



**FENNTARTHATÓSÁGI
JELENTÉS**

2015

T..

EGYÜTT. VELED

TARTALOMJEGYZÉK

A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE.....	3
MEGKÖZELÍTÉSÜNK	5
Vállalati stratégia.....	5
Fenntarthatósági megközelítésünk.....	5
Fenntarthatósági stratégia –előzmények és tervek.....	6
Lényegesség	7
Fenntarthatósági megközelítésünkhöz kapcsolódó stratégiák, politikák.....	7
ÉRDEKELT FELEINK	9
1. KLÍMA- ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM	15
1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság	16
1.2 Erőforrás-felhasználás	18
1.3 Kibocsátások	21
1.4 Környezeti célok, költségek és megfelelés	23
2. FELELŐS SZOLGÁLTATÁS.....	24
2.1 Digitális felzárkóztatás.....	25
2.2 ICT a fenntarthatóságért	27
2.3 Innováció a fenntarthatóságért	28
2.4 A gyermekek védelme a digitális világban	29
3. BESZÁLLÍTÓK.....	31
3.1 Beszállítói kapcsolatok.....	32
3.2 Fenntarthatóság a beszerzési láncban	32
3.3 Helyi beszerzések.....	34
4. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK.....	35
4.1 Ügyfél-elégedettség	36
4.2 Ügyfeleink bevonása.....	38
4.3 Ügyfeleink tájékoztatása	40
5. MUNKATÁRSAINK	41
5.1 Emberi jogok, esélyegyenlőség.....	42
5.2 Munkatársak bevonása	45
6. TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS.....	47
6.1 Szponzorálás.....	48
6.2 Közösségi befektetések	49
6.3 Munkatársaink a társadalmi szerepvállalásban	51
7. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS	52
7.1 Fenntarthatósági koordináció	53
7.2 Szabályozási megfelelés	54
7.3 Vállalati megfeleléség.....	54

A MAGYAR TELEKOM ÖSSZEFOGLALÓ MŰKÖDÉSI ADATAI	55
MINŐSÍTÉS.....	58
GRI-TARTALOMMUTATÓ.....	59
MEGFELELÉS AZ ENSZ GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS ALAPELVEINEK	79
RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE	80
IMPRESSZUM.....	82



A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE

Kedves Olvasó!

Egy újabb év telt el, képernyőjén most a Magyar Telekom harmadik fenntarthatósági stratégiájának lezárásáról szóló jelentést olvassa, amely – a tavalyi évihez hasonlóan – a Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés (Global Reporting Initiative – GRI) 4. generációs irányelvének teljes körű megfeleléssel készült és egyben beszámol az ENSZ Globális Megállapodás kapcsán elért fejlődésről is, hiszen a Magyar Telekom továbbra is elkötelezetten támogatja a Globális Megállapodás 10 alapelvét az emberi jogok, a környezet és az antikorrupció terén.

A stratégia hajrája, valamint az új stratégia megalapozása mellett 2015-ben elsődleges fókuszunk – technológiai vezető pozíciónk erősítése érdekében – a hálózatfejlesztésre irányult. Felgyorsítottuk nagy sebességű, szélessávú vezetékes hálózatunk fejlesztését és folytattuk a 4G-mobilhálózat kiépítését. Elköteleztük magunkat amellett, hogy egy korszerű, az európai szélessávú hálózatba bekapcsolódó infrastruktúrát építsünk ki Magyarországon.

Vezetékes hálózati fejlesztéseinkre az elmúlt évben jelentős összeget fordítottunk. Saját erőforrásokra támaszkodva év végéig ország-szerte több mint 464 ezer újabb háztartásba

juttattuk el a nagy sebességű, szélessávú internetet – ezzel túl is teljesítettük az eredeti célkitűzésünket.

4G-mobilhálózatunk 2015-ben már megmutatta erejét. Ma már több mint 2700 településen érhető el a legkorszerűbb mobilinternet-szolgáltatás, az országos lakossági kültéri lefedettség meghaladja a 97%-ot. A 4G/LTE-t használó ügyfeleink száma elérte az egymilliót. Ez a dinamikus bővülés is jelzi, hogy a 2012-ben elindított technológiára, a magas minőségű és gyors mobilinternetre az emberek nyitottak, és egyre terjednek a 4G/LTE-képes készülékek is.

A lefedettség bővítése mellett a minőségre is hangsúlyt fektettünk: ez évben a Telekom szélessávú mobilinternet-hálózata érte el a legjobb teszt eredményeket a független, nemzetközi és hazai mérések és tesztek során is. A legutóbbi mérési eredményt a mobiliparágban elismert OpenSignal publikálta, e szerint a Magyar Telekom 4G-szolgáltatásai átlagban 30 Mbit/s-os letöltési sebességet biztosítanak a felhasználóknak, amivel vállalatunk a világ kilencedik, Európa harmadik leggyorsabb 4G-szolgáltatását nyújtja.

A Digitális Magyarország program első állomásához, Nyíregyházához kapcsolódik még egy mobilos újdonság: 2015 decemberében

A fejlesztések eredményeként a Telekom nagy sebességű vezetékes internetes lefedettsége több mint 2,3 millió háztartásra terjed ki.

A 2015-ös év legnagyobb fenntarthatósági sikereként a következőt könyvelhetjük el: a teljes vállalatcsoport működése karbonsemlegessé vált. Ezt az eredményt elsőként érték el a nagyvállalatok között Magyarországon, kevesek mondhatják el magukról ugyanezt világszerte is.

az országban elsőként itt vált elérhetővé az akár 300 Mbit/s névleges letöltési sebességű mobilinternet-szolgáltatás a Telekom hálózatán, az Ericssonnal együttműködésben. Ez a ma Magyarországon elérhető leggyorsabb mobilinternet-technológia, az LTE-Advanced, amely a 4G következő lépcsőfokát jelenti.

A hálózat építése, korszerűsítése, fejlesztése nem lehet önmagában álló cél. A digitális világot érthetővé és elérhetővé kívánjuk tenni, ezért a használatához megfelelő digitális szolgáltatásokra, azok igénybevételéhez pedig megfelelő szinten lévő digitális kompetenciákra van szükség. Ehhez kapcsolódóan néhány további eredmény a tavalyi évből:

- 2004 óta immár 200. állomásához ért a Digitális Híd program, amelynek keretében vállalati önkéntesek 3000 fő alatti, jellemzően hátrányos helyzetű kistélepülések lakóinak mutatják be az internet előnyeit és használatának módját.

- A Telekom Okosdigitális elnevezésű, főként általános- és középfokú iskolákat célzó internetbiztonsági programunkban mára több mint 62 ezer diákot tanítottak vállalatunk önkéntesei.

- A vállalatcsoport elindította Legyél Te is Informatikus! programját, amely a pályorientációra összpontosítva mutatja meg a diákoknak az informatikus szakma perspektíváit. A foglalkozás 45 perces tanórák keretében történik, az előadók a Magyar Telekomnál és a T Systems Magyarországnál dolgozó informatikus szakemberek.

Mára már a legtöbb szolgáltatóvállalat felismerte, hogy a siker első számú kulcsa az ügyfelek igényeinek megértésében, az élményszerű szolgáltatások nyújtásában van. Az elmúlt időszakban sokat tettünk ezen a területen, de tudjuk, hogy még van miben fejlődünk. Hitvallásunk szerint az ügyfélélmény a szolgáltatási élménynél kezdődik. Fontosnak tartjuk, hogy mind lakossági, mind üzleti ügyfeleink számára biztosítani tudjuk a valódi minőséget.

Jó példa a Webkönnyen néven egyszerűen használható szolgáltatásunk, amelynek révén teljes körű online jelenlétre tehet szert bármelyik mikro-, kis- és középvállalkozás. Nemcsak az számít ugyanis, hogy milyen színvonalú a szolgáltatás, amelyet nyújtunk, hanem az is, hogy gördülékenyen, gyorsan tudja-e elintézni nálunk az ügyeit az ügyfél. Vállalatunk folyamatos innovációkkal igyekszik gyorsabbá, egyszerűbbé, kényelmesebbé tenni az ügyintézkést. 2015 februárjában megújult a mobilon és tableten is jól használható Telekom webshop, júniusban elindult az egykapus online ügyintézkést biztosító Telekom fiók, augusztusban pedig bevezettük az e-aláírást is az üzletekben.

Engedje meg, hogy most egy rövid tájékoztatót adjak a Magyar Telekom leányvállalatairól.

Hozzávetőlegesen 42 millió euróért megvásároltuk a Deutsche Telekomtól 100%-os üzlet-részt a GTS Hungary Kft.-ben. Az akvizícióval elsődleges célunk, hogy tovább erősítsük piaci pozíciónkat az üzleti szolgáltatások piacán.

Nagyvállalati és államigazgatási ügyfeleket kiszolgáló vállalatunk, a T-Systems Magyarország egyik legjelentősebb 2015-ös sikere, hogy a görög OTE céggel együttműködésben elnyerte a Coca-Cola HBC adatközponti outsourcingszolgáltatások nyújtására kiírt tenderét. A 43 millió euró értékű szerződés a Deutsche Telekom Csoport egyik legjelentősebb infokommunikációs üzleti sikere Európában, és egyben kiváló példája a határokon átnyúló nemzetközi együttműködéseknek is. Ez a megállapodás támogatja a Deutsche Telekom célkitűzését, amely az európai B2B-szegmensben való megerősödést célozza. Ebben a cégcsoport olyan tagvállalatai, mint a Magyar Telekom tulajdonában álló T-Systems Magyarország, egyre fontosabb szerepet játszanak, hiszen integrált működésük, teljes körű ICT-portfóliójuk és a magyar piacon vezető szerepük lehetővé teszi, hogy több országon átívelő, nemzetközi projektek sikeresen megvalósulhassanak.

Montenegrói leányvállalatunk 2015 októberében bevezette az integrált számlázási és CRM-rendszert, novemberben pedig teljes egészében IP-alapokra helyezte hálózatát.

A T-Mobile Macedonia 2015. június 30-ával beolvadt a Makedonski Telekomba (MKT). A beolvadást hosszas tárgyalások előzték meg az MKT második legnagyobb részvényesével, a macedón állammal. A beolvadást a macedón piacon a vezetékes–mobil konvergens termékek és ajánlatok növekvő jelentősége tette szükségessé.



Visszatérve szűkebb pátriánkhoz és az üzleten túlmutató eseményekhez, vállalatunk 2015 májusában másodszor nyerte el a Családbarát munkahely díját, novemberben pedig a Fogatékosságbarát munkahely címet kapta meg.

A fenntarthatóság közös érdekünk, ezért próbáljuk mindenki számára és játékosan is elérhetővé, edukatívvá tenni. Továbbfejlesztettük a hello holnap! mobilapplikációt, amelyben a fenntartható cselekedetek pontot érnek, a pontok pedig az ügyfeleink számára adományszerkesztő pénzeszközzé válnak.

A közös érdek pedig közösségek segítségét is inspirálja, ezért tavaly három saját, de kevésbé használt ingatlanunkon nyitottunk közösségi kertet. Közülük a Soroksári úti jelenleg Budapest legnagyobb közösségi kertje, melyben

közel 100 parcella ad lehetőséget ugyanennyi, a közeli lakótelepen élő család részére, hogy saját konyhakertje legyen.

Büszke vagyok rá, hogy vállalatunk, amely évek óta jól teljesít a fenntarthatóságban, ilyen kiemelkedő eredménnyel tudja felhívni magára a figyelmet, és hitelesen képviseli célkitűzését, amely a példamutatást és az élen járást fogalmazta meg.

Örömmel tölt el, és fontosnak tartom kiemelni, hogy miközben a Magyar Telekom kimagasló üzleti eredményeket ér el, ezt felelős, fenntartható vállalként, ügyfeleire és munkatársaira, vagyis környezetére odafigyelve teszi, mostanra már az új, öt évre szóló fenntarthatósági stratégiája mentén.

Vezérigazgatóként célkitűzésem és egyben elvárásom munkatársaim felé ennek a szellemiségnek a folytatása.

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

Christopher Mattheisen

vezérigazgató
Budapest, 2016. június 23.

JÖVŐKÉP

Elsők vagyunk és elsők is maradunk.

KÜLDETÉS

Erőteljesebbé és elérhetőbbé tesszük a digitális világot. Mindenkinek biztosítjuk a könnyebb, szívesebb és sikeresebb élet lehetőségét.

VÁLLALATI STRATÉGIA

Összpontosított stratégiai erőfeszítéseinknek köszönhetően 2015 negyedik negyedévében a Magyar Telekom megtartotta vezető pozícióját a magyarországi vezetékes hang, szélessáv, fizetős tévészolgáltatás, mobil és ICT üzleti területeken, javult az ügyfélmegtartási képességünk, és jelentős mennyiségi növekedést értünk el. Fokozatosan bővítettük tovább hálózati és ügyfélkiszolgálási képességeinket, proaktívan kiaknázva különböző partnerkapcsolati modelleket is.

Stratégiai fókuszaink mentén folytatjuk átalakulásunkat egy diverzifikált digitális szolgáltatóvállalat irányába: célunk az alaptervekenység megújítása, fokozása és kiterjesztése, ami a szabad cash flow növekedésével párhuzamosan egy agilisabb szervezet kialakítását segíti elő. Középtávú stratégiai célunk, hogy hatékonyabb és agilis szervezetté váljunk, termék- és szolgáltatásportfóliónkat egyszerűsítsük, fokozzuk folyamataink automatizálását, és nagyobb arányú online ügyfélkiszolgálást nyerjünk el. Integrált szolgáltatónként fő célunk továbbra is az, hogy különleges ügyfélmélynymt nyújtsunk 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. Az e-egészségügy, az IoT, a felhőalapú, a pénzügyi és biztosítási szolgáltatások területén folytatjuk azon új üzleti lehetőségek felkutatását és kiaknázását, melyek az ügyfelek megtartását szolgálják, és új bevételi forrásokat jelentenek mind a lakossági, mind az üzleti szegmensben. A megváltozott piaci környezet következtében a lakossági földgázipiacról kiléptünk. Ugyanakkor energiaszolgáltatási tevékenységünk fejlesztése és optimalizálása érdekében közös vállalatot hoztunk létre az üzletienergia-ügyfelek kiszolgálására.

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

FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNK

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

Az ábrán a vállalatcsoportnak a fenntarthatósággal való komplex viszonyát mutatjuk be a környezet-társadalom-gazdaság hármasszövevényében. Ennek megfelelően alakítottuk ki a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági szemléletét, amely az alábbi három, egymással szoros kapcsolatban álló pillér köré csoportosul.

Fenntarthatósági értékek

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

Gazdasági dimenzió

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

Társadalmi dimenzió

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

Környezeti dimenzió

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

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

A FENNTARTHATÓSÁG SZERKEZETI MEGKÖZELÍTÉSE

HATÓTÉNYEZŐK

- hazai és nemzetközi szabályozások, követelmények
- tulajdonosi, befektetői, ügyféligények
- helyi, regionális és nemzetközi elvárások, trendek
- piaci és versenykeretek

BEMENETI TÉNYEZŐK

- pénzügyi erőforrás
- emberi erőforrás
- természeti erőforrás
- anyagi erőforrás
- információs erőforrás

**MAGYAR TELEKOM
CSOPORT**

- felelősség
- tudás
- kreativitás
- innováció

KIMENETI TÉNYEZŐK

- kifizetések
- infrastruktúra
- „bads” (pl. szennyezés)
- kommunikáció

INFOKOMMUNIKÁCIÓS TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

HATÁSOK

A jelentés összeállításakor – megfelelően a Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés) negyedik generációs irányelvei (GRI G4) szerinti Átfogó (Comprehensive) alkalmazási szintnek – a hangsúlyt a lényegességre, az érdekelt felek bevonására, a teljességre, a pontosságra, az összehasonlíthatóságra, az időszerűsége, a megbízhatóságra, az egyensúlyra és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására helyeztük.

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

A 2011–2015 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:

- Klimavédelem és energiahatékonyság
- Innováció a fenntarthatóságért
- Fenntarthatóság a beszállítói láncban
- Helyi beszerzések
- Munkatársak bevonása
- Digitális felzárkóztatás
- ICT a fenntarthatóságért
- Ügyfél-elégedettség
- Beszállítói kapcsolatok
- Kibocsátások
- Erőforrás-felhasználás
- Emberi jogok, esélyegyenlőség

- A gyermekek védelme a digitális világban
- Ügyfeleink tájékoztatása
- Környezeti célok, költségek és megfelelés
- Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban
- Közösségi befektetés
- Szponzorálás
- Ügyfeleink bevonása
- Szabályozói megfelelés
- Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések

- Felelős vállalatirányítás
- Munkahelyi egészség és biztonság
- Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek
- Adatvédelem
- Szakmai együttműködések
- Tehetségmenedzsment
- Ügyfélpanaszok kezelése
- Szolgáltatások rendelkezésre állása
- A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése
- Kockázatmenedzsment
- Változások menedzselése
- Befektetői kapcsolatok
- Vállalati megfélemlőség
- DELFIN Díj a felelős vállalatoknak
- Működési adatok
- Részvétel a közpolitikában

A jelentés szerkezetében és felépítésében a lényegességi elemzés során kialakult prioritá-

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

A munkatársak fejlesztése a munkavállalói élmény növelésén keresztül valósul meg, ami kulcseleme a stratégiánknak. Beazonosítottuk a telekomos munkavállalói életciklus állomásait, és minden egyes állomáshoz

- **Munka, magánélet:** Energizált munkatársaink tesznek minket sikeressé. A vállalat által szervezett programokkal és bérén kívüli juttatásokkal segítjük megőrizni munkatársaink szellemi és fizikai egészségét.

2015-ben került sor a célkitűzések megvalósításának kiértékelésére és a 2016-ban meghirdetendő új humánstratégia kialakítására.

A Magyar Telekom – már két évtizede – kiemelt figyelmet fordít társadalmi felelősségvállalási, azon belül támogatási programjainak kiválasztására és megvalósítására. Támogatási tevékenységét a Társaság központilag szabályozott és auditált folyamatok mentén végzi. A gazdasági, társadalmi és természeti környezet változása természetesen megköveteli támogatási rendszerünk folyamatos felülvizsgálatát.

E folyamat eredményeként az elmúlt években ez irányú tevékenységünk integrált működtetésére, profilíró támogatási projektek hatékony megvalósítására, a vállalatcsoportban rejlő szinergiák felkutatására és kihasználására, fókuszált működésre törekedtünk.

A Társaság szponzorációs tevékenysége elsősorban a sport és a zene köré épül, és a hazai élsport, tömegsport támogatásától kezdve a könnyűzenei fesztiválok, zenei intézmények támogatásáig ível. A Magyar Telekom számára fontos szempont, hogy szponzorációs tevékenységét harmonizálja fenntarthatósági tevékenységének egyéb elemeivel. Elengedhetetlen, hogy ne kizárólag pénzbeli támogatással járuljunk hozzá a kezdeményezésekhez, hanem alapterveinkből következően infokommunikációs megoldásokkal is segítsük a projektek megvalósítását.

A Magyar Telekom tisztában van a méretéből is eredő társadalmi és gazdasági felelősségével, amelynek minden tekintetben igyekszik megfelelni. A Társaság célja, hogy társadalmi felelősségvállalása, támogatási tevékenysége szemléletformáló hatású legyen, ezért – már a kezdetektől fogva – kiemelt figyelmet fordít társadalmi felelősségvállalási programjának kommunikációjára, ügyfeleinek és dolgozóinak bevonására, aktivizálására.

2013 óta a vállalat felső vezetésének döntése értelmében és vállalati stratégiánknak megfelelően társadalmi felelősségvállalási gyakorlatunkat alaptevékenységünkhöz kötjük, azaz olyan digitális edukációs programokra fektetünk hangsúlyt, amelyek a társadalom digitális érettségét fejlesztik oly módon, hogy a mindennapokban felhasználható tudást nyújtunk. 2013-ban ezért hoztuk létre a Telekom Okosdigitális Programot, amely 2015 év végén kiegészült a Legyél Te is Informatikus! pályaaorientációs programmal.

Környezetvédelmi politika

A Magyar Telekom Csoport a fenntartható fejlődés iránti elkötelezettségét és ezen belül a környezetvédelem ügye iránti törekvéseit, vállalásait a környezetvédelmi politikában jele-
níti meg. A politika a Magyar Telekom Csoport tagjaira egyénileg és a Csoportra együttesen is tartalmaz kötelezettségeket:

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

Minőségpolitika

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

Menedzsment-rendszerek

2014 novemberében jelentősebb észrevételek nélkül kerültek megújításra a Magyar Telekom Csoport ISO 9001, ISO14001, ISO 27001 tanúsítványai; ugyanebben az évben a DT kiterjesztette HSE (ISO 14001, OHSAS 18001) tanúsítását 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 rendelkezik tanúsított ISO 50001 energiamegazdálkodási 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 realisan 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 2016-ban Magyarországon elsőként sikerült megszerezni. A Magyar Telekom Nyrt. évek óta tudatosan foglalkozik az energiateljesítmény optimalizálásával, amit 2016-ban azzal kíván megerősíteni, hogy bevezeti és tanúsíttatja a céget az ISO 50001 energiateljesítmény-irányítási rendszerre.

A Magyar Telekom Csoport további minőségi garanciáiról részletes információk megtalálhatók a http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia oldalon.

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ISO14001 SZERINT TANÚSÍTOTT TAGVÁLLALATAI

Tagvállalat/szervezet	Tanúsítvány érvényes
Magyar Telekom Nyrt.	2017. december 8.
T-Systems Magyarország Zrt.	2016. június 25.
Makedonski Telekom	2017. március 29.
DT HSE tanúsítás	2016. december 9.

(http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/ISO_14001_2004_Nyrt_E.pdf)

ÉRDEKELT FELEINK

A Magyar Telekom Csoport érdekelt feleinek (stakeholdereinek) körébe azok a csoportok tartoznak, amelyek hatással vannak a vállalat céljainak megvalósítására, vagy érdekelték abban. A vállalat irányítási rendszereinek és benchmarkvizsgálatainak áttekintésével korábban már azonosította az érdekelték 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 közs-

A kutatásban részt vett érdekelt felek számára az összességében legfontosabbnak tartott területek a klímavédelem és az energiahatékonyság, a kibocsátások, valamint a környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések.

fenntarthatóságot és adományozást ötvöző hello holnap! mobilapplikációban. A résztvevők a szakmai előadásokból megismerhették a vállalat fenntarthatósági stratégiáját és annak eredményeit, valamint a fogyasztói attitűdök és a fenntarthatóság kapcsolatát.

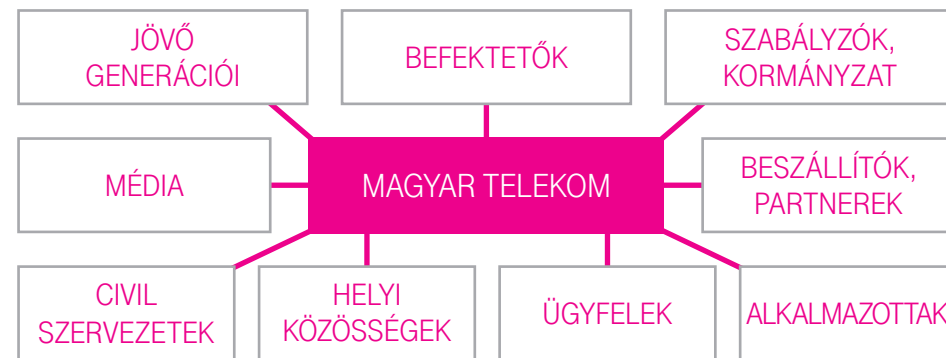
Az érdekelt felekkel folytatott párbeszéd során felmerült fontosabb témákat a korábbi

Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetések emlékeztetői ismertetik:

<http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/esemenyek/2015/kerekasztal-beszelgetes>

A Fenntarthatósági jelentéshez kapcsolódva – amellett, hogy az eddig használt megkérdésekre, kutatásokra hivatkozunk – idén is megkértük stakeholdereinket arra, hogy kérdőívünk kitöltésével mondják el véleményüket a fenntarthatósági témák fontosságát illetően. Arra voltunk kíváncsiak, hogy a vállalat fenntarthatósági teljesítményének megítéléséhez egy 1–5 skálán mennyire tartják fontosnak az egyes témaköröket.

Általánosságban elmondható, hogy érdekelt feleink a közpolitikában való részvételt tartják legkevésbé fontosnak a vállalat fenntarthatósági tevékenységét illetően. A kapott visszajelzéseket a jelentés szerkezetét meghatározó lényegességi elemzésünk elkészítéséhez vettük figyelembe.



ségek, a civilek, a beszállítók és a partnerek, a média, valamint a jövő generációi.

2015-ben már tizenhatodik alkalommal rendeztük meg a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetést, amelynek célja nyílt párbeszéd folytatása annak érdekében, hogy megismerjük a Magyar Telekom Csoport felé irányuló elvárásokat, megvitassuk a felmerülő problémákat, valamint megfelelő hátteret biztosítsunk az együttgondolkodásra és egy fenntartható jövő építésében való együttműködésre, valamint bemutassuk fenntarthatósági eredményeinket és céljainkat.

A kerekasztal-beszélgetés keretében bemutatásra kerültek azon civil szervezetek, amelyek a vállalat partnerei lettek a digitalizációt, a



XVI. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés

AZ EGYES STAKEHOLDERCSOPORTOK ÁLTAL ÉRTÉKELT TÉMAKÖRÖK ÉS AZOK FONTOSSÁGA

	Szabályozó	Beszállító, partner	Civil szervezet	Munkatárs	Jövő generáció	Befektető	Helyi közösség	Média	Ügyfél
Klímvédelem és energiahatékonyság	3,5	2,9	2,9	2,9	2,8	2,6	2,7	2,6	2,7
Kibocsátások	3,5	2,8	2,9	2,8	2,7	2,5	2,6	2,7	2,6
Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	3,5	2,7	2,8	2,8	2,8	2,6	2,6	2,6	2,6
Erőforrás-felhasználás	3,0	2,9	2,8	2,7	2,6	2,6	2,5	2,7	2,6
Emberi jogok, esélyegyenlőség	3,0	2,8	3,1	2,8	2,6	2,3	2,5	2,7	2,5
Felelős vállalatirányítás	3,0	2,9	3,0	2,7	2,7	2,2	2,6	2,6	2,6
Munkahelyi egészség és biztonság	3,5	2,9	3,0	2,5	2,6	2,3	2,6	2,4	2,5
A gyermekek védelme a digitális világban	3,0	2,8	2,8	2,8	2,7	2,5	2,6	2,4	2,4
Innováció a fenntarthatóságért	3,0	2,9	2,4	2,7	2,6	2,5	2,5	2,6	2,5
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	2,5	2,8	2,9	2,6	2,6	2,5	2,5	2,6	2,5
Ügyfeleink tájékoztatása	3,5	2,8	2,3	2,8	2,5	2,5	2,5	2,1	2,5
Helyi beszerzések	2,5	2,7	2,9	2,7	2,6	2,5	2,6	2,3	2,5
Munkatársak bevonása	3,0	2,6	2,7	2,6	2,5	2,5	2,4	2,3	2,3
Környezeti célok, költségek és megfelelés	2,0	2,7	2,9	2,6	2,6	2,6	2,4	2,7	2,3
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	3,5	2,3	2,5	2,5	2,4	2,4	2,3	2,3	2,3
Digitális felzárkóztatás	3,0	2,6	2,6	2,7	2,5	2,4	2,3	2,1	2,3
Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	2,5	2,5	2,6	2,7	2,7	2,4	2,4	2,3	2,3
ICT a fenntarthatóságért	3,0	2,7	2,4	2,6	2,5	2,5	2,2	2,2	2,3
Adatvédelem	3,0	2,6	2,4	2,6	2,5	2,5	2,3	2,0	2,3
Szakmai együttműködések	3,0	2,7	2,1	2,4	2,4	2,5	2,3	2,6	2,2
Adományozás	2,5	2,4	2,8	2,6	2,6	2,5	2,2	2,3	2,2
Ügyfél-elégedettség	2,5	2,8	2,3	2,6	2,4	2,4	2,3	2,2	2,4
Beszállítói kapcsolatok	2,0	2,8	2,7	2,4	2,3	2,5	2,3	2,3	2,4
Szponzorálás	2,5	2,2	2,8	2,4	2,4	2,5	2,2	2,4	2,0
Tehetségmenedzsment	2,5	2,5	2,2	2,4	2,4	2,3	2,3	2,6	2,2
Ügyfélpanaszok kezelése	2,5	2,8	2,2	2,5	2,3	2,5	2,2	1,9	2,3
Ügyfeleink bevonása	2,5	2,6	2,2	2,4	2,4	2,3	2,2	2,1	2,2
Szolgáltatások rendelkezésre állása	2,5	2,5	2,4	2,3	2,2	2,1	2,2	1,9	2,2
A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	2,5	2,7	2,5	2,4	2,3	2,1	2,1	1,8	2,0
Kockázatmenedzsment	2,5	2,5	2,5	2,3	2,2	2,1	2,1	2,0	2,2
Változások menedzselése	2,0	2,4	2,5	2,3	2,3	2,3	2,2	2,1	2,0
Befektetői kapcsolatok	2,0	2,7	2,1	2,2	2,2	2,3	2,1	2,4	2,0
Szabályozói megfelelés	2,0	2,4	2,7	2,2	2,1	2,0	2,0	2,0	2,1
Vállalati megfelelés	1,5	2,4	2,4	2,3	2,2	2,1	2,0	2,0	2,0
DELFIN Díj a felelős vállalatoknak	2,5	2,5	1,9	2,1	2,0	2,3	1,7	1,7	1,9
Működési adatok	1,5	2,4	2,2	2,0	2,0	2,2	2,0	1,9	2,0
Részvétel a közpolitikában	1,0	1,4	1,6	1,2	1,5	1,9	1,3	1,2	1,2

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:

Érdekelt feleink bevonásának gyakorisága és kiemelt eseményei 2015-ben

BEFEKTETŐK

A 2015-ös év során négy alkalommal ismertette a gazdasági vezérigazgató-helyettes az adott negyedév eredményeit a befektetők képviselőinek és gazdasági szakújságíróknak (2015. február 25.: 2014. negyedik negyedévi eredmények közzététele; 2015. május 12.: 2015. első negyedéves eredmények közzététele; 2015. augusztus 5.: 2015. első féléves eredmények közzététele; 2015. november 4.: 2015. harmadik negyedéves eredmények közzététele).

2015. április 15-én zajlott le a Társaság Igazgatósága által összehívott Éves Rendes Közgyűlés, melyen a Közgyűlés jóváhagyta a Társaság 2014. évi auditált, konszolidált és egyedi éves beszámolóját, elfogadta a Társaság 2014. évi üzleti évre vonatkozó Felelős társaságirányítási jelentését, és döntött a 2014. évi adózott eredmény felhasználásáról.

A 2015-ös év során nyolc befektetői konferencián és roadshow-n vettünk részt szerte a világban:

- 2015. január 27. Raiffeisen Roadshow – Bécs
- 2015. március 2. Concorde befektetői ebéd – Budapest
- 2015. március 17–19. European and Emerging Markets Telecoms Conference, London
- 2015. április 9. Concorde konferencia, Budapest
- 2015. május 20–22. Goldman Sachs által szervezett USA Roadshow – New York,

- Befektetők – Befektetői (és felelős befektetői) értékelések

- Ügyfelek – Fenntartható termékek és szolgáltatások

- Alkalmazottak – hello holnap! pontok és klub

- Szabályozók – Jogszabályi megfelelés, szabályozói kapcsolatok

- Boston, Los Angeles
- 2015. szeptember 7–8. HSBC EEMEA Investor Forum, London
- 2015. szeptember 24. Goldman Sachs CEE3/ Russia Corporate Day – Frankfurt
- 2015. október 6–7. Erste Group Conference, 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 információ-igényének kielégítésére. A „Befektetőknek” menüpont alatt az érdeklődők naprakész információkat találnak a Társaság stratégiájáról, 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

- Helyi közösségek – Digitális Híd, önkéntesség

- Civil szervezetek – Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés

- Beszállítók – Fenntartható beszállítói lánc

- Média – Fenntarthatósági Média Klub

- Jövő generációi – Telekom Okosdigitális Program, Legyél Te is Informatikus!, fenntartható innovációk, hello holnap! mobilapp

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

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

2015-ben a Magyar Telekom ismét bekerült a Bécsi Értéktőzsde által indított CEERIUS- (Central and Eastern European Responsible Investment Universe-)indexbe, a közép- és kelet-európai régió fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatai közé.

A Carbon Disclosure Projectben (CDP) 2015-ben is részt vett a Magyar Telekom. A világméretű kezdeményezés keretében a legnagyobb vállalatok klímavédelmi megközelítésükről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO₂-kibocsátásukról számolnak be a legnagyobb befektetőknek. Ezenfelül 2015-ben az FTSE4Good és a Trucost felelős befektetési tanácsadó szervezetek is vizsgálták a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági teljesítményét.

ÜGYFELEK

2015. november 25-én negyedik 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 2015-ben arra vállalkozott, hogy a plenáris délelőtti előadásain keresztül bemutassa, várhatóan milyen aktuális és jövőbeli technológiai kihívások mentén kell a vállalatoknak és az intézményeknek saját életüket szervezniük.

A Symposium délelőtti plenáris programjában előadott Brad Templeton, a Singularity University szakértője a diszruptív technológiákat jellemző Moore-törvényről, valamint Barabási Albert-László, a Harvard University professzora is. Felszólalt továbbá Michael Ganser, a Cisco Systems Közép-Európáért felelős alelnöke és Gonda Gábor, a HP Magyarország ügyvezetője is. A Symposium estéje során, immáron második alkalommal adták át a Partneri díjakat, valamint Az Év Projektje díjat is. Utóbbi díj jelöltjeit Németh Mihály, a T-Systems Magyarország vezérigazgató-helyettese mutatta be a közönségnek, a díjazottakról a Symposium

mobilapplikációján keresztül dönthettek a meghívott vendégek.

Valós igényre építő, a kis- és közepes vállalkozásokat nagyban segítő üzleti alkalmazásokat neveztek be arra a versenyre, amelyet a Telekom hirdetett meg még áprilisban „Üzleti appok versenye” címmel. A fődíjat, a 10 millió forint értékű reklámkampányt a felhőalapú beléptetőrendszer, az e-Access megoldás készítője, az Accessium Kft. nyerte. A beléptetőrendszerek, a vezeték nélküli technológia, valamint a legmodernebb adatvédelmi eljárások összehangolásával született meg az e-Access rendszer. A megoldás korlátlan számú helyszín összekapcsolását és egységes rendszerben való kezelését teszi lehetővé. Ráadásul a megoldás nemcsak hagyományos irodaépületeknél alkalmazható, hanem gépjárműveken (pl. kamionokon) vagy olyan egyéb távoli, kieső helyeken (pl. gazdaságokban), ahol vezetékes hálózati infrastruktúra nem áll rendelkezésre. A mobilhálózaton kommunikáló, felhőalapú (cloud) rendszer kezelőfelülete az ügyfél számára mobilon és tableten is elérhető. A rendszer online működése során valós időben kapunk információt a rendszerbe integrált összes eszközről és azok állapotáról.

2015-ben a korábbi ügyfél-elégedettségmérési módszereket a kapcsolattartói elégedettségi kutatás váltotta fel. Kapcsolattartói elégedettségi kutatásra minden negyedév végén kerül sor azon ügyfelek esetén, akik igénybe vették a T-Systems telefonos vagy e-mail-es hibabejelentési, ügyintézési folyamatait. Így megkérdezzük azon ügyfelek kapcsolattartóit, akik hibabejelentéseikkel, panaszaikkal a Vállalati ügyféltámogatási ágazathoz 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 zárása után elkészül a kapcsolattartói elégedettségi kutatás éves összefoglalója, amely a menedzsment elé kerül.

Évente négy alkalommal Omnibusz-kutatás keretében kérdeznak meg telekomos és nem telekomos ügyfeleket fogyasztási szokásaikról, legyen szó az alapprofilhoz tartozó szolgáltatásról (mint tévé-, internet-, telefonszolgáltatás) vagy pl. energiáról, biztosításról. Az Omnibusz-felmérésekben évente kétszer szerepelnek a fenntarthatósági témakörhöz kapcsolódó kérdések. A megkérdezettek száma 1430 fő.

SZABÁLYOZÓK

A Magyar Telekom rendszeresen egyeztet minisztériumokkal (különösen: Belügyminisztérium, Igazságügyi minisztérium, Miniszterelnökség, Nemzetgazdasági Minisztérium, Nemzeti Fejlesztési Minisztérium), valamint hatóságokkal (különösen: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal):

- iparági stratégiai tervezetekről;
- jogalkotó által társadalmi egyeztetésre bocsátott rendelettervezetekhez küldött véleményekről;
- ezekkel kapcsolatos, jogalkotó által kezdeményezett további egyeztetésekről;

- jogértelmezési kérdésekről (jogalkotói állásfoglalás kérése a jogalkotói szándéknak való maradéktalan megfelelés céljából);
- gyakorlati jogalkalmazási kérdésekről (hatósági állaspontra vonatkozó egyeztetések szintén a jogalkotói szándéknak való maradéktalan megfelelés céljából).

Fentiek mellett a piaci szereplőkkel, versenytársakkal történő kapcsolattartás is jelen van a Magyar Telekomnál. Az egyeztetés érdekegyeztetési fórumokon (különösen: Hírközlési Érdekegyeztető Tanács [HÉT], IVSZ – Szövetség a Digitális gazdaságért) történik, melynek keretében a vállalatok kiemelt célja a szabályozásalkotással kapcsolatos közös jogi vélemény kialakítása. A HÉT a nevesített és állandó hír-

közlésiparági konzultációs partnere – a hazai internetpiac jövőjét meghatározó InternetKon nemzeti konzultáció eredményeképpen elindult – Digitális Nemzetfejlesztési Programnak (DNFP, majd 2015 decemberétől Digitális Jólét Program, DJP). A DJP végrehajtása érdekében kiadott kormányhatározatban meghatározott feladatok tervezése és végrehajtása során a HÉT képviselheti az iparági álláspontokat.

A Magyar Telekom Szabályozási területe félévente tartja meg Regulatory Forum nevű rendezvényét, melynek keretében az iparági szabályozást érintő fontosabb változásokról és folyamatokról tájékoztatja az érintett területeket a vállalaton belül.

ALKALMAZOTTAK

A Magyar Telekom névadó szponzorként támogatta 2015-ben a 30 éves Telekom Vivicitá városvédő futást. Az eseménysorozat 3 városban, 4 napon át folyt. A kollégákat előzetes kampánnyal vontuk be, és díjmentesen nevezhettek. A tavasz legnagyobb sporteseményén rajthoz állt több mint 1000 munkatársunk, a családi távon családtagjaikkal együtt. A részvételért a távtól függően hello holnap! pontokat kaptak a résztvevők, sőt, a szurkolásért is járt egy pont.

A 2015-ös Adni jó! sütiakcióban 2015-ben több száz munkatársunk vett részt. 38 önkéntes munkatársunk 15 telephelyünkön szervezte az akciót, 222 kolléga sütött valami finomságot, amit december 7-én adomány fejében sok ezren fogyasztottunk el. Az akció napján közel 1,7 millió forintot gyűjtöttünk az Autistic Art – Mosoly Otthon Alapítvány javára.

Okosdigitális Programunk keretében 52 kollégánk önkéntesként tartott előadásokat

iskolás gyerekeknek az ország több különböző pontján, több mint 300 iskolában, 485 órában. Ezzel csak tavaly 12 576 gyermekhez juttattuk el a biztonságos internetezéssel és mobilkommunikációval kapcsolatos tudnivalókat interaktív előadásaink keretében.

A Digitális Híd Kistélepüléseken program keretében a Magyar Telekom önkéntes szakmai csapata 3000 fő alatti, elmaradottabb, hátrányos helyzetben lévő kistélepülésekre látogat el, ahol egy rendezvény keretében hatékony, egyénre szabott ismeretterjesztést, informatikai oktatási tevékenységet nyújt. 2015-ben sor került a 200. eseményre is Kabán és Mikepércsen.

Önkéntes programok szervezésével is növeltük munkatársaink társadalmi érzékenységét, a csapatépítések 2%-a karitatív elemeket is tartalmazott. 2015-ben 10 programra került sor, és ezen alkalmakon összesen 649 magyar telekomos önkéntes 4412 munkaórában vett részt. A programokkal 21,8 millió forint elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

Több ezer munkatárs vett részt a vállalat év eleji Évindító rendezvényén. Az Évindítón a csoport vezérigazgatója ismertette a 2014-es eredményeket, és megosztotta a munkatársakkal a 2015-ös évre vonatkozó célokat, elvárásokat.

A Magyar Telekom 2015-ben is megszervezte a hagyományos „Egészség hét” programját a munkavállalók egészségének megőrzéséért. A programhoz a T-Systems is csatlakozott. A 2015. évi program mottója: „1 hét kiemelt figyelem az egészségre, fókuszáltabb figyelem a stressz kezelésére” volt. Ennek keretében stressz-szűrések, lelkiegészség-programok, előadások, tréningek, pszichológus részvételével egyéni konzultációk során volt lehetőség tájékozódni a témában vagy segítséget kérni igény esetén. Komplex stresszfaktorszűrésre (online stresszteszt, valamint műszeres orvosi és laboratóriumi vizsgálatok elvégzésére) 6 budapesti és 5 vidéki helyszínen került sor. Az online stresszkérdőívet 1076 munkatárs töltötte ki, orvosi és laborvizsgálaton 708 fő vett részt.

HELYI KÖZÖSSÉGEK

A Digitális Magyarország komplex kormányzati program megvalósításának első állomása Nyíregyháza volt: tavasszal a Magyar Telekom a Nemzeti Fejlesztési Minisztériummal és Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatával együttműködve átfogó fejlesztéseket indított a megyeszékhelyen. A hálózatfejlesztési munkák több városrészben folytak. Emellett a digitális írástudás fejlesztése érdekében folytatódott a Telekom Okosdigitális program a városban: intenzív, kezdő internetezőknak szóló előadássorozat indult felnőttek és nyugdíjasok számára, és a program önkéntesei iskolákba is eljutottak.

A Ferencvárosi Torna Club és a Magyar Telekom novemberben hosszú távú, három évre szóló megállapodást írt alá. A Telekom a szerződés aláírásával a Ferencvárosi Torna Clubbal korábban megkezdett együttműködését kívánja elmélyíteni. A vállalat 2014 óta támogatja a legpatinásabb hazai csapat, az FTC labdarúgótánpótlás-nevelését, 2015. november 28-tól pedig a felnőtt férfi futballcsapat főtámogatójaként igyekszik még jobban hozzájárulni a klub sikereihez.

A megállapodás a Telekom általános sport-szponzorációs stratégiájához, az anyavállalat nemzetközi szintű támogatási rendszeréhez illeszkedik: az ország vezető telekommunikációs szolgáltatójaként a cég a hazai sportélet legnépszerűbb és legsikeresebb szereplőinek – a Magyar Olimpiai Bizottságnak, az MVM Veszprémnek, a Magyar Úszó Szövetségnek, valamint az FTC-nek – a munkáját segíti. A Telekom az MVM Veszprém kézilabdacsapat jövője szempontjából meghatározóan fontos együttműködési szerződést újított meg

november elején. A Telekom az MVM Veszprém kiemelt és leghűségesebb támogatójaként a 2015/2016-os, valamint a 2016/2017-es idényben a pénzügyi hozzájárulás mellett telekommunikációs szolgáltatásokkal és eszközökkel segíti a csapat sikeres felkészülését a hazai és nemzetközi meccsekre.

A Deutsche Telekom nagy sikerű elektronikus zenei fesztiválja október 16–18. között számos újdonsággal, folyamatos programokkal várta az exkluzív zenei és vizuális élmény iránt érdeklődőket. A többnapos fesztivál már nemcsak zenei programokkal, hanem művészettel, technológiával, gasztronómiával és divattal színesíti Budapest életét. A korábbi évekhez képest idén új helyekre látogathattak a fesztiválók: a fő helyszínek az Akvárium, az A38 rendezvényhajó és az Anker't voltak, emellett a programban izgalmas napi eseményekkel (kiállításokkal, koncertekkel és egész éjszakán át tartó bulikkal, számos egyéb programmal) részt vettek a helyi közösséget képviselő partnerek is.

A T-Systems több olyan együttműködés mellé állt, amely illeszkedik a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági stratégiájába, a programok célkitűzései és megvalósításuk lehetőséget biztosítanak egy megújuló társadalomhoz és környezethez. Az Ökumenikus Segélyszervezettel 5 millió Ft értékben folytattuk a kastélyosdombói Szociális és Fejlesztő Központ támogatását újabb „sorfordító” ház vásárlásával. Az orosházi otthonban a felzárkózást segítő – felnőttek és gyerekek részére egyaránt használható – IT-szoba kialakítását támogattuk 5 millió Ft-tal, a szolnoki családok átmeneti otthonában pedig a fenntartható működést segítettük elő a fűtésrendszer korszerűsítésével szintén 5 millió Ft adománnyal.

2015-ben a Makedonski Telekom Skopje önkormányzatával közösen vezette be a Smart City projektet. A Smart City projekt lehetővé teszi a város közlekedésének „okos” megszervezését, aminek keretében a legújabb technológiákkal és innovatív infokommunikációs megoldásokkal nyújt tájékoztatást a tömegközlekedést igénybe vevő utasoknak. Ezen technológiák használata nemcsak megkönnyíti az utasok életét, hanem hozzájárul egy fenntarthatóbb és tudatosabb életmód kialakításához is.

Sorozatban tizenharmadik éve került megrendezésre a Telekom Macedóniáért Alapítvány Újévi Karaván elnevezésű újévi rendezvénye a leghátrányosabb helyzetű gyermekek megsegítésére. A karaván több mint 2000 szülő nélkül nevelkedő, látás- és hallássérült, illetve speciális nevelési igényű, hátrányos helyzetű gyermeket látogatott meg. Újévkor egy különleges színdarabot állítottak színpadra és ajándékcsomagokat osztottak ki a gyerekek között. A karaván megvalósításában 50 önkéntes vett részt a Makedonski Telekom részéről, akik 45 intézményt látogattak meg. A karaván nemcsak megszépítette a gyerekek hétköznapiját, de elősegítette a munkatársak önkéntességgel kapcsolatos tudatosságának növelését is.

2015-ben a montenegrói leányvállalat számos, szociálisan sérülékeny csoport problémáival foglalkozó kezdeményezést is támogatott. Ezek közé tartozott egy sterilizáló megvásárlása a danilovgradi egészségügyi központ számára, valamint a risani speciális kórház telefonközpontjának megvásárlása. Mindkét eszközre sürgős szükség volt az egészségügyi intézmények napi működésének biztosításához. A vállalat a montenegrói nemzeti mellráktudatosság hónapját is támogatta.

CIVIL SZERVEZETEK

Tapasztalatcserére civil szervezetekkel az évente egyszer megrendezésre kerülő, bárki által látogatható Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésen van lehetőség. 2015-ben a kerekasztal-beszélgetést június 12-én tartottuk.

Nyolc éve minden szeptember utolsó szombatján rendezzük a Fenntarthatósági Napot. 2015-ben közel 50 kiállítója volt a rendezvénynek, köztük számos civil. A látogatók száma 3000 fő volt.

A 2015-ös Fenntarthatósági jelentés előkészületei részeként több civil szervezetnek is elküldtük azt a kérdőívet, amely arra kereste a választ, hogy a jelentés témái közül a megkérdezett melyeket ítéli a hasznosnak és fontosnak. A kérdőívet megkapták az elmúlt négy évben telekomos adományban részesült civil szervezetek, a hello holnap! mobilalkalmazás együttműködő partnerei és kedvezményezettjei, a hello holnap! díjcsomag kidolgozásában részt vett, fogyatékossgal élőket képviselő

szervezetek, a 8. Fenntarthatósági Napon megjelent szervezetek, valamint a Civil és Civil net pályázaton nyertes szervezetek.

