfontosabb bevételi forrását teremtő Suhanj! Fitness edzőterem működését is fel kellett függeszteni, így különösen nagy szükségük volt a támogatásra.

**Tavaly ősszel sor került a Suhanj! Alapítvánnyal egy másik együttműködésre is: a Telekom 500.000 forint adománnyal, valamint a helyszín és az online streaming biztosításával támogatta az Erőt adunk! konferenciát, amelynek keretében a tavaly 10 éves Suhanj! Alapítvány kivételes sportegyenlőségeket, a parasport jeles alakjainak és a hazai futótársadalom elismert példaképeinek rövid, inspiráló előadásával járta körbe a kitarítás, a megküzdés és az újrakezdés témáját.**

A program nemcsak a futóknak és a sport szerelmeseinek kínált tanulási lehetőséget: a parasportolók példáján keresztül a társadalmi szemléletformálást is elősegítette, illetve a fogyatékkal élő emberek, valamint további hátrányos helyzetű, kisebbségi csoportok tagjai számára is motivációt nyújtott.

#### #ránkbizhatodmagad

A Magyar Telekom 2020-ban elindított weboldalán egy **microsite-ot**, ahol az ügyfelek egybegyűjtve megtalálhatják a pandémia alatt az összes aktuális támogatási és kedvezményes lehetőséget, valamint tájékozódhatnak a digitális megoldások, a távoktatás, a home office és a szórakozás témakörében.

Ide kapcsolódóan 2020. november-decemberben a kormány döntése alapján a vállalat 30 napra ingyenes vezeték nélküli internetet biztosított az arra jogosult Telekom- és Flip-ügyfeleknek, tanulóknak és pedagógusoknak, valamint ezenfelül számos, az oktatást támogató oldal vált mobiladategyenleg-fogyás nélkül látogathatóvá. 2020. novemberétől kezdődően a középfokú oktatásban digitális munkarendben részt vevő diákok és pedagógusok, 2021. márciusától kezdődően pedig az alapfokú oktatásban digitális munkarendben részt vevő diákok és pedagógusok élhettek a lehetőséggel.

#### Karbonsemlegesség

Korunk egyik legsúlyosabb problémája a klímaváltozás, amely nagyrészt az emberiség által a légkörbe juttatott szén-dioxid következménye. A Telekom már a 90-es években felismerte a környezet- és a klímavédelem fontosságát, amely szemlélet szervesen beépült tevékenységébe.

A fenntarthatósági stratégiájában lefektetett célok mentén, innovatív megoldásokat alkalmazva a Telekom folyamatosan csökkentette a működése során felhasznált energiát és növelte az energiahatékonyságát.

A Magyar Telekom Csoport 2020-ban soron következő hatodik karbonsemleges évét zárta.

Amellett, hogy a vállalat saját működésének karbonlábnyomát lenullázta, az ExtraNet Zöld 1 GB szolgáltatással továbbra is lehetőséget biztosít ügyfeleinek arra, hogy maguk is tegyenek a klímavédelemért azzal, hogy az első, 100%-ban megújuló energiára épülő zöldszolgáltatást választják.

#### MOST Fórum

2020-ban a Magyar Telekom folytatta lakossági, szakmai edukációs rendezvénysorozatát, ahol a digitalizációról, a technológia életünkben való megjelenéséről és hatásairól beszélgetünk szakértőkkel. 2020-ban a vírushelyzet következtében csak két MOST Fórumot rendeztünk. Az év eleji esemény a Televíziózás aranykorát és jövőjét vizsgálta, olyan élvonalbeli szakértőket szólított meg, mint Hámori Barbara, Tatár Csilla, Szeptelszky Zsuzsanna, Rajki Annamária és Sixx. Az őszi esemény során a tudományos és kulturális élet meghatározó szereplőivel beszélgettünk a hálózatkutatás esztétikájáról. A beszélgetés résztvevői: Barabási Albert-László fizikus, hálózatkutató; Szántó András író, művészeti tanácsadó; Winkler Nóra művészeti újságíró, moderátor. A rendezvényt a Múpa színháztermében, az egészségügyi előírásoknak megfelelően, maximum 200 fő részvételével tartottuk meg, majd a beszélgetést követően a résztvevők 50 fős csoportokban megtekinthették a 29. CAFé Budapest Kortárs Művészeti Fesztivál keretében megvalósuló BarabasiLab: „Rejtett mintázatok. A hálózati gondolkodás” című kiállítást a Ludwig Múzeumban.

#### Telekom Közösségi Kertek

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2020-ban 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.

#### Omnibusz - felmérés a fogyasztói szokásokról

2020-ban is az Omnibusz-kutatás keretében kérdezték meg telekomos és nem telekomos ügyfeleket fogyasztási szokásokról, legyen szó az alapprofilhoz tartozó szolgáltatásról (mint tévé-, internet-, telefonszolgáltatás) vagy biztosításról. Az Omnibusz-felmérésekben évente négyszer (2020-ban a vírushelyzetre tekintettel három alkalommal) szerepelnek a fenntarthatósági témakörhöz kapcsolódó kérdések. A megkérdezettek száma negyedévente 750 fő.



## MUNKATÁRSOK

### MUNKATÁRSOK BEVONÁSA

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. A koronavírus-járvány következtében 2020-ban a korábbi években bevezetett önkéntes tevékenységekre nem volt lehetőség, így az éves önkéntes óraszám 2020-ban visszaesett az ezt megelőző évekhez képest. A stratégia időszakában 2020 végéig a telekomos kollégák összesen 46 470 óra ✓ önkéntes munkát végeztek, ezzel több mint 140 millió forint értékben nyújtottunk elvi hozzájárulást a társadalomnak.

