FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2016

EGYÜTT. VELED

TARTALOMJEGYZÉK

A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE ... 3

MEGKÖZELÍTÉSÜNK ... 5

VÁLLALATI STRATÉGIA ... 5
FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNK ... 5
BE SMARTER – FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA (2016-2020) ... 6
ÖSSZHANGBAN A FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉSI CÉLOKKAL ... 6
LÉNYEGESSÉG ... 7
FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNKHÖZ KAPCSOLÓDÓ STRATÉGIÁK, POLITIKÁK ... 8

ÉRDEKELT FELEINK ... 10

1. KLÍMA- ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM ... 17
1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság ... 18
1.2 Erőforrás-felhasználás ... 19
1.3 Kibocsátások ... 22
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
2.5 Adatvédelem ... 30
2.6 Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek ... 31

3. BESZÁLLÍTÓK ... 33

4. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK ... 37
4.1 Ügyfél-elégedettség ... 38
4.2 Ügyfélpanaszok kezelése ... 39
4.3 Ügyfeleink bevonása ... 40

5. MUNKATÁRSAINK ... 42
5.1 Emberi jogok, esélyegyenlőség ... 43
5.2 Munkatársak bevonása ... 46

6. TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS ... 48
6.1. Közösségi befektetések ... 49
6.2. Munkatársaink a társadalmi szerepvállalásban ... 51
6.3. Szponzorálás ... 52

7. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS ... 54
7.1 Fenntarthatósági koordináció ... 55
7.2 Szabályozási megfelelés ... 56
7.3 Vállalati megfelelőség ... 56

A MAGYAR TELEKOM ÖSSZEFOGLALÓ MŰKÖDÉSI ADATAI ... 57

MINŐSÍTÉS ... 60

GRI-TARTALOMMUTATÓ ... 61

MEGFELELELÉS AZ ENSZ GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS ALAPELVEINEK ... 81

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE ... 82

IMPRESSZUM ... 84

A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE

KEDVES OLVASÓ!

Az ENSZ tagállamai által elfogadott, 2030-ig tartó Fenntartható Fejlődési Célok 2015 szeptemberében kijelölték közös, fenntartható jövőnk építőköveit. A civil társadalom és a kormányzatok mellett a vállalati szereplőkre is komoly felelősség hárul, amikor befektetéseikről, üzletpolitikájukról és növekedési stratégiájukról döntenek. A Magyar Telekom Csoport vezetőjeként büszke vagyok arra, hogy második, 100%-ban karbonsemleges működésű üzleti évünkkel a hátunk mögött ezeknek a kihívásoknak is megfelelünk.

8 millió hazai ügyfél szolgáltatójaként és közel 10 ezer munkatársat foglalkoztató nagyvállalatként kiemelt felelősségünk, hogy élenjáró innovációinkkal elérhetővé, élhetővé és könnyebbé tegyük mindennapjaikat és áthidaljuk a térbeli, időbeli, képességek és társadalmi hátrányok következtében jelen lévő távolságokat.

Következetes, fenntartható vállalatirányítási politikánknak köszönhető eredményeink 2016-ban is alátámasztották, ami eddig is meggyőződésünk volt, hogy a vállalati fenntarthatóság pénzügyileg mérhető profitot jelent a Magyar Telekom Csoport számára, és szervesen hozzájárul üzleti sikereinkhez.

Vállalatunk szabad részvényeinek 8%-a felelős befektetők kezében van, akik portfóliójuk kialakításánál elsődleges szempontként határozzák meg, hogy olyan vállalatokba fektetnek be, amelyek a fenntarthatóságban élen járnak. Néhány jelentősebb felelős befektetői értékelőt megemlítve, az Oekom Prémium B felelős befektetésre ajánló értékelése mellett bekerültünk a hatékony környezetvédelmi, társadalmi és vállalatirányítási rendszerrel működő vállalatok teljesítményét mérő FTSE4Good Emerging Indexbe. Értékelte vállalatunkat a Trucost, illetve a kezdetektől szerepelünk a CEERIUS (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) indexben is. Fenntarthatósági elköteleződésünknek köszönhetően minden évben beszámolunk a CDP (Carbon Disclosure Project) független értékelő szervezet számára is, amelyet 100 trillió dollárról döntő befektetők figyelnek.

2016-ban az egyik legnagyobb szakmai kihívásunk az immáron negyedik ötéves fenntarthatósági stratégia megalkotása és elindítása volt. Ennek célkitűzéseit már az ENSZ fentebb említett Fenntartható Fejlődési Céljainak szellemében határoztuk meg. A jelen dokumentum ennek a 2016–2020 közötti stratégiai periódusnak az első lezárt éves eredményeit összegzi, valamint bemutatja az ENSZ Globális Megállapodás alapelvei mentén elért eredményeinket is.