A hello holnap! mobilalkalmazásban a Magyar Telekom együttműködő partnere volt a Szatyor bevásárló közösség, a 30km.hu, az Oszkár telekocsi, az Amnesty International, a Suhanj! Alapítvány, a Budapest Bike Maffia és a Magyar Madártani Egyesület. 2015-ben kedvezményezett lett az Autonómia Alapítvány, a Budapest Bike Maffia, a Heti betevő, a Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesület, a Magyar Természetvédők Szövetsége és a Suhanj! Alapítvány.

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a Magyar Telekom. 2015-ben 35 szervezetnek 12 hónapos időtartamban közel 3,5 millió forint értékben biztosítottunk kedvezményes vezetékestelefon- és internet-szolgáltatást.

A Crnogorski Telekom 2015-ben már második alkalommal szervezte meg a „Za svako dobro”

(„Minden jót”) adományozási versenyt, melynek eredményeként 35 000 eurót sikerült összegyűjteni, ami az elmúlt évhez képest 67%-os növekedést mutat. A pályázaton minden montenegrói nonprofit szervezet indulhatott az oktatás, művészetek, kultúra, környezetvédelem és a digitális esélyegyenlőség területén kidolgozott projექtekkel. Az 50 pályázó nonprofit szervezet 6 projektje részesült a megvalósítást lehetővé tevő támogatásban. Az átláthatóság és a lehető legjobb projektek kiválasztásának biztosítása érdekében a győztesek kiválasztásában a Telekom munkavállalói mellett nonprofit szervezetek, a média, és a helyi UNDP-iroda képviselői is részt vettek.

A Crnogorski Telekom az adományvonala segítségével részt vett a délkelet-európai menekültek javára szervezett adománygyűjtésben. A Montenegrói Vöröskereszttel közösen létrehozott adományvonal használatával az ügyfelek támogatást nyújthattak a rászorulóknak.

BESZÁLLÍTÓK

TOP80 beszállítónkat meghívtuk az EcoVadis gazdasági, környezeti, társadalmi és felelős beszerzési szempontokat értékelő kérdőív kitöltésére; válaszokat 33 közvetlen és közvetett beszállítónktól kaptunk.

A Magyar Telekom Fenntarthatósági kérdőíve egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdéssorozat. 2015-ben a felmérésben 15 vállalat vett részt közvetlenül a 40 meghívottból. A válaszadókat értesítettük

eredményeiről, és témakörök szerint is visszajelzést adtunk teljesítményükről.

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

A Deutsche Telekom világszerte auditokat végez a kiválasztott beszállítóknál, melyeknél az egységes szempontrendszer elősegíti és biztosítja a minimális társadalmi és környezet-

védelmi sztenderdeknek való megfelelést, így 2015-ben a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 16 beszállító a Magyar Telekom partnereként közvetve is értékelésre került.

A Deutsche Telekom országhatárokat átvéelő kezdeményezésként hozta létre 2014-ben a „Together for Sustainability” programot, mely a beszállítók fejlesztését szolgáló program, és amelynek keretében 2015-ben hét kulcsfontosságú ICT-termékekkel foglalkozó beszállítóval alakult ki együttműködés.

MÉDIA

A Magyar Telekom Vállalati fenntarthatósági központja és sajtókapcsolatokért felelős szervezete két alkalommal szervezett operatív találkozót a Fenntarthatósági Média Klub tagjai számára. A találkozón mind a kilenc klubtag részt vett: a Magyar Telekomon kívül a CEMP-csoport, a TV2, az RTL Klub, a Class

FM, a Ringier AxelSpriger, a Metropol, az Origo-csoport és a Centrál Média.

Közel 50 pályamű érkezett a Magyar Telekom Fenntarthatósági sajtódíjára kiírt pályázatra. A sajtó munkatársai három kategóriában – Alulnézet, Nagylátószög és Blog – küldhettek be olyan pályaműveket, amelyek környezeti, társadalmi vagy gazdasági jelenségekkel fogla-

koznak. A díjakat a 8. Fenntarthatósági Napon adták át a kategóriák nyerteseinek.

Nevezési csúcsot döntve több mint 26 ezren indultak a 2015-ös jubileumi Telekom Vivicitá Városvédő Futáson. A Fenntarthatósági Média Klub képviselelében kilenc hazai médiavállalat több száz munkatársa a rászoruló gyerekekért, a következő generáció jövőjéért futott.

JÖVŐ GENERÁCIÓ

A Biztonságos internet napjának alkalmából a Telekom önkéntesei február 10-én 12 város 14 iskolájában 1000 gyereket tanítottak az online technológiák tudatos és biztonságos használatára. A Telekom **Okosdigitális Programja** keretében törekszik hozzájárulni Magyarországon digitális érettségének, írástudásának fejlesztéséhez. Önkénteseink négy éve tartanak iskolai előadásokat, nagyon sok gyakorlati tudást nyújtva a gyerekeknek a nethasználat lehetőségeiről és veszélyeiről, beállítási, szűrési praktikákról, netiketről. A Biztonságos internet napján három fővárosi iskola mellett Budaörsön, Szentendrén, Diósdon, Győrött, Cegléden, Szolnokon, Egerben, Miskolcon, Szegeden, Pécsen és Nyíregyházán tartottak oktatásokat. A negyvenöt perces tanóraba foglalt interaktív előadásban az olyan elemi kérdésektől, mint a jelszóvédelem, a veszélyes tartalmak kiszűrésén át egészen a zaklatásokat kivédő megoldásokig számos témát érintettek az oktatók, természetesen a korosztályi sajátosságok figyelembevételével.

2015-ben a 8. Fenntarthatósági napon – melynek célcsoportja a 18–35 év közötti képzett, városi fiatalok – közel 3000 fő vett részt, és hallgatta végig a négy szekcióbészélgetésből álló rendezvényt.

A Magyar Telekom egyik szponzorációs fókuszterülete a zene, ezen belül a fesztiválok. Évek óta támogatója a VOLT és a Balaton Sound

fesztiváloknak, 2015-ben pedig a Sziget fesztivált is támogatta. A márkamegjelenés mellett mindig fontos szempont a fesztivállátogatók aktivizálása és az ICT-termékek, -szolgáltatások eseményspecifikus bemutatása. A fesztiválok támogatásával a Magyar Telekom 2015-ben 700 000 fiatalot ért el: 123 000 fő látogatott a VOLT-fesztiválra, 145 000 a Balaton Soundra és 441 000 fő a Sziget fesztiválra.

A Legyél Te is Informatikus! program a Magyar Telekom és a T-Systems Magyarország pályaoientációs programja, melynek célja újszerű módon, a vállalati tudástőkéet használva inspirációt nyújtani a diákok számára, és az IT-szakma felé terelni őket. A Legyél Te is Informatikus! 2015-ben 1114 diákhoz jutott el. A programban a telekomos kollégák önkéntes alapon mutatják be az informatikus mérnöki szakma előnyeit, jellemzőit a diákok számára, 45 perces tanórák keretében a közép- és általános iskolákban.

2015 decemberében a macedón leányvállalat Innovációs Központjában rendezett konferencia keretében lezárult az e-Engagement oktatási projekt. Az eseményt az NGO Youth Union szervezte a Makedonski Telekom segítségével alapított e-Macedónia Alapítvány támogatásával. A projekt célja a fiatal korosztály támogatása a digitális eszközök önképzésre való használatában és ezzel a pozitív társadalmi változtatások elősegítésében.

2015-ben 12 napos workshopot szervezett a Makedonski Telekom 12 városban. Kétéves fennállása alatt az oktatási karaván 16 várost látogatott meg országszerte, és több mint 1500 fiatalot sikerült aktívan bevonnia a programba. A workshopokon arra bátorították a fiatalokat, hogy merjenek vezető szerepet vállalni a jövő alakításában mind a civil társadalommal, mind az egymással való együttműködés útján. A rendezvényhez kapcsolódó decemberi zárókonferencián 15 előadó mellett a legmotiváltabb és legaktívabb fiatalok vettek részt, és számos hasznos javaslat hangzott el arra vonatkozóan, hogy elektronikus elkötelezettségükkel a fiatalok miként támogathatják a társadalmi élet minden területén való proaktív részvételt stratégiáját.

Az UNICEF és a Telekom Macedóniáért Alapítvány közti partnerség célja korai fejlesztési központok létrehozása, hogy a sérülékeny környezetből származó gyerekek a korai fejlesztés révén ugyanolyan lehetőségeket kapjanak, mint az óvodába járó kortársaik. Annak érdekében, hogy a városi és az óvodákkal gyéren ellátott vidéki területek közötti szakadékokat áthidalják, új, koragyerekkori fejlesztőcentrumok épülnek az arra legjobban rászoruló térségekben. 2015 végére összesen kilenc központot sikerült megnyitni. A Telekom Macedóniáért Alapítvány egyszeri 46 000 EUR összegű adománnyal támogatta az új központok felépítését, és az újrén sms-üzenetek bevételének egy részét is erre a célra fordította.

KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI TÉMÁJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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

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

- Partnerség és Önkéntesség munkacsoport

- HBLF a Sokszínűségért HR-munkacsoport

- Esélyegyenlőségi munkacsoport

- Egészség munkacsoport

- Környezetvédelem és Fenntarthatóság munkacsoport

- Közösségi Programok munkacsoport

- Üzleti Etika és Átláthatósági Munkacsoport

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

A hello holnap! díjsomaggal kapcsolatban több fórumot is tartottunk az érintett szervezetekkel (SINOSZ, MVGYOSZ, MEOSZ, ÉFOÉSZ, AOSZ). A velük való együttműködés folyamatos és aktív, javaslaik alapján javítjuk a fogyatékossgal élőkkel való kapcsolattartásunkat és fejlesztjük szolgáltatásainkat. 2016 folyamán vezettük be a díjsomag legújabb változatát, amely olcsóbban nyújt több szolgáltatást a fogyatékossgal élőknek. Legfontosabb újításunk, hogy minden jogosult két hello holnap!-előfizetésre tarthat igény, bevonva akár családtagját, akár segítőtjét.



Fenntarthatósági Sajtódíj-átadó

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

Fenntarthatósági Nap

Szeptember 26-án nyolcadik alkalommal került megrendezésre a Fenntarthatósági Nap (FN8). Az „elválasztó és összekötő” távolságokról szóló fesztiválkonferenciát **Alföldi Róbert nyitotta meg**. Alföldi inspirációs beszédében elmondta, fontosnak érzi, hogy az ember nyitott legyen, a hozzá közel álló dolgokhoz még közelebb kerüljön, és kilépjen a komfortzónájából.

A **környezeti szekcióban** szó esett a génmódosított, illetve a biotermékekről, de a résztvevők a mezőgazdaságban alkalmazható innovatív technológiákról, többek között a drónok használatáról is értekeztek. A környezeti szekció eszmecseréjét követően a gazdaság terén tapasztalható távolságokról, az aktuális makroökonómiai trendekről, illetve a magyar és a globális gazdaság előtt álló legnagyobb kihívásokról és lehetőségekről esett szó a **gazdasági szekcióban**. A **társadalmi szekcióban**

a szegénység és a kirekesztettség jellegzetes problémáiról vitakoztak a szekció résztvevői. A beszélgetés során kiemelték, hogy elsősorban a fiatalok figyelmét érdemes felhívni az önkéntes munka fontosságára, továbbá szó esett arról is, hogy a társadalom problémáinak megoldása az életkörülmények javítása és a felzárkóztatás révén érhető el. A **+1 szekcióban** a – 2015 szeptemberében különösen aktuális – bevándorlás, illetve a kivándorlás témáját érintették a szekció résztvevői. Beengedni vagy elengedni? Nyitni vagy zárni? Befogadni vagy elfogadni? Visszahívni vagy távol tartani? Van-e egyáltalán jó megoldás? Többek között ezekre a kérdésekre próbáltak válaszolni a szakértők.

A rendezvény ideje alatt több mint 40 kiállító standját, köztük a kis- és őstermelők termékeit forgalmazó Mozgó piac standját és a T-Systems újonnan üzembe helyezett, napelemmel és dinamóval működtethető buszmenetrendjét tekinthették meg az érdeklődők, de akár a Mosoly Otthon Alapítvány autista gyermekei rajzainak felhasználásával megalkotott Kele Clothing pulóvereket is megvásárolhatták. A CollMot Robotics pedig egy igazán látványos bemutatóval, a drónok „táncával” készült a közönség számára.

Az FN8-on több díj is gazdára talált. Átadták a „Te meddig vagy?” címmel meghirdetett pályázat díjait, valamint a Fenntarthatósági Sajtódíj elismeréseit.

A Fenntarthatósági Sajtódíj keretén belül három kategóriában érkeztek pályaművek. Az Alulnézet kategória nyertese az RTL Klub munkatársa, **Czakó József** lett „Azbeszt trilógia” című riportjával. Nagylátószög kategóriában a Telekom és a Fenntarthatósági Média Klub által delegált zsűritagok véleménye szerint **Tóth Bálint** „Karmák – közösségépítők” című munkája bizonyult a legjobbnak, míg az E-világ kategóriában a szintén RTL Klub-os **Gál Petra** „Kamureg” című riportja kapta a díjat.

A hagyományoknak megfelelően a közönségszavazatok alapján elismerő oklevelet kapott a három legnépszerűbb kiállító is. Ezt idén a **Felelős Gasztrohős**, a Molinó Táskaműhely és a Homoktövis Általános Iskola kapta. (A **Homoktövis Általános Iskola** a 2013-as Vivicitárhoz kapcsolódó, közösségi kertért hirdetett pályázat egyik nyertese volt.)

Az egész napos rendezvényt végül egy hatalmas buli zárta, amelyhez a talpalávalót a Bohemian Betyars, a Rotfront, valamint a Dublic dj-páros biztosította.

A hello holnap! applikáció

Hat új civil szervezettel kötött a Magyar Telekom adományozási szerződést a 2015–2016 évre.

Az **Autonómia Alapítvány** elsősorban roma integrációval, a civil társadalom megerősítésével és kirekesztett csoportok támogatásával foglalkozik. A **Budapest Bike Maffia** és a **Heti Betevő** a rászorulóknak nyújt étkezési lehetőséget; az előbbi szervezet kerékpárral szállítja ki az adományokat, míg a másik heti rendszerességgel éttermi minőségű ételt oszt. Környezetünkért és annak megóvásáért tesz intézkedéseket a **Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesület (MME)**, amely a madarak védelméért dolgozik országszerte, és a **Magyar Természetvédők Szövetsége**, mely szemléletformáló programokkal növeli a lakosság és a döntéshozók környezeti tudatosságát. A **SUHANJ! Alapítvány** a mozgás örömeit osztja meg sérült és fogyatékkal élő társainkkal.



DELFIN Díjak átadása



A hello holnap! mobilapp elérhető iOS-re, Androidra és már Windows phone-ra is. A Magyar Telekom applikációi közül ez az egyik legkedveltebb, és túl van a 7500 letöltésen.

DELFIN Díj

2008-ban cégünk megalapította a DELFIN Díjat: Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért (http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/gazdasag/delfin_dij).

A **DELFIN Díj** odaítélésével a Magyar Telekom a fenntartható fejlődés gondolatának népszerűsítését szeretné elősegíteni minden magyarországi vállalat körében, és ezirányú tevékenységüket kívánja elismerni. A díjat a

fenntarthatóság terén kiemelkedő szerepet vállalók kaphatják meg, odaítéléséről a beadott pályamunkák alapján szakmai zsűri dönt.

A szakmai zsűri tagjai:

- Bodó Péter – a Route4U kerekesszékes navigáció alapítója

- Nagy Viktor – a Portfolio vezető elemzője

- D. Tóth András – az RTL Klub szerkesztő-riportere a Fenntarthatósági Média Klub képviselőjében

- Dr. Pataki György – a Budapesti Corvinus Egyetem docense

- Simon Ernő – újságíró

- Szomolányi Katalin – a Magyar Telekom Fenntarthatósági Központjának vezetője

A hetedik díjátadó 2015. június 12-én, a XVI. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés során zajlott le. A kerekasztal-beszélgetésre és a DELFIN Díjak átadására a budapesti Design Terminálban került sor. A szakmai zsűri a nyertes vállalatoknál megvalósított, példamutató fenntarthatósági megoldásokat és teljesítményeket jutalmazta.

- Fenntartó innováció kategóriában a már 2012-ben is DELFIN- díjas Budapest Taxi, amely létrehozta az ország első „zöld”, környezetbarát taxiflottáját, és elsőként szerzett be elektromos taxikat.

- A pályázati anyagok megtalálhatóak az alábbi oldalon:

SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

pozíció meg van hirdetve, jelölték már vannak. A szakirány tervezett neve: Data Science and Engineering Department. A Magyar Telekom szerepe az oktatási (gyakornoki pozíciók, tudástranszfer, külső konzulens) és kutatási (K+F-tevékenységek finanszírozása) tevékenységek támogatásában fog testet ölteni. 2016-ra két K+F-témát tervezünk javasolni az MT K+F Bizottságának.

Ennek érdekében több nemzetközi projektben vettünk és veszünk részt:

- Kollégáink részt vesznek a DT PANNET projektben, melynek során kialakításra fog kerülni az egységes infrastruktúra és az ehhez szükséges működési modell.

A 2014-ben indult PSTN-kiváltási projekt keretében PSTN/ISDN ügyfeleinket 2016 végéig korszerű, hosszú távon fenntartható MSAN-technológiát használó IP-hálózatra terheljük át.

Az MSAN jellegzetessége, hogy míg a berendezések egy olcsóbb és energiatakarékosabb P-hálózaton működnek, az ügyfelek számára a korábbi szolgáltatások változatlan minőségben és paraméterekkel állnak rendelkezésre.

2015. év végre a központok közel felét
kapcsoltuk le, és ennek köszönhetően jelentős
energiát takarítottunk meg.

A központokat szerződött alvállalkozóinkkal, a fenntarthatóságot figyelembe véve, környezetudatosan bontatjuk el. A központok minden alkatrészére" újrahaznosításra kerül(t).

A projekt 2016 végéig folytatódik további központok lekapcsolásával, így a Telekom éves elektromosenergia-fogyasztásának akár 10%-át is megtakaríthatjuk.

2015 márciusában kezdődött el az együttműködés a Telenor Magyarországgal, amelynek során az LTE800-as vidéki hálózatot közösen építjük ki. A Dunától keletre eső területeken a Telekom, a nyugati területeken a Telenor tervezi és építi a hálózatot. Budapesti közös építést nem tartalmaz az együttműködés.

Fő célunk az NMHH felé tett ellátottsági vállalások közös elérése. A közös építéssel gyorsabban tudjuk eljuttatni a vidéki előfizetőinkhez is a jelenlegi legmodernebb mobiltechnológiát, miközben a folyamatba beépített ellensúlyok miatt egyik cégnek sem kell lemondania arról, hogy a számára fontos fejlesztések elkészüljenek, még akkor sem, ha a partner azt nem preferálja.

Ezenfelül a két cég által nyert 10-10 MHz-es sávot megosztjuk egymással, így mindketten 20 MHz sávszélességű LTE-t tudunk építeni, ami dupla névleges sebességet eredményez.

Összességében elmondható, hogy az együttműködés nyertesei a két cég előfizetői. Hamarabb, nagyobb sávszélességgel netezhetnek, mindeközben ezt a közös építés miatt költséghatékonyan teszik.

A T-Systems Magyarország 2015-ben is tagja volt számos iparági szervezeti érdekképviselői szervezetnek, kamarának. A kamarai tagságok célja a szakmai, gazdasági, véleményformáló szervezeti aktivitások célzott menedzselése mellett a hasznos információk és tudás megszerzésének lehetősége is. A tagság egyben lehetőséget biztosít a piaci résztvevőkkel, szakmai szervezetekkel való aktív kapcsolat-tartásra.



1.

KLÍMA- ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM

1.1	Klímavédelem és energiahatékonyság	16
1.2	Erőforrás-felhasználás	18
1.3	Kibocsátások	21
1.4	Környezeti célok, költségek és megfelelés.....	23

A Magyar Telekom a régió egyik vezető info-kommunikációs szolgáltatójaként – küldetésével összhangban – elkötelezett a fenntartható fejlődés, ezen belül a környezetvédelem ügye iránt.

A Magyar Telekom 2011–2015 közötti időszakra vonatkozó fenntarthatósági stratégiájának egyik fő pillére a CO₂-kibocsátás csökkentését előirányzó klímastratégia. További, a környezetvédelem területéhez kapcsolódó működési-ökohatékonyasági céljaink:

- az energiafogyasztás csökkentése, az energiahatékonysági mutató növelése, zöld-energia használata,
- a papírfelhasználás csökkentése, újrapapír használatának növelése,
- utazást kiváltó megoldások népszerűsítése, dematerializációs megoldások,
- a keletkezett hulladékok mennyiségének csökkentése (hasznosítási arány növelése).

Kiemelten figyelünk arra, hogy hálózatainkba energiahatékony eszközöket szerezzünk be, minél több 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, hőségriadó), és ezekre intézkedési tervet alakítottunk ki. A hálózatokban jelentkező klímakárok éves mértéke nem érte el az intézkedési szintet (havi 50 M Ft kár).

A Magyar Telekom által 2008-ban alapított DELFIN Díjra bármely Magyarországon működő vállalkozás pályázhatott 2015-ben már megvalósult projektekkal vagy működő programokkal, négy kategóriában. A „Fenntartható innováció” kategóriában és a „Klímavédelemmel kapcsolatos beruházás és fejlesztés” kategóriában a DELFIN Díjat a zsűri a környezetvédelmi célokkal is összhangban lévő fejlesztéseknek ítélte:

2015-ben célul tűztük ki, hogy a vállalat karbonsemlegesen működjön. A Magyar Telekom Csoport (beleértve külföldi leányvállalatait, a Makedonski Telekomot és a Crnogorski Telekomot is) a hazai nagyvállalatok közül elsőként, az európai vezető távközlési szolgáltatók közül az első között teljes mértékben karbonsemlegessé vált.

A T-Systems Magyarország ehhez kapcsolódva 50 db Budapesten elültetett fát adományozott jelképesen ügyfeleinek, partnereinek, személyre szabott eDM-ben átnyújtva őket, melyekben virtuálisan megtekinthették az adományozott fát, valamint megoszthattak egy bejegyzést róla a **Facebookon**.

- Az RT 5 Taxi Holding azért kapta az elismerést, mert létrehozta az ország első „zöld”, környezetbarát taxiflottáját, és elsőként szerzett be elektromos taxikat.

- Az Ericsson Magyarország Take-Back termék visszavételi programját a zsűri azért értékelte kimagaslónak, mert ennek köszönhetően megvalósult a mobilhálózatok modernizálása során leszerelt berendezések újrahasznosítása.



2015-ben tovább folytattuk karbonsemlegesítési projektünket. A gépkocsihasználatot szabályozó bónusz-málsz rendszerből befolyó összegek felét karbonsemlegesítésre fordítottuk. Azt a cél tűztük ki, hogy 2015-ben a Magyar Telekom Csoport karbonsemlegesen működjön. Ezt úgy értük el, hogy a magyarországi tagvállalatok 100%-ban megújuló energiából származó villamos energiát használtak, a fennmaradó kibocsátásunkat pedig két zöldprojektből származó CER (Certified Emission Reduction) vásárlásával és törlésével semlegesítettük. A kibocsátáscsökkentést két projekt – egy kínai szélerőműpark (Jiangsu

Rudong Huangang Dongling erőmű) és egy perui vízerőmű (El Platanal erőmű) – támogatásával érték el, ezek segítségével 52 189 tonna CO₂ kibocsátásától mentesítettük a Földet. A Magyar Telekom Nyrt. 2015-ben 187 GWh megújuló energiát vásárolt, ami a Társaság által felhasznált összes elektromosenergia-mennyiség 100%-a. A Magyar Telekom Nyrt. a személyi használatú gépjárművek használata során alkalmazott bónusz-málsz rendszerben, a referenciakibocsátás feletti gépjárművek után fizetett málsz-összegek (2015-ben összesen 20 408 548 Ft) 50%-át karbonsemlegesítésre fordította.

A Crnogorski Telekom hisz a fenntartható fejlődés strukturált megközelítésének fontosságában, és ennek keretében a fenntarthatósági célkitűzések meghatározása és elfogadása az alábbi 3 központi gondolat mentén történt: CO₂-kibocsátás csökkentése, önkéntesség és szelektív hulladékgyűjtés. A Montenegrói Munkaadók Szövetsége által szervezett versenyben a CT a „Crnogorski Telekom a fenntartható fejlődés szolgálatában” projektje elnyerte a „CSR – környezetvédelem” kategória díját.

1.1 KLÍMAVÉDELLEM ÉS ENERGIAHATÉKONYSÁG

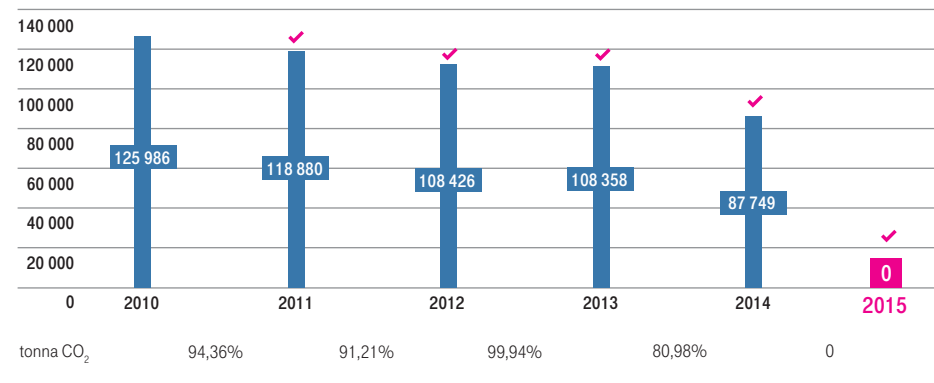
A Magyar Telekom Csoport tevékenységét jellemző üvegházhatásúgáz-kibocsátás mennyiségi bemutatására továbbra is a

szén-dioxid-egyenértéket alkalmazzuk mint indikátort. (Külön nem mérjük a GHG-kat, és nincs biogén CO₂-kibocsátásunk.)

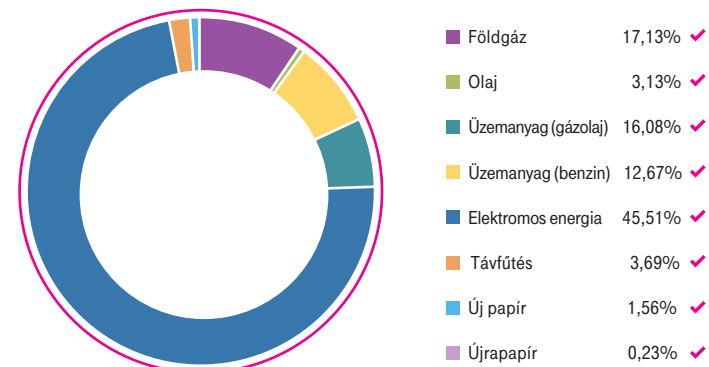
A Magyar Telekom Csoport CO₂-terhelésének részletei a következő táblázatban találhatóak. A számításoknál alkalmazott CO₂-konverziós

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

ÖSSZESÍTETT CO₂-TERHELÉS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



CO₂-TERHELÉS MEGOSZTLÁSA, 2015



A Magyar Telekomnál mindent megteszünk azért, hogy a fluorotartalmú, üvegházhatást okozó gázokat tartalmazó berendezéseinkkel kapcsolatos kockázatokat megfelelően kezeljük, hiszen az üzemelő klímaberendezések töltetének 1%-os kiszivárgása kb. 300 tonna CO₂-kibocsátást okozna, ami a teljes CO₂-kibocsátás 0,3%-a. Az előírásokkal összhangban elvégzett ellenőrzéseknek köszönhetően 2015-ben nem volt szivárgással járó meghibásodás. Az ütemezett kiváltásnak köszönhetően a már nem beszerezhető R22 töltettel üzemelő klímaberendezések száma közel 35%-kal csökkent 2014-hez képest.

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 direkt, mind az indirekt energiafelhasználás CO₂-terhelése megközelítőleg az előző évi szinten maradt (1%-on belüli változás).

A Makedonski Telekomnál az országos szintű helyiségoptimalizáció a munkahelyek jobb helykihasználását eredményezte, aminek hatására csökkent az elektromosenergia-felhasználás, és javult az energiahatékonyság. A Crnogorski Telekom a CO₂-kibocsátás 23%-kal történő csökkentését tűzte ki célul 2020-ig, ehhez kapcsolódóan 2015-ben számos eredményt ért el az energiamegtakarítás terén: többek között csökkentette a műszaki terület CO₂-kibocsátását.

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT CO₂-TERHELÉSE

CO ₂ -TERHELÉS (tCO ₂)	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Direkt energiafelhasználás						
Földgáz	15 372	16 051	10 922	11 400	9 824	8 910
Olaj	2 702	2 604	3 001	2 600	2004 ⁽¹⁾	1 629
Üzemanyag (gázolaj)	8 777	8 853	8 315	8 217	8 317	8 364
Üzemanyag (benzin)	6 745	6 669	6 359	6 436	6 631	6 590
Üzemanyag (összesen)	15 521	15 522	14 673	14 653	14 949	14 954
Direkt energiafelhasználás CO₂-terhelése	33 596	34 177	28 596	28 653	26 777	25 493
Indirekt energiafelhasználás						
Elektromos energia	99 849	98 517	94 483	91 361	86 655	87 010
Zöldenergia	11 855	17 381	18 228	11 516	11 516	63 337
Elektromos energia (zöldenergia-felhasználással korrigált)	87 995	81 136	76 255	79 845	75 139	23 673
Távfűtés	2 475	2 367	1 957	2 156	1 863	1 918
Indirekt energiafelhasználás CO₂-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	90 469	83 503	78 212	82 001	77 001	25 591
Összes energiafelhasználás						
Az összes energiafelhasználás CO₂-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	124 065	117 680	106 808	110 654	103 778	51 084
Papírfelhasználás CO₂-terhelése						
Új papír	1 815	1 038	1 455	1 078	961	8138 ⁽²⁾
Újrapapír	106	162	162	146	144	122 ⁽²⁾
Összes papírfelhasználás CO₂-terhelése	1 920	1 200	1 618	1 223	1 106	935
Összesített CO₂-terhelés						
Az összes energiafelhasználás CO ₂ -terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	124 065	117 680	106 808	110 654	103 778	51 084
Összes papírfelhasználás CO ₂ -terhelése	1 920	1 200	1 618	1 223	1 106	935
Karbonsemlegesítés projekt által kiváltott CO₂				-3 520	-17 135	-52 189
Összesített CO₂-terhelés (zöldenergia-felhasználással és karbonsemlegesítéssel korrigált)	125 986	118 880	108 426	108 358	87 749	0⁽³⁾

Megjegyzés:

(1) A 2014. évi CO₂-terhelés számítása (lásd 2014. évi Fenntarthatósági jelentés, 147. oldal) felülvizsgálatra került a MakTel 2014. évi fűtőolaj-felhasználásának korrekciója miatt (lásd 1.2.3. fejezet).

(2) A 2015. évi papírfelhasználás CO₂-terhelését részben mért, részben becsült papírfelhasználási adatok alapján számítottuk (lásd 1.2.5. fejezet).

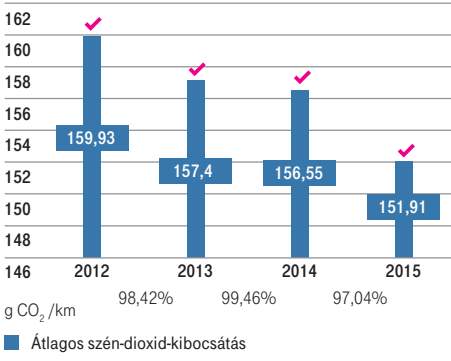
(3) A karbonsemlegesítéssel a tényleges kibocsátás felett váltottunk ki CO₂-terhelést (a papírfelhasználás várható mértékét a kiváltáskor magasabbra becsültük).

1.1.2 ENERGIA-HATÉKONYSÁG

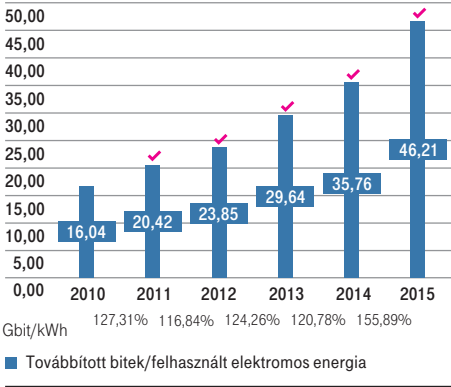
2015-ben a 2011-ben kitűzött ambiciózus célt, a 48 Gbit/kWh-t megközelítettük, de nem sikerült elérnünk. Az energiafelhasználási mutató 2015-ben 46,206 Gbit/kWh.

A szén-dioxid-kibocsátásunk legnagyobb hányadát kitevő két tényező változásának bemutatására alkalmazunk intenzitási mutatót: a hálózat elektromosenergia-felhasználására és a gépjárművek üzemanyag-fogyasztására. 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

GÉPJÁRMŰVEK ÁTLAGOS SZÉN-DIOXID-KIBOCSÁTÁSA MAGYAR TELEKOM NYRT.



TOVÁBBÍTOTT BITEK/FELHASZNÁLT ELEKTROMOS ENERGIA MAGYAR TELEKOM NYRT.



A beszállítóink általi, a Magyar Telekomhoz köthető kibocsátásokat korábban nem monitoroztuk. A 2015-ben kialakított fenntartható beszállítóláncmenedzsment-folyamat részeként a beszállítók fenntarthatósági értékelésekor már kiemelt szerepet kap a hozzánk kapcsolható energiafelhasználásuk és kibocsátásuk mértéke.

villamos energiával. Az üzemanyag-fogyasztás hatékonyságára a flottában lévő gépjárművek átlagos g/km-ben kifejezett CO₂-kibocsátását használjuk. Az első mutató esetében a növekedés, a második esetében a csökkenés a célunk.

A gépjárművek átlagos szén-dioxid-kibocsátása tovább csökkent, 156,55-ről 151,91 g CO₂/km-re.

1.1.3 ÜGYFELEINK ÁLTAL MŰKÖDTETETT BERENDEZÉSEK

Az ügyfeleink által működtetett CPE-berendezések jelentős energiafelhasználást okoznak, de elengedhetetlenek a szolgáltatásaink igénybevételéhez. Három nagyobb területet azonosítunk, ahol jelentős az energiafelhasználás:

mobiltelefonok használata, tévészolgáltatások, internetszolgáltatások. Mivel nincs pontos információnk az ügyfelek által használt készülékekről, ezért egy átlagos okostelefon éves energiafogyasztását vettük alapul (1 kWh/év); a tévészolgáltatás során az átlagos tévémodem fogyasztását (87 kWh/év), a routereknél szintén az átlagos fogyasztást (58,2 kWh/év). Az átlagos fogyasztási adatokat a gyártók által megadott energiafelhasználás alapján számoltuk. Figyelembe véve a 2015. év végi felhasználói számokat, az ügyfeleink által használt, a Magyar Telekom és a T-System magyarországi szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszközök energiafogyasztása 146,9 GWh elektromos energia, amellyel 49 762 tonna CO₂-kibocsátást okoznak; ez 5%-kal magasabb 2014-hez képest, a növekvő ügyfélszám következtében.

	ELŐFIZETŐK SZÁMA	FOGYASZTÁS/ÉV (KWH)	ÖSSZES FOGYASZTÁS/ÉV (KWH)	CO ₂ -KIBOCSÁTÁS (TONNA)
Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatásai				
Mobil-előfizetők száma	4 949 874	1	4 949 874	1 677
Vezetékes szélessáv	985 952	58,2	57 382 406	19 435
Tévé-előfizetők	960 092	87	83 527 961	28 291
T-Systems Magyarország szolgáltatásai				
Mobil-előfizetők száma	554 090	1	554 090	188
Vezetékes szélessáv	8 676	58,2	504 943	171
Magyarországi szolgáltatások összesen:			146 919 274	49 762

1.2 ERŐFORRÁS-FELHASZNÁLÁS

1.2.1 ELEKTROMOS-ENERGIA-FELHASZNÁLÁS

A Magyar Telekom Csoport 2015-ben is törekedett az energiahatékony működésre: a 2014. évhez képest az elektromosenergia-felhasználás tovább csökkent 5%-kal.

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 2015-ben is megújult: megjelent a gardrób típus, melynek folyamánként csökken a klímák használata, ami villamosenergia-megtakarítást jelent. Jelenleg a meglévő megoldások finomhangolása a fő cél, de a PSTN- (Public Switched Telephone Network) kiváltás globális projektjének részeként új megoldások is születnek. Így jelentős a klímakiváltás (az R22 töltőgáz miatt), csökken a hűtőkapacitás, és emellett kisebb teljesítményű áramellátó berendezéseket is telepítünk.
- Az áramellátás területén több nagy géptermében hajtottunk végre cseréket; továbbra is folyik a vezetékes és mobil-áramellátás összevonása az aktuális telephelyeken. A smart cooling technológia lendületesen fejlődik, folyamatosan hozva az eredményeket.

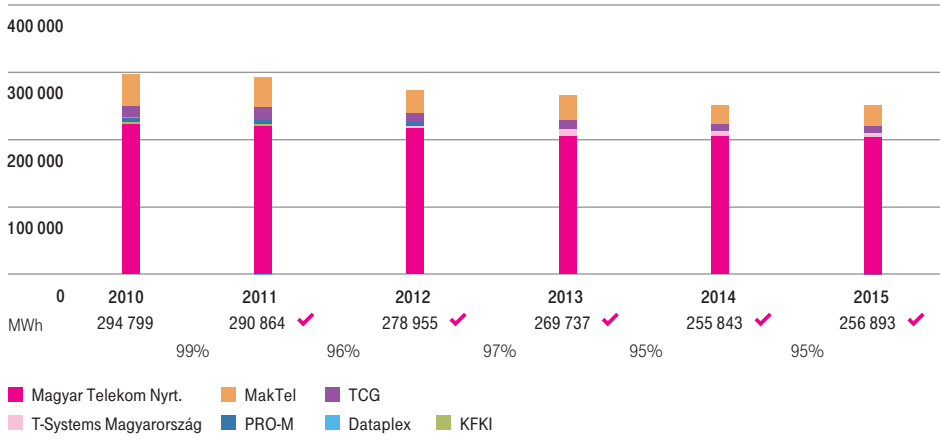
- A géptermekek hőmérséklet-emelését globális projektként kezeljük konténertől egy teljes központig, függetlenül annak nagyságától. Ennek mintegy előkészítő művelete lett a hűtőróz akkumulátorok és az akkukabát használata.

- Pilot jelleggel négy épületet LED-világítással szereltünk fel.

A 2014-ben indult, 3 éves hálózatkorszerűsítési PSTN-kiváltás projekt idei évi célkitűzése 321 ezer telefonvonal áttérhelése IP-alapú

Az energiamegtakarításra globális projektként tekintünk: minden egyes fejlesztésünk során arra törekszünk, hogy közvetve vagy közvetlenül csökkentsük az energiafelhasználást. Így válhat mindez csökkenő trenddé hosszú távon.

ELEKTROMOSENERGIA-FOGYASZTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



központokra (MSAN). A korszerű, alacsony fogyasztású berendezések 10 év alatt 300 000 000 kWh energiamegtakarítást eredményeznek – ez a mennyiség 100 000 háztartás éves villamosenergia-felhasználásával egyezik meg –, ezáltal 100 000 tonnával csökkenthető a CO₂-kibocsátás. A tervek szerint 2016 végéig befejeződik az átállítás. A projektben eddig lekapcsoltunk 41 db központot, 2016 végéig további 26 db lekapcsolása várható.

Az adattároló-modernizációs program eredményeképpen elért jelentős villamosenergia-megtakarítással csökkentjük a környezetünkre gyakorolt hatást. 2015-ben 15 magas költségű adattároló kiváltása történt meg az új virtualizált adattárolási infrastruktúrával, ami 45 millió Ft értékű energiamegtakarítást eredményezett. Az egész modernizációs program 2016-ban fejeződik be, és ennek eredményeként összességében 30%-os energiafo-

Energiacsökkentés és dematerializációs megoldások

A Makedonski Telekom 2015-ben Skopje önkormányzatával közösen indította el a Smart City projektet. A projekt keretében bevezetésre került a City Skopska Kártya, melyet a város tömegközlekedési eszközein lehet fizetésre és jegyérvényesítésre használni (részletesen lásd az 1.3 Innováció a fenntarthatóságért fejezetben).

gyasztás-csökkenést fogunk elérni. 25 magas működési költségű, 1,6 petabyte kapacitású adattároló cseréje 5 év alatt összesen 132 millió forint villamosenergia-megtakarítást eredményez.

A bázisállomás és az RSS-légkondicionálók energiafogyasztásának optimalizálása – az ún. free-cooling rendszerrel – 2015-ben 16 MWh energiamegtakarítást eredményezett a Crnogorski Telekom számára. (Az intézkedések szeptemberben kerültek bevezetésre, ami 4 hónap megtakarítást jelent, így 2016-ban további megtakarítás várható.)

A T-Systems Magyarország 2015-ben másodjára nyerte el az Energiahatékony Vállalat címet az energiafelhasználás optimalizálását célzó és az adatközponti működés energiamegazdálkodását javító beruházása alapján.

1.2.2 FLOTTAÜZEMELTETÉS, ÜZEMANYAG-FELHASZNÁLÁS

Csoportszinten tovább csökkent a flottát alkotó gépjárművek száma, a használati és üzemanyag szerinti megoszlás jelentősen nem változott. A hibrid autók száma kismértékben csökkent, az elektromos autók száma (3 db) nem változott.

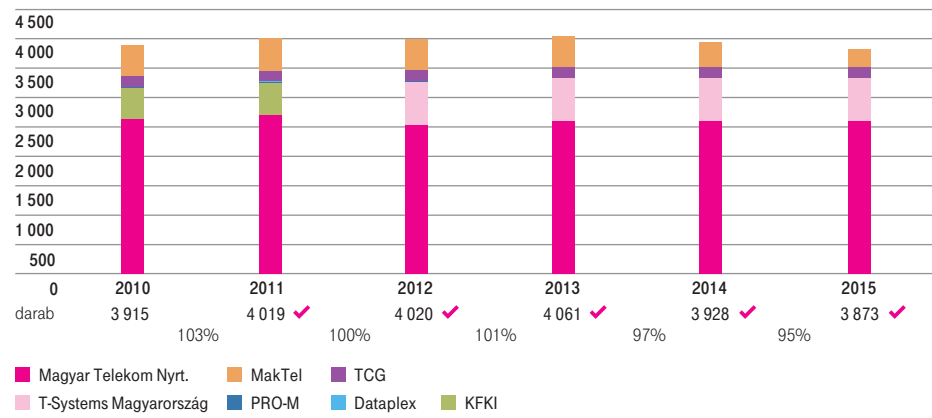
Az üzemanyag-felhasználás, a gépjárművek átlagfogyasztása, a futásteljesítmény közel változatlan maradt csoportszinten az előző évhez képest. A bázisévhez (2010) viszonyítva összességében 3,5%-os üzemanyagfelhasználás-csökkenést értünk el.

A Makedonski Telekomnál a régebbi gépjárműveket Euro 6-os motorral szerelt gépjárművekre cserélték, és a munkavállalók gazdaságos vezetési stílusára vonatkozó irányelveket tettek közzé.

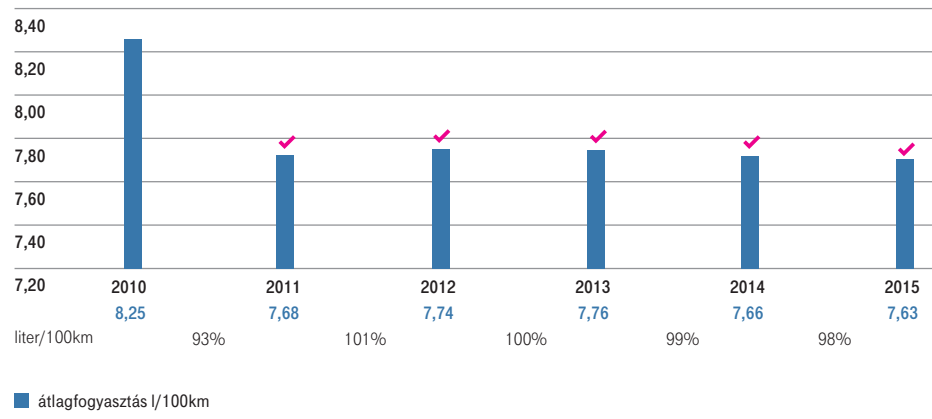
A Crnogorski Telekom jelenleg 132 járművet üzemeltet és 40 gépjárművet lízingel az Ericsson mint menedzselte szolgáltató részére.

FLOTTA ÖSSZETÉTELE	2013	2014	2015	VÁLTOZÁS
Összesen (db)	4061	3928	3873	-1,40%
Gázolaj	2369	2261	2244	-5,28%
Benzin	1600	1572	1541	-3,69%
Hibrid	89	92	82	-4,49%
Elektromos	3	3	3	0,00%
Személyi használatú	1636	1428	1423	-13,02%
	40,29%	36,35%	36,74%	-8,80%
Üzemi használatú	2425	2500	2450	1,03%
	59,71%	63,65%	63,26%	5,94%

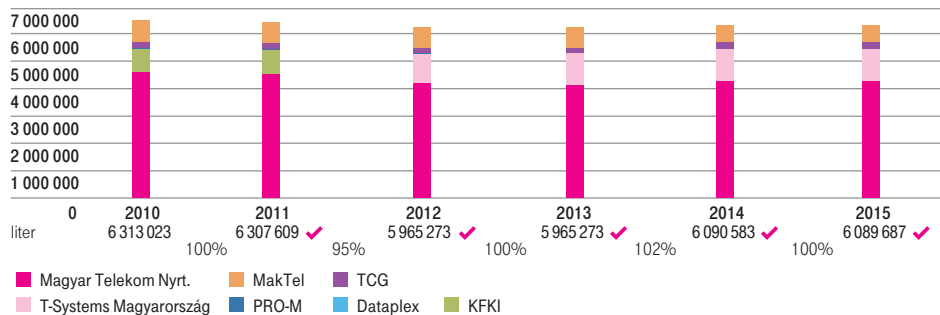
GÉPJÁRMŰVEK DARABSZÁMA MAGYAR TELEKOM CSOPORT



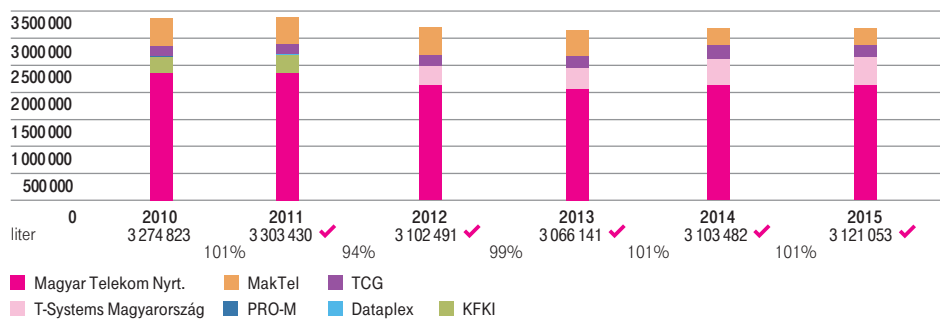
ÖSSZES GÉPJÁRMŰ ÁTLAGOS ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



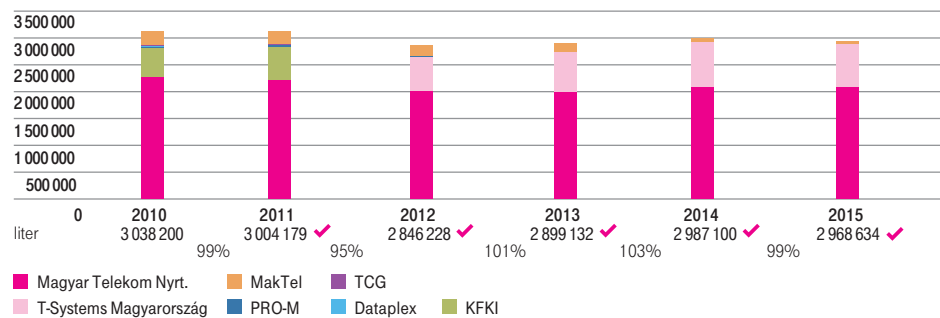
GÉPJÁRMŰVEK ÖSSZES ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA MAGYAR TELEKOM CSOPORT



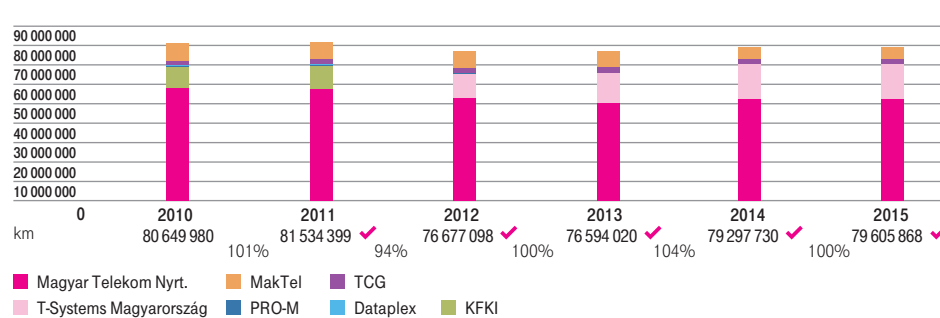
GÉPJÁRMŰVEK ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA (DÍZEL) MAGYAR TELEKOM CSOPORT



GÉPJÁRMŰVEK ÜZEMANYAG-FOGYASZTÁSA (BENZIN) MAGYAR TELEKOM CSOPORT



GÉPJÁRMŰVEK FUTÁSTELJESÍTMÉNYE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



További tervei között is szerepel az üzemi gépjárműpark optimalizációja (lízinglehetőség vizsgálata, kivonás, osztott használat, kisebb méretű típusok stb.).