#### Magenta Összefogás Alapítvány

A Magenta Összefogás Alapítvány Rékasi Tibor vezérigazgató és a Telekom felsővezetésének, azaz a Leadership Squad tagjainak kezdeményezésére, személyes felelősségvállalásukból és anyagi felajánlásaikból jött létre 2020 júliusában. **Az Alapítvány célja, hogy támogatást nyújtson a koronavírus-járvány miatt nehéz helyzetbe került munkatársainknak.**

Ez a magyar piacon egyedülálló kezdeményezés a személyes felajánlásokra támaszkodik – az indulótőkét Rékasi Tibor vezérigazgató biztosította –, és az így összeadott keretből 2020 végéig 103 kollégának nyújtott segítséget összesen 15,85 millió forint értékben. Az alapítványnak bárki küldhet felajánlást, és természetesen szükség esetén bármelyik telekomos vagy T-Systems-es munkatárs igényelhet támogatást is.

Tavaly a világvárvány miatt elmaradt az évek óta rendszeresen megrendezett év végi Adni jó! sütiakció, helyette a Magenta Összefogás Alapítvány javára Együtt. Egymásért néven adománygyűjtő kampányt szerveztünk, melynek során az adományozó kollégák mindennap megnyerhettek egyet a 12 telekomos vezető által felajánlott ajándékok közül. A kampány eredményeként december közepéig közel 1 millió forinttal bővült a rászorulóknak megsegítésére fordítható keretösszeg.

Hiszünk benne, hogy a járványt kezdeményező, tevékeny összefogással és pozitív hozzáállással győzhetjük le. A rászorulóknak megsegítése és a vírus elleni harc közös ügyünk; dolgozók és vezetők közösen vettek részt az adománygyűjtésben, és ennek során mind tanultunk egymásról valami újat.

## BEFEKTETŐK

A 2020-as év során négy alkalommal ismertette a vezérigazgató, illetve a gazdasági vezérigazgató-helyettes az adott negyedév eredményeit a befektetők képviselőinek. (2020. február 18–19.: 2019. negyedik negyedéves eredmények közzététele; 2020. május 13–14.: 2020. első negyedéves eredmények közzététele; 2020. augusztus 5–6.: 2020. féléves jelentés közzététele; 2020. november 4–5.: 2020. harmadik negyedéves eredmények közzététele).

2020. április 24-én zajlott le a Közgyűlés napirendjén szereplő kérdésekben döntő igazgatósági ülés – a 102/2020. (IV.10.) Kormányrendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján –, melyen többek között jóváhagyták a Társaság 2019. évi auditált konszolidált és egyedi éves beszámolóit, döntés született a 2019. évi adózott eredmény felhasználásáról és elfogadták a Társaság 2019. évi üzleti évre vonatkozó Felelős társaságirányítási jelentését.

A Magyar Telekom felső vezetése és a Befektetői kapcsolatok osztály munkatársai jellemzően évente nagyszámú roadshow-kon és konferenciákon a pénzügyi világ főbb központjaiban, ahol az alapkezelők és elemzők jelentős többsége tevékenykedik. Éves szinten körülbelül 100 befektetői és elemzői találkozóra kerül sor. 2020-ban azonban a Covid-19 világjárvány következtében ezek a találkozók, konferenciák virtuális, illetve online formában kerültek megrendezésre.

A Magyar Telekom a honlapján is nagy hangsúlyt helyez az érdeklődők információigényének kielégítésére. A **Befektetőknek me-nüpont** 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 kérdéskészlet segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők véleményét, igényeit és elvárásait.

## A MAGYAR TELEKOM CSOPORT SRI MÁTRIXA A FELELŐS BEFEKTETŐI ÉRTÉKELÉSEK ALAPJÁN



## SZABÁLYOZÓ HATÓSÁGOK

A Magyar Telekom – jellemzően felkérésre, pl. iparági stratégia, illetve jogszabálytervezetek társadalmi vitára bocsátása esetén – szakmai egyeztetéseket folytat az illetékes szabályozó hatóságokkal és felügyeleti szervekkel. A Magyar Telekom folyamatosan 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.

## HELYI KÖZÖSSÉGEK

A Telekom számára kiemelkedően fontos, hogy a digitális világ nyújtotta lehetőségeket, előnyöket mindenki el tudja érni. Ennek elősegítése érdekében – Magyarország Digitális Jólét Programjának keretében – bevezette a mobil és otthoni Digitális Jólét Alapcsomagot, amelyek azoknak a kezdő internetezőknél biztositanak minőségi szolgáltatást, akik eddig (főként) anyagi okokból nem fizettek elő mobil- vagy vezetékes internetre. Ahol még nem történt meg a vezetékes internethálózat kiépítése, ott a Szuper-gyors Internet Program (SZIP) keretében meghatározott címekre a SZIP Mobilinternet díjcsomag rendelhető meg.

A pandémia ellenére tavaly az eredeti tervek szerint zajlott a Magyar Telekom vezetékes hálózatfejlesztése. Minden korábbi évnél többet, összesen 377 ezer új optikai elérést épített a vállalat egy év leforgása alatt (azt megelőzően 2019-ben 342 ezret). Emellett 117 ezer kábeles elérési pontot is gigabites képességűvé fejlesztett. Így már közel 2,5 millió otthonban és vállalkozásban kínál gigabites sebességet a Telekom, vagyis az általa lefedett pontok 58%-a már képes az elméleti gigabites sebességre.