A 2016-ban megkezdett, negyedik fenntarthatósági stratégia központi célkitűzése, hogy váljon a fenntarthatóság a Telekom üzletének részévé. Amellett, hogy immáron a második 100%-ban karbonsemleges évünkön vagyunk túl, tovább csökkentjük károsanyag-kibocsátásunkat, racionalizáljuk energiafelhasználásunkat és okos megoldásokkal tesszük hatékonyabbá munkafolyamatainkat. Vállalati kultúránk elválaszthatatlan része az önkéntesség, a társadalmi értékteremtés, amihez minden körülmények között ragaszkodunk. A digitális szakadék felszámolása melletti stratégiai elköteleződésünknek megfelelve önkéntes óráinkban internettudatosságról, kiberbiztonságról vagy éppen az informatikusi pálya sokszínű lehetőségeiről tartottunk képzéseket. Segítettünk pályát választani, lehetővé tettük, hogy az idősebb generáció is megismerje és használhassa a digitális világ előnyeit, hiszen meggyőződésünk, hogy szolgáltatásaink rendelkezésre állása mellett párhuzamosan a tudásmegosztással is hozzá kell járulnunk a digitális esélyegyenlőség megteremtéséhez.

Az infokommunikációval lehetőségünk nyílik segíteni az akadálymentesítést fogyatékossággal élő ügyfeleink számára. 2016-ban további kedvezményekkel bővítettük ki nekik létrehozott hello holnap! díjcsomagjainkat. Emellett stratégiai partnerséget kötöttünk az Autistic Art Alapítvánnyal, és együttműködésről szóló szándéknyilatkozatot írtunk alá a Magyar Paralimpiai Bizottsággal.

Továbbra is elsődleges fókuszunk, hogy megtartsuk vezető pozíciónkat a magyarországi vezetékes hang, szélessáv, fizetős tévészolgáltatás, mobil és ICT üzleti területeken, valamint javítsuk az ügyfélmegtartási képességünket és jelentős mennyiségi növekedést érjünk el. 2016-ban világviszonylatban is kimagasló minőségű 4G-mobilhálózatot biztosítottunk ügyfeleinknek, valamint jelentősen növeltük HSI-képességű vezetékes hálózatunkat is.

A távközlési iparágban az egyre növekvő, technológiaiplatform-alapú versenyt tovább erősíti a kormányzat által meghirdetett Digitális Magyarország program, amelynek célja minden magyar háztartás lefedése szélessávú (HSI > 30 Mbit/s) hálózattal 2018 év végéig. A digitális lefedettség mellett fontos, hogy a felhasználók megfelelő tudással rendelkezzenek a biztonságos internet- és mobilhasználatról, valamint megismerjék az internet által biztosított, a mindennapjaikat megkönnyítő, leegyszerűsítő lehetőségeket.

Üzleti stratégiánk 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. Fenntartható beszállítóiláncmenedzsment-folyamatunk célja, hogy a fenntarthatóság beszállítóink működésének részévé váljon. Alapelveink mentén vizsgáljuk működésüket, saját beszállítóikkal kapcsolatos elvárásaikat, illetve a Magyar Telekommal kapcsolatos energiafelhasználásuk és kibocsátásuk mértékét is.

Felkészülve várjuk a változó ügyféligényeket, a technológia fejlődését és az új üzleti modelleket, kihasználva képességeinket, célunk, hogy vezető szerephez jussunk az otthonok digitális kiszolgálásában. Folytatjuk az új üzleti lehetőségek felkutatását és kiaknázását többek között olyan területeken, mint az e-egészségügy, az IoT, a felhőalapú, pénzügyi és biztosítási szolgáltatások, melyek az ügyfelek megtartását szolgálják.

A Magyar Telekom Csoport leányvállalatainak 2016. évi eredményeit – többek között a kutatás-fejlesztés, a környezetvédelem, a fenntarthatóság tekintetében – vállalatunk 2016. évre vonatkozó konszolidált üzleti jelentéséből ismerheti meg, amelyet a Magyar Telekom Csoport IFRS szerint készített éves pénzügyi jelentésének 105. oldalától olvashat el az alábbi linken: https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/IFRS_Csoport_2016.pdf

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

Christopher Mattheisen
vezérigazgató

Budapest, 2017. június 14.

MEGKÖZELÍTÉSÜNK

Jövőkép

Elsők vagyunk és elsők is maradunk.

Küldetés

Érthetőbbé és elérhetőbbé tesszük a digitális világot. Mindenkinek biztosítjuk a könnyebb, színesebb és sikeresebb élet lehetőségét.

Vállalati stratégia

A távközlési iparág világszerte jelentős változásokon megy keresztül. A nemzetközi trendek az integrált távközlési, információs, média- és szórakoztatópiac irányába mutatnak. Ezek a trendek a helyi sajátosságokkal együtt új felállást hoznak létre gazdasági rendszerünkben az infrastruktúra, a szolgáltatások és az új üzleti modellek tekintetében egyaránt.

Az elmúlt évek növekvő gazdasági környezete pozitív hatással volt a háztartások elkölthető jövedelmére, viszont komoly feladat a távközlési szolgáltatók számára, hogy a növekvő háztartási büdzséből nagyobb szeletet hasítsanak ki maguknak, miközben a hagyományos távközlési piacok mérete középtávon már zsugorodó. A vezetékeshang-piac mint fő bevételi és profitforrás hanyatlóban van, a mobilhang-piac is ezt a trendet követi stagnáló ügyfélszámmal és csökkenő árakkal. A szolgáltatáskínálat fő eleme egyre inkább a szélessávú szolgáltatás, így a vezetékes piacon további konszolidációra, hálózatfejlesztésekre és a verseny erősödésére számítunk.