Töltés közben a flotta egyik elektromos autója

Az elektromos autók fogyasztása 2,63 MWh-ról 2,36 MWh-ra csökkent. (A töltőhálózat kiépítettsége miatt továbbra is inkább a személyi célú használat a jellemző.)

Utazáscsökkentő megoldások

Az üzleti utak mérőszáma, a megtett kilométerek száma megközelítőleg a 2014. évi szinten maradt (2014-ben 5 982 689 km, 2015-ben 6 190 403 km).

TelePresence videokonferencia-szolgáltatás

A Magyar Telekomnál a TelePresence kihasználtsági szintje közel 80%-os. A kiváltott utak száma jelentősen növekedett, 10,66%-kal a 2014. évi szinthez képest. A kiváltott autóúttal 50 923 liter gázolajat és 39 190 liter benzint takarítottunk meg.

A T-Systems Magyarországnál a Budafoki úti székházban és a régiós telephelyeken is elérhető a videokonferencia- és a TelePresence-rendszer. A 2015-ös évben a rendszerek használatával összesen több mint 1065 ezer km-t váltott ki és így több mint 190 tonna CO₂-kibocsátást takarított meg a vállalat.

Táv munka

A Magyar Telekom továbbra is kiemelten támogatja a távmunka lehetőségét, mely kölcsönös előnyökkel jár mind munkavállalói, mind munkáltatói oldalról nézve. A 2014-ben végzett felmérés alapján kollégáink kb. 31%-a az autóval való közlekedést választja, ami napi

átlag 84 kilométer megtételét jelenti. Ezt figyelembe véve a távmunka lehetősége utazáskiváltás szempontjából is kiemelt jelentőséggel bír. Az atipikus foglalkoztatási formákról az 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség fejezetben olvashatnak részletesebben.

TeleBike

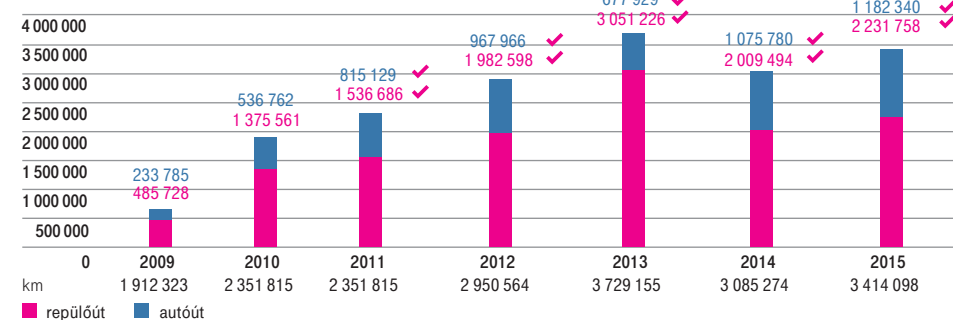
2015 tavaszán ismét újraindult a TeleBike, a Magyar Telekom munkatársi kerékpárkölcsönző rendszere. A 2015-ös időszak alatt a TeleBike-rendszer 53 hagyományos és hat darab – 2014-ben a flottába került – elektromos kerékpárral működött.

Kerékpárokkal a vállalat budapesti irodaházai, valamint a T-Systems Magyarország Zrt. hat telephelye között közlekedhetnek a dolgozók. Elért eredmények: 2015-ben 1588 regisztrált felhasználó, 8502 kölcsönzés, 15 226 km megtett távolság – és ezzel 2862 kg CO₂-kibocsátás kiváltása.

Kerékpáros futár

A Magyar Telekom 2012 óta továbbítja küldeményeinek egy részét kerékpáros futárszolgálattal. Az igénybevétel évről évre nőtt, a 2012-es szint megháromszorozódott, több mint 3973 km-nyi autós utat váltott ki és 0,69 tonna CO₂-kibocsátást előzött meg.

VIDEOKONFERENCIÁVAL KIVÁLTOTT UTAZÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT

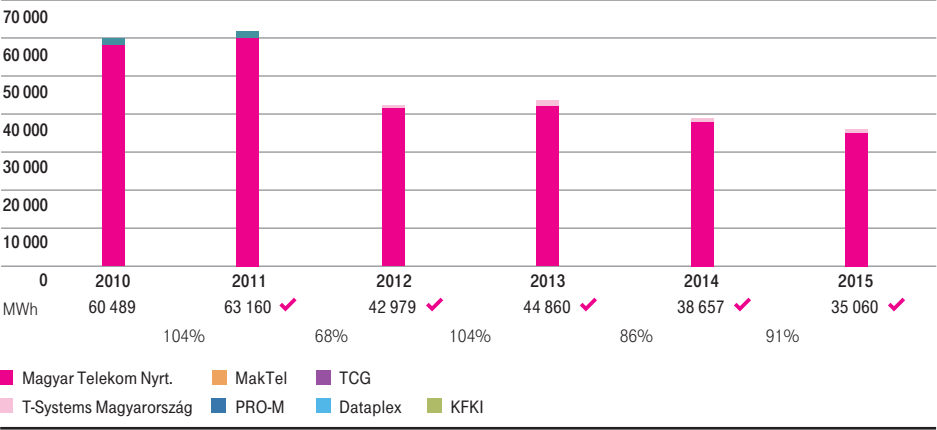


1.2.3 FOSSZILIS TŰZELŐANYAGOK FELHASZNÁLÁSA

Csoportszinten a földgázfogyasztás tovább csökkent: a stratégiai időszak alatt bevezetett (a korábbi évek fenntarthatósági jelentéseiben ismertetett) intézkedéseknek köszönhetően a 2010. évi bázisértéknek csaknem a felére.

A Makedonski Telekomnál a fűtőolaj-felhasználás nem szűnt meg (2014. évi Fenntarthatósági jelentés, 156. oldal), de a báziséhez képest jelentős mértékben, 28%-ra ✓ csökkent (2010: 9209 MWh, 2015: 2547 MWh). A csökkenés a HVAC-rendszerek optimalizációjának köszönhető, valamint annak, hogy az olajfűtésű fűtőrendszereket inverteres splitberendezésekre és infrapanelekre cserélték le.

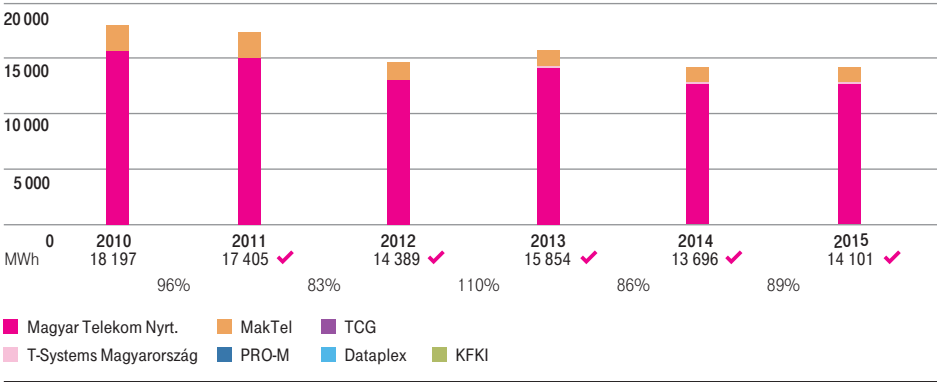
GÁZFOGYASZTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



1.2.4 TÁVFŰTÉS

A távhőfelhasználás csoportszinten kismértékben ugyan (közel 3%-kal ✓), de emelkedett az előző évhez képest.

TÁVFŰTÉS ENERGIAFOGYASZTÁSA MAGYAR TELEKOM CSOPORT



1.2.5 PAPIRFELHASZNÁLÁS

A Magyar Telekom Csoport papírfelhasználása tovább csökkent, több mint 15%-kal: az évek óta megfigyelhető tendenciát sikerült megtartani. Az újrahasznosított papír használati aránya nem változott. (Az SAP-átállás miatt a Magyar Telekom papírfelhasználási adatai becsült értékek.)

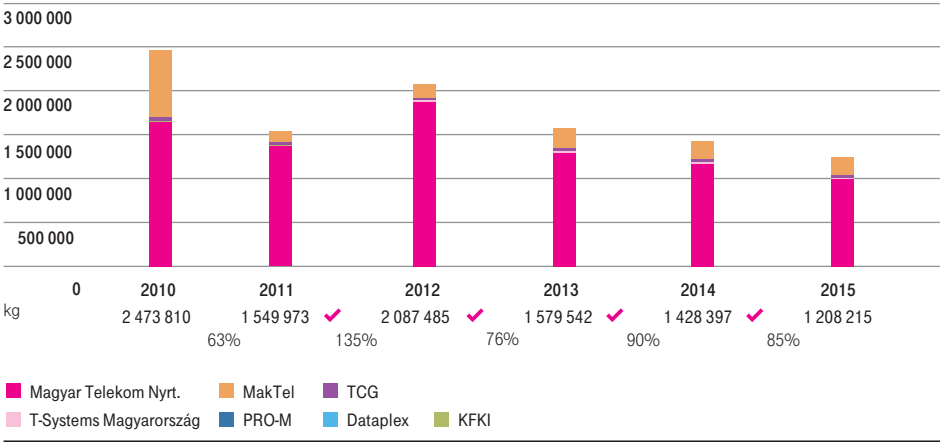
A Magyar Telekom 2015-ben az e-aláírás bevezetésével megújította a személyes ügyfélszolgálatát üzleteiben. Az innovatív megoldás lényegesen csökkentheti a nyomtatott dokumentumok, valamint a nyomtatásra, archiválásra és tárolásra fordított munka és költségek mennyiségét, javítva a működési hatékonyságot és csökkentve a környezet-terhelést is. A Telekom célja a teljes körű elektronikus ügyfélszolgálat megvalósítása, ahol a jövőben elektronikusan rögzített aláírású, hiteles dokumentumok helyettesítenek majd minden papíralapú megállapodást. Ennek első lépéseként került sor a tabletes e-aláírás bevezetésére.

A papírfelhasználást elsősorban nem az anyagfelhasználás, sokkal inkább a CO₂-ki-bocsátás minél teljesebb mértékű meghatározása miatt jelentjük. A DT elvárásaival összhangban törekszünk a termékek és a szolgáltatások használatához kapcsolódó szén-dioxid-kibocsátás minél teljesebb körű meghatározására.

A hálózatfejlesztéshez kapcsolódó megnövekedett lakossági tájékoztatás (újonnan bekötött települések) miatt nőtt a magyarországi PR- és marketingcélú papírfelhasználás.

2015-ben csoportszinten 27%-kal több elektronikus számla került kibocsátásra, mint 2014-ben.

ÖSSZES PAPIRFELHASZNÁLÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



A VÁLLALATCSOPORT PAPIRFELHASZNÁLÁSA (KG)

	2013	2014	2015	VÁLTOZÁS (2014-HEZ KÉPEST)
Összes papírfelhasználás [kg] ⁽⁴⁾	1 579 542	1 428 397	1 208 215	-15,41%
Csomagolópapír [kg]	128 114	175 479	97 371	-44,51%
Irodai papír [kg]	544 134	481 009	459 653	-4,44%
Számlapapír [kg]	653 966	662 409	315 959	-52,30%
PR-, marketing papír [kg]	253 328	109 500	335 231	206,15%
Összes újrahasznosított papír [kg] ⁽⁴⁾	194 056	192 456	162 789	-16,11%
	12,29%	13,47%	13,47%	

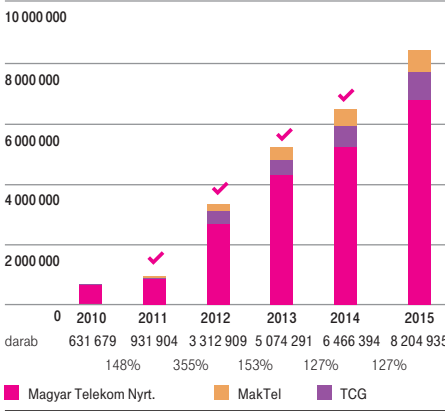
(4) A Magyar Telekom 2015. évi adatai becsült értékek.

Elektronikus számlafizetés

A Crnogorski Telekom folytatta az új e-számla-ügyfelek megszerzésére irányuló korábbi erőfeszítéseket (hívások, hirdetések), ennek köszönhetően 2015 végén a teljes e-számla-penetráció a lakossági szegmensben 31,6%-ra emelkedett a 2014-es 28,3%-hoz képest.

A kampányoknak köszönhetően a magyarországi vállalatok is kimagasló növekedést értek el, a magyarországi felhasználók száma már félmillió feletti, az elektronikus számlakibocsátás a teljes számlakibocsátásnak több mint 21%-a.

ELEKTRONIKUS SZÁMLÁK MENNYISÉGE (DB) MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Irodai papírfelhasználás

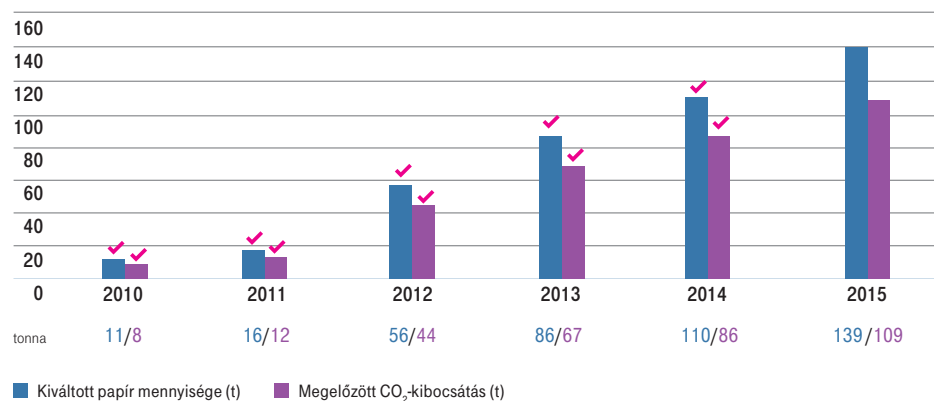
A csoportszintű irodai papírfelhasználás további 4%-os csökkenése a folyamatok felülvizsgálatának, automatizálásának, a papírmentes iroda terjedésének, a nyomtató-konszolidációknak, az eddig elért eredmények megtartásának köszönhető.

A Makedonski Telekom a BPMS-platform üzleti folyamatok automatizálására történő használatával lehetőséget biztosít a papírmentes munkavégzésre.

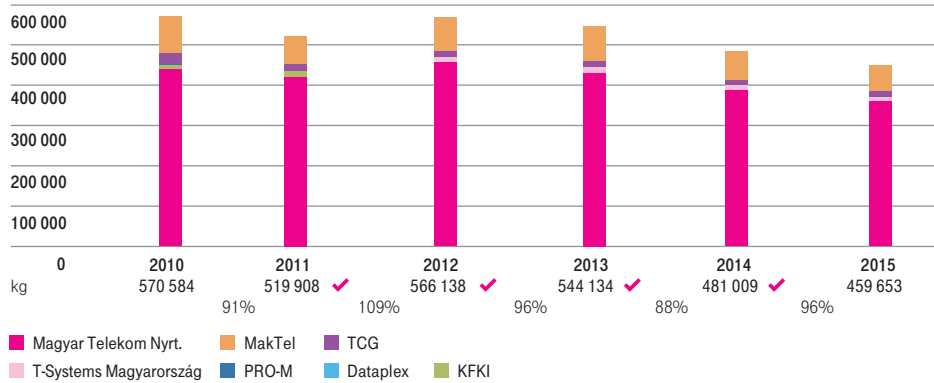
A csomagolási célú papírfelhasználás tekintében jelentős (több mint 44%-os) csökkenést értünk el, figyelembe véve, hogy ezen a területen a projektek és az értékesítési portfólió nagymértékben meghatározzák a papírfelhasználás mértékét.

Nem csupán a hagyományos, hanem az internetes értékesítés során is figyelünk a papírfelhasználásra: a clickshop.hu újrahasznosítja a papírdobozokat kiszállításkor, és minimalizálja a felhasznált műanyag csomagolás mértékét. Az elmúlt két év során a papíralapon kibocsátott szóróanyag mennyisége minimalásra csökkent.

ELEKTRONIKUS SZÁMLAFIZETÉS RÉVÉN KIVÁLTOTT PAPÍR ÉS MEGELŐZÖTT CO₂-KIBOCSÁTÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT



MUNKATÁRSÁK ÁLTAL FELHASZNÁLT IRODAI PAPÍR MAGYAR TELEKOM CSOPORT



1.2.6 BIODIVERZITÁS

A Magyar Telekom Nyrt. fejlesztései alapvetően nem hatástanulmány-köteles tevékenységek. Védett természeti területet vagy Natura 2000-területet érintő vagy azzal határos fejlesztés nem volt 2015-ben. Természeti értékeket érintő károkozás nem történt.

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.

2015 márciusában kezdődött el az együttműködés a Telenorral, amelynek során az LTE800-as vidéki hálózatot közösen építjük ki. A Dunától keletre eső területeken a Telekom, a nyugati területeken a Telenor tervezi és építi a hálózatot. A közös építéssel gyorsabban, költséghatékonyan, effektíve kisebb területhasználattal tudjuk eljuttatni a vidéki előfizetőinkhez is a jelenlegi legmodernebb mobiltechnológiát.

A mobilhálózat összetétele kismértékű változást mutat csoportszinten: a bázisállomások száma 12%-kal nőtt (2013-ban 5173, 2014-ben 5462 db, míg 2015-ben már 6102 db állomást üzemeltettünk csoportszinten). A közös toronyok aránya jelentősen, 10%-kal emelkedett (2015-ben 1749 db). Magyarországon a hálózatmodernizációs projekt során a telephelyek száma több mint a felére csökkent.

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 érkezett lakossági panasz az ügyfél megelégedésével lezárásra került, új zajos panasz nem merült fel.

Vízfelhasználás

A Magyar Telekom Csoport kizárólag szociális célra használ fel vizet.

A vízfelhasználás csoportszinten több mint 8%-kal ✓ csökkent. A Magyar Telekom Nyrt. fogyasztása részben a terület- és létszámcsökkenés, részben az alkalmazott víztakarékosági megoldások (perlátorok) miatt csökkent mintegy 9%-kal.

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 közösségi 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 nyitottuk 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.



Faültetéssel egybekötött ünnepélyes megnyitó a Soroksári úton

A Magyar Telekom Nyrt. 2 db fűrt kúttal rendelkezik, melyek szakhatóság felé jelentett vízfelhasználása 2015-ben 13 745 köbméter volt.

1.3 KIBOCSÁTÁSOK

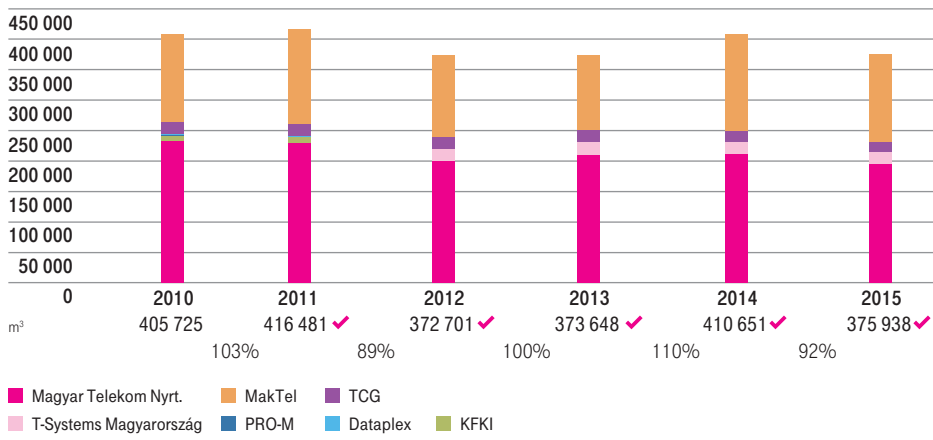
1.3.1 HULLADÉKOK

A keletkezett hulladékok mennyisége és minősége nagymértékben a futó távközlési projektoktól és fejlesztésektől függ: csoportszinten 2015-ben a 2014-es évhez viszonyítva az összes hulladék mennyisége 18%-kal ✓ nőtt. (Míg a T-Systems esetében az adatközpont folyadék-hűtőinek cseréje befejeződött, és így kevesebb hulladék keletkezett, addig a Makedonski Telekomnál folyó optikaihálózat-fejlesztés következtében jelentősen megnőtt a rézkábelhulladék mennyisége.)

A mennyiségi növekedés mellett az összetételi arány eltolódott a hasznosítható hulladékok felé, így a hasznosítási arány nőtt, csoportszinten elérte a 28%-ot.

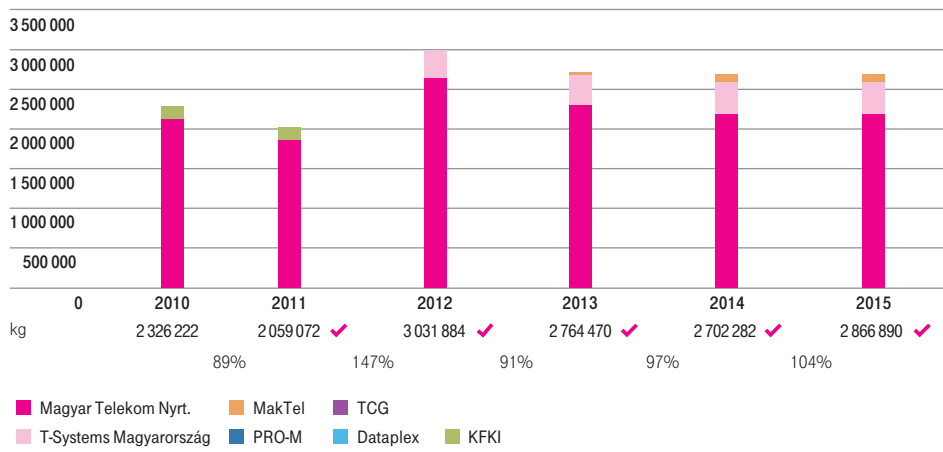
A Magyar Telekom Csoporton belül a keletkezett hulladékok legnagyobb hányadát, közel 62%-át ✓ továbbra is a kommunális hulladék teszi ki. A mennyiségi sorrend második helyén növekvő részaránnyal áll a technológiai hulladék (28% ✓); a veszélyes hulladékok részaránya még mindig 3% ✓ alatti.

VÍZFELHASZNÁLÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT

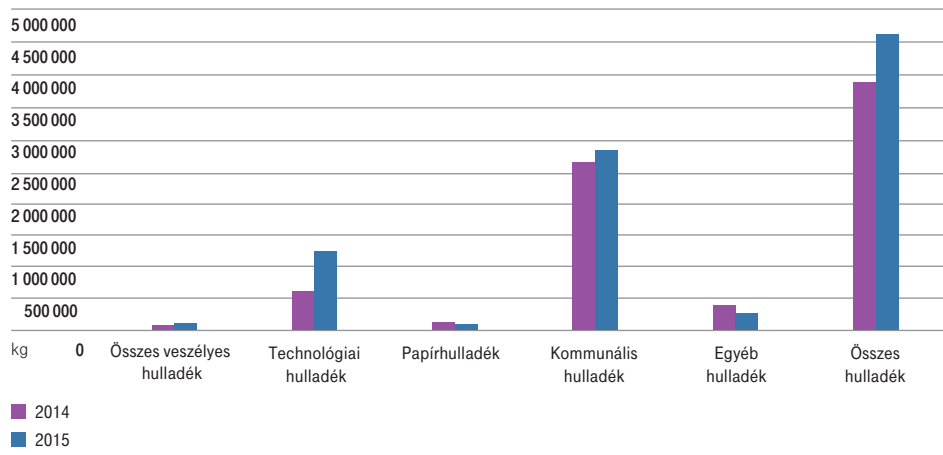


A Crnogorski Telekom használt hálózati és IT-berendezéseket adományozott a Podgoricai Egyetem Villamosmérnöki Kara számára (a használaton kívüli alkatrészek hulladékként történő elhelyezése helyett). Bár használt berendezésekről van szó, az IP-laboratóriumi gyakorlatokon ezek még kiválóan használhatók a hálózati berendezések alapvető beállításainak gyakorlására. A berendezések többnyire switchekből, routerekből és tűzfalrendszerekből állnak.

KOMMUNÁLIS HULLADÉK MENNYISÉGE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL KELETKEZETT HULLADÉKOK TÍPUSONKÉNTI MEGOSZLÁSA, 2014–2015



A környezeti hulladékterhelés csökkentése érdekében:

- használt eszközeinket lehetőség szerint a Társaságon belül hasznosítjuk, alkalmazotainknak vagy külső partnernek értékesítjük, bérbe/lízingbe adjuk, vagy térítés nélkül átadjuk (adományozás);
- egyre több telephelyünkön biztosítjuk a szelektív hulladékgyűjtés lehetőségét;
- szerződések és gyűjtőhelyek felülvizsgálatával, ellenőrzésekkel, kommunikációval javítjuk a hatékonyságot;
- 2015-ben megjelent a kábelhulladékok kezelésével kapcsolatos csoportszintű DT-szabályozás.

Veszélyes hulladék

A veszélyes hulladék mennyisége csoportszinten közel 15%-kal nőtt (ezen belül a technológiai veszélyes hulladéké jelentősen, közel 30%-kal), a változás itt is a hálózatfejlesztésekkel, karbantartásokkal függ össze (például akkumulátorok, hálózati elemek cseréje).

Papírhulladék

A papírhulladék mennyisége csoportszinten jelentősen mértékben, 41,16%-kal csökkent, részben a kisebb volumenű iratselejtezés, részben az 1.2 Erőforrás-felhasználás fejezetben ismertetett, a papírfelhasználás minimalizálására irányuló projekteknek köszönhetően.

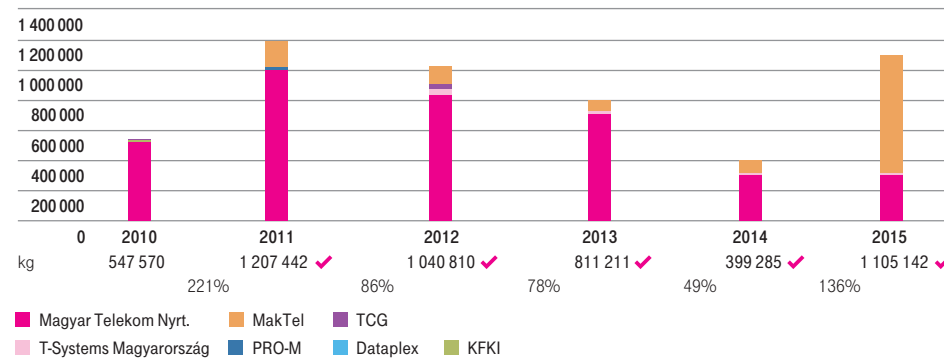
Egyéb hulladék

A Magyar Telekom Nyrt.-nél az egyéb hulladék mennyiségének csökkenése többet között a bontási hulladékok csökkenésére vezethető vissza.

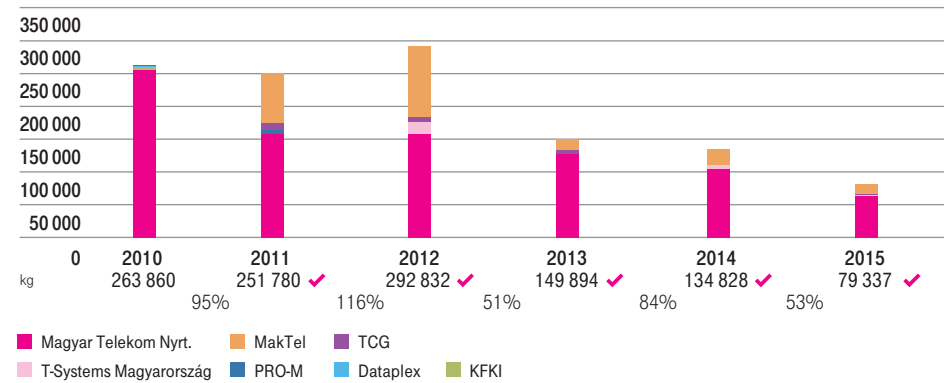
A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL KELETKEZETT HULLADÉKOK TÍPUSONKÉNT ÖSSZES MENNYISÉG ÉS HASZNOSÍTÁSI ARÁNYA 2010–2015

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Összes veszélyes hulladék [kg]	238 910	149 852	290 929	148 923	104 058	119 556
Összes újrahasznosított veszélyes hulladék [kg]	175 745	99 264	135 088	95 794	56 303	85 194
Technológiai hulladék [kg]	548 570	1 206 442	1 233 708	1 079 417	628 656	1 319 757
Újrahasznosított technológiai hulladék [kg]	547 570	1 207 442	1 040 810	811 211	399 285	1 105 142
Papírhulladék [kg]	263 860	251 780	292 832	149 894	134 828	79 337
Újrahasznosított papírhulladék [kg]	257 480	251 780	269 443	143 874	125 248	78 637
Kommunális hulladék [kg]	2 326 222	2 059 072	3 031 884	2 764 470	2 702 282	2 866 890
Újrahasznosított kommunális hulladék [kg]	-	-	7 000	2 916	1 140	-
Egyéb hulladék [kg]	134 848	149 960	343 274	241 550	356 145	249 877
Újrahasznosított egyéb hulladék [kg]	65 231	23 000	35 000	24 768	28 394	29 334
Összes hulladék [kg]	3 512 410	3 817 106	5 192 627	4 384 254	3 925 969	4 635 417
Összes újrahasznosított hulladék [kg]	1 046 026	1 581 486	1 487 341	1 078 563	610 370	1 298 307
Hasznosítási arány (%)	30%	41%	29%	25%	16%	28%

ÚJRAHASZNOSÍTÁSRA ÁTADOTT TECHNOLÓGIAI HULLADÉK MENNYISÉGE, MAGYAR TELEKOM CSOPORT



PAPÍRHULLADÉK MENNYISÉGE MAGYAR TELEKOM CSOPORT



A Magyar Telekom Nyrt. tevékenysége során keletkező hulladékok kezelési megoszlása jelentősen nem változott: közel 15% kerül újrahasznosításra. A kommunális hulladék esetében kötelezően a helyi közszolgáltatást kell igénybe venni, ezért csak becsült mennyiségi adat áll rendelkezésre; a hulladék túlnyomóan engedéllyel rendelkező lerakóban kerül elhelyezésre. A vállalat közvetlenül sem égetésre, sem komposztálásra nem ad át hulladékot. A hulladék 13%-a kerül egyéb kategóriába sorolható kezelésre; ebben az esetben a kezelő előkezelési – többek között válogatási – műveletet végez, a még hasznosítható részt kinyeri, ezzel a végső hasznosítási, illetve ártalmatlanítási műveletre készíti elő a 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 része. A beszerzési követelményeket a 3. Beszállítók című fejezetben részletesebben tárgyaljuk. A 2. Felelős szolgáltatás című fejezetben a fenntartható termékekről olvashatnak részletesebben.

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 a darabszámot tekintve több eszközt forgattunk vissza, de az új előfizetők száma sokkal jobban nőtt, így a visszaforgatási arány az előző évi szint 86%-ára csökkent.

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

- A termékdíjtörvény hatálya alá is tartozó elektronikai berendezéseknél a termék-díj megfizetését, az állami hasznosítási rendszert választották a cégek. A Magyar Telekom Nyrt. a gyártóként forgalomba hozott 283 897 kg elektromos és elektronikai berendezés után több mint 33 millió forint termékdíjat fizetett 2015-ben, 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. A közvetítő szervezet a 40%-os gyűjtési arány teljesítéséhez a vállalat nevében 1579 kg hulladékot gyűjtött és kezeltetett, 71%-os újrafeldolgozási hatékonysági mutatóval.

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

1.3.3 SZÁLLÍTÁS, LOGISZTIKA HATÁSAI

Jelenleg csak a belső szállításaink kibocsátásait tartjuk nyilván (KPI: futott km; gépjárművek üzemanyag-fogyasztása). A Magyar Telekom Nyrt. telephelyeit, partnerüzleteit, értékesítési csatornáit ellátó két nagy logisztikai partnerünk 2015-ben mintegy 2,35 millió kilométernyi utat tett meg szolgáltatásának teljesítéséért. A szállítási folyamatok környezeti terhelésének csökkentése érdekében továbbra is helyi (országon belüli) beszállítók igénybevételére törekszünk, továbbá az „Utazáscsökkentő megoldások” fejezetben ismertetett kerékpáros futárszolgálat igénybevételére.

1.3.4 LÉGKÖRI KIBOCSÁTÁS

Magyarországon a hazai jogszabályoknak megfelelően levegőterhelési díjat fizetünk. A Magyar Telekom Nyrt. pontforrásai által kibocsátott szennyező anyagok mennyisége után fizetett környezetterhelési díj mértéke 2015-ben 689 000 Ft (NOx: 5746 kg, SOx: 3 kg). A csökkenés a berendezések működési üzemidejének csökkenésével magyarázható.

1.4 KÖRNYEZETI CÉLOK, KÖLTSÉGEK ÉS MEGFELELÉS

Elektromosenergia- és földgázfelhasználás terén jelentős, több mint 12%-os, illetve 40%-os csökkenést értünk el csoportszinten, ami jóval meghaladja a 2015-re kitűzött célértéket. Mindez az energiacsökkentő, valamint rekonstrukciós megoldások bevezetésének hatása.

A fűtő- és dízelolaj-felhasználás a bázisévhez képest 61%-kal csökkent. A távfűtés terén bekövetkezett 23%-os csökkenéssel is túl léptük a kitűzött öt éves stratégiai célt.

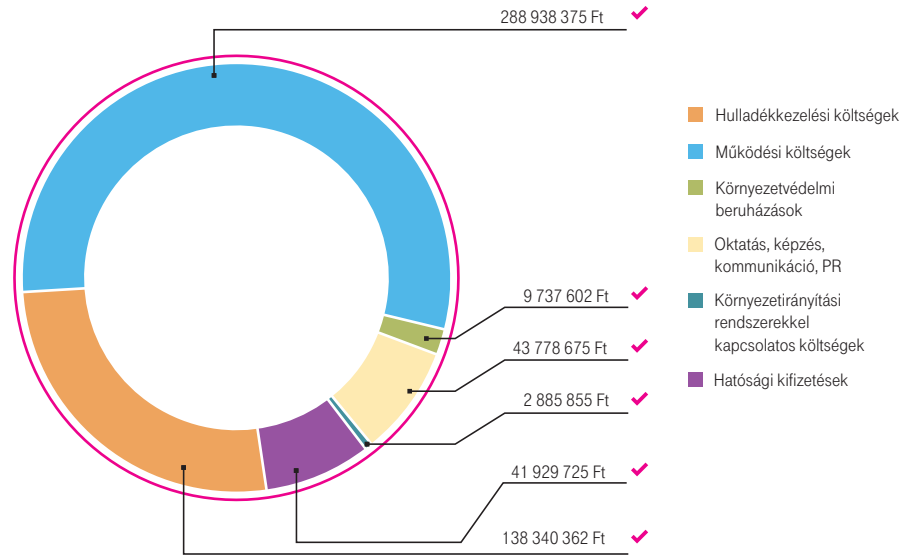
A papírfelhasználás csoportszinten a 2010. évi 2474 tonnáról 1208 tonnára csökkent, míg a Crnogorski Telekom is bőven a vállalt 10% felett teljesített (több mint 50%-os csökkenés). Míg a papírfelhasználás csökkentése területén elértük a kitűzött célunkat, addig azt nem sikerült elérni, hogy az újrapapír használata az összes irodai papírmennyiség 25%-át tegye ki.

Az energiahatékonysági mutató ugyan nagyon szépen javult a stratégiai időszak alatt, de – bár megközelítettük – végül nem értük el a kitűzött 48 Gbit/kWh értéket.

Az üzemanyag-fogyasztás csökkentése sem sikerült a kívánt mértékben: a teljes üzemanyag-fogyasztás 3,5%-kal csökkent a bázisévhez képest.

TÉNYEZŐ	CÉL CSOPORTSZINTEN 2011–2015	TELJESÜLÉS 2015 (BÁZISÉV 2010)
Elektromosenergia-felhasználás	-5%	teljesült
Földgázfelhasználás	-5%	teljesült
Fűtésienergia-felhasználás	-5%	teljesült
Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása		
gázolaj	-5%	nem teljesült
benzin	-5%	nem teljesült
Energiahatékonysági mutató	48 Gbit/kWh	nem teljesült
Papírfelhasználás	-30%	teljesült
Irodai papír/újrahasznosított papír aránya	25%	nem teljesült

KÖRNYEZETVÉDELMI KÖLTSÉGEK 2015-BEN MAGYAR TELEKOM CSOPORT



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

A Magyar Telekom Nyrt.-hez 2015-ben négy kivizsgálást igénylő – még az adott évben

sikeresen lezárt – környezetvédelmi megkeresés érkezett: 3 elektromágneses terekkel és 1 veszélyesanyag-kezeléssel kapcsolatos kérdés. A megkeresésekhez kapcsolódóan elmarasztalás nem történt, a kibocsátási szintek határérték alattiak voltak, a 2014. évről szóló jelentésben említett, akkor még le nem zárult zajvédelmi kérdés esetében is ([2014. évi Fenntarthatósági jelentés](#), 166. o.).

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: egy esetben áttevezéssel sikerült megoldani a problémát, két esetben a tervezett kivitelezési helyszínen Társaságunk elállt a beruházástól.

A T-Systems Magyarország Zrt.-hez 2015-ben nem érkezett kivizsgálást igénylő környezetvédelmi megkeresés.



2.

FELELŐS SZOLGÁLTATÁS

2.1	Digitális felzárkóztatás	25
2.2	ICT a fenntarthatóságért.....	27
2.3	Innováció a fenntarthatóságért.....	28
2.4	A gyermekek védelme a digitális világban.....	29

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 átformálódása pedig fontossá teszi az új technológiák, lehetőségek megismerését.

Fogyatékossgal élők támogatása

A Magyar Telekom célul tűzte ki, hogy komplex szolgáltatást dolgozzon ki a fogyatékossgal élők számára. Az érdekszervezetekkel egyeztetve alakítottuk ki a hello holnap! díjcsomagokat, melyek elérhetőek hallás-, látás- és mozgássérültek számára, kártás és előfizetéses díjcsomagok formájában (az értelmi fogyatékossgal és autizmussal élők számára csak kártás formában).

Internettel az Egyenlő Esélyekért (Egálnet) program

2006 végén közösségi portált hoztunk létre, melynek célja a különböző hátrányos helyzetű csoportokkal foglalkozó szervezetek hatékony

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

működésének támogatása az internet adta lehetőségek kihasználásával. Az Egálnet olyan közösségi oldal, ahol a regisztrált szervezetek lehetőséget kapnak arra, hogy egy egyszerű program használatával saját honlapot készítsenek, valamint kapcsolatot teremthetnek és tarthatnak fenn egymással – mindezt természetesen díjmentesen. A program célcsoportja a szociális hátránnyal vagy fogyatékossgal élő emberek közösségeinek érdekeit képviselő, támogató civil szervezetek, munkanélküli fiatalokat, iskolákat, pályakezdőket segítő csoportok, kisebbségi közösségek, valamint egyéb társadalmi problémák megoldását célzó alapítványok, egyesületek.

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

A programhoz 2010 végéig összesen több mint 200 szervezet csatlakozott (regisztrált). 2011-ben végignéztük, hogy mely szervezetek

használják aktívan az oldalt, és azon szervezetek esetében töröltük a honlapot, ahol már nem használták azt (megszűnt a szervezet, más honlapot használnak, nincs ideje foglalkozni a honlappal). Így 2014 végére 50 oldal maradt bent a programban, számukra viszont a napi működésük során nyújt segítséget az Egálnet.

2015. év végére felismertük a tényt, hogy az Egálnet oldal már nem felel meg a modern kor kihívásainak, így az oldal működését felfüggesztettük. A használókat tájékoztatva, segítségünkkel ki tudták alakítani saját Facebook-oldalukat, vagy a Webkönnyen szolgáltatásunkkal továbbra is ingyenesen tudtak megjelenni az interneten.

Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása

A kistélepléseken 2004 óta futó Digitális Híd Program lényege, hogy a digitális felzárkózás elősegítése érdekében önkéntes telekomos munkatársak megmutatják az ott élők számára, mire használható az internet, hogyan tudja közelebb hozni a földrajzilag messze élő embereket, és mennyit tud segíteni a hétköznapi problémáinak megoldásában, legyen szó akár a biztonságos online fizetésről, akár a

személyes adatok védelméről.

Március 21-én a hidászok és önkéntesek Kótaj és Buj településeken rendezték meg a Digitális Híd Festet, ahol az előadások és a személyes digitális oktatás mellett a vállalkozó kedvűek a Digitális Híd Fest tehetségkutatóján be is mutathozhattak. Több korosztály és rengeteg műfaj képviseltette magát, volt modern és néptánc, ének, zene, próza. A két helyszínen közel 150 érdeklődő látogatott el a rendezvényre.

Életre kelt kifestők, virtuális mesék, detektívesdi a neten – többek között ezeket kínálta nyáron a Digitális Híd keretében megrendezésre került



Digitális Híd

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

Digitális Napközi, amelyet a Telekom lelkes önkéntesei szerveztek kisiskolások számára Debrecenben, a Bolyai Általános Iskolában.

A gyerekek Spongyabob-képek vagy Halász Judit Micimackó-dala után kutatva a neten észrevétlenül sajátították el a biztonságos netezés szabályait.

November első szombatján a 200. településhez ért a Digitális Híd rendezvénysorozat. A jubileumi napon Mikepércsen és Kabán ismét önkéntes munkatársak oktatták az internet használatára a települések lakosait.

Videók, képek és további információ a Digitális Híd programról:
http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthato-sag/tarsadalom/digitalis_hid

www.facebook.com/DigitalisHid

Telekom Okosdigitális program

Célunk, hogy a következő nemzedék ne csupán használja az internetet, de okosan és tudatosan éljen is a digitális világ lehetőségeivel. Szeretnénk, ha a digitális világra vonatkozó kérdéseikkel a gyerekek környezetükhöz is fordulhatnának, ezért állítottunk össze előadásokat a szülőknél, a pedagógusoknál és az idősebb korosztálynál is. Így született meg a Telekom Okosdigitális Program, melynek keretében hozzájárulunk Magyarország digitális érettségének, írástudásának fejlesztéséhez.

2015-ben a Magyar Telekom saját beruházásai keretében 464 ezerrel növelte azon háztartások számát, ahol elérhetővé vált a szélessávú internetszolgáltatás. Ezzel párhuzamosan – az egyes települések igényeire szabva – a vállalat számos oktatási programot biztosított a lakosok számára:

- Telekom Okosdigitális Program kisiskolásoknak: A Magyar Telekom önkéntesei a tudatos, biztonságos és etikus mobil- és internethasználatról tartanak előadást egy-egy iskolai óra keretében.
- Telekom Okosdigitális Program középiskolásoknak: A nagyobb diákoknak szóló órákon az önkéntesek a személyes márka tudatos kialakításának kapcsán beszélnek az internet okos és biztonságos használatáról.
- Telekom Okosdigitális Program szülőknél: Megtanítjuk a szülőket arra, hogyan tudnak odafigyelni gyerekeikre a digitális térben is. Az alapvető internetbiztonsági tudnivalók mellett szó esik a cyberbullyingről is.
- Telekom Okosdigitális Program pedagógusoknak: A 2x45 perces oktatásokon átadjuk azt a tudást, amire a pedagógusoknak szükségük lehet ahhoz, hogy az online térben is partnerei lehessenek a diákoknak.
- Telekom Okosdigitális Program a községekben/Digitális Híd Fest: Elmegyünk községekbe is, hogy megmutassuk, milyen lehetőségeket jelent az internet. Ezzel szeretnénk elérni azt, hogy a meglévő digitális különbségek csökkenjenek, majd megszűnjenek. A Digitális Híd Fest során az önkéntes szakértőinkkel való beszélgetést tehetségkutató egészíti ki, amit mások online követhetnek.
- Telekom Okosdigitális Program kezdőknek – intenzív kurzus: öt előadásból álló sorozat, amelynek keretében a résztvevők a mindennapi használathoz szükséges alapoktól indulva a kurzus végére eljutnak az online ügyintézésig, vásárlásig.
- Telekom Okosdigitális Program kezdőknek – alapok: az oktatások nem irányítottan zajlanak, az érdeklődők által feltett kérdésekre, problémákra adnak válaszokat, illetve nyújtanak megoldást az internet segítségével önkéntes kollégáink.