Optikai fejlesztések 310 településen zajlottak az elmúlt évben: az új elérések 40%-át 5 ezer fő alatti kistelepüléseken létesítette a Telekom, de voltak fejlesztések kisvárosokban (pl. Berettyóújfalu, Mohács, Oroszlány), valamint a fővárosban és megyeszékhelyeken (pl. Debrecen, Miskolc, Székesfehérvár) is. A Telekom optikai hálózata jelenleg 888 településen érhető el (a település részein vagy egészén), ebből 666 település lefedettsége legalább 60%-os.

2020 áprilisában a Digitális Összefogás kezdeményezés keretében a Magyar Telekom – összefogva az Innovációs és Technológiai Minisztériummal, valamint a Révész Máriusz által irányított Önkéntességet és Adományozást Koordináló Akciócsoporttal – több mint 600 darab feltöltőkártyával ellátott okostelefont biztosított szakmai szervezeteken keresztül olyan hátrányos helyzetű

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 Program [DNFP]). A DJP végrehajtása érdekében kiadott kormányhatározatokban meghatározott feladatok tervezése és végrehajtása során a HÉT képviselheti az iparági álláspontokat.

diákoknak, akik ezt megelőzően megfelelő eszköz híján nem tudtak a digitális oktatásban részt venni.

A Magyar Telekom Értékesítési és műszaki kiszolgálási igazgatóságának munkatársai hosszú távú segítség mellett kötelezték el magukat, amikor az „Örökbe fogadok egy ovit” kezdeményezés keretében örökbe fogadtak egy szegény sorsú óvodát. Kollégáink mellett, hogy helyrehozták a wifi-lefedettséget, játékokkal, könyvekkel, ruhákkal és pénzadománnyal támogatták az óvodát. Az ország vezető telekommunikációs szolgáltatójaként a Magyar Telekom a hazai sportélet legnépszerűbb és legsikeresebb szereplőinek – a Telekom Veszprém kézilabdacsapatnak, az FTC-nek – a munkáját segíti.

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2020-ban 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.

A koronavírus-járvány miatt kialakult helyzetben hirtelen átalakult az életünk, előtérbe került az összefogás, a segítségnyújtás, és folyamatosan új megoldások születnek, ahol a digitalizáció nagy szerepet kap. A Magyar Telekom felelős vállalatként jár el ebben a helyzetben munkatársai és ügyfelei védelme és segítése érdekében. A digitális tünemények a legnehezebb időkben is új lehetőségeket nyitnak, és lehetővé teszik, hogy a hétköznapi életünkben változást érnünk el, új módon telessünk egymásért.

A Magyar Telekom kezdetektől fogva kiemelt figyelemmel kíséri a koronavírus-helyzettel kapcsolatos híreket, és folyamatos kapcsolatot tart fenn anyavállalatával, a Deutsche Telekommal, az egészségügyi hatóságokkal és a foglalkozás-egészségügyi szolgáltatókkal annak érdekében, hogy a szükséges óvintézkedéseket megtehesse. Ebben a helyzetben kiemelten fontos számunkra

munkatársaink, partnereink és ügyfeleink egészségvédelme, ezért elsősorban a megelőzésre, a tudatosításra és a biztonsági előírások betartására helyeztük a hangsúlyt a megtett elővigyázatossági intézkedésekkel. Másrészt kidolgoztunk egy csomagot, amellyel ügyfeleinket segítjük ebben a nehéz helyzetben, kommunikációinkban pedig az otthon maradás mellett a digitális összefogásra buzdítjuk az embereket.

## CIVIL SZERVEZETEK

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a Magyar Telekom. A Magyar Telekom és a T-Systems Magyarország a **Magenta 1 Business/Nonprofit** ajánlattal a nonprofit szektor digitalizációját kívánja támogatni. 2020-ban 38 szervezetnek 12 hónapos időtartamban biztosítottunk kedvezményes vezetékes- vagy mobiltelefon- és internetszolgáltatást.

## JÖVŐ GENERÁCIÓ

2020-ban a „**Legyélte! MOST generációs**” program keretében 730 középiskolás diákot értünk el.

2020 májusában a Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány és a Magyar Telekom közös felmérést indított a 18 éven aluliak körében annak érdekében, hogy megtudja, mit gondolnak a gyerekek a digitális oktatásról, mi a fontos nekik az interneten. Az online kérdőív segítségével a gyerekek elmondhatták, hogy mi okoz nekik nehézséget a digitális tanulás során, hogy mi zavarja őket az interneten, mi jelent nekik valódi segítséget, ha valaki az online térben bántja vagy zaklatja őket, de azt is, hogy milyen segítségre van szükségük a szülőktől, tanároktól, és milyen lehetőséget látnak a digitalizációban, hogyan képzelik el az internet jövőjét. Az **INTERNETMOST** kutatás az első reprezentatív kutatás, amelyet Magyarországon a 18 év alatti korosztály körében végeztek.

A kutatás eredményeiből egyértelműen kiderül, hogy a válaszadók számára a legfontosabb a kapcsolattartás (78,2%), a tanulás (63,6%), valamint közel hasonló arányban a közösségi oldalak használata (56%) és a filmek, sorozatok nézése (54,3%). Már ebből is sok minden lesűrhető például arról, hogy a legfiatalabbaknál hogyan alakul át a kommunikációs vagy épp a szórakozási platformok prioritása, de az is érdekes, mennyire kevesen jelölték meg a hírfogyasztást (13,2%) vagy a vélemények megosztását (3,9%). Érdemes azt is megnézni, mennyire különböző az eredmény lányoknál és fiúknál: a lányok szívesebben kommunikálnak, tanulnak, közösségi oldalakat látogatnak és filmet néznek, míg a fiúk nagyobb arányban játszanak vagy a videómegosztókon lógnak.