Összpontosított stratégiai erőfeszítéseinknek köszönhetően a Magyar Telekom 2016-ban is megtartotta vezető pozícióját a magyarországi vezetékes hang, fizetős tévészolgáltatás, mobil és ICT üzleti területeken, javult az ügyfélmegtartási képességünk, és jelentős mennyiségi növekedést értünk el. Az elmúlt két évben kiépült egy világviszonylatban is kimagasló minőségű 4G-mobilhálózat, és jelentősen növeltük a HSI-képességű vezetékes hálózatunkat.

Gyorsan növekvő hálózati képességeinkre építve szeretnénk az élet minden területén hang-, internet-, tévé- és IT-szolgáltatásokkal kiszolgálni minden ügyfelünket. Középtávú stratégiai célunk, hogy hatékonyabb és agilis szervezetté váljunk, termék- és szolgáltatásportfóliónkat egyszerűsítsük, fokozzuk folyamataink automatizálását, és nagyobb arányú online ügyfélkiszolgálást érjünk el; integrált szolgáltatóként is különleges ügyfélélményt 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 a fogyasztók és a partnerek számára egyaránt. Folytatjuk az új üzleti lehetőségek felkutatását és kiaknázását az e-egészségügy, az IoT, a felhőalapú, pénzügyi és biztosítási szolgáltatások területén, melyek az ügyfelek megtartását szolgálják, és új bevételi forrásokat jelentenek mind a lakossági, mind az üzleti szegmensben. 2015-ben az üzletienergia-ügyfeleket kiszolgáló közös vállalatot hoztunk létre, amelyet 2016-ban is az energiaszolgáltatási tevékenységünk fejlesztése és optimalizálása érdekében működtettünk.

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

Macedóniában erősödik a verseny mind a vezetékes, mind a mobilpiacon. A Makedonski Telekom új vállalati növekedési programot hozott létre 2016-ban „GoDigital” néven annak érdekében, hogy megfeleljen az új piaci kihívásoknak. A „GoDigital” stratégiában a Makedonski Telekom olyan célokat tűzött ki, mint az üzleti folyamatainak digitalizációja, a tradicionális telcobevételek stabilizálása, a kiemelkedő ügyfélélmény, emellett a vállalat célja, hogy megszerezze a technológiai vezető szerepet, valamint agilis és effektív vállalatként fejlessze a vállalati kultúrát.

Fenntarthatósági megközelítésünk

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

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

Fenntarthatósági megközelítésünk környezeti, gazdasági és társadalmi dimenziókban azonosított értékei:

Gazdasági dimenzió

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

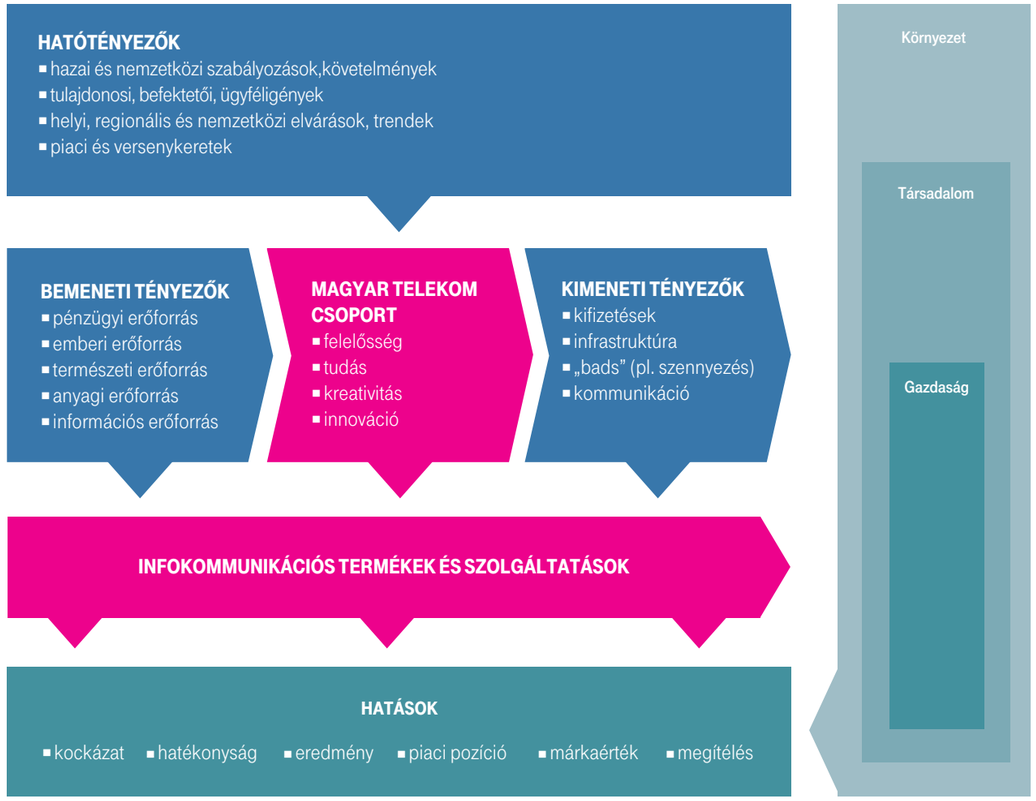
Társadalmi dimenzió

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

Környezeti dimenzió

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

A FENNTARTHATÓSÁG SZERKEZETI MEGKÖZELÍTÉSE



2015-ben a hazai nagyvállalatok közül elsőként, de nemzetközi szinten is az elsők között vált a Magyar Telekom Csoport működése karbonsemlegessé. 2016-ban ismét karbonsemlegessé tettük csoportszintű működésünket. Természetesen a két év sikerén felbuzdulva a továbbiakban is törekszünk a karbonsemleges működésre.