HELLO HOLNAP! DÍJCSOMAGOK

Felismertük a tényt, hogy a telekommunikációs szolgáltatások elérése és használata megkönnyíti a fogyatékossgal élők életét, könnyebben hozzáférhetővé válhatnak számukra a hétköznapi elektronikus megoldások, elérhetővé válik környezetük. Ezért a Magyar Telekom elsőként nyújt komplex szolgáltatást Magyarországon a fogyatékossgal élőknek. A hello holnap! díjcsomagok igénybevételehez csupán az érintett érdekvédelmi szervezetek (MEOSZ, SINOSZ, MVGYOSZ, ÉFOÉSZ) tagsági kártyájával kell rendelkezni. A versenyképes árakkal, saját díjcsomagjainknál is kedvezőbb tarifával nyújtott

szolgáltatás elérhető havi díjas és feltöltőkártyás konstrukcióban. A hello holnap! Hang és Adat 100 órányi beszélgetést, a hello holnap! SMS és Adat 1000 db sms-t tartalmaz. Mindkét csomaghoz tartozik 1 GB-nyi internetelérés, illetve a videotelefonálás is kedvezményes árá. Az érintett érdekvédelmi szervezetekkel közösen kialakított csomag 2013. november 1. óta elérhető. 2014-től az Autisták Országos Szövetsége tagjai számára is választható a díjcsomag. 2015-ben újabb egyeztetés kezdődött az érdekvédelmi szervezetekkel, és 2016-ban egy teljesen megújult ajánlattal állunk elő, amely olcsóbb és több szolgáltatást tartalmaz. Újításként a jogosultak már két előfizetést választhatnak, így egy családtagjuk vagy segítőjük is élhet a kedvezményrel.



Digitális Híd

■ Okosdigitális Program a Telekom-üzletekben: Az üzletekben a Mobiltudásaink segítenek az érdeklődőknek a technikai megoldások, szolgáltatások részleteiben elmélyülni.

■ Okosdigitális Program az otthonokban: Szélessávú internet vásárlása esetén kollégáink kérésre házhoz mennek, hogy elmondják, hogyan és mire lehet és érdemes használni az internetet.

Emellett 2014-ben létrehoztuk a Gondolatbörze internetes felületet, ahol – megfelelő moderálás mellett – a Magyar Telekom ügyfelei, illetve érdeklődők vitathatják meg tapasztalataikat, gondolataikat a vállalat szolgáltatásaival, illetve egyéb, a digitális világhoz kapcsolódó témákkal kapcsolatban.

<http://okosdigitalis.hu/>

Telekom Fórum

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

<https://kozosseleg.telekom.hu/>

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.



BARABÁS LÁSZLÓ
MOBILTUDÓS

2014 novembere óta vagyok a Mobiltudós csapat tagja, és őszintén szólva nem tudnék jobb állást elképzelni a főiskola mellé. Jómagam a kecskeméti Telekom-üzletben dolgozom, ügyfelekkel foglalkozom, leginkább a technikai segítségnyújtás a szakterületem.

Az első munkanapomon megszeppenve járkáltam az üzlettérben, odamentem az első ügyfélhez, és bemutatkoztam. Megnyugvásomra már neki is tudtam segíteni: éppen készülékvásárlás előtt állt, és nem tudott dönteni két okostelefon között. Átbeszéltük, megszületett a döntés, közben az ügyfél sorra is került, az ügyintézővel történő interakció közben pedig be is üzemeltem a készüléket és átmásoltam a névjegyzékét, majd megmutattam a készülék főbb érdekességeit. Végül ügyfelünk megköszönte a segítséget, elégedetten távozott az üzletből. Ennek több mint másfél éve,

azóta már az a jellemző, hogy az ügyfelek jönnek oda hozzám, és kéri a segítségemet. Mobiltudósként a legnagyobb élmény, amikor látom az elégedettséget a szemükben, hogy „Hű! Ez igen!”

Az üzleti munka mellett a Mobiltudós blog szerkesztője is vagyok, ez a Mobiltudós program „online lába”. Cikkeinkben ismertetjük a legújabb készülékeket és tartozékokat, bemutatjuk a legérdekesebb applikációkat és startupokat. Emellett idén első alkalommal tudósíthattam a Barcelonában megrendezésre került Mobile World Congress mobil- és technológiai világkongresszusról. Jó volt látni, hogy milyen sokan olvasták a cikkeket Facebookon és hírlevélben is! Nagyon örülök, hogy a Mobiltudósok között tudhatom magam, remek a program, remek a csapat és – mint hamarosan friss diplomásnak – ez remek kezdet a munkaerőpiacon!

gyerekek nyitottabbá váljanak korunk egyik legfontosabb hivatására. A program 2016-ban szélesebb körben válik elérhetővé az érdeklődők számára.

Partnerség a digitális Magyarorszáért

2014-ben partnerségi együttműködési megállapodást kötött Magyarország digitális fejlesztése érdekében a kormány és a Deutsche Telekom Csoporthoz tartozó Magyar Telekom. A 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 (Digitális Híd, Telekom Okosdigitális Program).

Ennek eredményeként Magyarország idő előtt teljesítheti az Európai Unió Digitális Menetrendjében 2020-ra kitűzött célokat, és mintaként szolgálhat a többi tagállam számára.

A Magyar Telekom elkötelezett az innováció iránt, és folyamatosan fejleszti új, csúcstechnológias szolgáltatásait. A nagy sebességű szélessávú internethálózat teljes körű kiépítése mellett a tervek között szerepel számos olyan fejlesztés, amely 2018-ra a világ élvonalába emelheti a hazai digitális infrastruktúrát és az arra épülő szolgáltatásokat. A Magyar Telekom Csoport tagjaként a nagyvállalati és államigazgatási ügyfeleket kiszolgáló T-Systems Magyarország aktívan hozzájárul a digitális gazdaság megerősítéséhez és a nemzetgazdaság versenyképességét növelni tudó infokommunikációs célokra fordított uniós források legmagasabb szintű hasznosulásához.

A terveknek része az otthonok és települések biztonságának javítása intelligens, felhasználóbarát megoldásokkal; a lakosság és a vállalkozások energiaszükségletének egyszerű kontrollját lehetővé tevő eszközök biztosítása; kényelmes és biztonságos mobilfizetési megoldások bevezetése; a közigazgatás

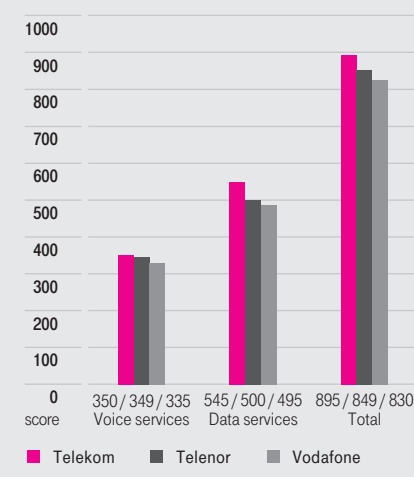


A MAGYAR TELEKOMÉ A LEGJOBB MOBILHÁLÓZAT

Júniusban zárult a DT-csoport országainak átfogó mobilhálózati tesztelése, az iparági szabvánnyá váló P3-teszt. A vizsgálatok célja, hogy ügyfélszemszögből felmérjék a DT-leányvállalatok és a versenytársaik mobilhálózatainak minőségét, például a le- és feltöltési sebességet, a hívássikerességet vagy a beszédminőséget. Ebben a tesztben 2015-ben a legjobb eredményt – a maximális 1000 pontból 895 pontot – a Magyar Telekom érte el, amit a P3 a „Best in Test” tanúsítvánnyal jutalmazott.

A Magyar Telekom évek óta nagy hangsúlyt helyez a jobb ügyfélművelés érdekében a minőségi mobilszolgáltatás nyújtására. A sikerhez hozzájárult, hogy a tavasszal lezárult 4 éves hálózatmodernizációs projekt keretében megújítottuk teljes mobilhálózatunkat. Az új berendezések telepítése környezettudatosabb energiafelhasználást eredményezett.

P3-EREDMÉNYEK MAGYARORSZÁGON



segítségével az IT-infrastruktúrától egészen az alkalmazásoldali megoldásokig.

A nagy sebességű szélessávú internethez való hozzáférés fontos, de önmagában korántsem elégséges feltétele a digitális esélyegyenlőség megteremtésének, amely a partnerségi megállapodás egyik általános célja. A hazai internetezők javarészt ma még alapvető szolgáltatásokat használnak leginkább, sokan tartózkodnak az online vásárlástól, az elektronikus tranzakcióktól és más korszerű, de kevésbé ismert szolgáltatásoktól. A Magyar Telekom kulcsfontosságúnak tartja a fogyasztói tudatosság erősítését, és együttműködik partnereivel annak érdekében, hogy a korszerű szolgáltatásokat használók aránya Magyarországon elérje, majd meghaladja az uniós átlagot. Ezen túlmenően a Magyar Telekom úttörő szerepet játszik a digitális írástudás előmozdításában.

Együttműködési megállapodást kötött a Magyar Telekom a Telenor Magyarországgal a 4G-hálózatok közös üzemeltetésére és fejlesztésére a 800 MHz-es frekvenciatar-



A digitális Magyarorszáért kötött stratégiai partnerség célja, hogy 2018-ra minden háztartásba eljusson a nagy sebességű szélessávú internet.

SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

Éves rendelkezésre állás (%)	2011	2012	2013	2014	2015
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,93/99,82	99,95	99,94	99,94	99,91
SatTV	99,87	99,86	99,94	99,948	99,924
IPTV	99,99	99,82	99,86	99,83	99,875
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,92/99,95/99,78	99,93	99,89	99,89	99,89
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,64/99,29	99,40/99,55	99,40/99,57/99,67	99,66	99,67
Telefon/VoIP/VoCa	99,95/99,96/99,92	99,95/99,93/99,84	99,93/99,90/99,87	99,94	99,94
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,94/99,89	99,93/99,88	99,91/99,88/99,84	99,907	99,914

mányban, ami a fővárost kivéve Magyarországon teljes területét érinti. A megállapodással cégünk korábban biztosíthatja a 4G-mobilinternet-szolgáltatás lefedettségét a vidéken élő ügyfelek részére, ezzel is növelve az ügyfélményt. Az együttműködés kétszer nagyobb kínált sebességű mobilinternet-szolgáltatást tesz lehetővé a megosztott 20 MHz-es frekvenciablokkok felhasználásával a jelenlegi, a két szolgáltatónál külön-külön rendelkezésre álló 10 MHz-es LTE800-hálózathoz képest. Így a vidéki ügyfelek hasonló minőséget élvezhetnek, mint a nagyobb településeken élők. A frekvenciatenderen tett vállalásainkat a megállapodás révén gyorsabban, gazdaságosabban és az ország szinte teljes területén kínált dupla sáv szélességgel tudjuk megvalósítani, egymás kapacitásait is jobban kihasználva és az ügyfeleink szolgáltatása állítva. Az együttműködésnek köszönhetően 2015 végére a korábban bejelentett 93% helyett 97%-ra tudtuk növelni országos lakossági 4G-lefedettségünket.

A **Makedonski Telekom** a digitális szakadék lezárására irányuló kezdeményezések a következők:

- A háztartások 98%-át fedjük le vezetékes hálózattal Macedóniában. A lefedettség nélküli vidéki területek hangszolgáltatási igényeinek ellátásakor figyelembe vesszük az FGSM-megoldások megvalósíthatóságát.
- Az ADSL-berendezéseinkkel Macedónia teljes területén tudunk szélessávú szolgáltatást nyújtani, így a háztartások 92,8%-át

érjük el 3 Mbps-ot meghaladó sebességgel. 2016-tól kezdődően egyedi/LTE-vel kombinált VDSL-berendezéseket telepítünk, melyek az eddiginél nagyobb szélessávú-internet-sebességet biztosítanak a jelenleg lassú internettel lefedett háztartások számára.

- Folyamatos a jelenlegi optikai hálózat bővítése, amely >40 Mbps sebességet biztosít.
- A mobil-BB-hozzáférés a 3G-hálózaton keresztül 99%, míg a 4G-hálózati lefedettség a lakosság 70%-a számára elérhető.
- A vidéki szélessávú hozzáférést tovább fogja javítani az UMTS 900 és az LTE 800 MHz megvalósítása.

A **Crnogorski Telekom**nál a legkorszerűbb technológián alapuló szolgáltatások és termékek kínálatával a vállalat továbbra is lehetővé teszi a montenegrói állampolgárok többségének, hogy az internet a mindennapjaik részévé váljon. A „Connect the Unconnected” elnevezésű kezdeményezés keretében – a

vállalat Fenntarthatósági stratégiája részeként – a Telekom továbbra is ingyenes szolgáltatást nyújtott 2015-ben egyes kiválasztott kedvezményezetteknek. Az adomány kedvezményezettjei az óvodák, általános iskolák és középiskolák közül, illetve a hátrányos helyzetű embereket támogató egyesületek és szervezetek köréből kerültek ki. A Crnogorski Telekom immár kilencedik éve biztosít ingyenes DSL-internet-hozzáférést az ország minden általános és középiskolájának.

2.2 ICT A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

2011-ben a fenntarthatósági koordinációs folyamat szabályozásába beépült a termékek fenntarthatósági értékelése; meghatároztuk a folyamat szereplőit, feladataikat és azok egymásra épülését; majd 2012-ben a forgalmazott készülékek fenntarthatósági szempontok szerinti vizsgálatát is a szabályozás részévé tettük annak érdekében, hogy azok megjeleníthetők legyenek az ügyfeleink

A fenntarthatóság felé mutatónak értékelt termékekből és szolgáltatásokból származó bevételünk évről évre növekedett, míg 2011-ben 13%, addig 2015-re ez az arány 21%-ra növekedett a teljes bevételhez képest. A fenntarthatósági bevételeink 16%-a készülékeladásból, 84%-a szolgáltatásokból származott.

- számára, megfelelve mindezzel az érvényes Fenntarthatósági stratégiának. Megtörtént a folyamat szereplőinek ismételt azonosítása az új szervezeti rendben, napi kapcsolattartást építve ki velük a kitűzött célok megvalósítása érdekében. 2014-ben felülvizsgáltuk termékeinket és szolgáltatásainkat. E folyamat során a megszüntetett termékek kikerültek, az újonnan bevezetett termékek – értékelés után – bekerültek a fenntarthatóság felé mutató termékek és szolgáltatások adatbázisába. Az értékelést kiterjesztettük a T-Systems termékeire és szolgáltatásaira is.
- <http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek>
- <http://www.t-systems.hu/portfolio>
- 2015-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 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 információhoz való hozzáféréshez, az esélyegyenlőséghez, az egyéni fejlődéshez?
 - Gazdasági pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá a fenntartható fogyasztáshoz, versenyképességhez, a mindenkori szükségletekhez?
 - Környezeti pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá az erőforrások megőrzéséhez, a környezetterhelés csökkentéséhez a klímavédelemhez?

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, és kedvező-e az ügyfél számára.

A vizsgálati módszerről részletesebben a **2009-es Fenntarthatósági jelentésből** tájékozódhatnak.

A fenntartható ICT célja a **Crnogorski Telekomnál** is az információ- és távközlési technológiák és szolgáltatások felelős beszerzésének, bevezetésének, használatának, illetve kivezetésének támogatása a források hatékonyabb felhasználása, a hatékonyság és termelékenység növelése, valamint az üzleti működés környezeti hatásának csökkentése érdekében. Mindez magában foglalja az információ- és távközlési technológia hatékony felhasználását, illetve az ICT-iparban alkalmazott környezetvédelmi szabványok használatát a fenntarthatóság előmozdítása érdekében.

Ennek keretében folyamatosan fejlesztjük az ICT-berendezések és fogyóeszközök beszerzésével, bevezetésével és megsemmisítésével foglalkozó munkavállalóink vonatkozó képességeit és tudását.

Ezen tevékenységek körébe tartozik:

- az energiafelhasználás hatékonyságának menedzselése (például VDI használata hagyományos PC-k helyett),
- energiamegtakarítás (a hagyományos égők helyett LED-világítás) az okos városokban, otthonokban és irodákban,
- az adatközponti végberendezések számának csökkentése a szerverek konszolidációján és virtualizációján keresztül,
- kevesebb felesleges hardver használata,
- a vezeték nélküli hálózatok alkalmazása a rugalmasabb munkakörnyezet kialakítása és a kábelezési, illetve áramellátási igények mérséklése céljából,
- az energiaigényes katódsugárcsöves (CRT) monitorok lecserélése energiahatékony LED-monitorokra,
- intelligens energiagazdálkodás az épületekben.

A **Makedonski Telekom** stratégiai prioritásai közé tartozik a fenntarthatóság biztosítása a portfólió termékeire, valamint a rendszer-integrációs tevékenységre és projektekre vonatkozóan. A legjobb technológiát képviselő hálózat biztosítása mellett törekszünk arra, hogy termékeink megfeleljenek a környezeti fenntarthatóság követelményének. Az ICT-termékinálatunkat költséghatékony megoldásokkal tervezzük, ezzel lehetőséget biztosítva az üzleti közösség számára, hogy az adat-központ és a menedzselt felhőszolgáltatások használatával csökkentsék a napi működés költségét. Az ICT-terület továbbá lehetőséget biztosít a helyi piaci szereplők számára, hogy hálózatunk, értékesítési csapatunk és központi infrastruktúránk használatával csökkentsék infrastrukturális beruházásaikat, és ügyfeleiket egyetlen platformról szolgálják ki, ezzel takarékoskodva az energiával és a környezeti erőforrásokkal, és hozzájárulva a helyi gazdaság növekedéséhez. A műszaki rendszerek integrációjának tervezése és koncepcionális kidolgozása közben három fő szempontból biztosítjuk a fenntarthatóság megvalósítását:

- környezetvédelmi,
- gazdasági és
- társadalmi szempontból.

Hálózatunk jobb kihasználásával és fenntartható felhőszolgáltatások használatával fenntarthatóvá tesszük az ICT üzleti tevékenységet.

2.3 INNOVÁCIÓ A FENNTART-HATÓSÁGÉRT

Kutatás és fejlesztés

Pályázati projekt

2015-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 2015-ben továbbfejlesztettünk több, az „Infokommunikációs K+F+I ernyőprojektek megvalósítása a Magyar Telekomnál”

című pályázati projekt keretében elkészült prototípust. Ilyen volt például a „NFC-alapú jegyvásárlás és információszerzés a közlekedésben” című téma vagy a „Hiteles, anonim szavazás és véleménynyilvánítás otthonról (e-szavazás)” című téma, melyeknek koncepciótesztjeit Szolnokon, a T-City keretében folytattuk le 2015-ben.

Saját kockázatra megvalósított kutatás-fejlesztés

2015-ben megkezdtük több kisebb, önálló K+F-téma megvalósítását, ami olyan kulcsprojektekhez járult hozzá, mint például a Big Data vagy a dróntechnológia.

Big Data tárgykörben kutatásokat végeztünk a Magyar Telekomnál előálló adatok anonimizált módon való felhasználhatóságáról olyan össztársadalmi érdekek mentén, mint a katasztrófavédelem vagy a járványügy.

Dróntechnológiai kutatásaink során alkalmazott kutatás keretében vizsgáltuk az új technológia alkalmazhatóságát az agrárium és a térinformatika vonatkozásában.

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 kiaknázza a belső és külső tudásbázis szinergiahatását, és

partnerségre törekszik jól ismert innovációs központokkal, felsőoktatási intézményekkel, szövetségekkel. Fő partnereink neves magyar egyetemek, kutatóintézetek, úgymint a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, a Budapesti Corvinus Egyetem, a Szegedi Tudományegyetem, a Debreceni Egyetem és a Magyar Tudományos Akadémia, de aktív tagjai vagyunk a Magyar Innovációs Szövetségnek is.

TeleBike

2015-ben immár harmadik üzemeltetési évét zárta a TeleBike, a Magyar Telekom munkatársi kerékpárkölcsonzó rendszere.

Az egységes arculatú, jól felismerhető állomásokon a vállalat dolgozói ingyenesen vehetnek kölcsön biciklit, így munkaidőben gyorsabban és a legkisebb környezeti terheléssel juthatnak el egyik megbeszélésükről a másikra a cég budapesti irodaházai között

A TeleBike-rendszer 2015-ben 53 kerékpárral működött, közülük kísérleti jelleggel 6 kerékpár elektromos rásegítést kapott (PEDELEC). A kerékpárokkal a Magyar Telekom, illetve a T-Systems Magyarország hat telephelye között közlekedhetnek a dolgozók.

A Magyar Telekom ezzel a példaértékű kezdeményezéssel fejezte ki elköteleződését a fenntartható fejlődés és az innovatív megoldá-

sok iránt. A TeleBike ugyan nem egy profitorientált projekt, ám a fejlesztéssel nem csupán dolgozóink számára teremtettünk kényelmi szolgáltatást, de környezetünk értékeit is szem előtt tartottuk, ezzel támogatva a fenntartható fejlődést.

A TeleBike-nak köszönhetően a Magyar Telekom 2015-ben is büszkén viselhette a Kerékpárosbarát Munkahely címet.

MobilTárca

A MobilTárca szolgáltatást – 2014. novemberi bevezetését követően – 2015-ben kommunikációs kampányokkal népszerűsítette a Telekom. Az androidos okostelefonon elérhető alkalmazás révén a bankkártyánkat a mobilunkba költöztethetjük, amellyel nemcsak az 50 ezer magyarországi érintéses fizetést elfogadó banki terminálnál fizethetünk, de 2015-ben már a mobilunkat használhattuk fizetésre a hazai készpénzmentes fesztiválokon is. A fesztiválokon történő MobilTárca-használatot a Telekom első interaktív online reklámfilmsorozata népszerűsítette.

A bankkártya mellett virtuális módon a MobilTárcában tárolhatjuk a legnépszerűbb hazai pontgyűjtő program hűségkártyáját is. A virtuális hűségkártyával nemcsak a pontgyűjtés, de a beváltás is egy érintéssel történik. A 2015 novemberében meghirdetett „duplapont napon” minden virtuális kártyahasználó dupla értéken

A vállalat és Szolnok városa közötti együttműködés hosszú távú innovációs program, amelynek fókuszában a digitális írástudás terjesztése, a közlekedés, a biztonság, a turizmus és az energiahatékonyság fejlesztése áll.

válthatta be az addig összegyűjtött pontjait.

A szolgáltatásnak köszönhetően már koncert- és színházjegyeinket is eltárolhatjuk a MobilTárca alkalmazásban, hogy a rendezvényre történő belépés is papírmentes és kényelmes legyen.

Célul tűztük ki, hogy a jelenleg fejlesztés alatt álló új szolgáltatásainkkal, valamint a belépési korlátok csökkentésével még több felhasználó számára biztosíthassuk a plastikkártya- és papírmentes vásárlási élményt.

T-CITY, A JÖVŐ VÁROSA

Szolnokon 2009 májusa óta zajlik a T-City projekt. A város megközelítőleg 78 000 lakója élvezheti a T-City-s fejlesztések által kínált lehetőségeket, tapasztalhatja meg a legkorszerűbb infokommunikációs technológiák életminőség-javító hatását, és ismerkedhet meg a Magyar Telekom közösségi szolgáltatásaival.

2015 során a következő szolgáltatások, tesztek folytatódtak, illetve kerültek bevezetésre a városban:

Városkártya – Intelligens Közösségi Kártya

A T-City program keretében 2011 májusában jelent meg a Szolnok Városkártya, melynek segítségével a város lakói innovatív szolgáltatásokat és kedvezményeket vehetnek igénybe. A rendszer elindításában és működtetésében Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzata, a Magyar Telekom, a Jászkun Volán Zrt. és a NetLock Kft. (a CityPass rendszert kifejlesztő konzorcium vezetője) vett részt.

2015-ben a Szolnok Városkártya megoldást tovább üzemeltettük, ami magában foglalta a korábban kifejlesztett modulok teszt jellegű működtetését:

- Sulikártya
- Városkártya
- Biztonságos Szórakozóhely
- eSzavazás

Fentiekén túl 2015-ben tovább zajlottak az N-Ticketing modul tesztjei, amelynek keretében a jegyfizetés a megállóba kihelyezett TAG-ek segítségével már kilométer-alapú, valós igénybevétel alapján történik.

2015-ben 10 szolnoki buszon továbbra is működött a PayPass-kártyával való utazás: buszjegy helyett elegendő a bankkártyát csupán hozzáérinteni az arra alkalmas terminálhoz, amely ezt követően leemeli az utazás összegét a kártyáról, az ellenőrök pedig ellenőrizni tudják, hogy az adott bankkártyával ténylegesen megtörtént-e a jegyvásárlás.

A Magyar Telekom és Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzata közötti együttműködés keretében megvalósuló T-City projekt által a lakosok megismerkedhetnek a legkorszerűbb és leginnovatívabb infokommunikációs technikákkal, melyek használata nem csupán jelentősen megkönnyíti az életüket, de hozzájárul ahhoz is, hogy egy fenntarthatóbb és tudatosabb életmódot alakítsanak ki maguknak.



Városőrző

A fejlesztés keretében telepítésre került eNOTO egy olyan kipróbált, a település be- és kivezető közútjait monitorozó berendezés, amely kiemelt szerepet kaphat a települések közbiztonsági helyzetének, a lakosság biztonságérzetének javításában. Az eNOTO üzembe helyezése gyorsan elvégezhető, kezelése nem igényel komoly műszaki ismereteket, külön személyzetet. A berendezést különösen eredményesen használhatják a közbiztonságért felelős országos és helyi hatóságok vagy a felhatalmazásukkal működtetett civil szervezetek. 2015-ben sor került Szolnok valamennyi jelentős szolnoki be- és kivezető útjának lefedésére.

„Alakítsd a Jövő Városát!”

2012-ben kiírtuk az „Alakítsd a Jövő Városát!” pályázatot. Ennek során kiválasztottunk 20 családot, akiket bevonunk a Magyar Telekom innovációs folyamataiba. A projekt eredményeképpen ezek a háztartások elsőként kaphatják meg a Magyar Telekom legújabb, akár még fejlesztés alatt levő szolgáltatásait, termékeit, és kipróbálhatják azokat. Mindezekkel kapcsolatos véleményüket figyelembe vesszük a termékfejlesztés során. A program azért különösen fontos a Magyar Telekom számára, mert rendkívül nagy szerepet kap/kaphat a digitális kompetenciafejlesztésben. 2015-ben a családok több tesztben is részt vettek, így többek elsőként próbálhatták ki a MobilTárcát, de tesztelték a Városkártya Községi Közlekedés modulját és a TV GO szolgáltatást, néhányuk otthonában pedig telepítésre került az Okos Otthon szolgáltatás is.

ICT-tudatosító kezdeményezések

A Magyar Telekom elkötelezett híve a digitális szakadék csökkentésének. Ennek jegyében a lakosság által ingyenesen látogatható, immár hagyománnyá váló programsorozatot is szervezett a szolnokiaknak. A T-City Kids szakkörsorozat közelebb hozza az általános iskolásokhoz a mobiltelefonok és az internet világának újdonságait, valamint megismerteti őket az internetbiztonsághoz kapcsolódó legfontosabb fogalmakkal.



VARGA JUDIT
KIBU

A Magyar Telekom innovációs laborja, a Kitchen Budapest a 2007-es alapítása óta inspirálja a lokális technológiai fejlesztéseket friss, egyedi látásmódjával, és támogatja a hazai tehetségeket, hogy projektjeik nemzetközi terepen is sikeresek legyenek.

Ez a KIBU egyik fő értéke. A Start up és Talent programunkban részt vett csapatok tagjai, akik sokszor a mentorálási időszak lejártával is részei maradnak a lab életének, a legkülönbözőbb szakterületekről érkeznek: van köztük képzőművész, elektromérnök és fejlesztő is. Élénk kooperációjukból és az érdeklődési területek intenzív interakciójából igazi előremutató, interdiszciplináris projektek születnek.

Ilyenek például az utóbbi időben az agyszennyezés épülő különböző fejlesztések a Szavak

súlyától a Mindkicken át a Mood Balance-ig a Youniverse csapattól. A Capa Központ kiállításán debütált Szavak súlya installáció két ember közötti kommunikáció érzelmi oldalát vizsgálja és mutatja be látványos, virtuálisvalóság-élményként átélhető formában; innen alakult tovább az ötlet a gondolatvezérelt csocsón át a hangulatlibikókáig, amely a fejlett technológia eszközeivel segít átélni, hogyan tudunk partnerek lenni a másik ember érzéseinek, gondolatainak megértésében. A nemzetközi tudományos közéletet a '30-as évek óta foglalkoztató neurális hálózatok kutatása mára elérhető és integrálható módon, IoT-eszközök segítségével, szoftveres alapokon valósul meg, ezekből az elemekből építkeznek és hoznak létre újat fejlesztőink.

Kártya, melyet a város tömegközlekedési eszközein lehet fizetésre és jegyértvényesítésre használni. A következő években a kártya használható lesz parkolásra, kerékpárkölsönzésre, továbbá mozi, múzeumi, állatkerti belépő megvásárlására. Az autóbuszokon elhelyezett elektronikus leolvasókhoz csak hozzá kell érinteni a kártyát, és nem szükséges a jegy fizikai nyomtatása. Az ellenőrök így elektronikusan ellenőrizhetik a fizetés és a jegyértvényesítés megtörténtét. A teljesen papírmentes városi közlekedési rendszer megvalósításával újabb ICT-projekt ért célba, mely hozzájárul a gazdaság, a környezet és a társadalom fenntarthatóságához.

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

A 21. század Magyarországnak sikere ötleteiben rejlik. Szükség van egy műhelyre, ahol ezek közül a legjobbak szabadon fejlődhetnek.

A Kitchen Budapest (KIBU) egy kísérletező szellemű innovációs és inkubációs labor, amely 2007-ben a Magyar Telekom támogatásával jött létre. Szerepvállalásunk idén

kilencedik éve garantálja a hely működését, amelynek elsődleges célja tehetséges fiatalok felkarolása – tudással, kapcsolati tőkével és infrastruktúrával való támogatása. A Kitchen Budapest globális, tömegkultúrára ható problémák megoldásában érdekelt, hogy ötletei ne csak elméleti síkon működjenek, hanem valós gazdasági, társadalmi helyzetben megmérettetve is példamutató módon tudjanak helytállni.

A KIBU fontos mérföldkőként tekint a 2012-ben elindított Startup Programjára, amely kezdeti fázisú ötletekkel rendelkező csapatoknak biztosít lehetőséget arra, hogy álmaikból valóság legyen. Ez idáig több mint 900 megkeresés közül 9 csapatot sikerült inkubációs programunkba beléptetni. Missziónk 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 fejleszthesse ötletét egy prototípusig. A speciális ötletfejlesztési programba eddig több százan jelentkeztek, amiből 20 csapat sikeresen be is mutatkozhatott a programzáró Demo Dayen. 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 tervezzük beindítani a KIBU Lift programot, amely egyéni jelentkezőket céloz meg, és egy nemzetközi exchange program keretében

A Magyar Telekom elkötelezett a gyerekek, valamint a szülők és pedagógusok biztonságos tartalomhasználatának támogatása mellett. A 2013 végén elindított gyermekvédelmi honlapon ellenőrzött tartalmakkal, tanácsokkal, gyerekeknek szóló oktatással, a témához kapcsolódó különféle rendezvények ismertetésével segít abban gyerekeknek és szüleiknek, hogy felkészüljenek a digitális felületek használata során felmerülő veszélyhelyzetekre.

ösztönzi a tudás- és tapasztalatcserét a külföldi partnerintézmények delegáltjai között.

A Magyar Telekom Csoportot ezek a befektetések és üzleti lehetőségek hozzáegíthetik innovatív termékek és partneri együttműködések fejlesztéséhez, valamint 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 a <http://www.kibu.hu> weboldalon.

2.4 A GYERMEKEK VÉDELME A DIGITÁLIS VILÁGBAN

A Telekom Okosdigitális Program gyermekvédelmi tevékenysége

Önkéntes szakemberek által tartott előadásaink célja bemutatni és megelőzni a napjainkban egyre gyakoribb, a fiatalok lelkére rombolóan ható helyzeteket: a személyes ada-

tokkal való visszaélést, a nyilvános megaláztatást, zaklatást stb. Célunk tehát a megelőzés; hogy rávilágítsunk arra, hogyan lehet ezeket elkerülni. Az Okosdigitális Programról a 2.1 Digitális felzárkóztatás fejezetben olvashatnak részletesebben.

Azoknak, akikhez még nem jutottak el az Okosdigitális Program önkéntesei, a www.okosdigitalis.hu honlapon található e-learning tananyagokon keresztül van lehetőségük hozzájutni a biztonságos tartalom- és eszközhasználat feltételeihez. A program Facebook-oldalán naprakész hírekkel, információkkal és tanácsokkal segítünk az érdeklődőknek:

<https://www.facebook.com/Okosdigitalis?pnref=lhs>

Célunk, hogy hozzájáruljunk Magyarország digitális érettségének fejlődéséhez és gyermekeink biztonságos, tudatos internethasználatához.

Gyermekebarát ügyfélszolgálat

A Magyar Telekom felismerte a gyermekvédelemmel kapcsolatos társadalmi szerepvállalás jelentőségét, és megpróbál ezeknek az elvárásoknak eleget tenni. A tévégyerekzár, az ingyenesen letölthető internetes szűrőszoftver, tehát bizonyos szolgáltatások díjmentes biztosításával is teszi ezt.

Szükség és igény van arra, hogy egyre több terület fordítson figyelmet a fiatalkorúak védelmére, akár a szülőkön, 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 Magyar Telekom tőzsdén jegyzett piacvezető távközlési vállalkozásként minden elemében eleget tesz a magyar jogszabályi előírásoknak, és aktívan részt vesz az ágazati önszabályozásban és az ágazati civil szervezetek munkájában is.

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.

Bővebb információ az alábbi oldalon található:
http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/fenntarthatosag/tarsadalom/tarsadalmi_szerepvallalas/gyermekvedelem

A **Telekom New Medián** az egyes emelt díjas szolgáltatásokkal kapcsolatos promóciós anyagok, kötelező ügyfél-tájékoztató rendszerek folyamatos monitorozása zajlik a vállalaton belül, kiemelten vizsgálva a felnőtt tartalmak elkülönítését.



3.

BESZÁLLÍTÓK

3.1.	Beszállítói kapcsolatok	32
3.2.	Fenntarthatóság a beszerzési láncban	32
3.3.	Helyi beszerzések.....	34

3.1 BESZÁLLÍTÓI KAPCSOLATOK

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

A szállítók a törvényeknek megfelelő, szabályozott, a versenyt és a versenytisztaságot biztosító, átlátható, strukturált és dokumentált beszerzési eljárások során kerülnek kiválasztásra, amelyek folyamatos kontroll alatt állnak a Deutsche Telekom Csoport által közösen használt Internal Control System (ICS) segítségével. A rendszer az ellenőrzés mellett ösztönöz folyamatunk 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 csoportszintű beszerzésekben rejlő szinergiák kiaknázásával.

A szállítói kapcsolatok alapvető eszköze a Beszerzési igazgatóság internetes honlapja (<https://beszerzes.telekom.hu/fooldal.vm>). A regisztrációt követően a szállítók a számukra kialakított interaktív oldalakon közvetlenül elérik a hírlevél-szolgáltatást, a szállítói minősítési rendszert, az ajánlatok kezelésére használt OneSource rendszert, illetve hasznos információkat találnak a beszerzési eljárásokkal kapcsolatban.

A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos

A Magyar Telekom számára fontos a korrupció elleni fellépés és az etikus magatartás, ezért szállítóitól elvárja, hogy elfogadják antikorrupciós nyilatkozatát, valamint a Társaság Működési Kódexét, és megfeleljenek az azokban rögzített elvárásoknak, melyek a szerződés feltételei között is szerepelnek.

Emellett minden szállítónak meg kell ismernie és el kell fogadnia a vállalatcsoport Szociális Chartáját, amely a munkakapcsolatokra és a foglalkoztatási feltételekre vonatkozó, elvárt minimális szociális sztenderdeket fogalmazza meg. Továbbá az érdekelt szállítói kört felkértük a Magyar Telekom Koltánpolitikájának elfogadására is.

képességeit – a Beszerzési igazgatóság internetes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben értékelik a szakemberek. A Társaság továbbfejlesztett szállítói előminősítési rendszere 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 döntően előminősített szállítóktól szerzi be. A kölcsönös fejlődés érdekében a regisztrált szállítókat a kérdőív kitöltését követően online módon azonnal tájékoztatjuk a szállítói minősítés során elért eredményeikről. A megrendelések értékének több mint 75%-át minősített külső szállítóktól szereztük be, 1150 partneren keresztül.

3.2 FENNTARTHATÓSÁG A BESZERZÉSI LÁNCBAN

A fenntarthatóság iránti elkötelezettségünket hangsúlyosabban akarjuk közvetíteni a mindennapi üzletvitelünkben aktívan szerepet

játszó szállítók irányába. Ez nem válhat valóra új és ambiciózus célkitűzések, a legjobb gyakorlatok követése és minden érintett bevonása nélkül. Ezért hoztuk létre a Magyar Telekom Fenntarthatósági Kérdőívét, mely egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdéssorozat. A kapott válaszoknál az adott szállító iparág szerinti súlyozással kapja meg a végleges pontszámát. 2015-ben a felmérésben 15 vállalat vett részt közvetlenül, ami a beszerzési érték 10,86%-ának felel meg. A válaszadókat értesítettük eredményeikről, és témakörök szerint is visszajelzést kaptak teljesítményükről. 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 megismerhettük a vállalatok fenntarthatósági működési kereteit.

A fenntartható szállítói lánc megteremtése érdekében a Magyar Telekom 2015-ben is használta partnerei értékelésére a GeSI (Global e-Sustainability Initiative) által kidolgozott részletes szállítói önértékelő kérdőívet, amely környezetvédelmi szempontok mellett emberjogi, munkahelyi egészségi, biztonsági, üzleti etikai kérdéseket is tartalmaz. Eddig

összesen 38 szállító értékelése készült el, ezen szállítók az éves megrendelési érték 19,45%-át adták (2011-ben ez az érték 31,5%, 2012-ben 39%, 2013-ban 31,3%, 2014-ben 16,4% volt).

Aktív szállítóink fenntarthatósági értékelésére a nemzetközi szinten ismert és működő, illetve a DT által is használt és támogatott EcoVadis értékelőrendszer használatát vezetjük be. Stratégiaileg kiemelten fontos és nagy kockázati tényezővel rendelkező szállítóinkat hívjuk meg, hogy az EcoVadis részletes szempontrendszer alapján nyilatkozzanak működési gyakorlatairól. Ennek keretében közvetlenül 7, közvetve pedig 26 szállítónk került értékelésre társadalmi, környezetvédelmi, gazdasági és fenntartható beszerzési szempontok alapján. Ezek a szállítók az éves megrendelési érték 37,42%-át adták, mely érték az előző évben 39,5% volt.

A folyamat fejlesztési területeiként a jogi megfeleléseket, vállalatirányítási integrálását, az EcoVadis rendszer beemelését és a Magyar Telekom által kifejlesztett kérdőívet építettük ki szakértő kollégáink segítségével. A kialakított folyamatokról 2015-ben több fórumon is tájékoztattuk érintett kollégáinkat és létrehoztunk egy – a Magyar Telekom minden munkavállalója által elérhető – online tananyagot. A belső intranetes felületen elérhető oktatási anyag tartalmazza az összes új folyamatot, azok részletes leírását és a témák szerinti kontaktokat.

A 2015. év során befejeződött a stratégiai kiemelt célként is megfogalmazott fenntartható szállítóiláncmenedzsment-folyamat kialakítása, melynek célja, hogy a Magyar Telekom fenntarthatóság iránti elkötelezettsége váljon szállítóink működésének részévé, és vállalatunk fenntarthatósági alapelvei és elemei a szállítóinknál is jelenjenek meg.

A fenntartható szállítóiláncmenedzsment-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 Vállalati Fenntarthatósági Központ, a Beszerzési és logisztikai igazgatóság és a Társaságirányítási 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 szállító stratégiai fontosságát, az adott eset súlyosságát, elemzi a szállító reakciót, és útmutatást ad a megoldási lehetőségekre. Ilyen folyamat elindítására eddig nem volt példa, és a vizsgálatok nem tártak fel jelentős negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi hatást. Ezért a fenntarthatósági folyamat keretében nem került sor szállítói szankcionálásra vagy szerződésbontásra.

A szállítói kapcsolatok fenntarthatóvá alakítását a Deutsche Telekom is jelentősen támogatja ágazaton belüli kezdeményezéseken keresztül, aminek köszönhetően világszerte auditokat végeztek a kiválasztott szállítóknál. Az auditok egységes szempont-

rendszere elősegíti és biztosítja a minimális társadalmi és környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést a különböző tagvállalatok közötti közös szállítók esetén is. A közös csoportszenderdeknek való megfelelésüket bizonyítva 2015-ben a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 16 szállító a Magyar Telekom partnereként is közvetve értékelésre került, ami az éves megrendelési érték 18,32%-a (ezen érték 2011-ben 15,4%, 2012-ben 20%, 2013-ban 16,4%, 2014-ben 20,10% volt).

A Deutsche Telekom országhatárokat átvéelő kezdeményezésként hozta létre 2014-ben a „Together for Sustainability” programot, mely a szállítók fejlesztését szolgáló kezdeményezés. Ennek keretében több kulcsfontosságú, ICT-termékekkel foglalkozó szállítóval alakult ki együttműködés. A cél az, hogy közös megoldásokat találjunk a felmerülő problémákra, amivel mindenki számára előnyös helyzetet teremtünk, mivel mindennek olyan pozitív hozadéka van, mint a munkavállalói lojalitás, a motiváció, a termelékenység növelése vagy a termékminőség javítása. 2015-ben 7 szállító csatlakozott a programhoz, aminek eredményeképp csökkent a toborzásból és a fluktuációból adódó CO₂-kibocsátás, és növekedett a termelékenység. 2016-ban a tervek szerint újabb szállítók csatlakoznak a kezdeményezéshez.

A fenntarthatósági folyamattól függetlenül a beszerzési és felelősségi szervezet által azonosított jogi és gazdasági nem megfelelési esetekre és azok megoldására történtek eljárások, ami javítási ajánlatokat, adott partnerrel való szerződésbontást vagy jogi útra való terelést jelentett. Ezen intézkedések száma, jellege és részletei üzleti titok részét képezik, nem publikusak.

A szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárások integrált informatikai rendszerek támogatásával valósulnak meg. A belső beszerzési igényeket döntően elektronikus rendszerekben adjuk fel. A szállítók kiválasztási folyamatot internetalapú ajánlatkérési és aukciós eszköz segíti (OneSource), a megrendelések szállítókhöz történő kiküldése/visszaigazolása szintén internetalapú (CPEx)

elektronikus kereskedelmi megoldással törté-
nik, a tranzakciók számát tekintve évről évre
növekvő mértékben.

Ezek az elektronikus megoldások jelentősen
csökkentik a beszerzési folyamat átfutási
idejét, továbbá a megrendelések e-mailen
történő kiküldése minimálisra csökkentette
a papíralapú dokumentumok mennyiségét.
A közvetlen elektronikus beszerzési tranz-
akciók (CPEx) aránya az elmúlt években
folyamatosan magas szinten volt, 2015-ben

elérte az összes megrendelt tétel 69%-át
(2012-ben 59%, 2013-ban 64%, 2014-ben
66% volt). 2015-ben 264 szállítóval álltunk
elektronikus kapcsolatban. Ez a szám az előző
évhez képest jelentős mértékben növekedett,
ami annak köszönhető, hogy igyekszünk
minél több kisebb szállítót is beterelni ebbe
a rendszerbe, melyek kevesebb a tranzakció-
számmal rendelkeznek.

A belső igénylési rendszerben 2015-ben 18
elektronikus katalógus állt rendelkezésünkre,

melyek esetén a szállító maga menedzseli
az elektronikus katalógust. Az itt feladott
beszerzési igények esetén a megrendelés
teljesen elektronikus úton jut a szállítóhoz.
Az így megrendelt tételek aránya 2015-ben
a rendszerátállítás miatt átmenetileg 26,7%-ra
esett vissza (2012-ben 40,5%, 2013-ban 43%,
2014-ben 46% volt). Célunk, hogy 2016-ban
a korábbi eredményeket meghaladó adatokat
tudjunk felmutatni, minél több szállítót vonjunk
be ismét ebbe a rendszerbe.

A VÁLLALATUNKNÁL BESZÁLLÍTÓKRA ALKALMAZOTT ÉRTÉKELÉSEK KOCKÁZATI SZEMPONTRENDSZERÉT
AZ ALÁBBIAK ALAPJÁN AZONOSÍTOTTUK:

		EVOVADIS	MT- KÉRDŐÍV	AUDIT	ELŐMI- NÓSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
Gazdaság	Antikorrupció és vesztegetés	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Összeférhetetlenség	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Csalás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Pénzmosás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Versenyyellenes gyakorlat	✓	✓	-	✓	✓	✓
	Szellemi tulajdonjogok tisztelete	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Marketing- és reklámüzenetek szavahihetősége	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Fogyasztói és ügyféladatok 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	-	✓	-	-	-	-
	Termelés okozta környezeti kockázatok csökkentése	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Energiafogyasztás és üvegházhatású gázok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Vízgazdálkodás	✓	✓	✓	-	✓	✓
Környezetvédelem	Biodiverzitás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Helyi szennyezések	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Anyagok, vegyszerek kezelése	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Hulladékgazdálkodás	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Termékéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ingatlanéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Fenntartható fogyasztás ösztönzése	✓	✓	-	✓	✓	✓
	Fenntartható erdő vagy papír politika	-	✓	-	-	-	-
	Ügyfélegészség és -biztonság	✓	-	✓	-	-	-

		EVOVADIS	MT- KÉRDŐÍV	AUDIT	ELŐMI- NÓSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
Társadalom	Alkalmazotti egészség és biztonság	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Munkakörülmények	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Munkaerő-kapcsolatok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Karriermenedzsment	✓	✓	-	✓	-	-
	Gyerek- és kényszerszermunka	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Diszkrimináció	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Alapvető emberi jogok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ügyfélegészség és -biztonság	-	✓	-	-	-	-
Beszerzés	Fenntartható beszerzési charta	✓	✓	-	-	-	-
	Vevő képzése a beszállítói láncon 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	✓	✓	✓	-	-	-

Szállítói szerződéseinkben fenntarthatósági/környe-
zetvédelmi klauzulákkal biztosítjuk a törvényi és válla-
lati elvárásainknak való megfelelést. Szállítóinktól
elvárjuk a környezetbarát anyagok és technológiák,
energiakímélő megoldások alkalmazását.

Az irodaszerek esetében a szállító már
megjelöli termékkatalógusában a zöld termé-
keket – munkatársainkat ösztönözzük ezek
megrendelésére.

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

A kármegelőzés érdekében veszélyes anyag
vagy készítmény beszerzése esetén – az
indokolt minimális készletezés és tárolás
kivételével – a szállítótól közvetlenül kerül
az anyag a belső igénylőhöz a szállítási idő
minimalizálása érdekében. A költséghatékony-

ság növelése és a szállítási utak csökkentése céljából növeljük a szállítók által menedzselte készletek arányát. Ennek lehetőségét szállítási szerződéseink megkötése során a partnerrel közösen megvizsgáljuk.

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

A Crnogorski Telekom 2015 elején elindította a Beszállítói előminősítő kérdőív használatát, így a regisztráció részeként beszállítóikat előminősítik. Eddig összesen 50 beszállító töltötte ki a kérdőívet, kockázati tényezőket egyetlen esetben sem azonosítottak. 2015 októberétől (az új beszerzési utasítás hatálybalépésének időpontjától) minden pályázati kiírás esetében vizsgálják, hogy a pályázók teljesítik-e a fenntarthatóságra vonatkozó követelményeket.

A Makedonski Telekom szervezeti egységei kezdeményezhetik anyagok és termékek beszerzését, aminek során felelősséggel tartoznak a környezetvédelmi szempontok érvényesítéséért. Az új beruházások esetén különös figyelmet kell fordítaniuk az energiahatékony eszközök beszerzésére. A beszállítómenedzsment során ellenőrzik az adott beszállító társadalmi felelősségvállalási és környezetvédelmi tevékenységét, ami terveik szerint a jövőben bekerül a szállítói értékelési szempontok körébe.