A kutatás főbb tanulságai között szerepel, hogy az internet ma már elengedhetetlen a legfiatalabbak társas kapcsolatainak fenntartásához és a kommunikációhoz. Az online térben egy részük könnyebben megnyílnak, illetve ide menekülhetnek a valós környezet figyelemhiányától – ez viszont már szociológiai kérdéseket is felvet. Az viszont elvitathatatlan, hogy a mai gyerekek elsődleges tájékozódási formája az internet és a közösségi média. Az álhírekkel és a reklámtöltéssel kapcsolatban is érzékenyek, de valamiért még kevesen tartanak az online zaklatás és bántalmazás valódiságától. Az oktatásban látható, hogy van fogékonyság a digitális és online formákra, itt inkább az infrastruktúra és a tanári kompetenciák jelentenek egyelőre akadályt.

A kutatás kiegészült szülők fókuszcsoportos megkérdezésével és szakemberekkel felvett mélyinterjúkkal is.

A **Telekom Electronic Beats** programsorozata 2020-ban a vírus-helyzet miatt elmaradt, viszont a zenerajongók számára a koronavírus-járvány alatt is érkeztek újdonságok. Tavasszal pályázat indult, hogy megtaláljuk Magyarországon legkreatívabb otthoni zenekészítőit, akár olyanokat is, akik eddig még nem tudták áttörni a figyelem falát, pedig megérdemelnék. Három hét alatt több mint 600 pályamű érkezett be a pop-, klub- és kísérleti zenei kategóriában.

A szakmai zsűriben kapott helyet Sajó Dávid zenei újságíró, Kántor István „Isu”, az Aktrecords alapítója, valamint Kolbenheyer Erika az EXILES kiadó képviselője. A TEB Hungary válogatásokra való felkerülésen túl tíz versenyző különdíjként ingyenes képzést nyert a zenekészítéssel foglalkozó **imPro Schoolba**, egy győztes

– a lassú, melankolikus popdallal indult **Franciskadalma** – pedig **MagentaKraft** különdíjat kapott egy dobegő és egy mastering kurzus formájában. Különösen jó volt látni azt, hogy a közösség önmagától is aktivizálta magát: online fórumok alakultak a végéremény megtárgyalására, diskurzusba kezdtek az egyes alkotók.

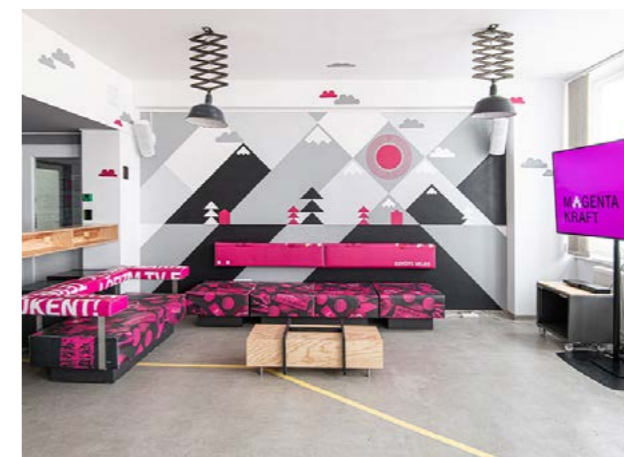
Az egyik popkategóriás nyertesünk, az alig húszéves **FőzeLAKE** professzionális videóklippel gazdagodott, amelyben meglevendik maga a dalcím is, a **Melankólia Club**. A Praznóczy Sebastien rendezésében és Nagy Marcell kamerája mögül forgott videóban egy szurreális párhuzamos világban járunk, miközben visszaköszön a fiatal előadó instagramos képeinek technodadaizmusa is.

Együttal megvalósult a Telekom Electronic Beats azon eredeti célkitűzése is, hogy az így létrejött digitális összefogással a lelkes amatőrök közös platformra kerüljenek a már profi művészekkel.

Rengeteg fiatal középiskolás, főiskolás tele van jó ötlettel és tetterésséggel, de sokan megrekednek az ötlet szintjén, mert nincsenek meg az eszközeik, lehetőségeik vagy éppen az önbizalmuk a megvalósításhoz. A MagentaKraftot éppen azért hoztuk létre, hogy olyan környezetet, közeget biztosítsunk nekik, amelyben meg tudják mutatni magukat, értéket tudnak teremteni, valóra válthatják az álmaikat, az elképzeléseiket, próbálgathatják magukat, kísérletezhetnek a hibázástól való félelem nélkül.

Megálmodtunk, sőt létre is hoztunk egy egyedülállóan kialakított és felszerelt helyet Debrecenben, amely platformot biztosít számukra a következő lépéshez. Bár 2020. március 12-én elvileg megnyitotta a kapuit, a vírus-helyzet miatt jelenleg zárva tart. A korlátozások ideje alatt online, virtuális térben épül az országos Kraft közösség, amelynek közösségi platformja a Z generáció körében jól ismert Discord.

Szeptembertől a Telekom Kickstart néven egyéves karrierprogramot indított végzős alap- vagy mesterképzős hallgatók részére. A 20 diák számára nyitott prémium program keretén belül a fiatalok nemcsak szakmai tapasztalatra válthatják elméleti tudásukat, de kifejezetten nekik szóló, értékes képzéseken is részt vehetnek, sőt kis csapatokban cross functional projekteken is dolgozhatnak. A Kickstart célja, hogy kiemelkedő képességekkel rendelkező, innovatív gondolkodású, az agilis értékeket képviselő hallgatók érkezzenek a Magyar Telekomba, akikből a program zárása után a jövő telekomosai lehetnek.