BE SMARTER – FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA (2016–2020)

A Magyar Telekom Csoport 2016-ban új, öt évre szóló fenntarthatósági stratégiai időszakát kezdte meg. Fenntarthatósági szempontból a legfontosabb feladatunk az év elején az új irányok véglegesítése és a felső vezetéssel történő elfogadtatása volt.

A 2020 végéig szóló célok és feladatok kereteit az előző, 2011–2015 fenntarthatósági stratégia eredményein túl meghatározták a fenntartható fejlődéshez kapcsolódó nemzetközi célok és irányok is (**SDG, CDP, GeSI SMARTer2030, EU2020 klímacsomag**), amelyekhez vállalatcsoportként igazodunk. Ezek mellett a vállalatunkat értékelő felelős befektetői elvárások, illetve vállalati trendek aktualitásai is kulcsszerepet játszottak prioritásaink meghatározásában. Természetesen a fentieken felül mérlegelési szempontot jelentettek a helyi piaci viszonyok, valamint a fogyasztói magatartás és igények, hogy elébe mehessünk ügyfeleink elvárásainak.

Stratégiai céljaink meghatározásakor szem előtt tartottuk, hogy fenntartható működésünkkel társadalmi, gazdasági és környezeti szinten is komoly hatást fejtünk ki. Amellett, hogy felelősséggel tartozunk több millió ügyfelünk és több mint 10 000 munkavállalónk élhető jövőjéért, piacvezető infokommunikációs szolgáltatóként és régiós nagyvállalatként tisztában vagyunk azzal is, hogy üzleti és működési döntéseinkkel a jövőnk gazdasági és társadalmi működését is befolyásoljuk. Meggyőződésünk, hogy vállalati felelősségünk kiterjed mindazokra a csoportokra, amelyeket lehetőséghez segíthetünk az infokommunikációs megoldásokkal, működésünket pedig úgy kell felépítenünk, hogy a társadalmi, gazdasági és környezeti felelősség beépüljön vállalati vérkeringésünkbe, ezzel is a fenntartható fejlődést és a jövő nemzedékek lehetőségeit elősegítve.

A Magyar Telekom Csoport az elmúlt tizenöt évben, összesen három stratégiai periódusban alapozta meg azt az ambiciózus célt, hogy váljon a fenntarthatóság a Telekom üzletének részévé. Ez csak úgy biztosítható, ha a fenntarthatóság mindhárom pillérét tekintve teljes körűek, hitelesek és innovatívak vagyunk. Ebben a folyamatban arra törekszünk, hogy megerősítsük és kiterjesszük a Magyar Telekom fenntartható vállalatként való ismertségét, miközben működési szinten okos („smart"), megbízható és felelős vállalati folyamatokat mozdítunk elő. Elhivatottságunk a „Fenntartható Telekom mindenkinek" elve mentén éri el a célját.

Klímavédelem

Célunk, hogy ügyfeleink is váljanak klímatudatosabbá, és mint hiteles és felelős infokommunikációs vállalat segítsük őket ebben. Ambiciózus célkitűzésünk, hogy bevételt generáljunk a klímavédelmi tevékenységünkből, emellett pedig 100 000 tonna CO_2 alá szorítsuk a Magyar Telekom Csoport tényleges kibocsátását.

Továbbra is magas prioritású feladatunk tehát a Magyar Telekom Csoport szén-dioxid-kibocsátásának csökkentése, amely mellett zászlónkra tűztük az ügyfeleink és beszállítóink kibocsátásának mérséklését is.

Edukáció

Nagyobb hangsúly szeretnénk arra fektetni, hogy a lakosság digitálisan képzettebb lehessen. Célunk, hogy képzéseink révén a stratégiai időszak, azaz 2020 végére Magyarországon 100 000 embert érjünk el, és segítsük digitális készségeik fejlesztését direkt vagy indirekt módon. Képzéseink fókuszában a digitális felzárkóztatást elősegítő, valamint az iparági utánpótlást célzó programok állnak.

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

Felsőoktatási és iparági utánpótlást célzó képzéseink során az ICT-területekhez szükséges készségek és a szakmai ismeretek átadását tűztük ki célul, illetve az ICT-munkahelyek vonzóbbá tételét.

Digitális fenntarthatóság

Fenntartható digitális vállalatként tekintve magunkra egyértelmű célunk, hogy ügyfeleink is használják a fenntartható digitális szolgáltatásokat. A megkülönböztetéshez azonban el kell érnünk, hogy a Magyar Telekom mint fenntartható vállalat ismertsége elérje az 50%-ot.

Ehhez egyrészt törekszünk a felelős marketingre és olyan aktivitások bemutatására és végrehajtására, amelyek másokat is képessé tesznek (enablement), inspirálnak, illetve a megosztáson alapulnak. Továbbra is kiemelt célunk, hogy ügyfeleink számára fenntartható tulajdonságokkal bíró készülékeket és szolgáltatásokat biztosítsunk, és ezekről tájékoztatást nyújtsunk, valamint hogy az infokommunikáció adta lehetőségeket felelősen felhasználva olyan kezdeményezéseink ismertségét növeljük, mint a hello holnap! mobilalkalmazás vagy a fogyatékossággal élő ügyfeleink igényei szerint összeállított hello holnap! flottadíjcsomagok.