3.3 HELYI BESZERZÉSEK

A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be termékeket és szolgáltatásokat helyi⁽⁵⁾ szállítóktól. Ezen belül is fontosnak tartjuk, hogy a kis- és középvállalkozások megfelelő szerephez jussanak. 2015-ben szállítóink közel 80%-a ebből a kategóriából került ki. A helyi szállítótól vásárolt termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárulunk a munkahelyek megtartásához.

HELYI TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKARÁNYA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓

TAGVÁLLALATOK ⁽⁶⁾	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Magyar Telekom Nyrt.	70%	71%	75%	74%	67%	74,5%
KFKI	58%	56%	74%	-	-	-
IQSYS	95%	95%	86%	-	-	-
T-Systems Magyarország	-	-	-	75%	80%	77,8%
Pro-M	53%	47%	53%	-	-	-
Makedonski Telekom	67%	73%	86%	79%	64%	65%
T-Mobile Macedonia	55%	47%	46%	56%	46%	-(7)
Crnogorski Telekom	38%	42%	52%	42%	50%	55%

(5) Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók.

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

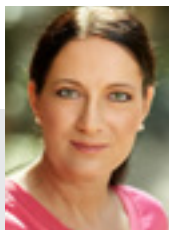
(7) A T-Mobile Macedonia AD beolvadt a Makedonski Telekom AD-ba 2015. július 1-jei hatállyal.



4.

ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

4.1.	Ügyfél-elégedettség	36
4.2.	Ügyfeleink bevonása.....	38
4.3.	Ügyfeleink tájékoztatása	40



MÉRY KATALIN
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI
IGAZGATÓ,
MAGYAR TELEKOM

Ügyfeleink számtalan csatornán kapcsolatba léphetnek velünk, és számunkra az a legfontosabb, hogy bárhol is találkozunk, minőségi, élményben gazdag kiszolgálást tudjunk nyújtani. Ebben segítségünkre lehetnek az új generációk körében különösen népszerű online kommunikációs csatornáink, melyek egyben fenntarthatóak is. Közös érdekünk, hogy külső-belső edukációval ide tereljük tranzakcióink jelentős részét, hiszen ügyfeleink életét is megkönnyíti, ha hosszadalmas sorban állás helyett kényelmesen, saját otthonukból, akár a kanapéről kapcsolatba léphetnek velünk. Komoly erőforrásokat fordítunk arra, hogy az egyszerű, emberi közreműködés nélkül is megoldható folyamatokat automatizáljuk, és ügyfeleink alapos tájékoztatására is nagy hangsúlyt fektetünk. Számos törekvésünk bizonyítja elkötelezettségünket, mint például a digitális dokumentumkezelés és

az egyre növekvő arányú távmunka. Partnereink kiválasztásánál is szempont, hogy fenntarthatósági értékrendjük illeszkedjen a Telekoméhoz.

A minőségi kiszolgálás kulcsa az online vállalattá válásban rejlik, ezt bizonyítja, hogy a chat népszerűsége meredeken ível felfelé, és ugyanez elmondható a Facebook-oldalunkról is, amely ma már szerves része az ügyfélszolgálásnak. A kérdések teljes palettája megjelenik itt, és a válaszainkat több tízezren olvassák.

A legfontosabb dolog, ami hosszú távon tartósan versenyelőnyt jelenthet, az a minőségi ügyfélszolgálat minden csatornánkon. Nem lehet eléggé hangsúlyozni, hogy a minőség vállalatunk hosszú távú sikerének kulcsa, ezért ügyfélszolgálati szinten is elköteleztettek vagyunk a fenntartható fejlődés mellett.

A mobilpiacon a szolgáltatókkal való elégedettség nagyon kiegyenlített, markáns különbség nem tapasztalható, összességében azonban elmondható, hogy a havi számlás ügyfelek elégedettsége kis mértékben meghaladja a kártyás ügyfelekét.

Az egyes szolgáltatáselemeket külön is szemügyre véve azt láthatjuk, hogy a Telekom legfőbb erősségei az általános hálózati tényezők és a lefedettség, az új termékaínlatok, a márkához való érzelmi kötődés és a lojalitásprogram. A Telekom további erősségei a versenytársakkal szemben a készülékek, illetve a készülékupgrade-ek. 2014-hez képest javult továbbá a Telekom megítélése a számlázás terén is.

A mobil- és a vezetékes szolgáltatások szektorának elégedettségi eredményei 2013-ra azonos szintre kerültek, 2014/2015-ben pedig a vezetékes szolgáltatások megítélése már valamivel kedvezőbb, mint a mobilpiacon. A vezetékes piac szereplőinek eredményei az utóbbi években kismértékű trendszerű növekedést mutatnak.

Az egyes szolgáltatók eredményei a mobilpiachoz hasonlóan itt is közel vannak egymáshoz, egységesen magas színvonalú szolgáltatást nyújtanak.

A 2015-ben a Telekom átlagos éves teljesítménye az európai iparági benchmark felső 10%-ának értékét közelítette meg.

A Telekom legfőbb erősségei közé tartozik a kínált szolgáltatások és termékek összessége és azok megújuló kínálata, valamint a hálózat kiépítettsége. További erősségek közé tartozik az ügyfél-tájékoztatás, az ügyintézők szakértelme és a weboldal megítélése. Csakúgy, mint a mobilpiacon, itt is nagyon erős és kedvező a márkához való érzelmi kötődés és a lojalitási program megítélése.

Üzleti ügyfélkör

Az üzleti mobilszolgáltatások piaca stabil teljesítményt nyújtott 2015-ben, az egyes szolgáltatók megítélése közel azonos.

A vezetékes szolgáltatások esetében a Telekom 2015-ben megőrizte, sőt tovább fokozta kedvező szolgáltatói megítélését önmagához és a versenytársakhoz képest is.

A Telekomot a széles körű szolgáltatás- és termékkínálat és azok folyamatosan megújuló volta különbözteti meg leginkább a versenytársaktól. További erősségei még az ár-érték

arány és a számlázás, az ügyfelek tájékoztatása, valamint az ügyintézők szakmaisága és a megrendelések gördülékenysége.

A lakossági piacokhoz és az üzleti mobilpiachoz hasonlóan az ügyfelek jó kezekben érzik magukat a szolgáltatónál, és megbízható partnernek tekintik a Telekomot, vagyis erős az érzelmi, a márka iránti elköteleződés.

4.1 ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez komplex ügyfélelégedettség-méréseket, melyek keretében folyamatosan monitorozza ügyfelei általános elégedettségét, csakúgy, mint az elégedettséget befolyásoló szolgáltatáselemek (pl. hálózatminőség, termékkínálat, ügyfélszolgálat stb.) megítélését részleteiben is. A mérések mind módszertanukban, mind az eredmények tekintetében külön-külön értelmezhetők a Magyar Telekom vezetékes és mobilügyfélkörére, illetve lakossági és vállalati ügyfélbontásban (igény esetén akár további, célzottabb ügyfélszegmensekre) is.

E vizsgálatok eredményeként egyrészt képződik egy, az ügyfelek elégedettségét, annak mértékét kifejező kompozit indexszám, mely követhetővé és könnyen értelmezhetővé teszi az időbeni változásokat. Másrészt a szolgáltatáselemek részletekbe menő vizsgálata lehetővé teszi, hogy detektáljuk az ügyfél-elégedettségre ható tényezők aktuális megítélését, tehát azt, hogy a Magyar Telekom

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

Lakossági ügyfélkör

2015-ös eredményei alapján a Telekom teljesítménye – ügyfelei megítélése szerint – megfelel az iparág európai szintű átlagának.



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

A megkeresés tranzakcióalapú, ügyfeleinket az ügyfélkapcsolati esemény után 24–48 órán belül megkérdezzük. A mérés lakossági és üzleti ügyfélkörre egyaránt kiterjed.

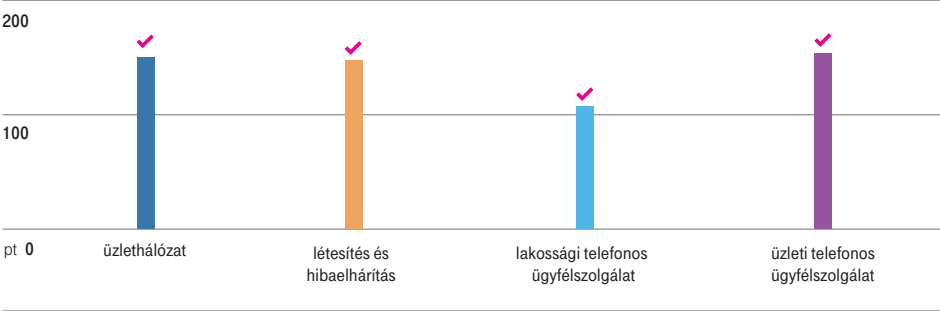
A kutatásba bevont csatornák:

- üzlethálózat
- otthoni szolgáltatások létesítése és hibaelhárítása
- lakossági telefonos ügyfélszolgálat
- üzleti telefonos ügyfélszolgálat

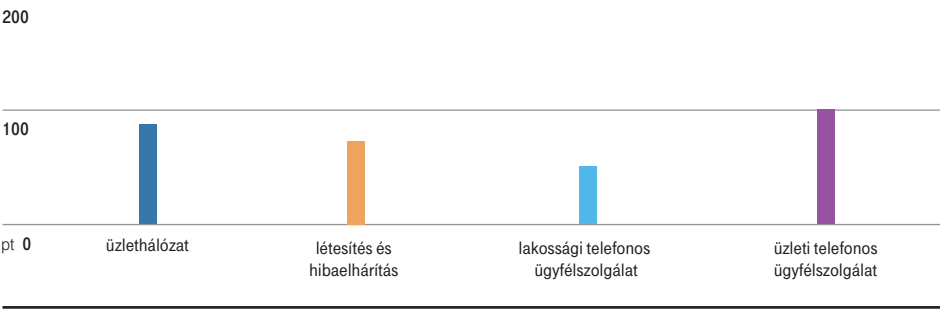
Az átfogó elégedettségen túl a felmérés másik fontos mutatója az úgynevezett CES (Customer Effort Score). A Harvard Business Review-ban megjelent *Stop Trying to Delight Your Customers* című tanulmány alapján a tranzakcióalapon feltett kérdések esetében az ügyfelek lojalitása legszorosabban azzal függ össze, hogy mennyi személyes erőfeszítésükbe kerül az ügyüket, ügyeiket elintézni. A CES egyetlen kérdéssel, ötfokozatú skálán mérhető: „Mennyi energiát kellett fordítania arra, hogy ügyét elintézzze?”

Mind az átfogó elégedettséget, mind a CES-mutató eredményeit –200-tól +200-ig terjedő skálán értelmezzük. Az átfogó elégedettséget, a CES-mutatót és a szabad szöveges visszajelzéseket összefüggéseikben folyamatosan elemezzük, még több értéket teremtve ezzel mind az ügyfeleknek, mind pedig a vállalatnak.

ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉGMUTATÓ 2015-BEN, CSATORNÁNKÉNT



CES-MUTATÓ 2015-BEN, CSATORNÁNKÉNT



2015-ös átfogó elégedettségi eredmények:

- A nagyobb arányban értékesítési jellegű tranzakciókat végző lakossági üzlethálózattal elégedettebbek az ügyfelek, mint a nagyobb arányban ügyfélszolgálati jellegű tranzakciókat végző telefonos ügyfélszolgálatlaltal.
- A dedikált üzleti ügyfélkapcsolati pontokat az üzleti ügyfelek magasabbra értékelik, mint a tömeges kiszolgálást végzőket a lakossági ügyfelek.

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

Stratégiai elégedettségi kutatás

Az éves elégedettségi kutatás lebonyolítása a Magyar Telekom Csoport Stratégiai igazgató-ságának támogatásával, külső partner segít-

ségével történik. A kutatás során az ügyfelek döntéshozóit kérdezzük meg.

A kutatás során személyes mélyinterjúkra és kérdőíves felmérésre is sor kerül. A kérdőíves kutatási szakaszban a teljes ügyfélkörből kialakított mintának teszünk fel kérdéseket, míg a mélyinterjúk során az ügyfélszegmensekből súlyozott arányban választjuk ki a legnagyobb ügyfeleket. A kérdőíves és mélyinterjúk esetén a döntéshozóknak lehetőségük van anoním értékelésre is.

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 eredményeket a T-Systems teljes teljesítményére, szolgáltatási területekre, vertikumokra lebontva dolgozzák fel, és bemutatják az érintett szakterületek képviselői számára.

Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

2015-ben a korábbi bonyolult (projekt, top200, top2000) ügyfélelégedettség-mérési módszereket a kapcsolattartói elégedettségi kutatás váltotta fel.

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

Vállalati ügyféltámogatási ágazat (VÜK)

A Vállalati ügyféltámogatási ágazat tevékenységével kapcsolatban az ügyfelek elégedettségét havonta mérjük. A mérés során minden ügyfél megkérdezésére sor kerülhet, aki az adott időszak alatt kapcsolatba lépett a Call Centerrel. Az ügyfelek megkérdezésénél további szempont, hogy az adott ügyfél rendelkezik-e dedikált kapcsolattartóval, és a kapcsolattartó beleegyezett-e a megkeresés lehetőségébe.

Az ügyfelek elégedettségének mérése során az ICCA-módszertan alapján kialakított kérdőív alkalmazására kerül sor.

ICCA-CÉLÉRTÉK 2015-BEN:	ICCA-EREDMÉNYEK 2015-BEN
CC: 115	CC: 117,4
Dedikált: 145	Dedikált: 168,02
Kijárók: 165	Kijárók: 192,63
Aggregált eredmény: 141,6 pont	

Képviseljük, hogy a valós jelzéseken és ügyféligényeken alapuló megoldások, fejlesztések által a Magyar Telekom-ügyfeleknek kifogástalan szolgáltatásokat tudunk biztosítani, így szolgáltatásaink használata, a „Telekom-ügyfél vagyok”-élmény a kapcsolat minden szakaszában fenntartható és fejleszthető. Hisszük, hogy a kitűzött célok elérésén túl további, kiemelkedően fontos feladatunk az, hogy ügyfeleinket ügyintézésünkkel olyan élményhez juttassuk, melyet más szolgáltatónál nem kaphatnak meg.

Hibabejelentésekhez kapcsolódó ügyfélelégedettség-mérés

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

Az ügyfelek által adott értékeléseket, megfogalmazott kritikákat hetente áttekintjük, ami további intézkedések megfogalmazását és megvalósítását eredményezheti az ügyfél elégedettségének javítása érdekében.

A **Crnogoski Telekomnál** az ügyfél-elégedettséget kétféleképpen mérjük: TRI*M és NGICCA módszertannal.

1) A TRI*M T-Com és TRI*M T-Mobile mérése negyedévente történik telefoninterjúk formájában. A telefonos interjúkat és az adatfeldolgozást egy független kutató ügynökség végzi mind a közepes, mind a hosszú mérési hullámok esetében.

A lakossági szegmens kompozit indexének éves átlaga (amely a megfelelő arányokkal súlyozott vezetékes és mobilindexekből áll) éves alapon 70-ről 64,5-re csökkent.

A vállalati szegmens esetében az éves átlagos index 61,5-ről 56,8-ra csökkent.

A mobilszegmensben mért piaci elégedettség összességében csökkent (ideértve a versenytársakat is), főként az általános gazdasági helyzetnek és a lakosság megnövekedett érzékenységeinek köszönhetően. A CT 2015. évi legösszetettebb projektje az új számlázási és CRM-rendszer bevezetése volt. A bevezetést követő problémák befolyásolták a negyedik negyedév mobil- és vezetékes eredményeit. A rendszer márciustól decemberrig tartó lefagyása akadályozta az új termékek bevezetését.

2) A DTAG NatCo-k körében folyamatban van Next Generation ICCA-program bevezetése. A program pontos és aktuális képet ad a NatCo-k ügyfél elégedettségi teljesítményéről (Ügyfélszolgálat, Értékesítés, TCS, Önkiszolgálás).

Az ügyfeleket 90 naponta keresik meg, sms- és IVR-felmérések készülnek.

Az éves alapon számított trendek alapján a TCS, az üzletek és az önkiszolgáló üzletek ICCA-pontjai javultak, a CS stabilizálta eredményét.

Az IVR frissítését követően (több automatizált lehetőséget biztosítunk a nem értéknövelt tranzakcióknál) csökkent az elégedettség mind a CS, mind az önkiszolgálás esetében, mert az ügyfelek hozzászórtak ahhoz, hogy operátor szolgálja ki őket. Bevezettük az elégedetlen ügyfelek ügyfélszolgálati vezetők általi visszahívását, hogy ily módon is növeljük a csatornával kapcsolatos ügyfél-elégedettséget.

Tudjuk, hogy a panaszok az ügyfeleinktől érkező hasznos jelzések, melyek segítenek feltárni az esetleges folyamatok vagy egyéb hiányosságokat, épp ezért kiemelkedően fontosnak tartjuk, hogy meghalljuk az ügyfél hangját, legyen szó panaszról vagy vélemény-nyilvánításról, és megtaláljuk azokat a pontokat, amelyeken javítva fokozható ügyfeleink elégedettsége a Magyar Telekom szolgáltatásai kapcsán.

Az elmúlt évek során fokozatosan egyre nagyobb hangsúlyt fektetünk a panaszkezelésben az elégedettségen túl az ügyfél-élmény fokozására is. Éppen ezért a panaszok kezelése során is folyamatosan olyan megoldásokat alkalmazunk, amelyekkel minden, ügyfeleink által jelzett panaszt elégedettséggé, s az egyedi igényekre szabott megoldásokkal, minőségi és megnyugtató rendezéssel élménnyé fordíthatunk át.

4.2 ÜGYFELEINK BEVONÁSA

Digitális Híd

A Digitális Híd Kistélepüléseken program keretében az elmúlt tizenegy évben 198 kistélepülésen közel 5000 résztvevőnek tartottak ismeretterjesztést a Magyar Telekom önkéntesei, és hozzájuk csatlakoztak a média ismert arcai, mint például Novák Péter, Harsányi Levente vagy Galambos Péter.

A Digitális Híd Kistélepüléseken programról a 2.1 Digitális felzárkóztatás fejezetben olvashatnak részletesebben.

Föld órája

2015. március 28-án 20:30–21:30 között került megrendezésre a **Föld órája** elnevezésű, világméretű önkéntes megmozdulás. A világ 162 országában, köztük Magyarországon is rengetegen csatlakoztak a kezdeményezéshez, amihez nem kellett más tenni, mint lekapcsolni egy órára a villanyt. Országosan 10 Telekom-üzlet csatlakozott a megmozduláshoz, melyekben elektromos áram használata

helyett gyertyákkal világítottak, a kivetítők pedig a Föld órájáról szóló anyagok kerültek.

hello holnap! mobilapplikáció

A 2014-es Fenntarthatósági Napon debütált applikációt 2015 végéig közel 7500 fő töltötte le. Az értékelések alapján a különböző szoftveráruházakban található applikációk közül a hello holnap! az egyik legjobbnak értékelt telekomos app.

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

2015. április 22-én véget ért a hello holnap! applikáció első adományozási időszaka. Az alkalmazással a felhasználók összesen 6135 pontot gyűjtöttek össze, melyek közül 1132 pontot, azaz 113 200 Ft-ot adományoztak el. Június 12-én újraindult az adományozás, új szervezetek bevonásával.

Vivicittá

A 30 éves jubileumi futás 2015-ben kétnaposra bővült. A tízezres tömegeket megmozgató rendezvény rendkívüli népszerűségét annak is köszönheti, hogy a család minden tagja megtalálhatja a kondíciójának és felkészültségének megfelelő távot: Vivicittá (10 km), Midicittá (7 km), Minicittá és gyaloglás (2,5 km), 3 fős váltó (3x2 km), családi futás (700 m), valamint a komolyabb felkészültséget igénylő félmaraton (21 km). A kétnapos futófesztiválon a gyerekeket a Telekom okosdigitális játszótérre várta, ahol szüleikkel együtt kipróbálhatták a legújabb okoseszközöket, digitális világgal kapcsolatos teszteket oldhattak meg, készségfejlesztő applikációkkal ismerkedhettek meg, és többféle logikai játékkal is játszhattak.

Az eseményhez ismét csatlakozott a Fenntarthatósági Média Klub (FMK) több szerkesztőségi munkatársa, hogy részvételükkel,

különböző versenytávok teljesítésével felhívják a figyelmet gyermekeink, a jövő generációja testi és lelki egészségének megővésére, miközben együtt népszerűsítik a mozgást, a futósportot.

A Telekom Vivicittá városvédő futás Nyíregyházára és Pécsre is ellátogatott: a futás szerelmei 2,8 kilométert futhattak a városok legszebb belvárosi részein.

hello holnap! pontok a Vivicittán!

A futóversenyen mind a szurkolók, mind a futók 5 hello holnap! pontot gyűjthettek be, a különleges Suhanj!-futamon indulók pedig 5 extrapontot szerezhettek, ha az alapítvány versenyzőit támogatva futották le a távot.

Telekomos ingatlan területén nyílt meg a főváros legnagyobb közösségi kertje

Május 27-én adta át a főváros legnagyobb közösségi kertjét Szomolányi Katalin, a Magyar Telekom Vállalati Fenntarthatósági Központ vezetője, Finta Sándor, Budapesti Központ vezetője, Finta Sándor, Budapesti Központ vezetője és Kertész Monika, a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) kurátora. A 2600 négyzetméteres telek a Soroksári és Határ út sarkán, egy használaton kívüli Telekom-ingatlan területén található. A parcellákon a környékbeli lakosok zöltséget, gyümölcsöt, gyógy- és fűszernövényeket termeszthetnek, amihez a KÉK szakmai segítséget kínál. A **Kerthatár Közösségi Kertben** körülbelül 100 parcella van, az átadás idején 60 már gazdára talált, így több család, mintegy 150 ember kezdte el megművelni a területet.

A Kerthatár Közösségi kert mellett két másik Telekom-ingatlanon is működik már közösségi kert, a **Csárdás Kert** és a **Kékvirág Közösségi Kert**.



PENDERT GÁBOR
KOMMUNIKÁCIÓS
SENIOR MENEDZSER,
MAGYAR TELEKOM

Telekom Vivicittá Városvédő futás – az év első futóversenye. 2015-ben már 30. alkalommal! Minden futó készül rá. És nemcsak a futók, hanem mindenki, aki szereti a mozgást.

A Magyar Telekom közel 20 éve névadó szponzora a rendezvénynek. Végigkísértük a fejlődését, együtt dolgoztunk a sportszervezőkkel azért, hogy Magyarország egyik legnagyobb szabadidős sporteseménye legyen. Tesszük ezt azért, mert fontos számunkra a fenntarthatóság, a környezetvédelem és a városlakók egészsége. És nem utolsósorban növeli a Telekom márká értékét. A Telekom Vivicittá projekt vezetőjeként minden évben örömmel futok neki ennek a feladatnak. Mivel sokrétű a munka, ezért több mint 10 terület szakértői dolgoznak velem együtt évről évre, és mindannyiuk arcán ugyanazt a lelkesedést látom. Ki ne szeretne egy jó ügyért dolgozni, amely több tízezer mozogni vágyó embernek okoz örömet?

2015-ben a 30. jubileumi verseny évében 360 fokok kommunikáció mentén építettük fel a versenyek támogatását. Ennek része volt, hogy 30 napig 30% kedvezménnyel vásárolhattak a futók 30-féle olyan okoskiegészítőt (okosórát, telefontartó karpántot, sportfűlhallgatót stb.), amellyel mérhették teljesítményüket, illetve kellemesebbé teheték a sportolást. Országsszerte 7 Telekom-üzletben Vivicittá-bemutatófalakat alakítottunk ki, ahol ezeket a termékeket ki is tudták próbálni. Hosszú évek kihagyása után ismét rendeztünk versenyeket vidéken is: Nyíregyházán és Pécsen is több ezer nevező volt. A budapesti és a vidéki versenyek helyszínein Okosdigitális játszótérek alakítottunk ki, ahol a biztonságos és tudatos internethasználatra tanítottuk a résztvevőket, a gyerekek biztonságát szolgáló szűrőszoftverekkel

ismertettük meg a szülőket, valamint készségfejlesztő applikációkat mutatunk be az érdeklődőknek. Sikertől megnyernünk a Fenntarthatósági Média Klub tagjait arra, hogy kiálljanak az internetbiztonság mellett, és kiemelik ennek fontosságát a Telekom Vivicittá kapcsán megjelenő cikkeikben, riportjaikban. Továbbfejlesztettük, hasznos funkciókkal egészítettük ki a saját fejlesztésünkben készült Futótárs applikációt, az egyetlen magyar nyelvű alkalmazást, amelynek segítségével edzésterveket készíthetünk és rögzíthetjük futásaink eredményeit. A Futótárral gyűjtött kilométerek után járó pontokat a hello holnap! applikációban adományozhatták a futók az általuk kiválasztott szervezeteknek. Social Media felületeinken neves magyar sportolók videóival, posztjaival buzdítottunk a felkészülésre, de emellett egy háromgyermekes család felkészülését is nyomon követhették az érdeklődők. Belső kommunikációnk eredményeként közel 1500 munkatársunk és közvetlen családtagja indult el a versenyek valamelyik táján. Mindezek eredményeként jelentősen növekedett a Telekom Vivicittá országos ismertsége, és a kutatások azt mutatják, hogy támogatásunk pozitívan érinti a Telekom márkát is.

Számomra minden évben a legnagyobb élmény látni a sok izgatott arcot, akik a rajtot várva több száz méter hosszan állnak, tapsolnak, biztatják egymást és magukat. Akár félmaratonot futnak, akár 7 vagy 10 km-t, vagy csak gyalognak, mindannyiuknak ugyanaz a céljuk: legyőzni a távot, bebizonyítani akaraterőjüket. Futóként nekem is ez a célom, és a Telekom Vivicittán, több ezer futó társaságában valahogy mindig jobb teljesítményt tudok elérni. Futni öröm, a Telekom Vivicittá megszervezésében részt venni pedig büszkeség.



Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés és DELFIN Díj

A Magyar Telekom által 2008-ban alapított DELFIN Díjra (Díj egy ELkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért) bármely Magyarországon működő vállalkozás pályázhatott 2015-ben, már megvalósult projექtekkel vagy működő programokkal. A DELFIN Díjról és a XVI. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésről az Érdeklét felink fejzetben olvashatnak részletesebben.titűdők és a fenntarthatóság kapcsolatát.

Sopronban és Velencén is járt a Fenntarthatósági Nap 8 Föld-labdája!

A Fenntarthatósági Nap hangulatába kaphattak betekintést a VOLT-on és EFOTT-on fesztiválozók. Szabó Simon forgatókönyvíró és rendező „dobta be” a Föld-labdát a nagyszínpadok közönsége közé, akik hatalmas lelkesedéssel tartották fenn a „Földet”.

MAGENTAXI – kapolcsi sikersztori

A huszonötödik Művészetek Völgye remek programokkal várta azokat, akik nyitottak voltak az új kulturális impulzusokra. A Völgy településein – Kapolcs, Taliándörögd, Vigántpetend – teljes volt a feltöltődés: koncertek, színház, beszélgetések, vetítések, mese, előadások, jóga, kézműves foglalkozások és még rengeteg program. Támogatóként ehhez a Telekom biztosította a hálózati hátteret a dímbes-dombos, lefedettség szempontjából kihívást jelentő területen.

A helyszín nem csak a hálózat szempontjából volt izgalmas: a települések között nem könnyű a közlekedés. Gyalog nem volt egyszerű átérni egyik programról a másikra időben, az autók viszont érezhetően szennyezték a levegőt a fesztivál területén. Itt jött a Telekom a képbe: a Völgy települései között július 30-tól augusztus 2-ig közlekedő elektromos autóinkkal bárkit elvittünk. A fuvarért cserébe

a Momentán társulat egyik tagjának kellett kifejtetni, hogy a taxizó számára mit jelent a fenntarthatóság.

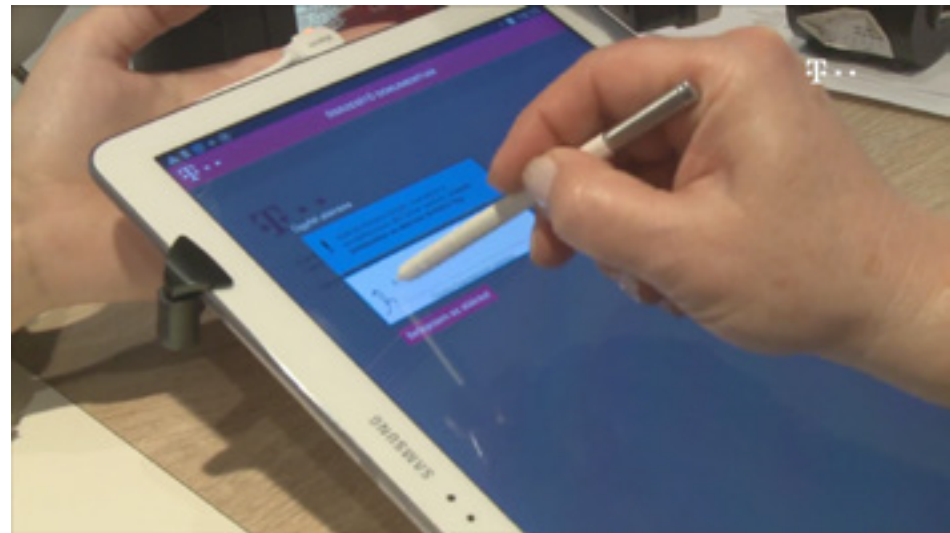
A Telekom zöld autói hatalmas sikert arattak. A fesztivál egész időtartama alatt teljes kihasználtsággal vették igénybe a vendégek a szolgáltatást, és mindenki nagyon nyitott és érdeklődő volt a hangtalanul suhanó járművekkel kapcsolatban. A fesztiválozókkal folytatott beszélgetésből kiderült, hogy mindenki tisztában van a fenntarthatóság fogalmával, sőt egyesek mindennapi életükbe is beépítik ennek elemeit.

Elektronikus ügyfélszolgálat e-aláírással

Papírdossziék helyett elektronikus iratok: a Telekom üzleteiben már az e-aláírásra is mód nyílik. Az üzletekben havonta csaknem félmillió ügyletet hajtanak végre, és ezzel együtt közel 3 millió oldalt nyomtatnak. Az ezzel járó papírfelhasználási költségek csökkentése és a folyamatok egyszerűsítése céljából alakította át a vállalat az üzletek működését. A tablettes 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.

Még közelebb a papírmentes működéshez – Bevezetjük az elektronikus ÁSZF-et!

Az elektronikus aláírást követően november elején megkezdte a vállalat a papíralapú Általános Szerződési Feltételek kiváltására szolgáló e-ÁSZF-tabletek kiszállítását és telepítését. Közel egy tonna papír- és nyomtatási költséget tud így a vállalat évente megtakarítani. Az online működésnek köszönhetően az e-ÁSZF-ben bekövetkező változások automatikusan kerülnek átvezetésre, emellett a dokumentum akadálymentesített üzemmódban is elérhetővé vált.



E-aláírás a Telekom üzletekben



Elektronikus ÁSZF



MAGENTAXI a Művészetek Völgye fesztiválján



Intelligens közvilágítási oszlop

Egy oszloppal okosabb lett Budapest

Az ELMŰ-ÉMÁSZ és a T-Systems Magyarország közös fejlesztésének eredményeként november 12-én helyezték üzembe a főváros első intelligens közvilágítási oszlopát, amely az Okos Város koncepció részét képező informatikai eszközöket és energetikai megoldásokat integrálja magába.

Az ország első intelligens közvilágítási oszlopa alapvetően öt rendszert, illetve funkciót egyesít. Az ELMŰ-ÉMÁSZ infrastruktúrájára épülő

okos elektromosautó-töltő 22 kW (3x32 A) teljesítmény leadására képes, és kompatibilis a társaságcsoporth e-kWh nevű applikációjával. Fontos kiemelni, hogy Magyarországon ez az első eset, amikor egy meglévő közvilágítási oszlopba építenek be elektromosautó-töltőt, amelyet az e-autósok a nap 24 órájában igénybe vehetnek. A berendezés része egy ingyenes vezeték nélküli internetkapcsolatot biztosító WIFI is, amely 180 méter sugarú körben 200 felhasználó igényeit képes egyszerre kielégíteni. Az oszlopra szerelt biztonsági kamera, amely a terület 50. térfogylő eszköze, valamint a rendőrséggel való kapcsolat létrehozására alkalmas vészgomb a lakosok és a járókelők biztonságát szolgálja. A világítási funkciót korszerű és energiatakarékos LED-fényforrások látják el.

Az intelligens közvilágítási oszlop moduláris felépítésű, ezért a felsoroltakon kívül további rendszerelemek integrálására is lehetőség van.

Karbonsemlegesség

A Magyar Telekom Csoport (beleértve külföldi leányvállalatait, a Makedonski Telekomot és a Crnogorski Telekomot is) a hazai nagyvállalatok közül elsőként, az európai vezető távközlési szolgáltatók közül az első között teljes mértékben karbonsemlegessé vált.

Korunk egyik legsúlyosabb problémája a klímaváltozás, ami nagyrészt az emberiség által légkörbe juttatott szén-dioxid következménye. A Telekom már a 90-s években felismerte a környezet- és klímavédelem fontosságát, amely szemlélet szervesen beépült tevékenységébe. A fenntarthatósági stratégiájába fektetett célok mentén, innovatív megoldásokat alkalmazva folyamatosan csökkentette a működése során felhasznált energiát és növelte az energiahatékonyságát.

A vállalat modernizálta hálózatát és adatközpontjait, növelte hibrid és elektromos autóinak arányát a céges autóflottában, és egyre hatékonyabb eszközöket és megoldásokat alkalmaz. Több infrastruktúrája 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 zöld projektek támogatásával semlegesítette.

Tehetséges, nagyothalló fiatalok támogatása

A Hallás Társasága Alapítvány kezdeményezésére több mint 10 millió forint értékű támogatással segíti a Beltone hallókészülékeket forgalmazó Belsound, a Samsung Electronics, a Telekom és az Auditus.Net a nagyothalló fiatalok felsőoktatásban való eredményes részvételét. Az összefogás eredményeként 2015-ben 5 fiatal tudtunk segíteni. Az eszközök internet-hozzáférést a Magyar Telekom, a hallókészüléket a Belsound, a készülékeket a Samsung biztosítja.

A **Crnogorski Telekom** a korábbi évekhez hasonlóan 2015 márciusában részt vett a Föld órája és Föld napja globális kampányban, melynek célja a klímaváltozással kapcsolatos figyelemfelhívás. A vállalat mobiladáson keresztül hívta fel ügyfelei figyelmét a kampány támogatásának és a környezetvédelem ügyének fontosságára. A Crnogorski Telekom folyamatosan támogatja a fenntartható megoldásokat ügyfelei és munkavállalói körében, úgy is mint e-számla és online regisztráció papíralapú nyomtatványok kitöltése helyett.

4.3 ÜGYFELEINK TÁJÉKOZTATÁSA

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

A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjsomagjairól az alábbi címen lehet tájékozódni:

<http://www.telekom.hu/otthoni>
<http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/tarifak>
<http://www.telekom.hu/uzleti/>

További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a következő címenek kaphatnak tájékoztatást:

- **T-Systems:**
<http://www.t-systems.hu>
- **Kitchen Budapest:**
<http://www.kitchenbudapest.hu/hu/kibu/projects/>
- **KalászNet:**
<http://www.kalasznet.hu/>
- **Makedonski Telekom:**
<https://www.telekom.mk/>
- **Crnogorski Telekom:**
<http://www.telekom.me/private-users.nspx>

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



LÉGRÁDY LEVENTE
 ÜGYFÉLSZOLGÁLATI
 CONTACT CENTER
 KÉPVISELŐ,
 MAGYAR TELEKOM

Pályafutásom még 2013 elején kezdődött a Telekomnál. Kezdetben az Általános bejövő call center tagjaként, headsettel a fejemem vettem a hívásokat. Ezután jött a Video Call Center projekt, ahol megismerkedtem, milyen is egy igazán interaktív beszélgetés, hiszen itt webkamerán keresztül már láthattuk is egymást az ügyfelekkel. Innen kerültem át jelenlegi pozíciómra, az Online csatornák csoporthoz, ahol a kor elvárásainak megfelelően chates beszélgetések formájában zajlik a kommunikáció. A visszajelzések alapján az ügyfelek legnagyobb örömeire!

Időközben felkeltette az érdeklődésemet egy belső pályázat is, mely Mobiltudós bloggeri tevékenységről szólt. Több se kellett, meg is írtam a jelentkezéshez az első próbacikkeimet, amelyeket azóta számos további írás követett.

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

A T-Systems-ügyfelek integrált ügyfélszolgálati kiszolgálása az 1400-as hívószámon és a TS_ugyfelkapcsolat@t-systems.hu e-mail-címre beérkező írásos ügyek kezelésével történik.

A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdetéseiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtevés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelenítsék meg aktuális ajánla-

Érdekes munkakör, főleg nekem, mondhatni minden hónap karácsony, mert a csapat tagjaként az első között tesztelhetjük a legújabb készülékeket, alkalmazásokat. Még a HTC Vive VR-sisakját is a fejemre húzhattam, és tehettem egy lépést a virtuális világban, amikor pedig ezt írom, éppen a Smart Mobil 2016 konferenciára készülök. Írásainkat, tapasztalatainkat a Telekom Facebook- és Twitter-oldalán osztjuk meg, ahol mostanra már kisebb olvasótáborunk is van, akikkel szinte minden cikknel váltunk pár keresetlen szót. Szeretem csinálni, hiszen amellyel, hogy kielégíthetem az új technológiák iránti kíváncsiságom egy részét, még szakmai fejlődésemet is segíti. A blogbejegyzéseinknek köszönhetően pedig a Telekom ügyfelei is árnyaltabb képet kapnak egy-egy telefonunkról a száraz műszaki adatok mellett.

tainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-iránymutatásoknak való megfeleltetés, valamint a jogi megfelelőség ellenőrzése. Aktuális ajánlatainkat a lehető legtöbb kommunikációs eszköz igénybevételével, az adott reklámhordozó lehetőségeit maximálisan kihasználva juttatjuk el mindenkihez. Így biztosítjuk a minél teljesebb körű tájékozódás és ezzel együtt az átgondolt, felelős döntés lehetőségét.



5.

MUNKATÁRSAINK

5.1	Emberi jogok, esélyegyenlőség	42
5.2	Munkatársak bevonása	45

5.1 EMBERI JOGOK, ESÉLYEGYENLŐSÉG

A Magyar Telekom Csoport Szociális Chartája, valamint a mindenkor hatályos Esélyegyenlőségi terve rögzíti a vállalatcsoport általános emberi jogi alapelveit: http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf, http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2013_2015.pdf

A Magyar Telekom Csoportnál kiemelt cél a munkahelyi diszkriminációmentesség és az esélyegyenlőség biztosítása. A Társaság 2008 óta – a versenyszféra szereplői körében az elsők között – a Társaságnál működő munkavállalói érdekképviselletekkel közösen Esélyegyenlőségi tervet fogad el, mely a korábbiakban két-két évre szült, a hatályos Esélyegyenlőségi terv szerint pedig három-éves időszakra vonatkozik.

A Magyar Telekom Csoport által biztosított – a Megfelelőségi terület által működtetett – „Mondd el! – etikai vonal”-on a munkáltatónál tapasztalt diszkrimináció vagy az emberi jogok megsértése miatt is lehet bejelentést tenni, amit a Csoport megfeleléségi terület vizsgál. Amennyiben a vizsgálat esetében a bejelentés megalapozottnak minősül, a menedzsmenst meghozza a szükséges intézkedéseket a konkrét helyzet megoldására és a későbbi hasonló szituációk megelőzésére.

Az e téren illetékes Egyenlő Bánásmód Hatóság – mint olyan hatóság, ahol a munkavállalók közvetlen bejelentést is tehetnek – 2015 során az egyenlő bánásmód foglalkoztatás körében történő megsértése miatt nem kezdeményezett eljárást Magyar Telekom Nyrt.-vel szemben.

A 2013–2015. évi Esélyegyenlőségi tervben megjelölt munkavállalói célcsoportok helyzetének javítására 2015-ben az alábbiak szerint valósultak meg intézkedések a munkáltató kezdeményezésére:

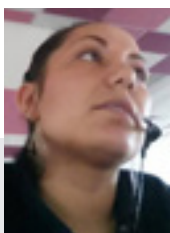
A legtöbb roma foglalkoztatási program aluliskolázott, tartós munkanélkülieket

A Magyar Telekom Csoport elutasítja a diszkrimináció minden formáját a munkahelyen, és kifejezetten támogatja az esélyegyenlőség és a sokszínűség érvényesülését a munkatársak körében, megfelelően tekintetbe véve a kulturális és jogi sajátosságokat. (Szociális Charta, 5. pont)

próbál szaktudást nem igénylő, rosszul fizetett munkakörökbe segíteni. Az **Integrom program** keretében ezzel szemben tanult roma fiatalok minőségi, nagyvállalati pozíciókba való eljuttatása a cél. 2015-ben az Integrom program közvetítésével egy teljes állású és két gyakornoki pozíciót töltöttek be sikeresen az állásokra pályázók. A Telekom adománnyal is hozzájárult a program működéséhez.

Az Integrom programról a **2014. évi Fenntartóhatósági jelentésünkben** olvashatnak részletekben.

A vállalatcsoport 2015-ben is támogatta a HBLF által 2008-ban elindított ROMASTER tehetséggondozó programot. A program a roma származású, tehetséges középiskolai diákoknak nyújt segítséget abban, hogy



KIRÁLYVÁRI MELINDA
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI CONTACT CENTER
KÉPVISELŐ, MAGYAR TELEKOM

2014-ben vettem részt az Integrom Alapítvány képzésén, melynek közvetítésével részt vehettem a Magyar Telekom által meghirdetett állásinterjún. Még aznap kiderült, hogy hamarosan küldenek nekem egy ajánlatot/előszereződést. Ez így is lett, call centerben lehetek ügyintéző. Nagyon örültem, és izgatottan vártam a továbbiakat.

2015. március elsején indult az oktatás, majd egy hónap múlva már hívást is vehettem. A környezet és az emberek nagyon távol voltak attól, amiben azelőtt éltem, hiszen vidéken nőttem fel, két gyerekeket neveltem egyedül, és egyik pillanatról a másikra az állás miatt felköltöztünk

a középiskola befejezése után felsőfokú műszaki, üzleti vagy jogi tanulmányokat folytassanak. A Magyar Telekomban kijelölt mentor is segítette, hogy a program egyik pártfogoltja elvégezhesse terepgyakorlatát.

Megváltozott munkaképességű vagy fogyatékkal élő munkatársak esélyegyenlőségének biztosítása érdekében (2010 óta) a Magyar Telekom által használt elektronikus toborzási felületen (<http://www.telekom.hu/rolunk/karrier>) a fogyatékkal élő – önkéntes bevallás alapján – feltüntethetik, ha az esetleges kiválasztási folyamat során ennek megfelelő speciális igényük van.

2015-ben is folytatódott az évek óta a Magyar Telekom munkatársai számára rendezett,

a fővárosba. Ez eleinte nehézségeket okozott. Ennek ellenére nagyon kellemes meglepetés ért. Korábban sosem találkoztam még olyan segítő kezekkel, amilyeneket a kollégáim és feletteseim nyújtottak felém. Ez a támogatás nagyban elősegítette további fejlődésemet. Úgy érzem, hálával tartozom a cégnek és ezeknek az embereknek. Mindennap ez motivál, szeretném nekik megmutatni, hogy nem volt hiába a törődés, amit tőlük kaptam.

Több mint egy év után azt mondhatom, hogy a Telekomra úgy tekintek, mint egy befogadó családra, ahol minden itt eltöltött pillanatban azt érzem: itthon vagyok.

személyes tapasztalatokon alapuló érzékenyítő programsorozat, a „Próbáltad már...”. A gyakran külső civil szervezetek, alapítványok bevonásával megvalósított események célja az érzékenyítés, hogy a sérült emberek befogadását elősegítő attitűdváltozást támogassák. A Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) Sokszínűségi HR-es munkacsoport tagjaként a Magyar Telekom is részt vállalt a HBLF által támogatott kerekesszékes kosárlabda-bajnokságban, melyen támogatóként és két csapattal is képviseltette magát a vállalat. A rendezvényen szokás szerint kerekesszékes és jární képes kollégák mérkőztek meg egymással, ezúttal a győztes is az egyik Telekom-csapat lett.

A Magyar Telekom által 2015-ben is megtar-

2015-ben 2372 kolléga távmunkázott összesen 54 342 napon, amivel megközelítőleg 1,8 millió kilométert és 10 évnyi utazást spóroltak meg.

tott Egészséghezen a nagyobb telephelyekre szervezett irodai masszázs is adott lehetőséget érzékenyítésre: esetenként látássérült masszőrök szolgáltatásait vehették igénybe a telekomosok.

Mindezek mellett – követve a korábbi évek hagyományait – több alkalommal került sor nagy sikerrel tematikus vásárookra (adventi segítő vásárok, Adni jól sütiakció) a vállalat nagyobb telephelyein. Ezeken fogyatékkal élő emberek által készített termékek vásárlásával és pénzadományokkal segíthettek a telekomos

munkatársak a civil szervezetek autizmussal születtett pártfogoltjainak foglalkoztatásában.

A telekomosok személyesen és online is követhették Holczeiter Fanni, Mosolyka inspiráló előadását, aki – bár kerekesszékkal tud csak önállóan közlekedni – új értelmezését adta a teljes és boldog élet megélésének.

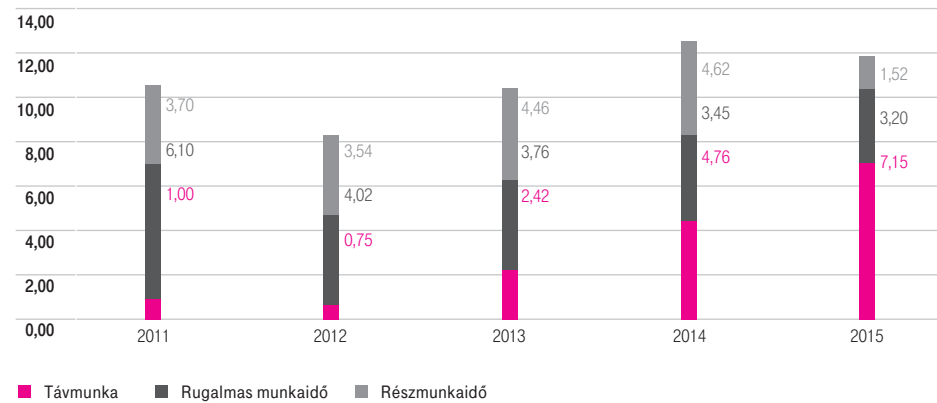
A Telekom – monitoring által elismerten – teljesítette a 2013-ban elnyert Fogyatékkal élő Munkahely címre beadott pályázatában tett kétéves vállalásait, és új pályázattal 2015-ben másodszorra is elnyerte a címet.

Az **atipikus foglalkoztatási formák** egyre szélesebb alkalmazásával azt is támogatja vállalat, hogy a családostok egyenlő eséllyel állhassanak helyt munkavállalóként és szülőként, nagyszülőként is. Stratégiaiilag 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 nagylégtérű iroda, a Future Work is hozzájárul. A 2012 óta havi rendszerességgel meghirdetett „Dolgozz otthonról!” felhívás nyomán folyamatosan növekszik az adott napon távoli hozzáféréssel munkát végzők létszáma.