## MÉDIA

A Magyar Telekom a koronavírus-járvány idején kiemelt figyelmet fordított arra, hogy minél szélesebb körben, a média képviselőivel együttműködésben eljuttassa a digitális eszközök adta lehetőségeket minden korcsoport részére.

2020 márciusában a WMN.hu szerzőivel közösen, beszélgetésekkel segítettünk kapcsolatban maradni, egymástól elzártan is megérezni a közösség erejét és biztonságát.

Elindult a Magenta podcastcsatorna, ahol digitális kötődéssel érdekességeket és tudást, példaértékű történeteket, valóban hasznos ajánlásokat oszt meg a vállalat a hallgatókkal, érthetővé és könnyebbé téve ezáltal az eligazodást mindennapjainkban. A podcastcsatorna egyaránt szól azokhoz, akik még csak ismerkednek a technológia kínálta lehetőségekkel, és azokhoz, akik már jártasak benne: a végeredmény szórakoztató és tartalmas párbeszéd mindennapi életünkről és a minket körülvevő digitális világról.

A Pont.MOST blogon is kiemelt témává vált a home office, a digitális megoldások, a kapcsolattartási lehetőségek karantén idején.

## ADATVÉDELEM

A Magyar Telekom 2020-as fenntarthatósági céljai között is jelentős szerepet szánt a személyes adatok védelmének, különös tekintettel a 2018. május 25-től alkalmazandó általános adatvédelmi rendeletre (GDPR). Társaságunk a személyes adatok biztonságát kiemelkedő biztonsági, informatikai, technikai és szervezési intézkedésekkel garantálja.

A Magyar Telekom működése, termékeinek fejlesztése és szolgáltatásainak nyújtása során kiemelt figyelmet fordít ügyfelei, munkavállalói és üzleti partnerei személyes adatainak védelmére. A Magyar Telekom a személyes adatokat az általános adatvédelmi rendeletnek (GDPR) és a mindenkor hatályos törvényi rendelkezéseknek megfelelően kezeli, figyelemmel az Európai Adatvédelmi Testület és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) iránymutatásaira is. A Magyar Telekom nagy hangsúlyt helyezett arra, hogy felkészüljön az 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 adatok megfelelő kezelésére és biztonságának garantálására vonatkozó jogszabályok, iránymutatások, valamint belső szabályzatok naprakész ismerete érdekében.

Abban az esetben, ha a Magyar Telekom 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 keresztül tájékoztatást nyújtunk személyes adataik kezeléséről, és lehetővé tesszük, hogy személyes adataikhoz hozzáférjenek, valamint gyakorolják valamennyi, a GDPR által biztosított érintetti jogukat, továbbá fogadjuk és kiemelten kezeljük az adatkezeléssel kapcsolatos bejelentéseket, valamint ezekre határidőn belül, tényszerűen és érdemben válaszolunk.

A témáról részletesebb tájékoztató [ezen](#) az oldalon olvasható.

## ELEKTRONIKUS ADATOK HOZZÁFÉRHETETLENNÉ TÉTELE

Az elektronikus adat hozzáférhetetlenné tétele kényszerintézkedést az új Btk., vagyis a 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről vezette be. Az intézkedés legfontosabb szabályait a büntetőeljárásról szóló 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 közvéderre üldözendő bűncselekmények meghatározott köre esetén a weboldalak blokkolása vagy szűrése tehát a Be. által alkalmazott intézkedés szerint történik: az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné 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 esetén) ne kelljen a jogerős ítéletig várni a tartalom blokkolására.

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

- a kábítószer-kereskedelem,
- a kóros szenvedélykeltés,
- a kábítószer készítésének elősegítése,
- a kábítószerrel való 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 hozzáférhetetlenné tétel kapcsán annak technikai lebonyolításáért a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) és az internetszolgáltatók a felelősek.

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 hozzáférhetetlenné tételét annak az elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adatnak, amelynek hozzáférhetővé tétele vagy közzététele tiltott szerencsejáték-szervezést valósít meg.

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

2015. január 1-jétől az emberi alkalmazásra kerülő gyógyszerekről és egyéb, a gyógyszerpiacot szabályozó törvények módosításáról szóló 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 hozzáférhetetlenné tételének elrendelésére, azaz kérheti a weboldal tárhelyszolgáltatóját, hogy a kifogásolt oldalt távolítsa el.

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

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

## 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, 2007 júniusában a montenegrói szolgáltatók között, 2009 júniusában a macedóniai szolgáltatók között kiosztották az UMTS-licenccet. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett az LTE-szolgáltatás elindítására is, mely szolgáltatás kereskedelmi értékesítése 2012-ben megtörtént. A 2017. év végére a 800 MHz-es sávban megszerzett frekvenciahasználati jogosultság lehetővé tette, hogy az ország lakosságának közel 100%-a igénybe vehesse a Magyar Telekom LTE-szolgáltatását. 2020 márciusában a Magyar Telekom jogosultságokat szerzett a 700 MHz-es és a 3,5 GHz-es frekvenciasávokban, ami lehetővé tette az 5G szolgáltatás elindítását.

Az 5G-hez kapcsolódó hálózatok telepítése felerősítette a községek 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 T-Mobile Macedonia 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 T-Mobile International 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. Bővebb információ ezen [ezen](#) oldalon olvasható.

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 részvételre.

### Mobilhálózat, hálózatfejlesztés

A bázisállomásokon az alkalmazott gyakorlat szerint a rádiós berendezéseket minden esetben úgy telepítik, hogy az antennák előtti térben munkavállalók lehetőség szerint ne tartózkodhassanak, munkát ebben a zónában ne lehessen és ne is kelljen végezni, áthaladási útvonalak ezt a térrészt ne keresztezzék.