Az új fenntarthatósági stratégia első évi, időarányos teljesülése, összegezve a magas és közepes prioritású célok teljesülését, 81%; a magas prioritású céljaink teljesülése a klímavédelem esetében 89%, az oktatásra vonatkozóan 80%, míg a digitális fenntarthatósághoz kapcsolódóan 70%.

A 2016-os év a Magyar Telekom számára nemcsak az új stratégia elindítása miatt volt fenntarthatósági szempontból meghatározó, de sok jelentős fenntarthatósági eredmény is köthető az elmúlt évhez. Duplázatunk: 2015 után 2016-ban is karbonsemlegesen működtünk. Kilencedik alkalommal került megrendezésre a Fenntarthatósági Nap fesztiválkonferencia, amely rendezvényen – ezúttal az Akvárium Klubban – rekordszámú, 5000 fős látogatói tömeg gyűlt össze. Az érdeklődők a smart korszak környezeti, gazdasági és társadalmi esélyeit ismerhették meg a szekcióbeszélgetések során, valamint több mint 40 kiállító szervezet munkásságába nyerhettek betekintést.

A Magyar Telekom 2016-ban az esélyegyenlőség területén is új kapukat nyitott. 2016 márciusában az Autistic Art civil stratégiai partnere lett, amely együttműködés keretében a Telekom többek között digitális eszközökkel támogatja az alapítványt, valamint társadalmi érzékenyítő kampány („Mások a világaink. Mégis megértjük egymást.") keretében lehetőséget biztosít az autizmus és az érintettek megismerésére. Júliusban megújultak a fogyatékossággal élő ügyfelek részére kialakított, kedvezményes hello holnap! díjcsomagok, augusztus 31-én pedig a Magyar Telekom együttműködésről szóló szándéknyilatkozatot írt alá a Magyar Paralimpiai Bizottsággal, amelynek értelmében a vállalat segíti a hazai csapat felkészülését a következő paralimpiai ciklusban.

Október 15-én közel 1000 telekomos és T-Systems-es kolléga országszerte 29 helyszínen 500 fát ültetett el. A faültetés eredményét a **hello holnap! pagonyban** lehet nyomon követni, ahol bárki megtekintheti a mások által elültetett fákat, valamint lehetősége van saját elültetett fáról képet feltölteni a virtuális pagonyba.

Mint részvénytársaság és mint a fenntarthatóságon több mint tíz éve stratégiai szinten dolgozó, felelős vállalat, nem feledkezhetünk meg a felelős befektetői értékeléseinkről sem. A fenntarthatóságban élen járó vállalatokat minősítő nemzetközi felelős befektetői indexek a globális nagyvállalatok között értékelik a Magyar Telekom Csoport fenntartható működését. Az auditált eredmények alapján vállalatunk évről évre a fenntartható vállalatok élvonalában szerepel. Megfelelünk a fokozott felelős befektetői igényeknek, melyek számára elvárás a vállalati fenntarthatóság.

2016-ban a Magyar Telekom azonnal bekerült az abban az évben indított FTSE4Good Emerging Indexbe, valamint környezeti és társadalmi teljesítménye alapján az Oekom Research felelős befektetői értékelésében **B** minősítéssel, **Prémium** kategóriába sorolta, ami felelős befektetésre ajánlott besorolást jelent. Emellett a kezdetektől jelen vagyunk a CEERIUS (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) indexben is.

ÖSSZHANGBAN A FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉSI CÉLOKKAL

A globális kihívások sikeres kezelése érdekében az ENSZ 2015 szeptemberében elfogadta a Fenntartható Fejlődési Célokat (Sustainable Development Goals, SDG). Ennek fő célkitűzése a gazdasági fejlődés és a jóllét elősegítése, összhangban a társadalmi igazságossággal, és figyelembe véve a globális növekedés ökológiai korlátait. A 17 fenntartható fejlődési cél végrehajtása közös feladatunk, melyben együtt kell működniük a politikai döntéshozóknak, a civil társadalomnak és az üzleti életnek.

A Magyar Telekom Csoport meglévő termékei, szolgáltatásai és működése révén hozzájárul az SDG-k teljesüléséhez. Fenntarthatósági stratégiánk legtöbb, magas prioritású feladata az SDG13, vagyis az éghajlatváltozás elleni gyors és hatékony fellépés céljához járul hozzá. Vállalatunk működésére irányuló kibocsátáscsökkentési intézkedéseink, karbonsemleges működésünk megtartása, szállítói láncunk, illetve az ügyfeleink által használt készülékek kibocsátásának csökkentése is klímavédelmi céljainkat szolgálja. A fenntartható városok megszületéséért és fejlesztéséért teszünk (SDG11), amikor ICT-fejlesztéseinkkel és smart city megoldásainkkal élhető és fenntartható, digitális közösségeket támogatunk. Azon törekvéseinkkel, hogy az edukáció segítségével áthidaljuk a digitális szakadékot, akadálymentesítsük az infokommunikációs eszközök használatát és megállítsuk a marginalizálódó csoportok leszakadását, egyszerre dolgozunk a digitális szegénység felszámolásán, a minőségi oktatáshoz való hozzáférés biztosításán (SDG4) és a társadalmi esélyegyenlőség megteremtésén (SDG10). Stratégiai célkitűzéseink teljesülésével hozzájárulunk a hosszan tartó, átfogó és fenntartható gazdasági növekedéshez (SDG8).