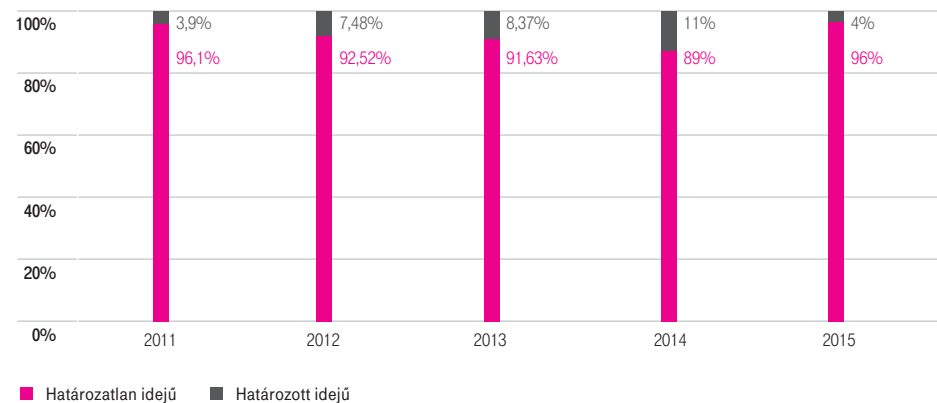
2015 folyamán távmunkás szerződéssel rendelkező kollégáink közül 646-an 40 551 napon dolgoztak otthonról. Távmunkás szerződéssel nem rendelkező kollégáink közül 1726-an éltek a lehetőséggel, és 13 791 napon dolgoztak otthonról.

A távmunka alkalmazásában és további elterjesztésében jelentős előrelépés, hogy a Telekom egy érdekképviseleti folyamatban is együttműködik más vállalatok képviselőivel a Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma Egyesület (MEF) keretein belül.

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



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



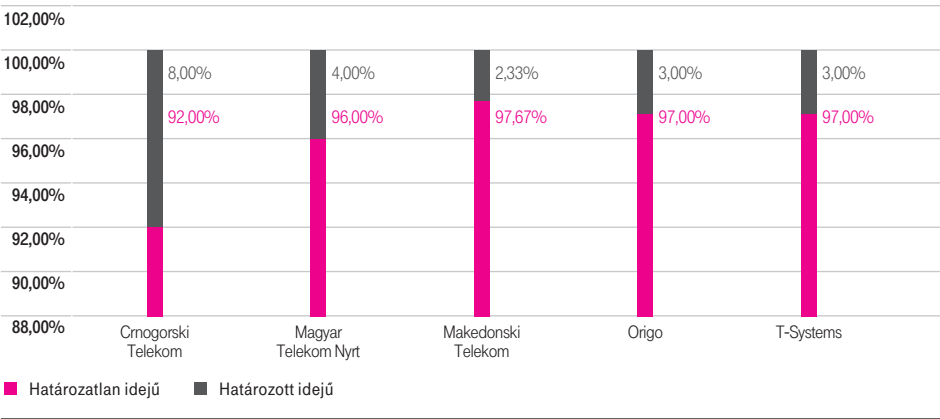
A MEF – melynek egyik alapító tagja a Telekom – **szövegszerű javaslatot** terjesztett elő a törvényalkotó felé annak érdekében, hogy a Magyarországon hatályos törvények jobban támogassák a távmunka gyakorlati bevezetését.

Az előterjesztést a MEF tagjaiból alakult munkacsoport készítette, amelyben a Telekom is fontos szerepet vállalt. Az előterjesztés kiindulópontja, hogy a jelen jogi környezet gátolja a távmunka előírászerű alkalmazásának elterjedését, és nem illeszkedik a jelen vállalati gyakorlatokhoz, a munkavállalói igényekhez, az alkalmazókat a korábbi rigorózusabb keretek közé kényszeríti, melyek szinte teljesíthetetlenek számukra. A kedvezőbb szabályozással ugrásszerűen megnőhetne a távmunkát szerződésben is foglaltak szerint végzők száma akár a kkv-szektorban is. Ez a munkavállalók és a munkáltatók számára is kölcsönösen előnyös lehetne. A MEF-tagság 100%-os jóváhagyása után az előterjesztés az illetékes minisztérium számára lett benyújtva, amely párbeszédet kezdeményezett a témában a MEF-fel.

A MEF évente egy konferenciát szervez valamilyen vállalati esélyegyenlőséghez kapcsolható témában, így 2015-ben a távmunka köré szerveztek az előadások. A konferencia meghívott vendégelőadói között telekomos szakértő és vezető is megszólalhatott, megosztva jó gyakorlatainkat a távmunka terepén.

A Dolgozz otthonról napok! kampányról és a Future Work projektről a **2014. évi Fenntarthatósági jelentésünkben** olvashatnak.

A HATÁROZOTT ÉS HATÁROZATLAN IDEJŰ MUNKAVISZONY ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN 2015-BEN



A **gyermekgondozási távollét**en (gyes/gyed/szülési szabadság) levő **munkatársak** helyzetének javítására 2015-ben is a Kismamaprogram keretében támogatta a huzamosabban távol lévőkkal való kapcsolattartást a cég, egyebek mellett klubszerű összejöveteleket, Mamazsúrokat is szerveztek. A Telekom szerződéses outplacementpartnere, a Job Evolution Kft. által havonta ingyenesen szervezett Anyakarrier Klubok önállóan is promotálva voltak a gyermeküket otthon nevelő telekomosok számára, illetve társrendezvényként esetenként összevonódtak ezek a programok a Mamazsúrokkal. Az inaktív kollégák tájékoztatását hírlevelekkel, internetes Kismamaoldallal, szükség szerint frissített Kismama-tájékoztatóval, dedikált e-mail-es elérhetőséggel, „Családos vagyok a Telekomnál” zárt közösségi oldallal is biztosítja a vállalat.

A munka-magánélet harmóniájának megteremtése okán is szükséges családon belüli feladat- és tehervállalás elosztását, az apaszerep fontosságát az „Apa, kezdődik!” program is törekszik tudatosítani. 2010 óta „Apatájékoztató”-t jelentet meg a vállalat a belső kommuni-

kációs portálján, melyben az apukák számára leghasznosabb tudnivalókat összegezték. Az újdonsült apukák e-mail-es gratuláló üzenetet is kapnak a vállalatától azt követően, hogy élnek az őket gyermekük megszületésekor megillető „apaszabi” lehetőségével.

2014 után a Magyar Telekom a T-Systemsszel közösen 2015-ben is sikerrel pályázott a Három Királyfi, Három Királylány Mozgalom által alapított „Családbarát Vállalat 2015” címre. A megtisztelő minősítéssel a cég családbarát jellegének széles palettáját ismerték el az ítések.

A **családos telekomosok** napközbeni és szünidei gyermekelhelyezési terheinek csökkentéséhez a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önszegélyező Egyesület Családsegítési programja járul hozzá. Ennek keretében bölcsődei és óvodai ellátás, illetve szünidei táboroztatás választható.

2015-ben működött a korábbi években létrehozott hat gyerekbarát iroda is. Ezek olyan élethelyzetekre kínálnak egyszerű megoldást, amikor a munkavállalók egy-egy rövidebb iskolai szünet vagy betegségéből lábadozó gyermekük miatt kénytelenek megoldani a gyerekfelügyeletet, így néhány órában, esetleg pár napig a munkahelyen e célra kialakított munkaállomásokon láthatják el feladataikat, behozva ide a gyermeküket is.

A huzamos távollétről visszatérők továbbfoglalkoztatási aránya 1%-kal nőtt 2014-hez képest.

A magánéletben keletkező problémák, eladásokat okozó kérdések megválaszolásában nyújt segítséget a 2008 óta működő anonim belső vállalati segítői hálózat, az **Abigél program**. A kérdező e-mailben tarthat kapcsolatot a választ adó „Abigéllel”, akinek kiléte nem közzismert, titoktartási nyilatkozat kötelme alatt, diszkréten végzi feladatát.

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

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

Fiatal 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 némileg szűkülő, felfelé vezető karrierpálya lehetősége mellett nagyobb részt oldalirányban, más szakmai területen szerezhet piacképes tudást. Ezt segíti a vállalat külső és belső képzésekre fordított jelentős erőforrása, a nagy részben vállalaton belül meghirdetett állások. Számos elismeréssel – Lojalitásért díj, Életműdíj – nyilvánítja ki a Magyar Telekom meg-

becsülését a tapasztalt munkavállalói irányába.

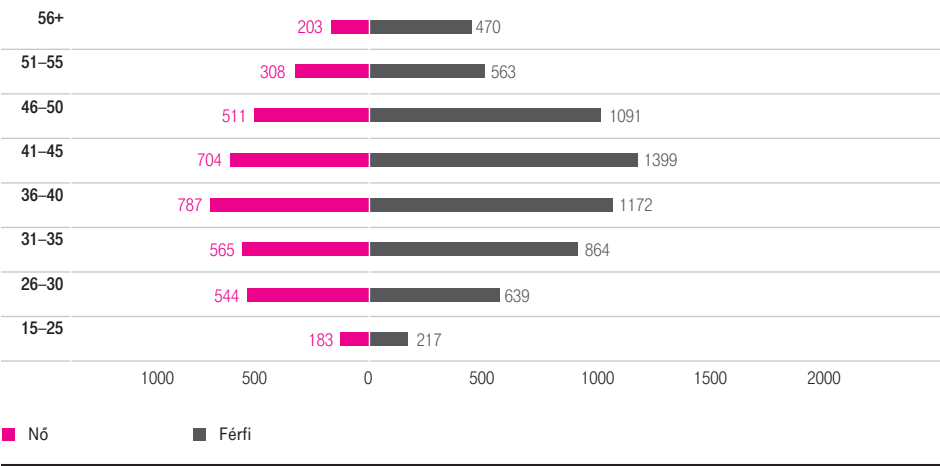
A nyugdíjas éveik közelében járók esetenként rendelkezési állományba is vonulhatnak. Többek között ezzel nyújt egzisztenciát és gondoskodó kapcsolódást a vállalat mindazoknak, akik ezt az átmenetet választják az aktív állományból a nyugállomány felé. A rendelkezési állományból visszahívhatja a vállalat a munkavállalót, ha a további foglalkoztatás kölcsönösen előnyt jelent.

A generációk hatékony és harmonikus együttműködésének fejlesztésére projekt

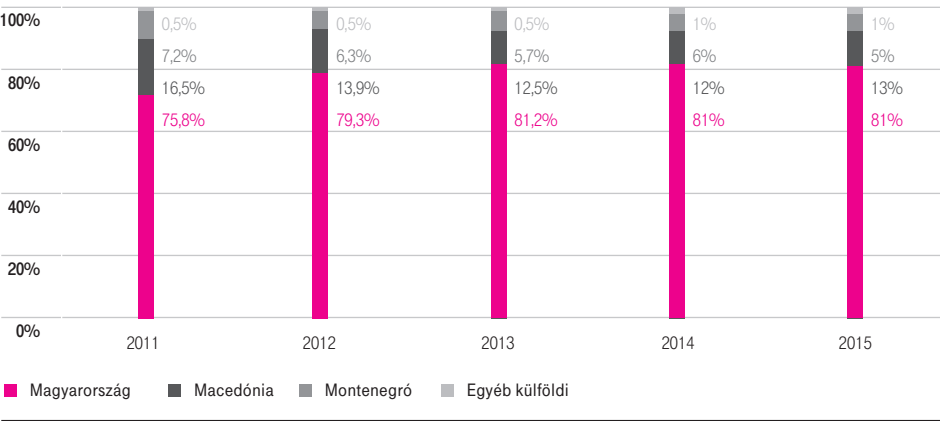
is alakult, amely koncepciót dolgozott ki a vállalat generációk együttműködését elősegítő stratégiájához.

A Telekom bronz fokozatú támogatóként vett részt a kétévente megrendezésre kerülő Esélykonferencián, és sikeresen pályázott a Multigenerációs TOP 10 Szervezet címre. A pályázat kérdőíven keresztül, majd fókuszcsoportos beszélgetésen monitorozza egy-egy vállalat gyakorlatait, ahogyan a számos generáció együttműködését elősegíti, speciális igényeikre reflektál.

MAGYAR TELEKOM CSOPORT-KORFA, 2015. DECEMBER 31. ✓



FOGLALKOZTATOTTAK RÉGIÓNKÉNTI MEGOSZLÁSA ✓



A Magyar Telekom a **vezető beosztású női munkavállalók** esélyegyenlőségének javítását a korábbi években az igényeiken is alapuló tréningorozattal támogatta. Ennek fókuszában a munka és a magánélet egyensúlyának megtalálása, speciális szerepeikből fakadó elakadásaik feloldása, egyes készségek, pl. a kommunikáció nemi sajátosságainak kezelése volt. 2015-ben a Telekom lehetőséget kínált nyíltan meghirdetett program, a Lean-in Klubon (Coaching Team szervezésében) való részvételre.

Az IBM Windows Opening kezdeményezésébe több telekomos női vezető is bekapcsolódott, részt vettek a rendezvényeken.

A Magyar Telekom 2015-ben is csatlakozott a Lányok napja nemzetközi kezdeményezéshez. A Magyar Telekom és a T-Systems székházában is kínáltak a vállalatot megismertető programokat az ország különböző középiskoláiból érkezett diáklányoknak.

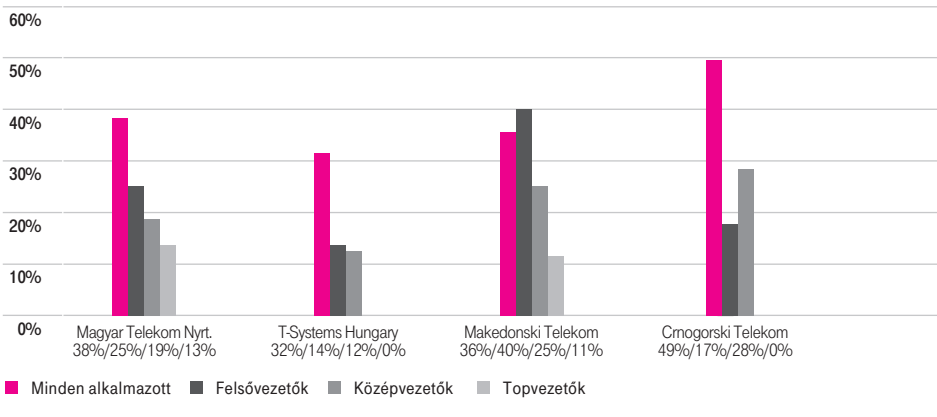
A Lányok napja az Európai Unióban is ugyan-ezen a napon meghirdetett interaktív nyílt nap, amelyet egy-egy vezető szerepet betöltő vállalatnál, cégnél vagy egyetemi laboratóriumban tölthetnek középiskolás lányok. A programok során megismerhetnek olyan nőket, akik már sikeres karriert futottak be a kutatásban,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

A **T-Systems**-irodaház biztosítja az akadálymentes közlekedést, több emeleten akadálymentes illemhelyiségek találhatóak, valamint mozgássérült-parkoló is van a mélygarázsban. 2014 elején projektasszisztensi munkakörbe felvettek 1 fő kerekesszékes munkavállalót, aki jelenleg is a vállalat munkatársa.

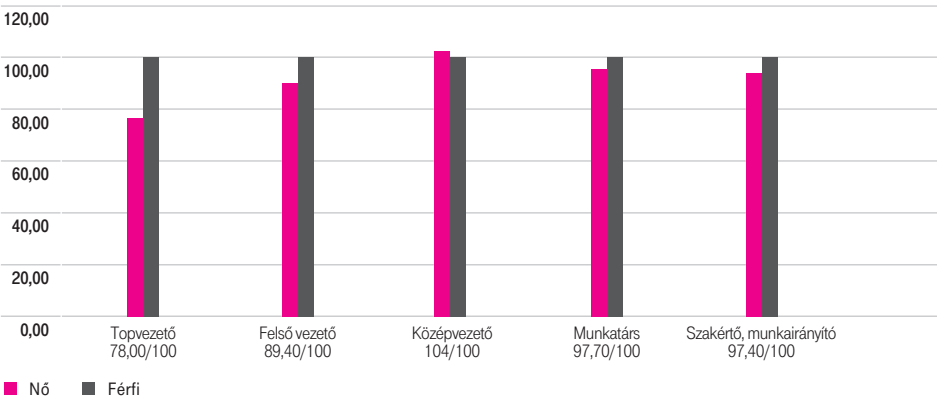
Jelenleg 203 fő 50 év feletti munkavállalót foglalkoztat a T-Systems Magyarország Zrt., közülük 2 fő nyugdíj mellett dolgozik a vállalatnál.

A **Crnogorski Telekom** aktívan támogatja az esélyegyenlőséget, és azt alapelvnek tekinti a munkaviszony minden egyes fázisában. A Crnogorski Telekom esélyegyenlőségi kezdeményezései közé tartozik a megváltozott munkaképességűek és az idősek foglalkoz-

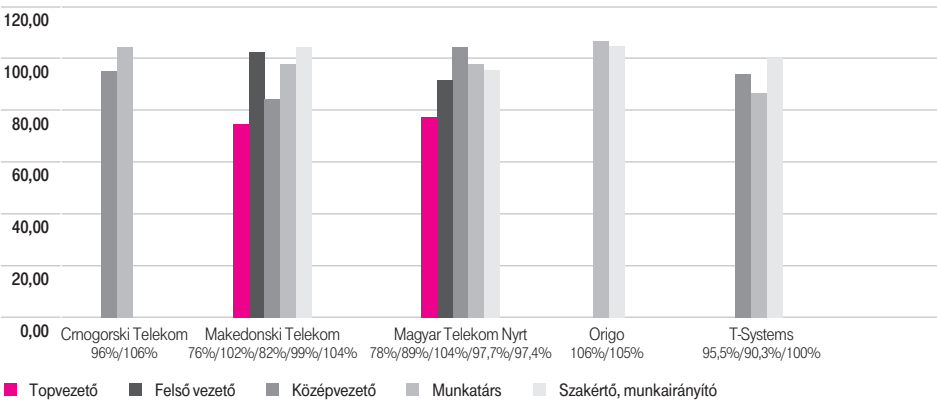
NŐK ARÁNYA TAGVÁLLALATONKÉNT



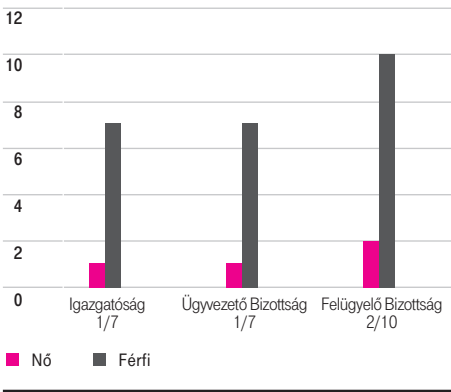
ALAPFIZETÉSEK EGYMÁSHOZ VISZONYÍTOTT ARÁNYA BEOSZTÁSI KATEGÓRIÁK ÉS NEMEK SZERINT – MAGYAR TELEKOM NYRT., 2015



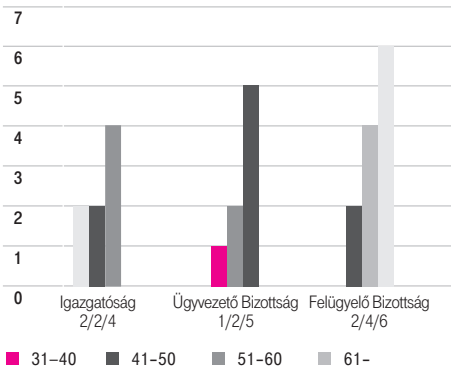
A NŐI ALAPFIZETÉSEK ARÁNYA A FÉRFI ALAPFIZETÉSEKHEZ (100%) KÉPEST, BEOSZTÁSKATEGÓRIÁK SZERINT, MAGYAR TELEKOM CSOPORT, 2015



A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK NEMEK SZERINTI MEGOSZLÁSA 2015-BEN



A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK ÉLETKOR SZERINTI MEGOSZLÁSA 2015-BEN

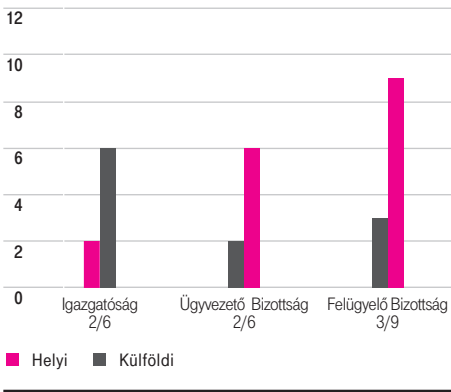


tatása. Az esélyegyenlőséget a következő vállalati szabályozások teljeskörűen támogatják: Vállalati Toborzási és Kiválasztási Politika, Működési Kódex, Munkavállalói Kapcsolatok Politika stb.

Megközelítésük látható példái megjelennek a médiában (álláshirdetések/üresedések) és a vállalat honlapján, ahol hangsúlyozzák a Crnogorski Telekom esélyegyenlőséget biztosító munkáltatói mivoltát.

Figyelembe véve, hogy a Crnogorski Telekom elsősorban a fiatalok szemében a legvonzóbb munkáltató, az 50 év feletti korosztály aránya a Társaságnál még mindig 15% körül alakul, ami némileg alacsonyabb, mint 2014-ben (18%).

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK SZÁRMAZÁSI HELY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2015-BEN



Kényszerszermunka és kötelező munkavégzés

A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai által követett munkaügyi gyakorlat megfelel a nemzetközi egyezményekben a kényszerszermunka ellen lefektetett alapelveknek. A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai kötelezően betartják az egyes országoknak a kényszerszermunka tilalmára vonatkozó jogszabályait és egyéb rendelkezéseit. A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai a munkavállalók személyes iratait – az egyes országok adatvédelmi jogszabályaiban előírtaknak megfelelően – csak a munkaviszonnyal, illetve a juttatások megállapításával kapcsolatban kezelik, a szükséges és megengedett mértékben és ideig.

A Magyar Telekom Csoport tagvállalataival szemben a kényszerszermunkára vonatkozóan az illetékes hatóságoknál 2015-ben sem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem indult a vállalattal szemben.

Egyesülési jog és kollektív szerződés

A Magyar Telekom Csoport Szociális Chartájában ismerte el a szervezkedési szabadsághoz és a kollektív szerződéshez való alapvető jogot. A Magyar Telekom a nyíltságon és bizalmon alapuló konstruktív párbeszédre és együttműködésre törekszik a munkavállalói érdekképviselletekkel. A Szociális Charta, illetve a Magyar Telekom vezetésének a munkavállalói érdekképviselletekkel hosszú évek alatt kialakított kapcsolata a garancia ezen jogok tiszteletben tartására. A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 100%-a, macedóniai alkalmazottainak 95%-a, montenegrói alkalmazottainak 100%-a dolgozik saját munkáltatóra kiterjedő kollektív szerződés hatálya alatt. Macedóniában emellett minden alkalmazott egy, a magánszektorra vonatkozó általános kollektív szerződés hatálya alá tartozik, így ezen munkavállalókat is figyelembe véve a macedóniai alkalmazottak 100%-a dolgozik kollektív szerződés hatálya alatt.

Gyermekmunka

Szociálisan felelős vállalként a gyermekmunka felszámolása mellett köteleztük el magunkat. 2010-től rendszeresen nyomon követjük a 18 év alatti alkalmazottak létszámát. Adatbázisunk szerint a Magyar Telekom Nyrt. 2015-ben nem foglalkoztatott 18 év alatti munkavállalót.

5.2 MUNKATÁRSOK BEVONÁSA

hello holnap! klub

A januári klubban a Charlie Hebdo szerkesztősege ellen elkövetett merénylet kapcsán az esélyegyenlőségről, értékrendekről, kulturális, geopolitikai, gazdasági és biztonsági kérdésekről beszélgettünk Sulok Zoltánnal, a Magyarországi Muszlimok Egyházának elnökével, Nógrádi György biztonságpolitikai szakértővel és Madár Istvánnal, a Portfolio vezető elemzőjével.

Valentin-nap alkalmából februárban „Szeretni emberi jog” címmel került megrendezésre a hello holnap! klub, melynek vendégei Béres-Deák Rita LMBTQ-aktivista, Dombos Tamás, a Háttér Társaság és a Magyar LMBT Szövetség ügyvivője, valamint Takács Judit szociológus, az MTA tudományos tanácsadója voltak. A beszélgetés során szóba került a homoszexualitás és a homofóbia története, a heteronormativitás fogalom kialakulása, definíciója és használata, valamint a másság elfogadása.

A tavasz első hónapjában „Tavaszcseri kerti praktikák” címmel szerveztünk hello holnap! klubot.

Dr. Fekete Szabolcs, a Budapesti Corvinus Egyetem oktatója, dísznővénytermesztési ágazatvezető a városi kertészkedésbe vezette be a vendégeket, Kertész Monika, a Kortárs Építészeti Központ ügyvezető igazgatója és a Közösségi Kertek programvezetője pedig kerti designtippeket, tanácsokat adott kezdő és profi kertészkedőknél.

Az áprilisi hello holnap! klub témája a társadalmi felelősségvállalás volt, melyet két alulról jövő kezdeményezés, a **Budapest Bike Maffia** és a **Heti Betevő** ötletgazdái, lelkes aktivistái képviseltek. Olyan kérdéseket jártunk körbe, mint például hogy hogyan lett egy ötletből tömegeket mozgató projekt, hogy milyen volt a kezdeményezések fogadtatása az érintettek, valamint a környezetükben élők körében, és milyen célokkal vágnak bele a

A Magyar Telekom fő célkitűzése, hogy a fenntarthatóság eszmeisége legyen érthető, elérhető a mindennapokban. A hello holnap! klubokban társadalmi, gazdasági, környezeti témákat mutatunk hétköznapi példákon keresztül. A klub havi rendszerességgel jelentkezik a nyári hónapok kivételével, és mind a munkatársak, mind külsősök számára látogatható.

jövőbe. A vendégek nagy örömmel meséltek arról, hogy egyre többen csatlakoznak hozzájuk. Akár kerékpáron, akár fix helyszínen, a lényeg, hogy rendszeres segítséget nyújtanak egy-egy szendviccsel, tisztálkodási szerekkel, ruhákkal, ami a rászorulóknak hatalmas támogatás.

A májusi klub rekordszámú érdeklődött vonzott: telt ház előtt mutatta be a Szputnyik Hajózási Társaság a **Szociopoly** című kétórás, interaktív színdarabot. A játék idejére a közönségből négy nehéz sorsú „családot” alakítottak ki, amelyek tagjai a négy hetet szimuláló előadás alatt közösen hoztak döntéseket. Olyan kérdésekkel kellett szembesülniük, mint hogy felíratják-e a boltban a vásárolt élelmiszert, vagy vásárolnak-e a gyerekeknek új cipőt, hogy a szociális támogatást ne veszítsék el. A produkció hol humorosan, hol pedig hideg szembesítéssel ismertette meg a résztvevőket a szegények kilátástalan helyzetével.

Októberben jelentkezett a nyári szünet utáni első klub. Rendhagyó módon a klubnak nem a Telekom székháza adott helyet, hanem az Élesztő, ahol a klubtagok a **Budapest Bike Maffia Vitamin Kommandó** tevékenységéhez csatlakozhattak. Ennek lényege, hogy az önkéntesek adományokból származó élelmiszerekből szendvicseket készítenek, becsomagolják és a rászorulóknak bringával kiszállítják.

Novemberben jelentette be a vállalat, hogy 2015-ben karbonsemleges lett a működése. A klub témája is ehhez a bejelentéshez kapcsolódott: dr. Faragó Tibor címzetes egyetemtanár, környezetkutató, humánökológus a klímavédelem fontosságáról, az üvegházha-

tású gázok képződéséről és hatásáról beszélt. A tudományos előadás befogadhatóságát a Momentán Társulat improvizációs előadásokkal tette érthetőbbé.

Mozgó Piac

2014 decemberében járt a vállalat székházában először a Mozgó Piac, ahol termelői árukat vásárolhattak a munkatársak. A kezdeményezés annyi pozitív visszajelzést kapott, hogy tavasszal visszatértek az árusok, és akkor a Szerémi úton lévő telephely éttermében lehetett találkozni a termelői piac portékáival. 2015 decemberében, a karácsonyi szezon előtt visszatértek a Krisztina körútra, és újabb fél napon át lehetett friss termelői árut vásárolni.

Föld órája

A Magyar Telekom 2008 óta minden évben részt vesz a WWF Föld órája elnevezésű kezdeményezésében. 2015. március 28-án 20:30–21:30 között a Telekom-üzletekben és a Magyar Telekom ingatlanjaiban kapcsolták le a munkatársak a fényforrásokat.

TeleBike

Március 30-tól október 30-ig vehették igénybe a munkatársak a TeleBike-rendszert. 2015 újdonsága volt, hogy a kerékpárok LED-es izzókat kaptak. Tavasszal meghosszabbított napi üzemidővel, 7:30 és 18:30 között tudták a munkatársak használni a kerékpárokat. 2015-ben 8502 alkalommal bringáztak a kollégák a telekomos irodaházak között, 15 226 kilométert tekertek le, így körülbelül 2900 kilogrammnyi szén-dioxidtól mentesítették a légkört.

Átadtuk a hello holnap! pontgyűjtés díjait

Minden évben a Föld napján zárul a hello holnap! pontgyűjtés, melynek lényege, hogy a munkatársak fenntarthatósághoz kapcsolódó aktivitásokon vehetnek részt, és ezekért pontokat kapnak.

2014–2015 között 2146 munkatárs vett részt ilyen aktivitásokon, és összesen 5495 pont talált gazdára. A legaktívabbakat 2015-ben is megjutalmaztuk. Harmadik helyen végzett 44 ponttal Bereznai Gyula, második lett 48 hello holnap! pontot összegyűjtve Szabó Attila, míg az év legaktívabb gyűjtője Majoros József Attila volt, aki 90 pont büszke tulajdonosa lett. A díjazottaknak május 5-én az Ügyvezető Bizottság személyesen gratulált, és átadta a Csepel kerékpár vásárlására szóló utalványokat.

Vásárolj fenntartható dolgozói készüléket 20% kedvezménnyel!

2015 májusában 20%-os kedvezménnyel vásárolhattak a munkatársak dolgozói készüléket, amennyiben fenntartható tulajdonsággal bíró eszközt választottak. Ezek közé azon készülékek tartoztak, amelyek környezetvédelmi vagy társadalmi szempontból hasznos tulajdonságokkal rendelkeznek – ilyenek lehetnek például az újrafelhasználható alkotóelemek (alumíniumház) vagy a hallókészülék-kompatibilitás.

Láthatatlan munka – kiállítás a Telekomban

Az **ART&ME** Galéria képzőművészeti pályázatának célja, hogy felhívja a figyelmet a társadalmunkban láthatatlan munkát végzőkre, azaz azokra, akik gyermekeket, idős, beteg vagy fogyatékossgal élő családtagokat gondoznak, valamint önkéntesként civil szervezetekben, helyi közösségekben végeznek el fontos feladatokat. A pályázatra beérkező műalkotásokat egy szakmai zsűri értékelt, majd több helyszínen, többek között a vállalat székházában is kiállításra kerültek június 15–21. között.

Harmadszor is „Kerékpárosbarát Munkahely” a Magyar Telekom

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium 2015-ben már kilencedik alkalommal hirdette meg a



A hello holnap! pontgyűjtés díjazottjai

Kerékpáros Magyarország Szövetséggel (KMSZ) közös pályázatát a „Kerékpárosbarát Munkahely” cím elnyerésére. A díj célja azon munkahelyek és települések elismerése, amelyek megfelelő infrastruktúra kialakításával, a kerékpárral közlekedőkért tett intézkedéseikkel nagyban hozzájárulnak a kerékpáros közlekedés népszerűsítéséhez.

A Magyar Telekom nem csupán kiemelt figyelmet fordít a biciklivel munkába érkező kollégák igényeire és kényelmére, de 2013 óta saját közösségi kerékpárkölcsondó rendszert is üzemeltet. A vállalat hat budapesti telephelye között igénybe vehető TeleBike-kerékpárflootta lehetővé teszi, hogy a dolgozók gyorsan és környezeti terhelés nélkül közlekedjenek a vállalat irodaépületei között.

A Magyar Telekom ezen, a kerékpározás népszerűsítését szolgáló intézkedéseiről 2013 és 2014 után 2015-ben harmadik alkalommal nyerte el a „Kerékpárosbarát Munkahely” címet.

Fogyatékossg-barát Munkahely

A Fogyatékos Emberek Világnapja alkalmából tartott „Jobb velünk a világi!” elnevezésű gálaesten osztották ki a 2015. évi Fogyatékossg-barát Munkahely díjakat. Immáron 50 magyarországi szervezet büszkélkedhet ezzel az elismeréssel, köztük mi is. Az elis-

merés elnyerésével mostantól újabb két évre jogosulttá váltunk a „Fogyatékossg-barát Munkahely ” logó használatára.

A díjat a Salva Vita Alapítvány ítélte oda, elősegítve az álláskereső 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.

Vállalatunk hosszú évek óta kiemelten kezeli a fogyatékossggal élők integrációját: támogatások, célzott szolgáltatások és érzékenyítő programok sora bizonyítja ez irányú törekvéseit és eredményeit. A díjat azonban nem a múlt, hanem a jelenlegi gyakorlat és a jövőbeni tervek minősítése alapján ítélték oda. A pályázat zsűrije a vállalat érzékenyítő programjait értékelt: a munkatársak felkészítését a fogyatékossg tudatos kezelésére, a fogyatékos emberek befogadására.

Mozdulj, Telekom!

Egy nap tele sporttal, tele élménnyel, munkatársaknak és családtagoknak. 2015-ben a szervezők a korábbi gyereknapok programjának könnyed, családi vonalát ötvözték a Telekom Olimpia sportosságával, így született meg a Mozdulj, Telekom! nap. Június 6-án, a Mozdulj, Telekom! napon helyszíni nevezéssel sportversenyeket rendeztek, valamint mindenkinek lehetősége volt különleges sportok kipróbálására is, a telekomos gyerkőcöket pedig klasszikus gyereknap programokkal várták. Így zajlott közel 2800 résztvevővel a Mozdulj, Telekom! nap.



Mozdulj Telekom! nap

Munkatársi véleményfelmérés a fenntarthatóságról

Ötödik éve válaszolhatnak a munkatársak a vállalati fenntarthatósággal kapcsolatos kérdésekre. A minden év novemberében kitölthető felmérésben 61,3% jelölte meg a vállalatot a fenntarthatóságban vezető nagyvállalatként. A fenntarthatóság fogalmának ismerete munkatársi körben 79%.

Adni jó! sütiakció

Az Önkéntesek világnapjához kapcsolódó Adni jó! sütiakció során a vállalat munkatársai és a Fenntarthatósági Média Klub tagjai házi készítésű finomságaikat kínálták az épületekben.

222 munkatárs süteményét sok ezren fogyasztották el adomány fejében. 15 helyszínen közel 1,7 millió forintot gyűjtöttek csak a munkatársak az alapítvány számára, ezt egészítette ki a vállalat 4 686 600 Ft-ra.

Az Adni jó! sütiakcióról a 6.2 Közösségi befektetések fejezetben olvashatnak részletesebben.

Önkéntes programok szervezésével is növeltük munkatársaink társadalmi érzékenységét, a csapatépítések 2%-a karitatív elemeket is tartalmazott. 2015-ben 10 programra került sor az előbbi formák valamelyikében, és ezen alkalmakon összesen 649 magyar telekomos önkéntes ✓ 4412 munkaórában ✓ vett részt.

A programokkal 21,8 millió forint ✓ elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

A **T-Systems** KIR-programja – amelynek a célja a munkatársak környezeti tudatosítása – keretében 2015-ben a következő programok valósultak meg:

- A Zöld blogba bejegyzések készítése, aminek célja, hogy személyesebbé tegyük a környezetvédelem, a fenntartható fejlődés témakörét, programokra hívjuk fel a kollégák figyelmét, és arra, hogy magánemberként mit tehetünk környezetünk védelméért. 2015-ben összesen 26 blogbejegyzés készült.
- A T-Systems is csatlakozott a Föld órája (03. 29.), valamint a Föld napja (04. 22.) kezdeményezéshez. Mindkét alkalomból a recepción, illetve a folyosókon lévő monitorokon témához kapcsolódó vetítés ment, továbbá a Föld napja alkalmából a kollégák kiszámíthatták ökológiai lábnyomukat.
- A TeleBike-használat népszerűsítésére akciót hirdettünk 2015. június 18-án. Az akcióban azt a három T-Systems-es kollégát jutalmaztuk Sziget-napijeggyel, aki legtöbbet használta a TeleBike-ot a Telekom-telephelyek között.
- Az Autómentes nap alkalmából kollégáink számára lehetőséget biztosítottunk elektromos autó tesztvezetésére.

- A Földünkért világnap (10. 21.) alkalmából a kivetítőkre készítettünk információs anyagot.

A **Crnogorski Telekom** 2015-ben támogatta a munkavállalók bevonását az alábbi vállalati fenntarthatósági tevékenységekbe:

- A Társaság a Véralódó Központtal együttműködésben már négy éve szervez önkéntes véradást. A 4 év alatt a vállalat megközelítőleg 130 munkavállalója regisztrált önkéntes véradóként.
- 2015-ben két munkavállalói humanitárius akciót szerveztünk a rászorulóknak segítségére. A nemzetközi szegénységellenes napon (október 17.) munkavállalóink ételt és ruhaneműket gyűjtöttek a rászorulóknak számára. Az összegyűjtött adományokat átadtuk a Vöröskereszt podgoricai szervezetének, amely eljuttatta azokat a megfelelő helyre.
- 2015 decemberében munkatársaink részt vettek az újránépszerűsítő, könyv- és iskolaszergyűjtésben, melyet rászoruló családok és speciális nevelést igénylő gyermekek megsegítésére szerveztünk. Az újránépszerűsítő három nonprofit szervezet osztotta szét a montenegrói rászorulóknak között.

- A 2015. évi Irányelvek napot az eddigi legmagasabb részvételi aránnyal rendeztük.



6. TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS

6.1	Szponzorálás	48
6.2	Közösségi befektetések	49
6.3	Munkatársaink a társadalmi szerepvállalásban ...	51

6.1 SZPONSZORÁLÁS

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

A csoport a magyar kulturális, zenei és közélet kiemelkedő támogatójaként szívesen áll olyan események, előadók és produkciók mellé, amelyek saját területükön, műfajukon belül a legmagasabb színvonalat képviselik. Szponzori tevékenysége során gazdasági jelentőségéhez méltó módon és mértékben vállal szerepet társadalmi célú kezdeményezések megvalósításában.

A 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 és Londonban is a Magyar Olimpiai Bizottság (MOB) és a magyar csapat segítőtársa volt.



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, de szerepet vállal a hazai futballutánpótlás fejlesztése terén is.



A Telekom 2016-ig – telekommunikációs szolgáltatásai széles tárházát felvonultatva – platina fokozatú támogatóként segíti a MOB céljainak megvalósulását és a Rio de Janeiró-i olimpiai játékok leendő szereplőinek a felkészülését, valamint támogatta a MOB logótervező pályázatát Budapest 2024-es olimpiai pályázatára.

Az MVM Veszprém kézilabdacsapatot leghűségesebb szponzorként támogatjuk immáron 18 éve, hozzájárulva ezzel egy, a világelítthez tartozó csapat sikereihez, mint a Bajnokok Ligája-döntő vagy a SEHA-liga megnyerése. Az MVM Veszprém kézilabdacsapatával kötött együttműködésünket 2015 novemberében hosszabbítottuk meg. 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 Telekom fontosnak tartja a tömegsport támogatását is, így hosszú évek óta névadó szponzorként vesz részt a Telekom Vivicitán, amelyen a profi sportolók mellett rengeteg amatőr futó, illetve családok is részt vesznek, hirdetve ezzel a sport és a mozgás fontosságát a mindennapokban.



A Magyar Telekom szponzorként jelen van a legnagyobb hazai fesztiválokon, így a soproni VOLT-on, a Balaton Soundon, 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 Magyar Úszó Szövetség elkötelezett támogatójaként a Magyar Telekom is hozzájárult ahhoz, hogy hazánk rendezze a 2017. évi FINA-világbajnokságot, amely eseményen a cég nemzeti támogatóként is jelen lesz.

Ahogy a megtett kilométerek számát, úgy a papírfelhasználást is sikeresen csökkentettük a fesztiválok során: a korábban papíralapú anyagaink – szabályzatok, 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.

A **Makedonski Telekomnál** 2015-ben a szponzoráció középpontjában a zene, a sport és a kultúra állt. A Társaság 2015-ben is támogatta az ország legsikeresebb kézilabda- és labdarúgóklubját (Vardar), emellett az Üzleti Labdarúgólígát – jelenleg Telekom Üzleti Liga – is szponzorálja. Hagyományosan támogatja az Ohridi Úszómaraton, amely az országban az egyik legfontosabb sporteseményévé nőtte ki magát, illetve részt vett a Macedón Távúszó Kupán is.

A **Crnogorski Telekom szponzorációs tevékenysége** elsősorban a sport, a zene és a kultúra területén aktív, ami kiváló lehetőséget biztosít a brandüzenetben megfogalmazott gondolat – „Life is for sharing” – kihangsúlyozására és számos emlékezetes pillanat közös átélésére.



Fesztiválozók a VOLT-on

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

A sport mellett támogatja a legnépszerűbb muzikusokat és zenei eseményeket. Több éve támogatja a páratlan Skopje Jazz Fesztivált, és 2015-ben partneri támogatásban részesítette a Karolina, Elena and Adrijan Gaxha formációt, amely jelenleg Macedónia legismertebb sztárzenekara.

A macedón leányvállalat 2015-ben is támogatta a legnagyobb kulturális eseményeket: ohridi nyári fesztivál, Struga Költészeti Esték, Év Regénye, Buskerfest, skopjei utcai fesztivál, Giffoni gyermekfilmfesztivál.

A **Crnogorski Telekom** szponzorációs stratégiájában különleges helyet kapott a sport, mivel fontos szerepet tölt be az egészséges, modern és fejlett társadalom építésében. A Társaság Montenegró futballválogatottjának arany fokozatú szponzora, és egyben támogatója a montenegrói futball első osztályú bajnokságának. 2015-ben a Telekom támogatta és szponzorálta a Budućnost kosárlabdaklubot is.

A zene fontos szerepet tölt be a Crnogorski Telekom szponzori tevékenységében is, mert képes minden generációt a saját nyelvén megszólítani. 2015-ben a cég számos zenei eseményt támogatott. Partnerségi kapcsolatra lépett a montenegrói zenei élet számos szervezetével, támogatta a Southern Soul fesztivált Ulcinjban, a Sea Dance fesztivált Budvában és a montenegrói tengerparton szervezett After Beach Parties rendezvényeket. 2015 szeptemberében a Crnogorski Telekom – a Deutsche Telekom támogatásával – megszervezte az Electronic Beats podgoricai elektronikus zenei fesztivált.

A kultúra terén a Crnogorski Telekom támogatta a podgoricai alternatív színházi fesztivált, a FIAT-ot.



Balaton Sound

6.2 KÖZÖSSÉGI BEFEKTETÉSEK

Közösségek fejlesztése, tudatformálás

Telekom Okosdigitális Program: digitális edukáció gyerekeknek és felnőtteknek

Hisszük, hogy felelős nagyvállalként a szolgáltatások biztosítása mellett az is feladatunk, hogy segítséget nyújtunk a használatukhoz, megszüntessük az ország egyes területei között fennálló digitális szakadékot. E törekvésünk egyik formája az oktatás: ingyenes előadásaink során a digitális világgal kapcsolatos tudásunkat adjuk át – gyerekeknek, felnőtteknek, szülőknek, pedagógusoknak.

Okosdigitális Programunk keretében 52 kollégánk önkéntesként tartott előadásokat iskolás gyerekeknek az ország több különböző pontján, több mint

300 iskolában, 485 órában. Ezzel csak tavaly 12 576 gyermekhez juttattuk el a biztonságos internetezéssel és mobilkommunikációval kapcsolatos tudnivalókat interaktív előadásaink keretében.

Az Okosdigitális Programról a 2.1 Digitális felzárkóztatás fejezetben olvashatnak részletesebben.

Legyél Te is Informatikus! pályaaorientációs program

Több mint 20 000 informatikus hiányzik jelenleg a magyar munkaerőpiacról, a szakemberek hiánya pedig komoly hatással van a nemzetgazdaság teljesítményére is – évente több száz milliárd forint kiesést jelent –, ugyanakkor a pályaválasztás előtt álló fiatalok közül sem látnak elegendő perspektívát ebben a szakmában. Ezen kíván változtatni a Magyar Telekom 2015 novemberében indított Legyél Te is Informatikus! programja, amelynek keretében a vállalatnál dolgozó több ezer



IT-szakembernek önkéntes alapon lehetősége nyílik megismertetni a fiatalokat az IT-karrier perspektíváival. A Legyél Te is Informatikus! program legfontosabb célkitűzése, hogy a sztereotípiák és a gátak ledöntésével mind a szülők, mint a pályaválasztás előtt álló gyerekek nyitottabbá váljanak korunk egyik legfontosabb hivatására. A Legyél Te is Informatikus! szerves része a programhoz készült weboldal (www.legyelteisinformatikus.hu) is, ahol az érdeklődők hasznos tippeket kaphatnak a szakmáról, versenyekről, gyakornoki lehetőségekről.



Chris Mattheisen, a Magyar Telekom vezérigazgatója Legyél Te is Informatikus! oktatáson



SZABÓ ATTILA
MŰSZAKI SZOLGÁLTATÁSI SENIOR
SPECIALISTA, MAGYAR TELEKOM

A vállalati önkéntesség szerves része egy adott vállalat társadalmi stratégiájának, így a CSR-nek is. A vállalati társadalmi felelősség (CSR) fogalma azt jelenti, hogy a vállalatok önkéntesen szociális és környezeti szempontokat érvényesítenek üzleti tevékenységükben és a partnereikkel fenntartott kapcsolatokban. A Telekomon belül többféle önkéntes program van, én a szaktudáson alapuló önkéntes programot éreztem közelinek, hogy kipróbáljam magam benne. A munkám során elsajátított és használt tudást adtam tovább gyerekeknek. Fontosnak tartom, hogy megtanítsuk ezt a generációt arra, hogyan tudnak biztonságosabban, tudatosabban és felkészültebben csatlakozni az online világhoz. Szeretnénk felhívni a figyelmet az internet veszélyes pontjaira, valamint megtanítani a fiatalokat arra, hogy

milyen a helyes kommunikáció ezeken a csatornákon. Ez a nemzedék már ebben nőtt fel, és lehet, hogy ezek a gyerekek olyan munkahelyen fognak dolgozni, amely ma még nem is létezik, ezért nem mindegy, hogy milyen képet alkotnak magukról az online térben. Az oktatások során mindig arra törekszem, és abba az irányba próbálom terelni a gyerekeket, hogy a világhálón töltött idő legyen hasznos és kreatív, ne csak úgy „ellegyenek” a neten. Ha megmutatjuk nekik, hogy valójában mire való az internet, sokkal kevesebb időt fognak azzal tölteni, hogy káros oldalakat böngésszenek. Tudatosan kell építeniük az online személyiségüket, és én szeretnék ebben minden segítséget megadni nekik. Az önkéntes program számomra egyben egy megvalósult álom az életemben, mert mindig tanár szerettem volna lenni.



Az Okosdigitális Program önkéntesei



Középiskolások a Legyél Te is Informatikus! programon

Adni jó! sütiakció

A hétvégén, otthon több száz kollégánk által megsütött édességekkel hétfőn, december 7-én kínáltuk meg munkatársainkat az egyes Telekom-irodákban. Tizenöt helyszínen 38 önkéntes kollégánk szervezte meg az eseményt, amelynek eredményeképpen közel 1,7 millió forint adományt gyűjtöttünk az Autistic Art – Mosoly Otthon Alapítvány részére közösen a Fenntarthatósági Média Klub tagjaival – Origo, RTL Klub, CEMP, Class FM, Central Média csoport Zrt., TV2, AxelSpringer, Ringier, Metropol –, akik maguk is szívvel-lélekkel és természetesen rengeteg finomsággal segítettek a jó ügy érdekében.