Amennyiben rendkívüli esetben mégis az antennák előtti áthaladás vagy munkavégzés szükséges – ami többnyire külső vállalkozók esetében fordul elő, például épületek külső felújításakor –, akkor rendelkezésre áll a biztonsági távolságok értéke. Szükség esetén helyszíni mérések elvégzésének lehetősége is adott, illetve indokolt esetben az antennák átmeneti áthelyezésére vagy az adóteljesítmény megfelelő mértékű csökkentésére is sor kerülhet. Amennyiben az antennák közelében munkát végző Magyar Telekom-alkalmazottak ismeretlen rádiófrekvenciás jelforrással találkoznak, úgy a számukra biztosított RADMAN személyi sugárzásdetektorral határozzák meg a biztonságos zóna határát, így elkerülve az esetleg felmerülő egészségügyi kockázatokat.

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

A vállalat minden egyes bázisállomás-létesítés, 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 messze alatta marad az ICNIRP-irányelvek által megadott határértékeknek – mind a kézi készülékek, mind a bázisállomások tekintetében –, fontosnak tartja a tájékoztatást a munkatársak és az ügyfelek irányába is.

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

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom 2020-ban is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználatkal kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

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

### Kutatás

A világ lakosságának nemionizáló elektromágneses sugárzásokból, elektromágneses terekből eredő veszélyeztetettsége az elmúlt évtizedekben jelentősen emelkedett. Mivel a civilizált társadalomban a nemionizáló elektromágneses sugárzásokat kibocsátó berendezések – többek között a mobiltávközlési eszközök, a műholdas és földi televíziós/rádiós műsorszóró berendezések, a meteorológiai műholdak, a légi rádiós navigáció, a rádiócsillagászat, az űrkutatás eszközei – használata nem kiküszöbölhető, ezért a környezeti, illetve lakossági expozíció várhatóan továbbra is emelkedni fog. Az Egészségügyi Világszervezet (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 harminc 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 ötvözetek, 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 azon független kutatások támogatása iránt, melyek bővítik az ismereteket az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. A Deutsche Telekom Csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

## SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

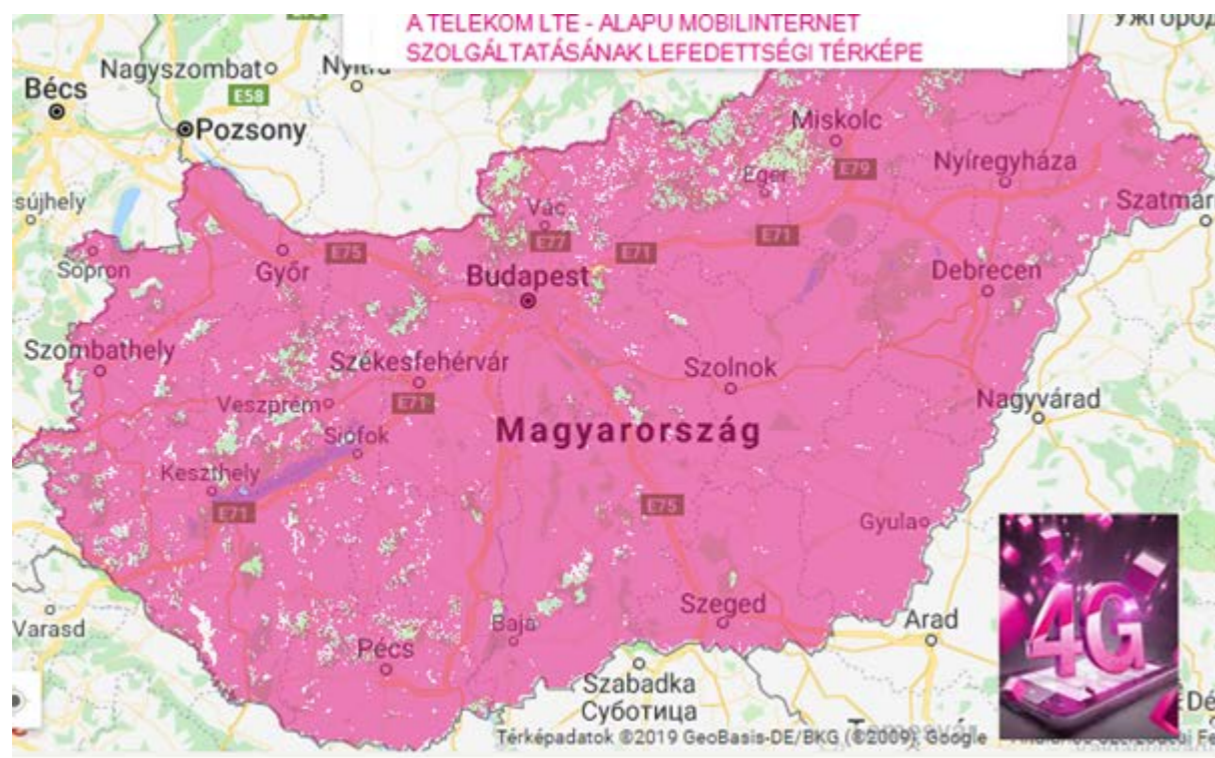
A Magyar Telekom Nyrt. az interneten és az ügyfélszolgálatokon is elérhető **Általános szerződési feltételek** (ÁSZF) alapján biztosítja ügyfelei jogait a szolgáltatás rendelkezésre állásával és a hibák elhárításával kapcsolatban. Ebben kinyilvánítja, hogy a közzétett minőségi célértékeinek megfelel 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.