Vállalatunk a működése során a fent említett SDG-k mellett összesen 15 fenntartható fejlődési cél teljesüléséhez járul hozzá közvetlen vagy közvetett módon. A 2016. évi Fenntarthatósági jelentésünk fejezeteiben az SDG szimbólumainak használatával jelöljük, hogy az adott terület mely fenntartható fejlődési célokhoz kapcsolódik.

SOMORJAI ÉVA

HR-vezérigazgatóhelyettes
és a fenntarthatóságért felelős felső vezető[1]

SZOMOLÁNYI KATALIN

a Vállalati Fenntarthatósági Központ vezetője,
a fenntarthatósági tevékenység szakmai irányítója

(1) Somorjai Éva 2016. december 31-ig töltötte be a pozíciót. A jelentés kiadásakor (2017. május 16-tól) a Magyar Telekom HR-vezérigazgatóhelyettesi pozícióját fenntarthatóságért felelős felső vezetőként Friedl Zsuzsanna tölti be.

LÉNYEGESSÉG

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

A jelentés körének és tartalmának meghatározása a Magyar Telekom lényegességi elemzése alapján történt, amihez külső forrásként felhasználtuk a felelős befektetői értékelők (Oekom Research, FTSE4Good Emerging Index, Sustainalytics) kérdéseit és a Global e-Sustainability Initiative (GeSI) ICT-szektorra készített lényegességi elemzését és útmutatóját **(http://gesi.org/portfolio/report/79).**

A Magyar Telekom lényegességi elemzése segít meghatározni a vállalat és érdekelt felei számára fontos és aktuálisan hangsúlyos fenntarthatósági témákat, valamint az üzleti folyamatokon, stratégiai célokon keresztülvezetni az érdekelt felek érdekeit.

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

A 2016. évről szóló jelentés körének, tartalmának és szerkezeti felépítésének meghatározásához figyelembe vettük továbbá az érdekelt feleink körében végzett felmérést, amelyről jelentésünk Érdekelt feleink fejezetében olvashatnak.

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

A MAGYAR TELEKOM FENNTARTHATÓSÁGI TÉMÁINAK LÉNYEGESSÉGI BESOROLÁSA 2016

Magas prioritású témák	Közepes prioritású témák	Alacsony prioritású témák
Klímavédelem és energiahatékonyság	Környezeti célok, költségek és megfelelés	Felelős vállalatirányítás
Innováció a fenntarthatóságért	Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	Szabályozói megfelelés
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	Közösségi befektetés	Munkahelyi egészség és biztonság
A gyermekek védelme a digitális világban	Ügyfélpanaszok kezelése	Helyi beszerzések
Munkatársak bevonása	Ügyfeleink bevonása	Beszállítói kapcsolatok
Digitális felzárkóztatás	Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	Ügyfeleink tájékoztatása
ICT a fenntarthatóságért	Adatvédelem	Szponzorálás
Ügyfél-elégedettség	DELFIN Díj a felelős vállalatoknak	Szakmai együttműködések
Kibocsátások		Tehetségmenedzsment
Erőforrás-felhasználás		Szolgáltatások rendelkezésre állása
Emberi jogok, esélyegyenlőség		A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése
		Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések
		Kockázatmenedzsment
		Változások menedzselése
		Befektetői kapcsolatok
		Vállalati megfelelőség
		Működési adatok
		Részvétel a közpolitikában

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

A jelentés szerkezetében és felépítésében a lényegességi elemzés során kialakult prioritásokat követjük: a magas és közepes prioritású témaköröket részletesebben mutatjuk be, míg az alacsony besorolásúakról elsősorban a GRI-tartalommutatóban nyújtunk információt annak érdekében, hogy vala-mennyi érdekelt felünket a legátláthatóbban informáljuk vállalatirányítási, környezeti, társadalmi hatásunkról, a kockázatokról és a lehetőségekről.

A JELENTÉS TARTALMI MEGHATÁROZÁSÁNAK FOLYAMATA

FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNKHÖZ KAPCSOLÓDÓ STRATÉGIÁK, POLITIKÁK

Humánstratégia

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

A Magyar Telekom Humánstratégiája a vállalat szemszögéből

Hatékony vállalat – személyi jellegű költségek árbevétellel arányos, folyamatos optimalizálása

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

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

A 2016–2017 közötti időszakban a Humánstratégia négy pillér köré épül:
- márka és toborzás
- képzés-fejlesztés
- javadalmazás
- jól-lét