A munkatársak süteményeiből foodstylist és fotós közreműködésével gyönyörű sütifotók, azokról pedig e-képeslapok készültek: ezek elküldésével egyenként 100 Ft-tal lehetett támogatni az alapítványt.

A **T-Systems** 2015-ben több olyan együttműködés mellé állt, amelyek illeszkednek a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági stratégiájába. A programok célkitűzései és megvalósításuk lehetőségeit biztosítanak egy megújuló társadalomhoz és környezethez. Az Ökumenikus Segélyszervezettel 5 millió Ft értékben folytattuk a kastélyosdombói Szociális és Fejlesztő Központ támogatását újabb „sorsfordító ház” vásárlásával. Az orosházi otthonban a felzárkózást segítő – felnőttek és gyerekek részére



Adni jó! sütiakció képeslapja

2015-ben ötödik alkalommal rendeztük meg az önkéntesség világnapjához kapcsolt jótékonyági akciónkat, az Adni jó! sütiakciót a Fenntarthatósági Média Klub tagjaival közösen. Az akció kedvezményezettje az Autistic Art – Mosoly Otthon Alapítvány volt, amely autista fiatalok számára fenntartott lakóotthonokat támogat, valamint művészetterápiás foglalkozásokat szervez az otthonokban, ezzel lehetőséget teremtve arra, hogy az autista fiatalok – akik leginkább társas kapcsolataik és a kommunikáció terén szenvednek hiányt – a rajz vagy a festészet révén vizuális eszközökkel fejezzék ki gondolataikat, érzéseiket. Az egyszerre több telephelyen megrendezett esemény során közel 1,7 millió forint gyűlt össze a házilag készített sütemények eladásából, az összeget vállalatunk további hárommillió forint adománnyal egészítette ki.

egyaránt használható – IT-szoba kialakítását támogattuk 5 millió Ft-tal, a szolnoki családok átmeneti otthonában pedig a fenntartható működést segítettük elő a fűtésrendszer korszerűsítésével szintén 5 millió Ft adománnyal.

A montenegrói „Minden jót” projekt céljai között szerepel az olyan társadalmi felelősségvállalási kezdeményezések támogatása, melyek hozzájárulnak a közösség jólétéhez, és bevonják az ebben fontos szerepet játszó part-



Adni jó! sütiakció résztvevői

nereket, elnyerve ezzel bizalmukat és növelve a Társaság szociális elkötelezettségének közismertségét. Az átláthatóság és a lehető legjobb projektek kiválasztásának biztosítása érdekében a győztesek kiválasztásában a Telekom-munkavállalók mellett nonprofit szervezetek, a média és a helyi UNDP-iroda képviselői is részt vettek.

A győztes projektek a következők voltak:

1. **Website Star** – weboldalfel fejlesztés időskorúak számára
2. **Az akadálymentesítés és Montenegró** – közintézmények akadálymentesítése fogyatékkal élők számára
3. **Veletek vagyunk** – speciális nevelési igényű gyermekek és fiatalok társadalmi bevonására irányuló projekt
4. **Fejlesztési naptár** – online gyermekfejlesztő alkalmazás születéstől 15 éves korig
5. **Robotikabor tehetséges gyerekek és fiatalok számára** – a robottechnológia megismerésére alkalmas laboratórium biztosítása tehetséges gyerekek és fiatalok részére
6. **Én is felelős vagyok** – környezetvédelmi tudatosság növelésére irányuló projekt

A 2015 decemberében megrendezett, hagyományos éves Filantrópia díjkiosztó ünnepségen a „Minden jót” adományprojekt elismerésben részesült.

Emellett 2015-ben a Crnogorski Telekom számos, szociálisan sérülékeny csoport problémáival foglalkozó kezdeményezést is támogatott. Ezek közé tartozott a sterilizáló megvásárlása a danilovgradi egészségügyi központ számára, valamint a risani speciális kórház telefonközpontjának megvásárlása. Mindkét eszközre sürgős szükség volt az egészségügyi intézmények napi működésének biztosításához. A Telekom a montenegrói nemzeti mellráktudatosság hónapját is támogatta.

A Társaság az adományvonala segítségével részt vett a délkelet-európai menekültek javára

A Crnogorski Telekom 2015-ben második alkalommal is megszervezte a „Za svako dobro” („Minden jót”) adományozási versenyt, mely kiemelten fontos rendezvény a szociális támogatás terén. A verseny eredményeként 35 000 eurót sikerült összegyűjteni, ami az elmúlt évhez képest 67% növekedést mutat. A pályázaton minden montenegrói nonprofit szervezet indulhatott az oktatás, művészetek, kultúra, környezetvédelem és a digitális esélyegyenlőség területén kidolgozott projektekkel. Az 50 pályázó civil szervezet munkái közül 6 projekt részesült a megvalósítást lehetővé tevő támogatásban.

szervezett adománygyűjtésben. A Montenegrói Vöröskereszttel közösen létrehozott adományvonal használatával az ügyfelek támogatást nyújthattak az arra rászorulóknak.

A Crnogorski Telekom 2015-ben ingyenes internet-hozzáférést adományozott az állami tanulmányi versenyeken győztes általános és középiskolai tanulóknak.

A **Makedonski Telekom** 2015-ben orvosi berendezéseket adományozott a kozleli légúti megbetegedéseket kezelő gyermekkorház-nak. A berendezések gyorsabb és hatékonyabb diagnosztizálást tesznek lehetővé, és segítik a légúti megbetegedésekben szenvedő gyermekek kezelését. Az intézmény évente 38 000 gyermeket lát el, közülük 4000 fekvőbeteg-, 35 000 pedig ambuláns ellátást kap.



A montenegrói „Za svako dobro” („Minden jót”) adományprojekt elismerése

Az e-Macedonia Alapítvány

2015 decemberében a Telekom Innovációs Központban rendezett konferencia keretében lezárult az e-Engagement oktatási projekt. Az eseményt a Youth Union civil szervezet szervezte a Makedonski Telekom segítségével alapított e-Macedónia Alapítvány támogatásával. A projekt célja a fiatal korosztály támogatása a digitális eszközök önképzésre való használatában és ezzel a pozitív társadalmi változtatások elősegítésében.

2015-ben 12 egynapos workshopot szerveztek 12 városban. Kétéves fennállása alatt az oktatási karaván 16 várost látogatott meg országszerte, és több mint 1500 fiatal sikertelenül aktívan bevonni a programba. A workshopokon arra bátorították a fiatalokat, hogy merjenek vezető szerepet vállalni a jövő alakításában mind a civil társadalommal, mind az egymással való együttműködés útján.

A december 12-i zárókonferencián, ahol a 15 előadó mellett a legmotiváltabb és legaktívabb fiatalok vettek részt, számos hasznos javaslat hangzott el arra vonatkozóan, hogy a fiatalok elektronikus elkötelezettségükkel miként támogathatják a társadalmi élet minden területén való proaktív részvétel stratégiáját.

A Telekom Macedóniáért Alapítvány

A UNICEF és a Telekom Macedóniáért Alapítvány közötti partnerség célja a figyelem felkeltése a korai fejlesztés fontossága iránt. A gyermekek életük első öt évében fejlődnek a legtöbbet, és akik minőségi iskolai előkészítő programokban tudnak részt venni, előnyt élveznek mind az iskolai tanulmányaik terén, mind pedig a későbbi életük során. Ezért a partnerség célja korai fejlesztési központok létrehozása, hogy a sérülékeny környezetből származó gyerekek a korai fejlesztés révén ugyanolyan lehetőségeket kapjanak, mint az óvodába járó kortársaik.

Annak érdekében, hogy a városi és az óvodákkal gyéren ellátott vidéki területek közötti szakadékok áthidalják, új, koragyerekkori fejlesztő centrumok épülnek az arra legjobban rászoruló térségekben. 2015 végére összesen kilenc központot sikerült megnyitni.

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

„Az első legfontosabb 5 év” projekt keretében a Telekom Macedóniáért Alapítvány egyszeri 50 000 USD (46 000 EUR) összegű adománnyal támogatta az új központok felépítését, és az újraki SMS-üzenetek bevételeinek egy részét is erre a célra fordította.

A **Telekom New Média** minden évben vállalati szinten vesz részt adományozási akciókban. Erős személyes kötődés és részvétel jellemzi a kollégákat, elsősorban a hátrányos helyzetű és a Down-kóros gyerekekkel kapcsolatban.

Civil és CivilNet díjsomag

A Civil díjsomagot 2004 márciusában vezette be a Magyar Telekom. A Civil díjsomag 500 perc díjmentes telefonálást biztosít havi díj nélkül a belföldi vezetékes hálózatban. Az 500 perc feletti forgalom díjazása pedig átlagosan 30% forgalmi díjkedvezményt nyújt az alapsomaghoz képest. A szervezetek az így megtakarított forintosokat társadalmilag hasznos programjaira tudják fordítani.

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

2015-ben 35 szervezetnek 12 hónapos időtartamban közel 3,5 millió forint értékben biztosítottunk kedvezményes vezetékestelefon- és internetszolgáltatást.

6.3 MUNKATÁRSAINK A TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁSBAN

A 2012-ben megújított Kiegészített egyéni adományok program – mely a Kiegészített önkéntes felajánlások nevet kapta – lényegi eleme, hogy a munkatársaknak a pénzbeli adománnyon 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 feltől kell érkeznie.

Az önkéntes munkán felüli pénzügyi támogatás tekintetében két kategóriát hoztunk létre:

- A dolgozó egyéni kezdeményezése – ebben az esetben a vállalati támogatás összege maximum 50 000 Ft. A kiegészítés az alábbiak szerint történik:
- 15 000 forintig a vállalat az összeg kétszeresével járul hozzá a dolgozó adományához;
- 15 001 forinttól 50 000 forintig a vállalati kiegészítés összege megegyezik a dolgozó adomány összegével.
- Munkatársi csoportok együttes kezdeményezése – ebben az esetben a vállalati támogatás összege maximum 200 000 forint.

A kiegészítés az alábbiak szerint történik:

- munkatársi csoportok együttes kezdeményezése esetén, amennyiben minimum 4 telekomos munkatárs vesz részt a támogatásban és a hozzá kapcsolt önkéntes munkában, és a dolgozók által befizetett adomány összege minimum 50 000 forint, akkor a vállalati kiegészítés mértéke 200 000 forint;
- munkatársi csoportok együttes kezdeményezése esetén, amennyiben kevesebb mint 4 telekomos munkatárs vesz részt a támogatásban és a hozzá kapcsolt önkéntes munkában, és a dolgozók által befizetett adomány összege minimum 25 000 forint, akkor a vállalati kiegészítés mértéke 100 000 forint.

Sorozatban tizenharmadik éve kerül megrendezésre a Telekom Macedóniáért Alapítvány Újévi Karaván elnevezésű újévi rendezvénye a leghátrányosabb helyzetű gyermekek megsegítésére. A karaván több mint 2000 szülő nélkül nevelkedő, látás- és hallássérült, illetve speciális nevelési igényű, hátrányos helyzetű gyermeket látogatott meg. Újévkor egy különleges darab állt színpadra, és a gyerekek ajándécsomagokat kaptak. A karaván megvalósításában 50 önkéntes vett részt a **Makedonski Telekom** részéről, akik 45 intéz-

2015-ben 10 programra került sor az előbbi formák valamelyikében, és ezen alkalmakon összesen 649 Magyar Telekomos önkéntes ✓ 4412 munkaórán ✓ vett részt. A programokkal 21,8 millió forint ✓ elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

ményt látogattak meg. A karaván nemcsak megszépítette a gyerekek hétköznapijait, de elősegítette a munkatársak önkéntességgel kapcsolatos tudatosságának növelését.

A szeptember 24-i irányelvek nap alkalmával a Makedonski Telekom humanitárius akciót szervezett, melynek keretében ételt és vizet gyűjtött a menekültek számára. Október 1. és 10. között 10 munkavállaló 20 nagy doboz konzervet és palackozott vizet gyűjtött össze. Az adományokat átadták a Vöröskeresztnek, amely eljuttatta azt a menekülttáborokba.

2015-ben a **Crnogorski Telekom** a Véraladóközponttal együttműködésben már negyedik éve szervezte meg az önkéntes véradást. A négy év alatt a vállalat megközelítőleg 130 munkavállalója regisztrált önkéntes véradóként.

2015-ben két munkavállalói humanitárius akciót is szervezett a montenegrói leányvállalat a rászorulókat megsegítésére. A nemzetközi szegénységellenes napon (október 17.) a munkavállalók ételt és ruhaneműket gyűjtöttek a rászorulókat számára. Az összegyűjtött adományokat átadták a Vöröskereszt podgoricai szervezetének, amely eljuttatta azokat a megfelelő helyre. 2015 decemberében a Crnogorski Telekom munkatársai részt vettek az újévi édesség-, könyv- és iskolaszergyűjtésben rászoruló családok és speciális nevelést igénylő gyermekek részére. Az újévi ajándékokat három nonprofit szervezet osztotta szét a montenegrói rászorulókat között.

A Crnogorski Telekom a 2015. évi irányelvek napot az eddigi legmagasabb részvételi aránnyal rendezte meg.



A Crnogorski Telekom önkéntes véradói



7.

FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

7.1.	Fenntarthatósági koordináció.....	53
7.2.	Szabályozási megfelelés.	54
7.3.	Vállalati megfeleléség	54

A nyilvános, tőzsdén jegyzett cégektől elvárja a szakmai közvélemény és a befektetői társadalom, hogy tegyék egyértelművé, milyen irányítási modellt követnek, és hogyan valósul meg ennek a gyakorlati alkalmazása. A Budapesti Értéktőzsdén jegyzett cégeként kiemelten fontos a Társaság számára, hogy ezen elvárásnak, valamint a vonatkozó törvényi és tőzsdei előírásoknak megfeleljen.

A vállalat irányításának átláthatósága érdekében a Magyar Telekom vállalatirányításáról a következő oldalon nyújt tájékoztatást: <http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas>

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

7.1 FENNTARTHATÓSÁGI KOORDINÁCIÓ

A fenntarthatósági tevékenység csoportszintű irányítása 2015-ben a következő ábrán látható formában valósult meg. A csoportszintű koordináció továbbra is a Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanácsban (CSFKT) valósul meg. 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 üzletágak szervezeteiben történik az operatív tevékenység, a feladatok végzése, az adatszolgáltatás stb.

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

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 humánerőforrás-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

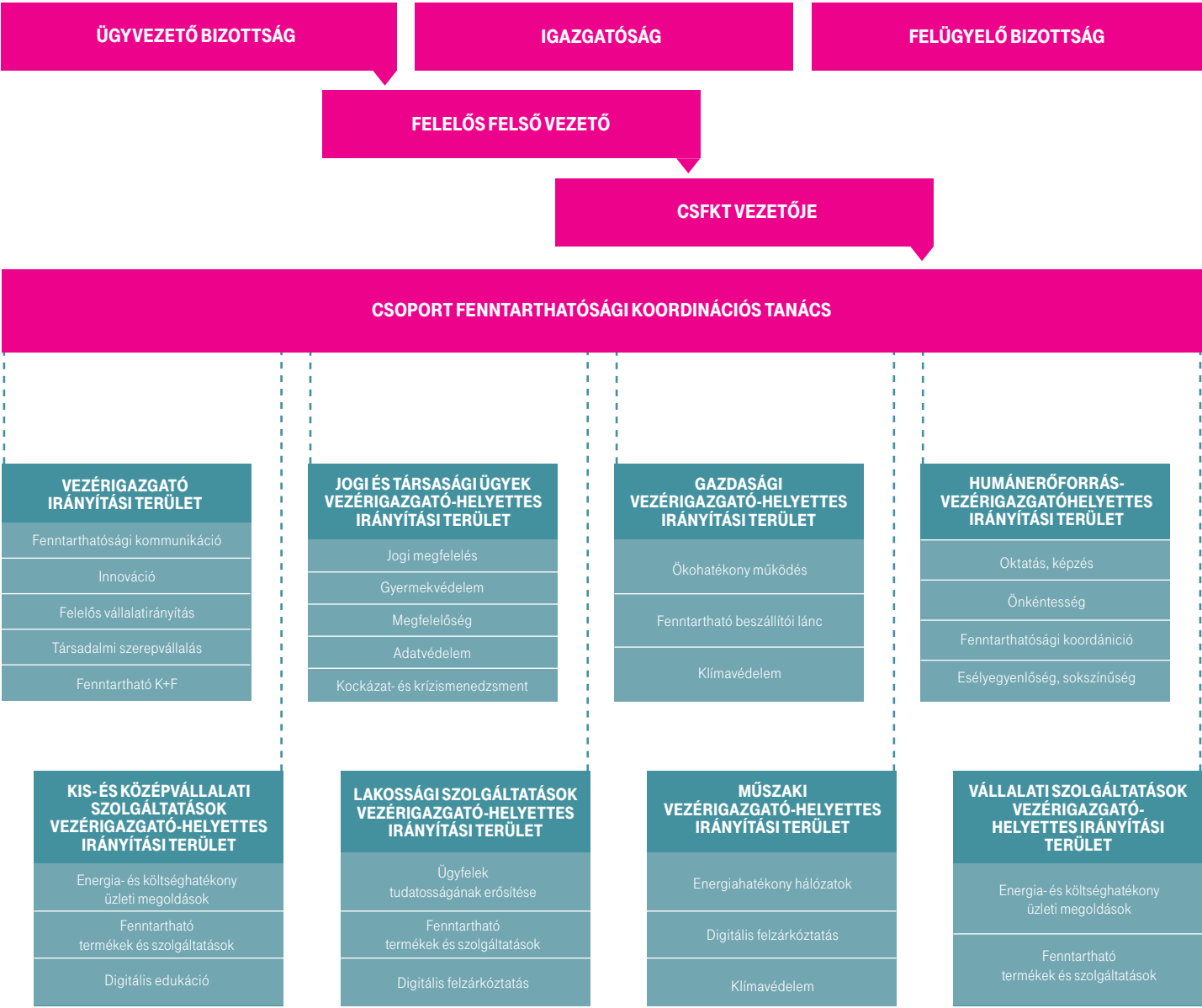
A Magyar Telekom Csoport legfelső vezetése, az Ügyvezető Bizottság legalább évente egyszer tájékoztatást kap a Csoport Fenntarthatósági Stratégia feladatainak teljesüléséről, illetve az éppen aktuális egyéb, jelentősebb fenntarthatósági tevékenységekről, eredményekről, felmerülő kockázatokról és lehetőségekről.

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 (pl. Közgyűlés) vagy a CSFKT-n keresztül tartja a kapcsolatot az érdekelt felekkel. A beérkező megkeresések az egyes területekhez futnak be, a fenntarthatóság-gal kapcsolatos kritikus megkereséseket a CSFKT-tagok továbbítják az illetékesekhez. Csoportutasítás szerint a stratégiai feladatok az egyes vezérigazgató-helyettesekhez vannak rendelve. A nekik kifizethető prémium mértéke 50%-ban kollektív célok teljesítésétől függ.

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

2015-ben a Non-core üzleti területek igazgatóság szerepét és feladatait a Product House igazgatóság vette át.

A MAGYAR TELEKOM IRÁNYÍTÁSA A FENNTARTHATÓSÁG SZEMPONTJÁBÓL 2015-BEN



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 fenntarthatósági 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 alakítja ki a felmerülő kockázatok csökkentésre vonatkozó intézkedéseket.

A fenntarthatósági tevékenységek szabályozása, Csoport fenntarthatósági folyamat, környezetvédelmi koordináció

A fenntarthatósági menedzsmentfolyamat a Magyar Telekom Csoport teljes fenntarthatósági tevékenységét (beleértve a környezetvédelmet is) felöleli.

A folyamat alfolyamatainak és tevékenységeinek kapcsolatát az alábbi ábra szemlélteti:



CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI FOLYAMATOK, KÖRNYEZETVÉDELMI KOORDINÁCIÓ



7.2 SZABÁLYOZÁSI MEGFELELÉS

A Magyar Telekom mindent megtesz annak érdekében, hogy megfeleljen a jelenleg hatályban lévő jogszabályok szerinti kötelezettségeinek. Az esetleges további hatósági bírságok, kötelezések elkerülése érdekében – a jogszabályváltozásokból eredő folyamatok 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 érdek-képviselői szervezeteken – pl. Hírközlési Érdekegyeztető Tanács (HÉT) – keresztül tudja kifejezésre juttatni az iparági szakpolitikák, stratégiai anyagok 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 (melyet 2014 óta a Magyar Telekom vezető munkatársa elnököl). Ennek köszönhetően az elektronikus hírközlési iparág szereplői a HÉT-en keresztül folyamatosan képviseltethetik magukat, megoszthatják észrevételeiket, véleményüket a DJP végrehajtásában közreműködő állami szereplőkkel.

Az ezen konzultációs partneri szerepkör keretében már megvalósított eredmények között említhetjük a kihirdetését és hatálybalépését annak a – bürokráciacsökkentési lépéseket meghatározó – első jogszabályváltozási csomagnak, amely a DJP égisze alatti Szélessávú 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 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-megfelelőség 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 közép-pontjában a minden munkavállalóra érvényes Működési Kódex áll, amely összefoglalja a vállalati megfeleléségi követelményeket és etikai normákat. A munkavállalók megfelelésséggel 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.

MAGYAR TELEKOM ÖSSZEFOGLALÓ MŰKÖDÉSI ADATAI

MAGYARORSZÁG, MACEDÓNIA ÉS MONTENEGRÓ FŐBB MOBIL MŰKÖDÉSI STATISZTIKAI ADATAI ✓

	2014	2015	2015/2014
	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
MAGYARORSZÁG			
Mobilszélessávú előfizetések száma	2 016 230	2 211 204	2,8
Lakosságra vetített kültéri 3G-lefedettség (%)	83,0	83,0	n.a.
Lakosságra vetített kültéri 4G-lefedettség (%)	78,3	97,3	n.a.
MACEDÓNIA			
Penetráció (%)	106,7	103,7	n.a.
Előfizetők száma	1 197 242	1 229 655	2,7
SIM-piaci részesedés (%)	46,8	47,3	n.a.
MONTENEGRÓ			
Penetráció (%)	163,4	162,6	n.a.
Előfizetők száma	345 863	329 844	(4,6)
SIM-piaci részesedés (%)	34,1	32,7	n.a.

A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2014	2015	2015/2014
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
Előfizetők száma (RPC)	4 964 255	4 949 874	(0,3)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	50,0	51,5	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	171	186	8,8
Egy szerződéses előfizetőre jutó havi árbevétel	5 760	5 575	(3,2)
Egy kártyás előfizetőre jutó havi árbevétel	1 292	1 160	(10,2)
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 489	3 405	(2,4)
Szerződéses előfizetők lemorzsolódása (%)	11,2	11,1	n.a.
Kártyás előfizetők lemorzsolódása (%)	25,2	25,3	n.a.
Teljes lemorzsolódás (%)	18,3	18,1	n.a.
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben (%)	26,8	30,6	n.a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	5 722	6 129	7,1
Mobilszélessávú internet-előfizetések száma	2 016 230	2 211 204	9,7

A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2014	2015	2015/2014
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes hangelőfizető	1 418 207	1 398 220	(1,4)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	2 781 810	2 624 461	(5,7)
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő) ⁽⁸⁾	164	156	(4,8)
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos árbevétel (Ft) ⁽⁸⁾	2 587	2 495	(3,6)
INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK			
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	548 656	575 006	4,8
Kábeles szélessávú előfizetők száma	314 592	340 883	8,4
Optikai szélessávú csatlakozások száma	58 561	70 063	19,6
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető	921 809	985 952	7,0
Egy szélessávú előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 429	3 503	2,2
TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK			
IPTV-előfizetők száma	445 044	497 662	11,8
Szatellittévé-előfizetők száma	306 627	306 312	(0,1)
Kábeltévé-előfizetők száma	172 957	156 118	(9,7)
Összes tévé-előfizető	924 628	960 092	3,8
Egy tévé-előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 111	3 290	5,8
ENERGIASZOLGÁLTATÁSOK			
Áramszolgáltatási helyek száma	104 831	106 564	1,7
Földgázzolgáltatási helyek száma	67 087	7 427	(88,9)

A T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2014	2015	2015/2014
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
Előfizetők száma (RPC)	514 085	554 090	7,8
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 891	3 578	(8,1)
Teljes lemorzsolódás (%)	12,4	8,1	n.a.
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben (%)	40,4	44,8	n.a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	3 883	2 358	(39,3)
Mobilszélessávú internet-előfizetések száma	134 812	148 595	10,2

VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK

HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes hangelfizető	65 098	62 542	(3,9)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	259 821	217 354	(16,3)
Egy előfizetőre jutó havi átlagos forgalom percben (kimenő)	322	284	(11,8)
Egy hangvonalra jutó havi árbevétel (Ft)	8 434	7 761	(8,0)

(8) PSTN-, VoIP- és VoCable-előfizetések

A MACEDÓNIA SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2014	2015	2015/2014
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
Előfizetők száma	1 197 242	1 229 655	2,7
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	35,4	37,3	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	205	213	3,9
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	1 855	1 697	(8,5)

VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK

PIACI ADATOK			
Vezetékes penetráció (%)	12,1	11	n.a.
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült, %)	82,4	82,4	n.a.
HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes hangelőfizető	236 912	224 802	(5,1)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	293 487	218 379	(25,6)
INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK			
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	165 052	165 497	0,3
TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK			
IPTV-előfizetők száma	98 216	103 422	5,3

A MONTENEGRÓ SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI

	2014	2015	2015/2014
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK	december 31-én	december 31-én	(%-os változás)
Előfizetők száma (RPC)	345 863	329 844	(4,6)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	42,9	47,0	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	179	181	1,1
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2 790	2 810	0,7

VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK

PIACI ADATOK			
Vezetékes penetráció (%)	23	22	n.a.
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült, %)	85,8	85,1	n.a.
HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes hangelőfizető	148 551	144 466	(2,7)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	224 995	193 445	(14,0)
INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes DSL-csatlakozás	91 972	90 371	(1,7)
TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK			
IPTV-előfizetők száma	61 127	60 812	(0,5)

MINŐSÍTÉS



BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN JELENTÉS

A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége részére

Ez a jelentés a 2015. május 18-i szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült arról a céljal, hogy jelentést tegyünk a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban a „Társaság”) 2015. évi Fenntarthatósági Jelentésével kapcsolatban.

A vezetőség felelőssége

A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége („Felelős Fél”) felelős a 2015. évi Fenntarthatósági Jelentésnek („a vizsgálat tárgya”) a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) G4 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 feltételeknek és becslések használatát az egyedi Fenntarthatósági közléstelekekhez.

A vizsgálat tárgya és annak kritériumai

Jelen korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatás célja annak megállapítása, hogy a Magyar Telekom Nyrt. vezetősége a 2015-ös 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 2015. 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 kívül, 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 2015. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges vonatkozásban megfelelnek a GRI követelményeknek.

Alkalmazunk a nemzetközi minőségellenőrzési standard (ISQC 1) – „Minőség-ellenőrzés a pénzügyi kimutatások könyvvizsgálatával és átvilágításával, valamint az egyéb bizonyosságot nyújtó és kapcsolódó szolgáltatások végrehajtásával foglalkozó társaságok esetében” – előírásait és ennek megfelelően átfogó minőségellenőrzési rendszert tartunk fenn, beleértve az etikai követelményeknek, szakmai standardoknak és a vonatkozó jogi és szabványosi 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, azaz a céljal, hogy felhívjuk a Fenntarthatósági Jelentésben „pipa” szimbólummal („✓”)

PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. – 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.
T: +36 (1) 461-9100, F: +36 (1) 461-9120, szasz.pwc.com/hu



megjelölt információk és adatok begyűjtési és elemzési folyamatait a GRI kritériumainak megfelelően.

- 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 körben 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 magyarázat;
 - távküldés-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 bekevertett egyes változásokra az előző periódushoz képest.
- Mintavételek tesztelés a pipa szimbólummal („✓”) megjelölt információk és adatok pontosságának vizsgálatára, például statisztikai jelentések, számviteli nyilvántartások, szolgáltatásokból 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 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, 2016. július 15.



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

Megjegyzés:

Jelentésünk a Fenntarthatósági Jelentésről, továbbá a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) G4 verziójában meghatározott – „Teljeskörű” megfelelési szint – feltételeit tartalmazó GRI kritériumok-kal együtt megjelent 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) G4 verziójában meghatározott – „Teljeskörű” megfelelési szint – feltételeit tartalmazó GRI kritériumokban a jelentésünk kiadása után bekevertett változásokért.

GRI-TARTALOMMUTATÓ

A GRI (Global Reporting Initiative) egy olyan nemzetközi szervezet, melynek célja, hogy irányelvek és mutatószámok segítségével egységes keretrendszert adjon a fenntarthatósági jelentések készítéséhez, és ezen keresztül biztosítsa azok összehasonlíthatóságát, valamint előmozdítsa a vállalatok átláthatóságát. A következő táblázat egyrészt 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/g4/Pages/default.aspx>

MAGYAR TELEKOM - FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2015 - GRI G4 TARTALOM INDEX - TELEKOMMUNIKÁCIÓ SZEKTOR SPECIFIKUS ADATKÖZLÉS

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés																														
ÁLTALÁNOS SZTENDERD ADATKÖZLÉS																																			
STRATÉGIA ÉS ANALÍZIS																																			
G4-1	A vezérigazgató levele	3-4			✓																														
G4-2	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia)	6			✓																														
SZERVEZETI PROFIL																																			
G4-3			A Magyar Telekom bejegyzett cégneve Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság, rövidített neve Magyar Telekom Nyrt.		✓																														
G4-4		http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csopot	A Magyar Telekom Csoport tevékenysége révén három alapvető üzleti területet fed le: - vezetékes és mobilkommunikációs lakossági szolgáltatásokat (Telekom márkanéven), - kis- és középállalati 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 belföldi 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. A Magyar Telekom többségi tulajdonosa a Makedonski Telekomnak, Macedónia legnagyobb vezetékes és mobilszolgáltatójának, és többségi részesedéssel rendelkezik a Crnogorski Telekomban, Montenegró legnagyobb távközlési szolgáltatójában. A csoport termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos bővebb információk megtalálhatók a vállalat honlapján: http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok, illetve az ügyfélszolgálatokon is tájékozódhatnak partnereink. A Csoport hazai és külföldi tagjai a következő címen ismerhetők meg: http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csopot		✓																														
G4-5			A vállalatcsoport központja Budapesten található (I. ker., Krisztina krt. 55.).		✓																														
G4-6			A vállalatcsoport működési területe: Magyarország, Macedónia, Montenegró, Bulgária és Románia.		✓																														
G4-7		http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/magyar_telekom_reszveny/tulajdonosi_szerkezet	A MAGYAR TELEKOM TULAJDONOSI SZERKEZETE ✓ <table><tr><th>Nr.</th><th>Tulajdonos</th><th>Tulajdonosi hányad</th></tr><tr><td>1</td><td>Belföldi intézmények</td><td>5,97%</td></tr><tr><td>2</td><td>Egyéb külföldi intézmények</td><td>20,73%</td></tr><tr><td>3</td><td>Deutsche Telekom Europe B.V. ⁽⁹⁾</td><td>59,21%</td></tr><tr><td>4</td><td>Belföldi magánszemélyek</td><td>6,56%</td></tr><tr><td>5</td><td>Államháztartás összesen</td><td>0,01%</td></tr><tr><td>6</td><td>Részvényesi meghatalmazott</td><td>3,58%</td></tr><tr><td>7</td><td>Saját részvény</td><td>0,04%</td></tr><tr><td>8</td><td>Egyéb</td><td>3,89%</td></tr><tr><td colspan="2">Összesen:</td><td>100,00%</td></tr></table> Az adatok a társaság részvénykönyvének 2016. március 31-ei állapotát tükrözik. Az 1991-ben (Matáv néven) alapított Magyar Telekomot 1993-ban privatizálták. A Magyar Telekom-részvények hazai és nemzetközi tőzsdei bevezetésére került sor 1997-ben. A Magyar Telekom többségi tulajdonosa (59,21%) a Deutsche Telekom Europe B.V., amely közvetett módon a Deutsche Telekom AG kizárólagos tulajdona.	Nr.	Tulajdonos	Tulajdonosi hányad	1	Belföldi intézmények	5,97%	2	Egyéb külföldi intézmények	20,73%	3	Deutsche Telekom Europe B.V. ⁽⁹⁾	59,21%	4	Belföldi magánszemélyek	6,56%	5	Államháztartás összesen	0,01%	6	Részvényesi meghatalmazott	3,58%	7	Saját részvény	0,04%	8	Egyéb	3,89%	Összesen:		100,00%		✓
Nr.	Tulajdonos	Tulajdonosi hányad																																	
1	Belföldi intézmények	5,97%																																	
2	Egyéb külföldi intézmények	20,73%																																	
3	Deutsche Telekom Europe B.V. ⁽⁹⁾	59,21%																																	
4	Belföldi magánszemélyek	6,56%																																	
5	Államháztartás összesen	0,01%																																	
6	Részvényesi meghatalmazott	3,58%																																	
7	Saját részvény	0,04%																																	
8	Egyéb	3,89%																																	
Összesen:		100,00%																																	
G4-8		http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csopot	A Magyar Telekom Csoport tevékenysége révén három alapvető üzleti területet fed le: - vezetékes és mobilkommunikációs lakossági szolgáltatásokat (Telekom márkanéven), - kis- és középállalati 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 belföldi 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. A Magyar Telekom többségi tulajdonosa a Makedonski Telekomnak, Macedónia legnagyobb vezetékes és mobilszolgáltatójának, és többségi részesedéssel rendelkezik a Crnogorski Telekomban, Montenegró legnagyobb távközlési szolgáltatójában. A csoport termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos bővebb információk megtalálhatók a vállalat honlapján: http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok, illetve az ügyfélszolgálatokon is tájékozódhatnak partnereink. A Csoport hazai és külföldi tagjai a következő címen ismerhetők meg: http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csopot		✓																														

(9) A Deutsche Telekom Europe B.V. (korábbi nevén: C-Mobil 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.

(11) Az IQSYS beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2012. 09. 30-i hatállyal. (12) A KFKI 2012. 04. 01-jétől T-Systems Magyarország Zrt. néven nyújtja szolgáltatásait. (13) Az EPT beolvadt a KFKI-ba 2010. 09. 30-i hatállyal. (14) A Pro-M részvényeinek 100%-a 2012-ben eladásra került a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság számára. (15) A Dataplex beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2012. 09. 30-i hatállyal.	(15) Az MFactory beolvadt az Origóba 2010. 07. 31-i hatállyal. (16) Az ISH Informatika 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg. (17) Az ISH beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2012. 09. 30-i hatállyal. (18) A Daten-Kontor 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg. (19) A Daten-Kontor beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2013. 03. 31-i hatállyal. (20) A Budakalászh Kábel TV 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg.	(21) A Budakalászh Kábel TV 2013. 03. 27-től KalászhNet néven nyújtja szolgáltatásait. (22) TCG néven szerepelnek a montenegrói Crnogorski Telekom adatai. (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-jét hatállyal. (25) A GTS Hungary 2015-ben új adatszolgáltatóként jelent meg.
--	--	---

(14) A Dataplex beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2012. 09. 30-i hatállyal.

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

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

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
AZONOSÍTOTT LÉNYEGES SZEMPONTOK ÉS HATÁROK					
G4-17			A jelentés Magyarországot, Macedóniát és Montenegrót fedi 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 G4-13 indikátor közvetlen válaszában található táblázat.		✓
G4-18	Megközelítésünk (Lényegesség)	7			✓
G4-19	Megközelítésünk (Lényegesség) Érdekelt feleink	7 9-14			✓
G4-20			Elemzésünk során úgy ítéltük meg, hogy minden lényegesnek jelölt témakör jelentőséggel bír vállalaton kívül és belül egyaránt.		✓
G4-21	Érdekelt feleink	9-14	Elemzésünk során úgy ítéltük meg, hogy minden lényegesnek jelölt témakör jelentőséggel bír vállalaton kívül és belül egyaránt.		✓
G4-22			2015-ben is a harmadik, 2011-2015-ös Fenntarthatósági stratégiánk alapján folytattunk fenntarthatósági működésünket. Ezért a jelentés tartalmában a korábbi évekhez képest jelentős szakmai változás nem történt.		✓
G4-23			A jelentés tartalmában nem, csak szerkezeti felépítésében történt némi változás. A jelentés szerkezetében és felépítésében követjük a lényegességi elemzés során kialakult prioritásokat: a magas és közepes prioritású témaköröket részletesebben mutatjuk be, míg az alacsony besorolásúakról elsősorban a GRI indikátortáblázatban nyújtunk információt annak érdekében, hogy valamennyi érdekelt felünket a legátláthatóbban informáljuk a vállalatirányítási, környezeti, társadalmi hatásunkról, a kockázatokról és a lehetőségekről.		✓
AZ ÉRINTETTEK BEVONÁSA					
G4-24	Érdekelt feleink	9-14			✓
G4-25	Érdekelt feleink	9-14	Fenntarthatósági jelentésünk teljes terjedelmében mindenekelőtt részvényeseink, befektetőink, köztük is elsősorban felelős befektetőink és a fenntarthatósági elemzők információigénye alapján készült, azonban törekszünk minden érdekelt fél bevonására és tájékozódásának segítésére.		✓
G4-26	Érdekelt feleink 2.1 Digitális felzárkóztatás 2.4 A gyermekek védelme a digitális világban 3. Beszállítók 4.2 Ügyfeleink bevonása 5.2 Munkatársak bevonása 6.3 Munkatársak a társadalmi szerepvállalásban	9-14 25-27 29-30 31-34 38-40 45-46 51			✓
G4-27	Érdekelt feleink	9-14			✓
A JELENTÉS PROFILJA					
G4-28			Elemzésünk során úgy ítéltük meg, hogy minden lényegesnek jelölt témakör jelentőséggel bír vállalaton kívül és belül egyaránt.		✓
G4-29		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/FJ_2014_HUN.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/fenntarthatosagi_jelentesek	A legutóbb megjelent jelentés a Magyar Telekom 2014. évről szóló Fenntarthatósági Jelentése.		✓
G4-30		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/fenntarthatosagi_jelentesek	A Magyar Telekom évente jelentet meg fenntarthatósági jelentést.		✓
G4-31	Érdekelt feleink	9-14	A jelentéssel és annak tartalmával kapcsolatos kérdéseket a fenntarthatosag@telekom.hu címen várjuk.		✓
G4-32	Minősítés GRI-Tartalommutató	58 59-78	A jelentésünk idén is a Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés) negyedik generációs irányelvei (GRI G4) szerint készült az Átfogó (Comprehensive) alkalmazási szintnek megfelelően.		✓
G4-33	Minősítés	58	A hitelesség és átláthatóság biztosítása érdekében idén is tapasztalt és elismert, külső, független, harmadik felet kértünk fel minősítésre. A minősítési eljárás célja, hogy megállapítsa a fenntarthatósági jelentés megfelelőségét, hitelességét, teljességét, strukturáltságát, alátámasztottságát és követhetőségét. Jelentésünket ismét a PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft. ellenőrizte, és nyilatkozott az abban szereplő információk megbízhatóságáról. A minősítési folyamatot a Könyvvizsgálók Nemzetközi Szövetsége által kiadott ISAE3000 szabvány alapján tervezték és hajtották végre. Az erről szóló korlátozott bizonyosságot nyújtó jelentésük a „Minősítés” fejezetben található. A vizsgált adatokat és információkat a jelentésben és a GRI-tartalommutatóban  szimbólummal jelöltük.		✓
A jelentésben szereplő adatok forrásai: - A gazdasági adatok a vállalatcsoport 2014-es évre vonatkozó Éves és Negyedéves jelentéseiből, vállalatcsoporton belüli információszolgáltatásból származnak. - A társadalmi vonatkozású adatok egy része online adatszolgáltatási rendszerrel támogatott, vállalatcsoporton belüli adatszolgáltatás alapján, más része tagvállalatok és szervezetek információszolgáltatásai alapján került összegyűjtésre. - A környezetvédelmi adatok részben egy folyamatában nyomon követhető, online adatszolgáltatási rendszerből, részben a vállalatcsoporton belüli adatszolgáltatásból származnak.					

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés	
IRÁNYÍTÁS						
G4-34	7.1 Fenntarthatósági koordináció	53-54	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 egyéb jogszabályi rendelkezések 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. 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 Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság Igazgatósága megalapította a Javadalmazási és Jelölő Bizottságot, amelynek célja, hogy támogassa a Társaság Igazgatóságát a társasági testületek és a top vezetők javadalmazási, illetve egyes jelölési kérdéseiben. A javadalmazással és jelöléssel kapcsolatos egyes feladatok egy bizottságban történő összevonasának indoka, hogy hatékonyabbá tegye az Igazgatóság személyi jellegű kérdésekkel kapcsolatos döntéshozatali eljárását, egyúttal biztosítva a személyi jellegű kérdések komplex kezelését.		✓
G4-35	7.1 Fenntarthatósági koordináció	53-54			✓	
G4-36	7.1 Fenntarthatósági koordináció	53-54			✓	
G4-37	Érdekelt feleink 3. Beszállítók 4.2 Ügyfeleink bevonása 5.1 Emberi jogok, esélyegyenlőség 7.1 Fenntarthatósági koordináció	9-14 31-34 38-40 42-44 53-54			✓	
G4-38		Éves jelentés 2015 (64. o.): http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/HAR_2015_Eves_Jelentes_hun.pdf Igazgatóság: http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag , Ügyvezető Bizottság: http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto_bizottsag , Javadalmazási és Jelölő Bizottság: http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas ; Az Igazgatóság önértékelése 2015 (1., 3., 5. oldal): http://www.telekom.hu/static/sw/download/BoD_self-evaluation_2015_20160224_hun.pdf ; Alapszabály („A Közgyűlés kizárólagos hatáskörébe tartozó ügyek” c. fejezet): http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok ; Igazgatósági tagok választása (Éves rendes közgyűlés 2013. április 12.): http://www.telekom.hu/static/sw/download/8_BoDmembers_21March2013_hun.pdf	2015. 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 2015. december 31-én: Kerstin Günther elnök, az Európai Technológiai terület vezetője, Deutsche Telekom AG, Christopher Mattheisen vezérigazgató, Magyar Telekom Nyrt., Thilo Kusch gazdasági ügyekért felelős igazgatósági tag, T-Systems International GmbH, Frank Odzuck vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt. (független), Dr. Ralph Rentschler az Európai régió gazdasági igazgatója, Deutsche Telekom AG, Günter Mossal az Európai régió terület menedzsment alelnöke, Deutsche Telekom AG, Mosonyi György a Felügyelő Bizottság elnöke, Mol Nyrt. (független), Dr. Patai Mihály elnök-vezérigazgató, UniCredit Bank Hungary Zrt. (független). Az Ügyvezető Bizottság tagjai 2015. december 31-én: Christopher Mattheisen vezérigazgató, Somorjai Éva humán erőforrás-vezérigazgatóhelyettes, Gyenes András lakossági szolgáltatások vezérigazgató-helyettes, Máthé Balázs jogi és társasági ügyek vezérigazgató-helyettes, Lakatos Péter kis- és középvállalati szolgáltatások vezérigazgató-helyettes, Walter Goldenits műszaki vezérigazgató-helyettes, Rékasi Tibor vállalati szolgáltatások vezérigazgató-helyettes, Szabó János gazdasági vezérigazgató-helyettes. A Felügyelő Bizottság tagjai 2016. április 12-én: Dr. Pap László a Felügyelő Bizottság elnöke, professzor, 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 elnök-vezérigazgató, MKB Általános Biztosító Zrt. és MKB Életbiztosító Zrt. (független), Dr. Bitó János a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Kar diplomavédelési és záróvizsga-bizottságának elnöke (független), Konrad Kreuzer az E.ON Hungária Zrt. felügyelő bizottságának tagja (független), Martin Meffert a Magyar Telekom, a Makedonski Telekom és a Crnogorski 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 kontrollingmenedzsere, Magyar Telekom Nyrt. Az Audit Bizottság tagjai 2015. december 31-én: Dr. Illéssy János az Audit Bizottság, elnöke, ügyvezető igazgató, Lebona Kft., Dr. Pap László professzor, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Villamosmérnöki Kar, Dr. Kerekes Sándor a Budapesti Corvinus Egyetem Környezettudományi Intézetének igazgatója, Dr. Salamon Károly elnök-vezérigazgató, MKB Általános Biztosító Zrt. és MKB Életbiztosító Zrt., Dr. Bitó János a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Kar diplomavédelési és záróvizsga-bizottságának elnöke. A Javadalmazási és Jelölő Bizottság tagjai 2015. december 31-én: Frank Odzuck vezérigazgató, Zwack Unicum Nyrt., Dr. Ralph Rentschler az Európai régió gazdasági igazgatója, Deutsche Telekom AG, Thilo Kusch gazdasági ügyekért felelős igazgatósági tag, T Systems International GmbH.		✓	

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
G4-51		Javadalmazási és Jelölő Bizottság: http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas; Éves jelentés 2015 (43. és 71. oldal): http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/HAR_2015_Eves_Jelentes_hun.pdf A Magyar Telekom NYrt.Felelős Társaságirányítási Jelentése (11. Javadalmazási nyilatkozat): http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20160321_kgy_eloterjeszesek_hun.pdf	A felső vezetés döntéseinek közvetlen ráhatása 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 felsővezetés tagjait a stratégiai célok elérésére. A 4 éves futamidővel a fenntartható teljesítménynövekedést helyezzük 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.		✓
G4-52		Javadalmazási és Jelölő Bizottság: http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20160321_kgy_eloterjeszesek_hun.pdf A Magyar Telekom NYrt.Felelős Társaságirányítási Jelentése (11. Javadalmazási nyilatkozat): http://www.telekom.hu/static/sw/download/20160321_kgy_eloterjeszesek_hun.pdf			✓
G4-53		Döntés az Igazgatóság, a Felügyelő Bizottság és az Audit Bizottság tagjai díjazásának megállapításáról (Éves rendes közgyűlés 2014. április 11.): http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/8_javadalmazas_19March2014_hun.pdf Közgyűlési határozatok (Éves rendes közgyűlés 2014. április 11): http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kozgyulesi_hatarozatok_2014AGM_14April2014_hun.pdf A Javadalmazási irányelvek módosítása (Éves rendes közgyűlés 2015. április 15.): http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kozgyulesi_hatarozatok_2015AGM_HUN.pdf Közgyűlési határozatok (Éves rendes közgyűlés 2015. április 15): http://www.telekom.hu/static/sw/download/kozgyulesi_hatarozatok_2015AGM_HUN.pdf	A 2014. április 11-én tartott Éves rendes közgyűlés megállapította az Igazgatóság, a Felügyelő Bizottság és az Audit Bizottság tagjainak tiszteletdíját, mely során a részvényesek nyilváníthatták véleményüket. A 2015. április 15-én tartott Éves rendes közgyűlés elfogadta a Javadalmazási irányelvek módosítását, mely során a részvényesek nyilváníthatták véleményüket.		✓
G4-54		A Magyar Telekom Nyrt.Felelős Társaságirányítási Jelentése (11. Javadalmazási nyilatkozat): http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20160321_kgy_eloterjeszesek_hun.pdf	Az Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Audit Bizottság és a menedzsment (a Társaság Ügyvezető Bizottságának tagjai) javadalmazásával kapcsolatos információk megtalálhatóak a Társaság - a Ptk. vonatkozó rendelkezései és a Budapesti Értéktőzsde Zrt. („BÉT”) Felelős Társaságirányítási Ajánlásai („FTA”) alapján elkészített - Felelős Társaságirányítási Jelentésében.	Az információ bizalmas - Részleges válasz	✓
G4-55		A Magyar Telekom Nyrt.Felelős Társaságirányítási Jelentése (11. Javadalmazási nyilatkozat): http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20160321_kgy_eloterjeszesek_hun.pdf	Az Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Audit Bizottság és a menedzsment (a Társaság Ügyvezető Bizottságának tagjai) javadalmazásával kapcsolatos információk megtalálhatóak a Társaság - a Ptk. vonatkozó rendelkezései és a Budapesti Értéktőzsde Zrt. („BÉT”) Felelős Társaságirányítási Ajánlásai („FTA”) alapján elkészített - Felelős Társaságirányítási Jelentésében.	Az információ bizalmas - Részleges válasz	✓
ETIKA ÉS FEDDTHETLENSÉG					
G4-56	Megközelítésünk 3. Beszállítók 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	5-8 31-34 42-44	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&page=szallitoinknak/informaciok/szocialis_charta.vm https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal/objects-beszerzes/doc/mukodesi_kodex_hu.pdf http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program	A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe a vállalati megfelelőségi 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 mindenkire 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.	✓
G4-57	3. Beszállítók 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	31-34 42-44	http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/belso-kommunikacio	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.	✓
G4-58	3. Beszállítók 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség 7.1 Fenntarthatósági koordináció	31-34 42-44 53-54	http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/belso-kommunikacio	A szabályozás megsértésével kapcsolatos panaszok és észrevételek benyújthatók a Magyar Telekom Csoport Mondd el! portálján.	✓

(27) Magyarországon kívül más országban nincs olyan államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás (adomány, K+F, adókedvezmény, stb.), amelyeket Magyarországon jelentünk.