## SZOLGÁLTATÁSOK ÉVES RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA (%) ✓

Szolgáltatások rendelkezésre állása	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Éves rendelkezésre állás (%)</b>					
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,97/99,89	99,97/99,90	99,98/99,50	99,98/99,82	99,99/99,82
SatTV	99,92	99,91	99,91	99,919	99,928
IPTV	99,85	99,83	99,84	99,896	99,904
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,88/99,96/99,90	99,89/99,96/99,90	99,90/99,95/99,92	99,93/99,96/99,94	99,93/99,96/99,94
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,56/99,79/99,35	99,902	99,893	99,878	99,87
Telefon/VoIP/VoCA	99,94/99,90/99,91	99,95/99,93/99,92	99,94/99,93/99,95	99,93/99,95/99,95	99,94/99,96/99,96
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,907/99,901/99,844	99,91	99,906	99,878	99,873



## SZPONSZORÁLÁS

A vállalatcsoport szponzori tevékenységének célja az élmény- és értékkeremtés 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 tekint a sportra. A vállalat büszke arra, hogy szponzorként számos hazai sportág és sportoló kiemelkedő sikeréhez járulhatott hozzá. Támogatása részeként már az 1996-os atlantai olimpián, majd később Sydney-ben, Athénban, Pekingben, Londonban és Rióban is a Magyar Olimpiai Bizottság (MOB) és a magyar csapat segítőtársa volt.

Sportszponzorációs stratégiájának további fontos elemeként 2018-ban a Telekom újabb, négy évre szóló megállapodást írt alá a Ferencvárosi Torna Clubbal, amelynek keretében már nemcsak a férfi-, hanem a női labdarúgást, valamint a vízilabda-, jégkorong- és a tornaszakosztály férfitorna szakágát is kiemelten támogatja.

A Telekom 2014 óta támogatja a Ferencvárosi Torna Club labdarúgóutánpótlás-nevelését, 2015-től a felnőtt férfifutballcsapatot az FTC kiemelt támogatójaként, az új megállapodás alapján pedig az FTC főtámogatójaként. A vállalat a többszörös Magyar Kupa, Bajnokok Ligája-, LEN-kupa-győztes FTC-Telekom Waterpolo, az Erste Liga- és Magyar Kupa-győztes FTC-Telekom Jégkorong, a kupagyőztes FTC-Telekom Női Futball és a szintén nagyszerű eredményekkel rendelkező FTC-Telekom Férfi Torna szakosztályok névadó támogatója. A 2018-ban bejelentett megállapodás illeszkedik a Telekom általános szponzorációs stratégiájához, az anyavállalat nemzetközi szintű támogatási rendszeréhez: az ország vezető telekommunikációs szolgáltatójaként a cég a hazai sportélet legnépszerűbb és legsikeresebb szereplőinek munkáját segíti.

A Telekom Veszprém kézilabdacsapatot cégünk több mint 20 éve támogatja. Együttműködésünket új szintre emelve 2016 óta a csapat névadó szponzoraként vagyunk jelen, hozzájárulva ezzel egy, a világelithez tartozó csapat hazai és nemzetközi sikereihez, mint például a SEHA-liga megnyerése vagy a sorozatos Bajnokok Ligája Final Four-részvétel. 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.

Büszkék vagyunk csapataink 2020-ban elért sikereire és kitartására ebben a nehéz időszakban. Az FTC férfifutballistái 31. bajnoki címüket nyerték el 2020-ban, illetve 25 év után Bajnokok Ligája-csoportkör szereplői voltak, a vízilabdacsapat megőrizte Magyar Kupa-győztes címét, akárcsak a jégkorongosok és a női focisták is.

A pandémiás helyzet alatt igyekeztünk a szurkolóknak különböző online, digitális kommunikációval, meccsbehangozó kisfilmekkel, különleges, csak nálunk látható felvételekkel kedveskedni. A szponzorok közül a Magyar Telekom volt az első, aki reagált a lezárások okozta csendes lelátókra a „Szurkolj otthonról, biztonságban!” felhívással. A futballmérkőzések alatt a digitális megoldások segítségével mutattuk meg a kivetítőkön a szurkolók támogatói üzeneteit, melyek a biztonságos távoból érkeztek a sportolók felé. A Telekom fontosnak tartja a tömegsport támogatását is, így több mint 20 éve névadó szponzora a Telekom Vivicitának, amelyen a profi sportolók mellett rengeteg amatőr futó, illetve családok is részt vesznek, hirdetve ezzel a sport és a mozgás fontosságát a mindennapokban. 2020-ban a Covid-19 okozta járványhelyzet miatt virtuális formában rendeztük meg az eseményt, így tömegrendezvény helyett minden résztvevő a maga által választott időben és terepen futotta le az általa kiválasztott távot. A Telekom Vivicitára így is népszerű volt a futók körében, több mint 8000 nevező regisztrált a futásra.

A virtuális Telekom Vivicitára mellett 2020-ban szintén névadó támogatóként segítettük az első virtuális Telekom Sulicitára verseny megrendezését, amelynek keretein belül 32 iskola mintegy 8500 tanulója futotta le az általa választott távot.

A Telekom Electronic Beats a Deutsche Telekom díjnyertes nemzetközi zenei programja. A 2000-ben indított, Európára kiterjedő kezdeményezés számos területet felölel a zenétől a lifestyle-on és a designon át a művészetig és a divatig, illetve a technológiai innovációkig, fókuszban a digitális aktivitásokkal és az élő eseményekkel. Olyan világhírű művészekkel, mint a Gorillaz, Grace Jones, Róisín Murphy, a London Grammar vagy a New Order, illetve feltörekvőkkel, mint Perel, a FJAAK és sokan mások, a szerteágazó program világszerte rajongókra talált. A program nemzetközi digitális platformja ([www.electronicbeats.net](http://www.electronicbeats.net)) és az országspecifikus kiadások (Magyarországon a [www.electronicbeats.hu](http://www.electronicbeats.hu)) egyaránt naprakész újságírással és innovatív történetmeséléssel járják körül a legaktuálisabb témákat.