A Magyar Telekom Humánstratégiája a munkatársak szemszögéből

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

- Munkáltatói márka építése: Életképes és szerethető munkahelyet hozunk létre, amely megfelel a munkavállalóknak, és vonzó perspektívát kínál a munkaerőpiacon a jövőorientált munkamódszerei révén. Nagyobb hangsúlyt fektetünk a közösségi média megoldásokra a márkaépítés során.
- Toborzás, kiválasztás: Szegmentált online toborzási csatornák használatával választjuk ki a legjobb jelöltet az adott pozícióra. A kiválasztási folyamat során azt a hozzáállást és azokat az alapvető személyiségjegyeket keressük, amelyek biztosítják, hogy a leendő Telekom-munkavállalók otthon érezzék magukat a vállalati kultúrában.
- Javadalmazás: Átlátható, egyszerű és következetes munkaköri modellt működtetünk, amely a hierarchia helyett a munkakörök valódi értékét tükrözi, és alkalmas a piaci összehasonlításra, megteremtve ezzel a versenyképes javadalmazási rendszer alapját.
- Képzés-fejlesztés: Versenyelőnyünket képzett munkatársainknak köszönhetjük. Digitális Telekomot építünk, és egyre nagyobb hangsúlyt helyezünk az együttműködő digitális eszközökre és megoldásokra, amelyek lehetővé teszik és inspirálják munkatársaink önfejlesztését, úgymint az online képzési katalógusok, online oktatási anyagok, online coachbank és mentorálás, online tudásmegosztás (share).
- Jóllét: Az energizált alkalmazottak sikeressé teszik a vállalatot. Fizikai, szellemi és szociális jólétünk érdekében egymásra és önmagunkra támaszkodunk, valamint felhívjuk a munkavállalók figyelmét az egészséges életmód, az önkéntes munka, a fenntarthatóság, valamint a munka és a magánélet egyensúlyának fontosságára.

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

Egyenlőség a munkahelyen és az életben

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

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

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

Támogatási stratégia

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, profilhű 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 alaptevékenységünkből 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 támogatási programjának kommunikációjára, ügyfeleinek és dolgozóinak bevonására, aktivizálására.

2013 óta a vállalat felső vezetésének döntése értelmében és vállalati stratégiánknak megfelelően támogatási 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! pályaorientációs programmal.

A Magyar Telekom 2016. március 30-án az Autistic Art Alapítvány civil stratégiai partnere lett. A támogatás keretében eszközökkel, önkéntes munkával, kommunikációs felületekkel és szolgáltatások biztosításával segíti a vállalat az alapítvány munkáját.

Környezetvédelmi politika

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

https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/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-tr/sw/file/minosegpolitika.pdf

Menedzsmentrendszerek

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, valamint 2016-tól a Magyar Telekom is rendelkezik tanúsított ISO 50001 energiamenedzsment-rendszerrel és ISO 20000-1 informatikai szolgáltatásirányítási rendszerrel is.
A Magyar Telekom stratégiai céljainak eléréséhez elengedhetetlen az eredményes működés, a szolgáltatások folytonosságának fenntartása, a munkatársak egészségének megóvása, a vállalat fizikai és szellemi vagyonának védelme minden reálisan elképzelhető, a vállalat felelősségi körén belül vagy kívül eső okból bekövetkező esemény által előidézett rendkívüli helyzetben (pl. rendkívüli időjárás, árvíz). Az ISO 22301 szabvány szerinti üzletmenet-folytonossági irányítási rendszer tanúsítását 2014-ben Magyarországon elsőként sikerült megszereznünk.

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ISO14001 SZERINT TANÚSÍTOTT TAGVÁLLALATAI:

Tagvállalat/szervezet	A tanúsítvány érvényességének határideje
Magyar Telekom Nyrt.	2017. december 8.
T-Systems Magyarország Zrt.	2018. szeptember 15.
Makedonski Telekom	2017. március 29.
DT HSE-tanúsítás	2018. szeptember 14.

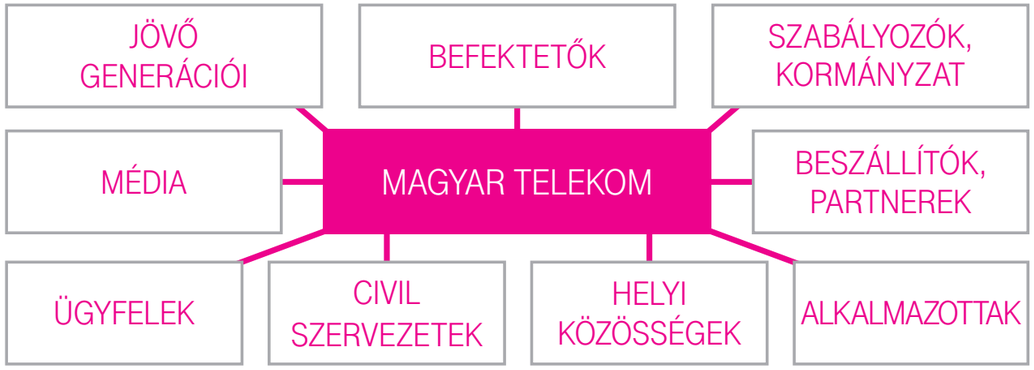
(http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/ISO_14001_2004_Nyrt_H.pdf)

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

ÉRDEKELT FELEINK

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

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



2016-ban tizenhetedik alkalommal került megrendezésre a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés, 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 során Somorjai Éva humánerőforrás-vezérigazgatóhelyettes[2] és Szomolányi Katalin, a Magyar Telekom Vállalati Fenntarthatósági Központ vezetője mellett Ürge-Vorsatz Diána klímakutató, a Nobel-díjas IPCC alelnöke, valamint Till Attila rendező, műsorvezető vitatták meg a vállalati fenntarthatóság és esélyegyenlőség témakörének kérdéseit. A résztvevők a szakmai előadásokon keresztül ismerhették meg a Magyar Telekom negyedik, ötéves (2016–2020) fenntarthatósági stratégiájának fő célkitűzéseit.