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
PIACI JELENLÉT					
G4-DMA	Megközelítésünk (Vállalati stratégia, Fenntarthatósági megközelítésünkhöz kapcsolódó stratégiák, politikák)	5 7-8			✓
G4-EC5	5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	42-44		A törvényben előírt minimálbért minden esetben biztosítjuk, az új belépők munkabérét kizárólag a meghirdetett pozíció értéke határozza meg. A bérsávokat az aktuális piaci benchmarkok alapján határozzuk meg.	✓
G4-EC6	5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	42-44			✓
KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁSOK					
G4-DMA	Megközelítésünk (Vállalati stratégia) 2.1 Digitális felzárkóztatás	5 25-27			✓
G4-EC7	2.1 Digitális felzárkóztatás 6. Társadalmi szerepvállalás	25-27 47-51			✓
G4-EC8	2.1 Digitális felzárkóztatás 2.3 Innováció a fenntarthatóságért 3. Beszállítók 6. Társadalmi szerepvállalás	25-27 28-29 31-34 47-51			✓
BESZERZÉSI GYAKORLATOK					
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 3. Beszállítók	6 31-34			✓
G4-EC9	3.3 Helyi beszerzések	34			✓
KATEGÓRIA: KÖRNYEZETVÉDELEM					
ANYAGOK					
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem	6, 8 15-23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/ISO_14001_2004_Nyrt_H.pdf		✓
G4-EN1	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika, Menedzsment-rendszerek) 1.2.5 Papírfelhasználás 1.3.1 Hulladékok 1.3.2 Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	8 20 21-22 23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato		✓
G4-EN2	1.2.5 Papírfelhasználás 1.3.2 Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése 1.3.3 Szállítás, logisztika hatásai	20 23 23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag		✓
ENERGIA					
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszerek) 1. Klíma- és környezetvédelem	6-8 15-23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia		✓
G4-EN3	1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2 Erőforrás-felhasználás	16-17 18-21			✓
G4-EN4	1.1.3 Ügyfeleink által működtetett berendezések 1.2.2 Flottaüzemeltetés, üzemanyag-felhasználás	17 18-19	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek		✓
G4-EN5	1.1.2 Energiahatékonyság	17			✓
G4-EN6	1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2 Erőforrás-felhasználás	16-17 18-21	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag		✓
G4-EN7	1.1.2 Energiahatékonyság 1.2.1 Elektromosenergia-felhasználás	17 18			✓
VÍZ					
G4-DMA	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika, Menedzsment-rendszerek) 1. Klíma- és környezetvédelem	8 15-23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia		✓
G4-EN8	1.2.6 Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	21			✓

	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
G4-EN9	1.2.6 Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	21		Megjegyzés: a közvetlen felszín alatti vízfelhasználása teljes vízfelhasználás csekély része, a kutak nincsenek védett területen, ezért csak a mennyiségi adatokat riportáljuk.		✓
G4-EN10	1.2.6 Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	21		Víz újrahazsnosítás nincs.		✓
BIODIVERZITÁS						
G4-DMA	Nem lényeges szempont					✓
G4-EN11	1.2.6 Biodiverzitás	21	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓
G4-EN12				Vállalatunk lehetőség szerint kerüli a védett vagy Natura 2000-területeken történő beruházásokat.		✓
G4-EN13				Nem releváns.		✓
G4-EN14				Nem releváns.		✓
KIBOCSÁTÁSOK						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem	6-8 15-23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓
G4-EN15	1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2 Erőforrás-felhasználás	16-17 18-21				✓
G4-EN16	1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2 Erőforrás-felhasználás	16-17 18-21				✓
G4-EN17	1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 1.1.3 Ügyfeleink által működtetett berendezések 1.2.5 Papírfelhasználás	16-17 17 20				✓
G4-EN18	1.1.2 Energiahatékonyság	18-21				✓
G4-EN19	1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2 Erőforrás-felhasználás	15-17 18-21				✓
G4-EN20				ODS anyagok : 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		✓
G4-EN21	1.3.4 Légköri kibocsátás	23				✓
SZENNYEZÉS ÉS HULLADÉK						
G4-DMA	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem	8 15-23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓
G4-EN22	1.2.6 Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	21		A Magyar Telekom Csoport csak szociális célra használ fel ivóvizet (technológiai jellegű vízfelhasználása nincs), így a csatornába kibocsátott szennyvíz mennyisége ezzel megegyező.		✓
G4-EN23	1.3.1 Hulladékok 1.3.2 Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	21-22 23				✓
G4-EN24				Nem volt jelentős elfolyás, ellenőrizetlen kibocsátás.		✓
G4-EN25				Nem importálunk, exportálunk és nem kezelünk veszélyes hulladékot.		✓
G4-EN26				Nem releváns.		✓
TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem	6-8 15-23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek			✓
G4-EN27	1. Klíma- és környezetvédelem 1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2 Erőforrás-felhasználás 1.3.2 Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése 2.2 ICT a fenntarthatóságért	15-23 16-17 18-21 23 27-28	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&page=szallitoinknak/informaciok/fooldal.vm			✓

	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
G4-EN28	1.3.2 Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment 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. közvetítő partnere a ReLEM (http://www.relem.hu/).		✓
MEGFELELÉS						
G4-DMA	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika, Menedzsment-rendszerek) 1. Klíma- és környezetvédelem	8 15-23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/ISO_14001_2004_Nyrt_H.pdf			✓
G4-EN29	1.4 Környezeti célok, költségek és megfelelés	23		Hatóság részéről környezetvédelmi jellegű elmarasztalás nem történt.		✓
SZÁLLÍTÁS						
G4-DMA	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem	8 15-23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓
G4-EN30	1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2 Erőforrás-felhasználás 1.3.3 Szállítás, logisztika hatásai	16-17 18-21 23				✓
ÁTFOGÓ ADATOK						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem 1.4 Környezeti célok, költségek és megfelelés	6-8 15-23 23				✓
G4-EN31	1.4 Környezeti célok, költségek és megfelelés	23				✓
SZÁLLÍTÓ KÖRNYEZETVÉDELMI ÉRTÉKELÉSE						
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 3. Beszállítók	6-7 31-34				✓
G4-EN32	3. Beszállítók	31-34	https://beszerzes.telekom.hu/			✓
G4-EN33	3. Beszállítók	31-34		Fenntarthatósági/környezetvédelmi okokra hivatkozva nem bontottunk szerződést egy beszállítóval sem.		✓
KÖRNYEZETTEL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSOK						
G4-DMA	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem	8 15-23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/ISO_14001_2004_Nyrt_H.pdf			✓
G4-EN34	1.4 Környezeti célok, költségek és megfelelés	23	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/mit_jelent_szamunkra_a_fenntarthatosag			✓
KATEGÓRIA: SZOCIÁLIS						
ALKATEGÓRA: MUNKAÜGYI GYAKORLAT ÉS TISZTESSÉGES MUNKAVÉGZÉS						
FOGLALKOZTATÁS						
G4-DMA	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5. Munkatársaink	8 41-46				✓
G4-LA1						✓
FLUKTUÁCIÓ A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL ⁽²⁸⁾ ✓						
	2011 (Nyrt./ csoport)	2012 (Nyrt./ csoport)	2013 (Nyrt./ csoport)	2014 (Nyrt./ csoport)	2015 (Nyrt./ csoport)	
Teljes fluktuáció	9,3%/9,5%	10,6%/8,0%	13,4%/13,5%	16,8%/15,4%	15,0%/13,7%	
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	2,1%/2,8%	3,7%/3,8%	3,9%/3,4%	4,4%/4,7%	5,5%/6,9%	

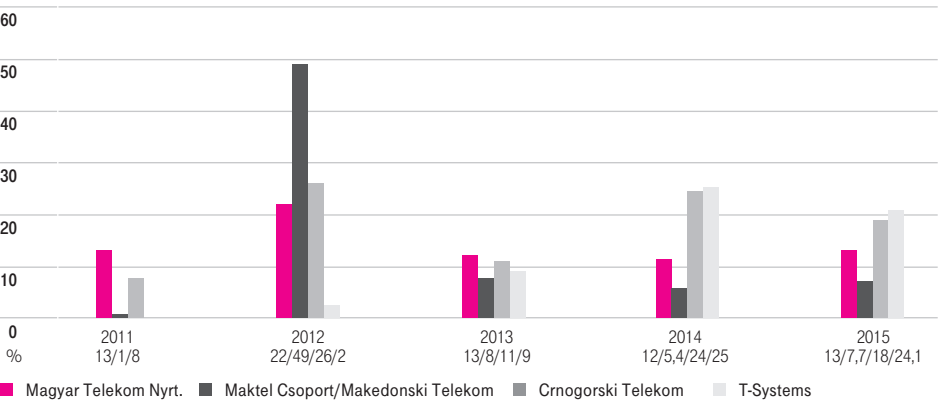
(28) Életkor és egyéb tényezők szerinti bontásban nem áll rendelkezésre adat. A kilépések száma a 2012-es adat kivételével az előző évi záró létszámhoz viszonyított, 2012-ben a kölcsönzött behozatal miatt az éves átlagos állományi létszámmal kalkulálunk. Ez a változtatás az adatok összehasonlíthatóságát nem befolyásolja.

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

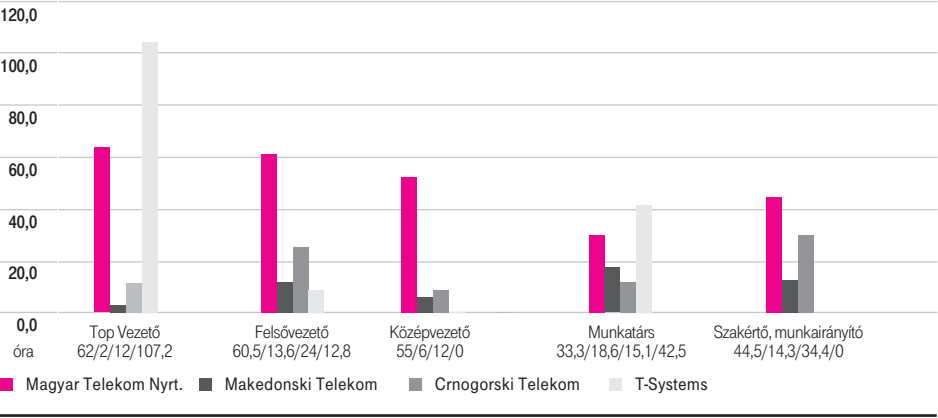
Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben			Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés																																				
G4-LA6					MUNKABALESETEK A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL ✓ <table><tr><th>Év</th><th>Magyar Telekom Nyrt.</th><th>Maktel Csoport/Makedonski Telekom</th><th>Crnogorski Telekom</th><th>Origo</th><th>T-Systems</th></tr><tr><td>2011</td><td>13</td><td>9</td><td>15</td><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>2012</td><td>29</td><td>29</td><td>5</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>2013</td><td>30</td><td>6</td><td>6</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>2014</td><td>30</td><td>5</td><td>6</td><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>2015</td><td>21</td><td>4</td><td>8</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>	Év	Magyar Telekom Nyrt.	Maktel Csoport/Makedonski Telekom	Crnogorski Telekom	Origo	T-Systems	2011	13	9	15	3	0	2012	29	29	5	2	0	2013	30	6	6	2	0	2014	30	5	6	3	0	2015	21	4	8	0	0		✓
Év	Magyar Telekom Nyrt.	Maktel Csoport/Makedonski Telekom	Crnogorski Telekom	Origo	T-Systems																																						
2011	13	9	15	3	0																																						
2012	29	29	5	2	0																																						
2013	30	6	6	2	0																																						
2014	30	5	6	3	0																																						
2015	21	4	8	0	0																																						
					BALESETEK EZER FŐRE VETÍTETT ARÁNYA ✓ <table><tr><th>Év</th><th>Magyar Telekom Nyrt.</th><th>Maktel Csoport/Makedonski Telekom</th><th>Crnogorski Telekom</th><th>Origo</th><th>T-Systems</th></tr><tr><td>2011</td><td>2.5</td><td>11.5</td><td>8.5</td><td>2.5</td><td>0</td></tr><tr><td>2012</td><td>4</td><td>17</td><td>4.5</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>2013</td><td>4.5</td><td>3.5</td><td>7.5</td><td>0.5</td><td>0</td></tr><tr><td>2014</td><td>4.5</td><td>3.5</td><td>8</td><td>2.5</td><td>0</td></tr><tr><td>2015</td><td>3.5</td><td>3</td><td>11</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>	Év	Magyar Telekom Nyrt.	Maktel Csoport/Makedonski Telekom	Crnogorski Telekom	Origo	T-Systems	2011	2.5	11.5	8.5	2.5	0	2012	4	17	4.5	2	0	2013	4.5	3.5	7.5	0.5	0	2014	4.5	3.5	8	2.5	0	2015	3.5	3	11	0	0		
Év	Magyar Telekom Nyrt.	Maktel Csoport/Makedonski Telekom	Crnogorski Telekom	Origo	T-Systems																																						
2011	2.5	11.5	8.5	2.5	0																																						
2012	4	17	4.5	2	0																																						
2013	4.5	3.5	7.5	0.5	0																																						
2014	4.5	3.5	8	2.5	0																																						
2015	3.5	3	11	0	0																																						
G4-LA7					Foglalkozási megbetegedés, halálos baleset 2015-ben sem volt. A leggyakoribb sérülések a végtagok zúzódása, ficama; Magyar Telekom Nyrt.: 52 db baleset (10 nő, 42 férfi): 20 db 3 napnál több munkanap kieséssel járó, 27 db munkanap kieséssel nem járó baleset, 5 db elutasított baleset, 1031 db kiesett napot jelentett. A balesetek megoszlási aránya: 39 db műszaki terület és 13 db irodai. T-Systems: Nem volt baleset. Makedonski Telekom: 3 db baleset, 62 db kiesett napot jelentett. Crnogorski Telekom: 7 db baleset 399 db kiesett napot jelentett. A beszállítókról nincs nyilvántartás. A Magyar Telekom prevenciós rendszerének fontos részét képezik a megelőzés és a szűrővizsgálatok. Ezek részét képezi a kullancs expozíciónak kitett munkavállalók kullancs elleni védőoltásának előírása. Fontos elem még a munka alkalmassági vizsgálatok keretében folytatott hallás- és szemvizsgálat is. Külön figyelmet fordít a vállalat a mozgásszervi szűrések elvégzésére is. Végzett tevékenységtől függetlenül lehetőséget biztosít szív- és érrendszeri szűrésre is. Technológiai folyamatok kidolgozása az áramütéses balesetek megelőzésére, a magasban végzett munkák munkabiztonságának kiemlése. Külföldi utazás esetén, amennyiben szükséges, meghatározásra kerül a szükséges védőoltás.		✓																																				
G4-LA8					A munkavédelmi képviselők feladatain túl, amit az Munkavédelmi Szabályzat tartalmaz, a Központi Üzemi Tanács kompetenciája 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. Az Munkavédelmi Szabályzat tartalmazza az egyéni védőeszközök körét, valamint az egészséges és biztonságos munkavégzéshez szükséges követelmény rendszer megteremtéséhez szükséges feltételeket, ami biztosítja a hatályos jogszabályoknak, valamint az MSZ 280001 MEBIR szabványnak való teljes megfelelést.		✓																																				

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
KÉPZÉS ÉS OKTATÁS					
G4-DMA	Megközelítésünk (Humánstratégia)	8	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. A fejlesztési tervek a vállalat stratégiai célján, valamint az egyéni fejlesztési célok összehangolásán alapulnak.		✓
G4-LA9					✓

TÁVOKTATÁS ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN ✓



EGY FŐRE JUTÓ ÉVES ÁTLAG KÉPZÉSI ÓRASZÁM ALKALMAZOTTI KATEGÓRIÁNKÉNTI BONTÁSBAN - MAGYAR TELEKOM CSOPORT 2015



EGY FŐRE JUTÓ HALLGATÓI NAPOK SZÁMA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL ✓

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
MUNKAÜGGYEL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSOK					
G4-DMA	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5. Munkatársaink 7.2 Szabályozási megfelelés	8 41-46 54			✓
G4-LA16			2015.01.01-én 12 munkaügyi per volt folyamatban. 2015-ben három új induló ügy volt, 2015.12.31-én 11 ügy tevődött/húzódtott át a 2016-os évre.		✓
ALKATEGÓRIA: EMBERI JOGOK					
BEFEKTETÉS					
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 3. Beszállítók	6 31-34			✓
G4-HR1	3. Beszállítók	31-34	https://beszerzes.telekom.hu/		✓
G4-HR2	5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	42-44		2010-ben egy külső, független fél vizsgálta a Compliance program kialakítását, és a külső elvárásoknak való megfelelésről, a rendszer kialakításáról tanúsítványt kaptunk. 2013-ban megtörtént a program felülvizsgálata, kiterjesztve egyéb területekre is – úgymint beszerzés, belső ellenőrzés, HR, értékesítés. A vizsgálat már nemcsak a rendszer kialakításának ellenőrzését célozta a különböző területeken, hanem a kontrollrendszer működési hatékonyságának mérését is. Az elvárásoknak ismét eleget tettünk, amiről az Ernst&Young mint független külső fél tanúsítványt adott ki. 2012-ben minden Magyar Telekom Csoport-munkavállalónak egy online képzést követően újra meg kellett ismernie és elfogadnia a Működési Kódexet. Ezenfelül korrupcióellenes magatartás és munkavállalói összeférhetlenség témákban indított a Társaság internetalapú képzéseket csoportszinten, a kockázatelemzés során beazonosított munkavállalói körnek. A vállalathoz újonnan csatlakozó munkatársak munkakörüknek megfelelő képzését folyamatosan biztosítjuk. 2015-ben összesen 2264 fő távoktatására került sor, a képzéseket a meghívottak 84%-a végezte el sikeresen. 2008 óta a Magyar Telekom Csoport munkavállalói összesen 61 179 megfeleléségi távoktatási tanfolyamot végeztek el.	✓
HÁTRÁNYOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS ELKERÜLÉSE					
G4-DMA	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5. Munkatársaink	8 41-46	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf	A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe a vállalati megfeleléségi követelmények összefoglalását tartalmazza, rögzíti a Csoport közös értékeit, és egyben a Telekom erős pozíciójának, reputációjának és sikeres jövőjének záloga is. A Működési Kódex a Magyar Telekom Csoporton belül mindenkire 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.	✓
G4-HR3				A vállalattal szemben hátrányos megkülönböztetés miatt az illetékes Egyenlő Bánásmód Hatóságnál 2015-ben 3 alkalommal volt bejelentés, illetve bejelentés alapján eljárás	✓
EGYESÜLÉSI JOG ÉS KOLLEKTÍV SZERZŐDÉS					
G4-DMA	Megközelítésünk (Humánstratégia) 3. Beszállítók 5. Munkatársaink	8 31-34 41-46	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf		✓
G4-HR4	3. Beszállítók 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	31-34 42-44			✓
GYEREKMUNKA					
G4-DMA	3. Beszállítók 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	31-34 42-44	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf		✓
G4-HR5	3. Beszállítók 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	31-34 42-44			✓
KÉNYSZERMUNKA ÉS KÖTELEZŐ MUNKAVÉGZÉS					
G4-DMA	3. Beszállítók 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	31-34 42-44	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf		✓
G4-HR6	3. Beszállítók 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	31-34 42-44			✓
BIZTONSÁGI GYAKORLATOK					
G4-DMA	Nem lényeges szempont				✓
G4-HR7	-				✓

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
ŐSLAKOSOK JOGAI					
G4-DMA	Nem lényeges szempont				✓
G4-HR8	-				✓
ÉRTÉKELES					
G4-DMA	3. Beszállítók 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	31-34 42-44			✓
G4-HR9	3. Beszállítók 4.2 Ügyfeleink bevonása 5.1 Emberi jogok és esélyegyenlőség	31-34 38-40 42-44	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2013_2015.pdf		✓
SZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE EMBERI JOGOK SZEMPONTJÁBÓL					
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 3. Beszállítók	6 31-34			✓
G4-HR10	3. Beszállítók	31-34	https://beszerzes.telekom.hu/		✓
G4-HR11	3. Beszállítók	31-34			✓
EMBERI JOGOKKAL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSOK					
G4-DMA	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5. Munkatársaink	8 41-46	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf	A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe a vállalati megfeleléségi követelmények összefoglalását tartalmazza, rögzíti a Csoport közös értékeit, és egyben a Telekom erős pozíciójának, reputációjának és sikeres jövőjének záloga is. A Működési Kódex a Magyar Telekom Csoporton belül mindenkre érvényes, a munkatársaktól az igazgatósági tagokig.	✓
G4-HR12				Nem érkezett ilyen eset 2015-ben.	✓
ALKATEGÓRA: TÁRSADALOM					
HELYI KÖZÖSSÉGEK					
G4-DMA	2.1 Digitális felzárkóztatás 4.2 Ügyfeleink bevonása 5.2 Munkatársak bevonása	25-27 38-40 45-46			✓
G4-SO1	2.1 Digitális felzárkóztatás 2.2 ICT a fenntarthatóságért 2.3 Innováció a fenntarthatóságért 2.4 A gyermekek védelme a digitális világban 4.2 Ügyfeleink bevonása 5.2 Munkatársak bevonása	25-27 27-28 28-29 29-30 38-40 45-46	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Partnerseg_a_Digitalis_Magyarorszagert.pdf facebook.com/okosdigitalis facebook.com/digitalishid		✓
G4-SO2			http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Partnerseg_a_Digitalis_Magyarorszagert.pdf	A hálózatfejlesztés során a hálózat fizikai kiépítése kellemetlenséget okozhat a lakosság körében.	✓
KORRUPCIÓELLENES FELLÉPÉS					
G4-DMA			http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf	2012-ben minden Magyar Telekom Csoport-munkavállalónak egy online képzést követően újra meg kellett ismernie és elfogadnia a Működési Kódexet. Ezen felül korrupcióellenes magatartás és munkavállalói összeférhetetlenség témákban indított a társaság inter-netalapú képzéseket csoportszinten, a kockázatelemzés során beazonosított munkavállalói körnek. A vállalathoz újonnan csatlakozó munkatársak munkakörüknek megfelelő képzését folyamatosan biztosítjuk. Ezen túlmenően társaságunk a megfeleléségi és visszaélési kockázatnak kitett szakterületeken dolgozók számára – mind az anya-vállalatban, mind a magyar és nemzetközi leányvállalatokban – személyes tréningeket is szervezett korrupcióellenes magatartás, szerződéses partnerek átvilágítása és ajándékozási szabályok témakörökben. 2015-ben, a korábbi évekhez hasonlóan a Magyar Telekom Nyrt. szervezeteinek és leányvállalatainak részvételével folyt kockázat-elemzés. A felmérés eredménye alapján átfogó vizsgálat készült a lehetséges megfeleléségi és visszaélési kockázatokra vonatkozóan, aminek eredményei a társaság Audit Bizottsága elé lettek terjesztve.	✓
G4-SO3				Az éves Megfeleléségi Kockázatértékelésünk (CRA) külön kezeli az aktív és passzív korrupciót. A kockázatértékelés minden esetben magában foglalja a Magyar Telekom, a T-Systems, a Makedonski Telekom és a Crnogorski Telekom értékelését. Egyéb leányvállala-tokat a megfeleléségi vizsgálatokból származó inputok alapján eseti jelleggel veszünk fel a kockázatértékelésbe. A CRA teljeskörűen lefedi a fentiekben említett társaságokat (100%).	✓

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
G4-SO4			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 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 d. azon irányítási szervezetek tagjainak száma és aránya, amelyek antikorrupciós képzésben részesültek, régióként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 7 fő e. azon munkavállalók száma és aránya, akik antikorrupciós képzésben részesültek, munkavállalói kategória és régió szerint lebontva: Magyar Telekom Nyrt: 2264 fő, 2015-ben az új munkatársak 84%-a végezte el sikeresen a képzést.		✓
G4-SO5			a. megerősített korrupciós incidensek száma: 0 b. azon esetek száma, melyek során munkavállalókat korrupciós ügyben elbocsátottak vagy fegyelmi eljárásban részesítettek: 0 c. azon valós incidensek száma, melyek során az üzleti partnerekkel szerződéses kerültek felbontásra, illetve nem kerültek megújításra korrupcióhoz kapcsolódó tevékenység miatt: 0 d. a jelentési időszakban a szervezettel, vagy munkavállalóival szemben indított, korrupcióra vonatkozó nyilvános jogi esetek: 0		✓
KÖZPOLITIKA					
G4-DMA			A Magyar Telekom Csoport az érdekképviselési szervezeteken keresztül közvetetten részt vesz a közpolitika alakításában, oly módon, hogy az érdekképviselési szervezetek – a hatályos szabályozás szerint – lehetőséget kapnak a változtatás alatt lévő jogszabály-tervezetek és iparági stratégiai anyagok véleményezésére. A releváns jogszabályokat a szaktárcák és az iparági felügyeletet ellátó szakhatóságok továbbítják az érdekképviselési 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, a Joint Venture Szövetség, az. Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham), a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, az Informatikai Vállalkozások Szövetsége, és a Magyar Energiakereskedők Szövetsége tevékenységén keresztül.		✓
G4-SO6		http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/ http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf	A Magyar Telekom Csoport egyetlen vállalata sem nyújtott pénzügyi támogatást politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek 2015-ben sem, ami teljes mértékben megfelel a Működési Kódex részletes szabályaiban [3.1.1 és 3.1.4] támasztott követelményeknek.		✓
VERSENYELLENES VISELKEDÉS					
G4-DMA			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 operatív és informatikai rendszerfejlesztések megvalósításán túlmenően - folyamatos személyes konzultáció segítségével, esetenként hatósági szerződésben rögzített megállapodásokkal, illetve nyilatkozat formájában tett vállalásokban rögzített utólagos rendezési tervvel oldjuk meg a felmerülő eltéréseket.		✓
G4-SO7			Versenyellenes viselkedés, valamint antitörzst rendelkezések megszegése miatti bírság kiszabására nem került sor 2015-ben. 2015-ben egy ilyen témakörű GVH versenyfelügyeleti eljárás indult vállalatunkkal szemben, amely azonban még nem zárult le.		✓
MEGFELELÉS					
G4-DMA			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 operatív 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.		✓
G4-SO8			A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) 2015-ben is több egyedi panaszos illetve átfogó/általános piacfelügyeleti vizsgálat folytatott le a társaságunkkal szemben. Az általános NMHH piacfelügyeleti vizsgálatokban 180 millió forint, míg az egyedi elfőzetői panaszok alapján indult egyedi hatósági eljárásokban összesen 354 millió forint bírság kiszabására került sor. A Nemzeti Fogyasztó-védelmi Hatóság is több vizsgálatot folytatott le a Magyar Telekommal szemben 2015-ben, itt a kiszabott bírságok összege összesen 43,8 millió forint volt.		✓
SZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE TÁRSADALMI HATÁS SZEMPONTJÁBÓL					
G4-DMA	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia)	6			✓
	3. Szállítók	31-34			
G4-SO9	3. Szállítók	31-34	https://beszerzes.telekom.hu/		✓
G4-SO10	3. Szállítók	31-34			✓

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben		Oldalszám	Weboldal	Közetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
TÁRSADALMI HATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSOK						
G4-DMA				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 operatív 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.		✓
G4-SO11				A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) 2015-ben is több egyedi panaszos illetve átfogó/általános piacfelügyeleti vizsgálat folytatott le a társaságunkkal szemben. Az általános NMHH piacfelügyeleti vizsgálatokban 180 millió forint, míg az egyedi elfőzetői panaszok alapján indult egyedi hatósági eljárásokban összesen 354 millió forint bírság kiszabására került sor. A Nemzeti Fogyasztó-védelmi Hatóság is több vizsgálatot folytatott le a Magyar Telekommal szemben 2015-ben, itt a kiszabott bírságok összege összesen 43,8 millió forint volt.		✓
ALKATEGÓRIA: TERMÉKFELELŐSSÉG						
ÜGYFELEK EGÉSZSÉGE ÉS BIZTONSÁGA						
G4-DMA		2.4 A gyermekek védelme a digitális világban	29-30	A Deutsche Telekom vállalatcsoporton belül az elektromágneses terekkel (electromagnetic fields, EMF) kapcsolatos kérdéseket az EMF-témához kapcsolódó célkitűzésekben, az úgynevezett EMF-politikai ajánlásokban kezeli, 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 Crnogorski Telekom Ügyvezető Bizottsága 2011. október 27-én fogadta el a vállalat EMF-szabályzatát, amely a DT vonatkozó szabályozásával összhangban készült. A megelőző intézkedések támogatásaként mind a Magyar Telekom, mind a T-Mobile Macedonia negyedéves rendszerességgel ülésező, dedikált munkacsoportot alakított, mely folyamatosan figyeli az elektromágneses terekkel kapcsolatos belföldi és nemzetközi kutatásokat, törvényeket, továbbá megválaszolja a felmerült hatósági, lakossági és munkatársi kérdéseket.		✓
G4-PR1				Nem azonosítottunk ilyen hatásokat.		✓
G4-PR2				A termékek és szolgáltatások egészségét és biztonságot érintő, a nem szabályszerű működésből 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		✓
TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK CÍMKÉZÉSE						
G4-DMA		Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 2.2 ICT a fenntarthatóságért 4.3 Ügyfeleink tájékoztatása	6 27-28 40			✓
G4-PR3		Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 1.3.1 Hulladékok 1.3.2 Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	6 21-22 23	Az elektromágneses terekkel kapcsolatos információk (SAR-értékek) a készülékek dobozaiban lévő használati utasításokon felül a webshopban, az eszközökre vonatkozó részletes információk között is megtalálható.		✓
G4-PR4				Nem azonosítottunk ilyen jellegű incidenseket.		✓
G4-PR5		4.1 Ügyfélélegedettsé	36-38			✓
MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ						
G4-DMA		4.3 Ügyfeleink tájékoztatása	40			✓
G4-PR6				A Magyar Telekom Csoport nem értékesít tiltott vagy vitatott terméket.		✓
G4-PR7				A fogyasztóvédelmi – pl. marketingkommunikációs – szabályok feltételezett megszegése miatt 2015-ben a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) előtt egy eljárás indult vállalatunkkal szemben, amely még nem zárult le, bírság kiszabására nem került sor.		✓
ÜGYFELEK ADATAINAK VÉDELME						
G4-DMA			http://www.telekom.hu/adatvedelem	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 magyar törvényi rendelkezéseknek, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság iránymutatásainak, valamint az Európai Unió adatvédelmi irányelveinek megfelelően kezeli. 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).		✓
G4-PR8				A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságtól, illetve közvetlenül az ügyfelektől is érkeztek megkeresések, panaszok, amelyeket a Magyar Telekom adatvédelmi csoportja minden esetben kivizsgált, és a vizsgálat eredményéről tájékoztatta mind a panaszos ügyfelet, mind a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot. 2015-ben összesen 16 személyes adat kezelésével kapcsolatos panaszbeadvány kivizsgálására érkezett felkérés; ezek közül mindössze 4 volt jogos és megalapozott. A vizsgálat eredményeként folyamatainkat felülvizsgáljuk, és amennyiben szükséges, ennek megfelelően módosítjuk.		✓

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben		Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Kihagyás	Külső minősítés
MEGFELELÉS						
G4-DMA				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 operatív 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.		✓
G4-PR9				A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) 2015-ben is több egyedi panaszos illetve átfogó/általános piacfelügyeleti vizsgálat folytatott le a társaságunkkal szemben. Az általános NMHH piacfelügyeleti vizsgálatokban 180 millió forint, míg az egyedi elfőzetői panaszok alapján indult egyedi hatósági eljárásokban összesen 354 millió forint bírság kiszabására került sor. A Nemzeti Fogyasztó-védelmi Hatóság is több vizsgálatot folytatott le a Magyar Telekommal szemben 2015-ben, itt a kiszabott bírságok összege összesen 43,8 millió forint volt.		✓
TELEKOMMUNIKÁCIÓ SZEKTOR SPECIFIKUS INDIKÁTOROK						
KATEGRÓIA: BELSŐ MŰKÖDÉS						
BEFEKTETÉS						
IO 1.	A vezérigazgató levele 2.1 Digitális felzárkóztatás	3-4 25-27				✓
IO 2.				Nem releváns.		✓
EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG						
IO 3.			http://www.emf-portal.hu/portal/	A bázisállomásokon az alkalmazott gyakorlat szerint az eszközöket minden esetben úgy telepítik, hogy az antennák előtti térben munka-vállalók 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 találkozhatnak, úgy a számukra biztosított RADMAN személyi sugárzásde-tektozzal határozzák meg a biztonságos zóna határát, így elkerülve az esetleg felmerülő egészségügyi kockázatokat. A Magyar Telekom mobilhálózata mindenkor törvényi határértékeknek való megfelelést – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják. A vállalat 2015-ben 13 helyszíni, nem ionizáló elektromágneses expozíciós vizsgálatot végeztetett, melyek minden esetben jelentősen az elektromágneses terekkel kapcsolatos határérték alatti eredményt mutattak. A társaság általános oktatási programjának részeként, a kötelező orientációs tréning során minden új dolgozó is tájékoztatást kaphat az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdésekről. Az alpinechnikai jogszabály 2014. évi változásainak adaptálása 2015-ben vált teljessé a Munkavédelmi szabályzat módosításainak életbelépését követően. A jogszabályi előírások megkövetelték azon munkavállalók beiskolázását OKJ-s képzésre, akik nem rendelkeztek a jogszabályban rögzített végzettséggel. 2015 során az érintett területek munkavállalóit a szükséges létszámban beiskoláztuk.		✓
IO 4.			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.			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.			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 információszolgáltatást, a kutatás támogatását, illetve az ez utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom 2004 óta, a T-Mobile Macedonia és a Crnogorski 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 megtalálható.		
INFRASTRUKTÚRA						
IO 7.	1.2.6 Biodiverzitás	21		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.	1.2.6 Biodiverzitás	21				

Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2015-ben	Oldalszám	Weboldal	Közzététel dátuma	Közzététel helye	Közzététel módja	Kihagyás	Külső minősítés
KATEGÓRIA: HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA							
TÁVKÖZLÉSI TERMÉKEKHEZ ÉS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS: DIGITÁLIS SZAKADÉK ÁTHIDALÁSA							
PA 1.	2.1 Digitális felzárkóztatás	25-27					✓
PA 2.	2.1 Digitális felzárkóztatás 2.4 A gyermekek védelme a digitális világban	21-27 29-30					✓
PA 3.			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 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.		✓
PA 4.	2.1 Digitális felzárkóztatás (Partnerség a digitális Magyarorszáért) A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai	25-27 55-57					✓
PA 5.	2.1 Digitális felzárkóztatás	25-27					✓
PA 6.	Megközelítésünk (Menedzsmentrendszerek) 2.2 ICT a fenntarthatóságért	8 27-28					✓
TARTALOMHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS							
PA 7.	2.4 A gyermekek védelme a digitális világban	29-30	http://www.telekom.hu/static-ut/sw/file/Etikai_Kodex.pdf		A tartalomszolgáltatók és a Magyar Telekom között szolgáltatási szerződés, valamint Etikai Kódex van érvényben, mely szabályozza a szolgáltatás nyújtásának feltételeit, de a tartalmakra nem terjed ki.		✓
ÜGYFÉLKAPCSOLATOK							
PA 8.			http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag		A három mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban létrejött információs célú EMF-portálon (http://www.emf-portal.hu) kérdések tehetők fel EMF-témakörben, megtekinthetők a legfrissebb, a témára vonatkozó hírek, valamint az operátorok által külső szervezetekkel végeztetett EMF-célú mérések és kutatások eredményei.		✓
PA 9.			http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag		2015-ben a Magyar Telekom az OSSKI-val közösen újabb rádiófrekvenciás mikrokörnyezeti és személyiexpozíció-mérési kutatást végzett. A kutatási-fejlesztési projekt összes mérési eredménye jelentősen ICNIRP-határérték alattinak bizonyult. Minden Deutsche Telekomhoz tartozó nemzeti társaság elkötelezett a független kutatások támogatásában, melyek bővítik az ismereteket az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. A Magyar Telekom a GSM Association tagjaként a GSMA által támogatott kutatásokat folyamatosan, minden évben, tagdíján keresztül támogatja. Ezzel a Deutsche Telekom Csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.		✓
PA 10.	4.3 Ügyfeleink tájékoztatása	40					✓
PA 11.	1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 1.3.2 Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése 2.2 ICT a fenntarthatóságért 2.3 Innováció a fenntarthatóságért	16-18 23 27-28 28-29	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato				✓
HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA							
ERŐFORRÁS-HATÉKONYSÁG							
TA 1.	1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 2.2 ICT a fenntarthatóságért	16-17 27-28					✓
TA 2.	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	15-17 18-19 20 27-28 28-29	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek				✓
TA 3.	1.2.2 Flottaüzemeltetés, üzemanyag-felhasználás 2.2 ICT a fenntarthatóságért	18-19 27-28	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek				✓
TA 4.	1.2.5 Papírfelhasználás 2.2 ICT a fenntarthatóságért	20 27-28					✓
TA 5.					A szellemi tulajdon védelmét a Magyar Telekom tiszteletben tartja, a vonatkozó törvényi előírásokat betartja. Minden, a Magyar Telekom által használt szoftver legális forrásból származik.		✓

2009. május 6-án Társaságunk csatlakozott az ENSZ Globális Megállapodás kezdeményezéséhez és annak 10 alapelvéhez az emberi jogok, a munkakörülmények, a környezet és a korrupcióellenesség területén.

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

An aerial photograph showing a dense, green mangrove forest. A prominent, winding waterway or canal cuts through the forest, creating a series of interconnected channels and islands. The vegetation is a vibrant green, and the water appears dark. The horizon is visible in the distance under a clear sky.



RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

Rövidítés	Teljes név
AD	akcionarsko dioničarska (részvénytársaság)
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (aszimmetrikus digitális előfizetői vonal)
AG	Aktiengesellschaft (részvénytársaság)
AOSZ	Autisták Országos Szövetsége
Associate Professor	Egyetemi docens
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
BBU-VÜK	Vállalati Szolgáltatások Üzletág – Vállalati ügyfélkapcsolatok
BCM	Business Continuity Management (Üzletmenet-folytonossági Irányítási Rendszer)
BÉT	Budapesti Értéktőzsde Zrt.
BME	Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem
BTL	Below the line (nem hagyományos eszközökön keresztüli kommunikáció)
CC	call center
CDP	Carbon Disclosure Project (Szén-dioxid Közzétételi Projekt)
CEERIUS	Central and Eastern European Responsible Investment Universe (közép- és kelet-európai felelős befektetői index)
CEMP	Central European Media and Publishing
CEO	chief executive officer (vezérigazgató)
CER	Certified Emmission Reduction (Igazolt kibocsátáscsökkentés)
CES	Customer Effort Score (Mennyi erőfeszítésébe került az ügyét elintézni?)
CEX	Customer Experience (Ügyfélélmény)
CHRO	Chief HR officer (humánerőforrás-vezérigazgatóhelyettes)
CNE	Customer Network Experience (hálózati ügyfél elégedettség)
CO	szén-monoxid
CO ₂	szén-dioxid
CPE	Customer Premise Equipment (ügyfélnél működtetett eszközök, pl.modemer routerek)
CPEx	Customer Profile Exchange
CRA	Compliance Risk Analysis (Megfelelőségi Kockázatértékelés)
CRM	Customer Relationship Management (ügyfél-kiszolgálási rendszer)
CRT	katódsugaras képernyő
CT	Crnogorski Telekom
CSFKT	Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács

Rövidítés	Teljes név
CSR	Corporate Social Responsibility (vállalatok társadalmi felelősségvállalása)
DELFIN Díj	Díj egy ELkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért
DJP	Digitális Jólét Program
DNFP	Digitális Nemzetfejlesztési Program
DT	Deutsche Telekom
DTAG	Deutsche Telekom AG
EC	Economic Performance Indicators (gazdasági teljesítményindikátorok)
eDM	elektronikus direkt marketing
ÉFOÉSZ	Értelmi Fogyatékokkal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége
EFOTT	Egyetemisták és Főiskolások Országos Turisztikai Találkozója
EMF	Electromagnetic Fields (elektromágneses terek)
EN	Environmental Performance Indicators (környezeti teljesítményindikátorok)
ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
ÉT	Érdekegyeztető Tanács
ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association (Európai Távközlési Hálózat Üze-meltetők Szövetsége)
EU	European Union (Európai Unió)
FEB	Felügyelő Bizottság
FGSM	Fixed Global System for Mobile Communications (Fix globális mobilkommunikációs rendszer)
FINA	Fédération internationale de natation (Nemzetközi Úszószövetség)
FN	Fenntarthatósági Nap
FTA	Felelős Társaságirányítási Ajánlásai
FTC	Ferencvárosi Torna Club
FTSE4GOOD	Financial Times Stock Exchange fenntarthatósági indexe
GBit	gigabit (10 ⁶ bit)
GC	Global Compact (Globális megállapodás)
GeSI	Global e-Sustainability Initiative (Globális e-fenntarthatósági kezdeményezés)
GHG	Green House Gases (üvegházhatású gázok)
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung Kft.
GRI	Global Reporting Initiative (Globális jelentéskészítési kezdeményezés)
GS	Goldman Sachs

Rövidítés	Teljes név
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
HÉT	Hírközlési Érdekegyeztető Tanács
hh!	hello holnap!
HR	Human Resources (emberi erőforrás)
HSE	Health, Safety and Environment (Egészség, biztonság és környezetvédelem)
HVAC	Heating, Ventilation, Air Conditioning (fűtés, szellőztetés, légkondicionálás)
ICCA	International Customer Contact Analysis (Nemzetközi ügyfélkapcsolat-elemzés)
ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection (Nemzetközi bizottság a nem ioni-záló sugárzások sugárvédelmére)
ICT	Information and communication technology (információs és kommunikációs technológia)
ICS	Internal Control System (belső ellenőrzési rendszer)
IO	Internal Operations (belső működés)
IoT	internet of things (dolgok internete)
IP	Internet Protocol
IPTV	Internet Protocol TV (interneten keresztüli televízió-szolgáltatás)
ISDN	Integrated Services Digital Network (integrált szolgáltatású digitális hálózat)
ISO	International Organization for Standardization (Nemzetközi Szabványügyi Szervezet)
IT	Information Technology (Információs Technológia)
IVR	Interactive Voice Response (telefonos menürendszer és önkiszolgáló ügyfélszolgálat)
IVSZ	Informatikai Vállalkozások Szövetsége
JAC	Joint Audit Cooperation (Közös Audit Együttműködés)
JB	Javadalmazási Bizottság
K+F	Kutatás és fejlesztés
KEA	Kiegészített Egyéni Adomány
KÉK	Kortárs Építészeti Központ
KFKI	Központi Fizikai Kutatóintézet



Rövidítés	Teljes név
Kft.	korlátolt felelősségű társaság
kg	kilogramm
KIBU	Kitchen Budapest
KIR	Környezetvédelmi Irányítási Rendszer
KKV	kis- és középvállalkozások
KMR	Karriermenedzsment-rendszer
KMSZ	Kerékpáros Magyarország Szövetség
KPI	key performance indicators (kulcsfontosságú teljesítményjelzők/mutatók)
KÜT	Központi Üzemi Tanács
kWh	kilowattóra
LA	Labour Practices and Decent Work Performance Indicators (munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítményindikátorok)
LED	Light Emitting Diode fénykibocsátó dióda(
LMBT	Leszbikus, meleg, biszexuális és transznemű
LTE	Long Term Evolution (haladó szélessávú mobil-adatátviteli megoldás)
LTI	Legyél Te is Informatikus!
MakTel	Makedonski Telekomunikacii
Mbps	Megabit per secundum (Megabit másodpercenként)
MEF	Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma Egyesület
MEOSZ	Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége
MHz	Megahertz
MKB	Magyar Külkereskedelmi Bank
MKT	Makedonski Telekom
MME	Magyar Madártani Egyesület
MOB	Magyar Olimpiai Bizottság
MSAN	Multi-service access Node (multiszolgáltatás hozzáférési csomópont)
MSZ	Magyar Szabvány
MT	Magyar Telekom
MTA	Magyar Tudományos Akadémia
MVGYOSZ	Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége
MVM	Magyar Villamos Művek

Rövidítés	Teljes név
MWh	megawattóra
NatCo	National Company (tagvállalat)
NFC	Near Field Communication (rövid hatótávú kommunikációs szabvány)
NG	Next Generation (következő generáció)
NGO	Non Governmental organization (civil szervezetek)
NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
NOx	nitrogén-oxidok
Nyrt.	Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
OHSAS	Occupational Health and Safety Management System (Munkahelyi egészségvédelem és biztonság-irányítási rendszer)
OSSKI	Országos „Frédéric Joliot-Curie” Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet
PhD	philosophie doctor (doktori fokozat)
PR	Public relation (közönségkapcsolat)
PR	Product Responsibility Performance Indicators (termékfelelősséggel kapcsolatos teljesítményindi-kátorok)
PSTN	Public Switched Telephone Network (nyilvános, kapcsolt távbeszélő-hálózat)
PwC	PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.
RPC	előfizetők száma
SINOSZ	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
SMS	Short Message Service (szövegesüzenet-küldési szolgáltatás)
SO	Social Performance Indicators (társadalmi teljesítményindikátorok)
SOx	Kénoxidok
SSC	Shared Service Center (szolgáltatási központ)
TCG	Telekom Crne Gore/Crnogorski Telekom/Telekom Montenegro
TM	teljesítménymenedzsment
TRI*M	ügyfél-elégedettségi mutató
TSM	T-Systems
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System (univerzális vezeték nélküli telefonszolgáltatás)
UNDP	United Nations Development Programme (ENSZ fejlesztési program)
UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
UNICEF	United Nations International Childrens Emergency Fund (ENSZ Gyermekalap)
USD	USA dollár

Rövidítés	Teljes név
ÜB	Ügyvezető Bizottság
VDSL	Very high bit-rate Digital Subscriber Line (Nagy sávszélességű digitális előfizetői vonal)
VFK	Vállalati Fenntarthatósági Központ
VÜK	Vállalati Ügyfél-támogatási Ágazat
WWF	World Wildlife Fund (Vadvilágért 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, 2016

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