A világvárvány okozta, mindenkit érintő helyzetben a Telekom Electronic Beats – szintén otthon maradó – csapata most ugyan az eseményszervezésről lemondott, a közösségépítésről azonban véletlenül sem. Szerettük volna a zenét és a szórakozást az emberek otthonaiba, a nappalikba varázsolni digitális tünemények segítségével. Emiatt indult el a SzpottoljOtthon videóstream-sorozat, amelyben a magyar elektronikus zenei élet egy-egy ismert DJ-je, zenésze lépett fel. Kezdetben ki-ki a saját otthonában, majd elvittük őket exkluzív külső, természetközeli helyekre. Év végén egy szilveszteri adással zártunk, mindezeket pedig élőben közvetítettük Facebookon és YouTube-on. A közvetítésekkel nemcsak az otthonaikban maradó közönségnek biztosítottunk szórakozási lehetőséget, hanem támogatást nyújtottunk a fellépőknek és azoknak a budapesti helyszíneknek, szpotoknak, ahova valamilyen okból kötődtek.

A másik kezdeményezésünk, a Telekom Electronic Beats digitális kiadói pályázat, ahol a legjobb zenét kerestük, amelyek a karantén alatt íródtak. A pályázatra több mint 600 jelentkezés érkezett.

A Magyar Telekom évről évre szponzorként jelenik meg a legnagyobb hazai fesztiválok. 2020-ban azonban a pandémia okozta helyzet miatt ezek a fesztiválok elmaradtak. Július 1-jén indult volna a 2020-as Telekom VOLT Fesztivál, ám erre sem kerülhetett sor. Ennek ellenére a szervezők igyekeztek megidézni a fesztivál hangulatát, ezért – a Telekom szponzorációjával – elkészült a Lesz VOLT! című film, amely a VOLT 28 éves történetének legszebb és legemlékezetesebb pillanatait foglalja össze.

## TAGSÁGOK IPARÁGI TÁRSULÁSOKBAN, KÉPVISELETI SZERVEZETEKBE

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

Szervezet/Társulás neve	Stratégiai jelentőségű tagság	Irányítói/döntéshozói testületi tagság a Magyar Telekom Csoport részéről
<b>Magyar Telekom Nyrt.</b>		
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	x	
GSMA Association	x	
Joint Venture Szövetség (JVSZ)	x	kuratóriumi tagság
Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara	x	kuratóriumi tagság
Hírközlési Érdekegyeztető Tanács	x	elnökség
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	x	multinacionális tagozat vezetése
Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága		
Magyar Versenyjogi Egyesület	x	
Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma	x	
Magyar Logisztikai, Beszerzési és Készletezési Társaság		
Magyar Marketing Szövetség	x	elnökség
Magyar Reklámszövetség	x	elnökség
<b>T-Systems Magyarország</b>		
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	x	
Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham)	x	
Magyar Outsourcing Szövetség (HOA)		
Magyar Kórházzövetség	x	
Magyar Víziközmű Szövetség	x	
Magyar Projektmenedzsment Szövetség	x	alelnökség
Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület		
Magyar Könyvtárosok Egyesülete	x	
Lobby Klub Egyesület		
Magyar Mérnöki Kamara		
Agrárinformatikai Klaszter	x	elnökség
Buday Business Club		
Egészségügyi Technológia és Orvostechikai Szállítók Egyesülete (ETOSZ)	x	elnökségi tagság
IT Service Management Forum (itSMF)		
Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara		
Építész Kamara		

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

Szervezet/Társulás neve	Stratégiai jelentőségű tagság	Irányítói/döntéshozói testületi tagság a Magyar Telekom Csoport részéről
<b>T-Systems Magyarország</b>		
Magyar Innovációs Szövetség		választmányi tag
Zalai Önvezető Jármű Klaszter		
Ipar 4.0		
Magyar Marketing Szövetség		
Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége		
<b>Makedonski Telekom</b>		
International Telecommunication Union (ITU)	x	
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	x	
RIPE Network Coordination Centre	x	
GS1 Macedonia (bar code association)		
Macedón Gazdasági Kamara	x	igazgatótanácsi tagság
Amerikai Kereskedelmi Kamara Macedónia (AmCham – USA)	x	igazgatótanácsi tagság
Macedón–Német Üzleti Szövetség	x	
Macedón Informatikai Kamara (MASIT)		igazgatótanácsi tagság
GSMA Association	x	igazgatótanácsi tagság DT
Macedón Építészeti és Mérnöki Kamara	x	

## KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI TÉMÁJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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

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

A Társaság folyamatosan egyeztet a fogyatékosokkal élők országos érdekképviseleti szervezeteivel (AOSZ, ÉOFÉSZ, MEOSZ, MVGYOSZ) az érintettek és segítők számára biztosított akadálymentes ügyfélszolgálatának és szolgáltatásainak felülvizsgálata és a változó igényekhez történő adaptációja céljából.

Szakmai tudással segítette a Magyar Tudományos Akadémia Környezettudományi Elnöki Bizottságának munkáját. A kollégák számos felsőoktatási intézménnyel kapcsolatban állnak: szakdolgozatok konzulensi feladatainak ellátásával, szakdolgozók ismereteinek bővítésével és szakmai előadásokkal segítik az egyetemi munkát.

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

Az Európai Unió **Sokszínűségi Kartáját** a vállalat aláírta, és kötelező érvényű irányelvként tekint rá.

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

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

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

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

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

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