Az érdekelt felekkel folytatott párbeszéd során felmerült fontosabb témákat a Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés emlékeztetője ismerteti:

http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/esemenyek/2016/kerekasztal-beszelgetes

LÉNYEGESSÉGI ÉRTÉKELÉS

A Magyar Telekom Fenntarthatósági jelentésének elkészítésekor korábbi kutatásaink, elemzéseink értékelése mellett rendszeresen monitorozzuk érdekelt feleink véleményét a fenntarthatósághoz kapcsolódó témáink fontosságáról. Évenkénti kérdőíves felmérésünkben arra vagyunk kíváncsiak, hogy a különböző érdekelti csoportokba tartozó érdekelt feleink hogyan értékelik vállalatunk fenntarthatósági teljesítményét. Kérdőívünkben az alább részletezett, összesen 37 kérdéskör 1–5 skálán történő rangsorolását kértük, ahol az 1 a legkevésbé, míg az 5 a leginkább lényeges szempont értékelése.

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

Az értékelési skála mellett kérdőívünk a következőkre is rákérdez:

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

Az infokommunikációt érintő tudományos eredmények területén egyértelműen a biztonságos mobilhasználat és az elektromágneses terekhez kapcsolódó szempontokat emelték ki, amely területnek épen ezért jelentésünkben külön alfejezetet szentelünk **2.6 Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek** címmel. A kockázatok és lehetőségek kiaknázásának területén válaszadóink véleménye szerint a Magyar Telekom az élen jár, ugyanakkor további erőforrások befektetését javasolják a civil szervezetekkel való összefogás, a kiberbiztonsággal kapcsolatos edukáció, illetve az innovációs fejlesztések és a környezeti erőforrások védelmének összehangolásában, melyek ugyancsak lényeges pillérei a vállalat 2016–2020 közötti fenntarthatósági stratégiájának. Válaszadóink túlnyomó többsége a vállalat fenntarthatósági tevékenységét összefoglaló weboldalról, közösségi felületeinkről, illetve a sajtókommunikációnkból értesül a Magyar Telekom fenntarthatósággal kapcsolatos híreiről.

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

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

2016-ban a fenti kérdéskörökre érkezett válaszok alapján megállapítható, hogy érdekelt feleink többsége számára fontosak a Be Smarter (2016–2020) fenntarthatósági stratégia alapvető célkitűzései, így az általános értelemben vett kibocsátáscsökkentés mellett a társadalmi és gazdasági felzárkóztatás a digitális lehetőségek elérhetővé tételén keresztül.

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

ÉRDEKELT FELEINK BEVONÁSA

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

- Befektetők – Befektetői (és felelős befektetői) értékelések
- Ügyfelek – Fenntartható termékek és szolgáltatások
- Alkalmazottak – hello holnap! pontok és klub
- Szabályozók – Jogszabályi megfelelés, szabályozói kapcsolatok
- 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

ÉRDEKELT FELEINK BEVONÁSÁNAK GYAKORISÁGA ÉS KIEMELT ESEMÉNYEI 2016-BAN

ÜGYFELEK

2016. november 30-án ötödik 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 2016-ban „Technológiával a fenntartható jövőnkért" jelmondattal arra vállalkozott, hogy a plenáris délelőtt előadásain keresztül bemutassa, hogyan zajlik a technológiai oldalon az IoT-korszakra, az 5G-re való felkészülés, valamint milyen változások várhatóak a technológiában a korszakváltás következtében.

A Symposium délelőtti plenáris programjában előadott Neil Jacobstein, a Singularity University Mesterséges Intelligencia és Robotika szakirány elnöke a mesterséges intelligencia forradalmáról, valamint Bernd Storck, a magyar labdarúgó-válogatott szövetségi kapitánya. Felszólalt továbbá Adam Philpott, a Cisco Systems EMEAR régiós vezetője és Szpisják Tibor, a HP Magyarország kereskedelmi vezetője is.

A Symposium estéje során immáron harmadik alkalommal adták át a Partneri díjakat és az Év Projektje díjat. Németh Mihály Vertikális megoldások divízió vezérigazgató-helyettes mutatta be a Symposium vendégeinek az Év Projektje díj jelöltjeit, akikről a Symposium mobilapplikációján keresztül dönthettek a résztvevők. Az Év Projektje díjat 2016-ban a Coca-Cola Hellenic adatközpont-migrációs projektje nyerte el.

2016-ban a T-Systems Magyarország három kategóriában díjazta azokat a partnereit, amelyek a céggel való együttműködés során a megszokottnál nagyobb értéket hoztak létre. Az elismerést a transzformációs partnerré váláshoz leginkább hozzájáruló partnerek mellett a legnagyobb növekedést prezentáló, valamint az innovációs fejlesztések területén jelentős cégeknek Kaszás Zoltán, a T-Systems Magyarország Infokommunikációs megoldások divízió vezérigazgató-helyettese adta át. 2016-ban a Partneri díjakat a ServiceNow, a Cisco System és a MOHAnet vehette át.

2016-ban szintén a Symposium keretében hirdették ki a T-Systems Okosp@d ötletpályázat eredményét. A győztest a Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem hallgatóját, Horváth Dániel, Bendegúzt Kaszás Zoltán, a T-Systems Magyarország vezérigazgató-helyettese köszöntötte.

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

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

Rékasi Tibor a T-Systems Symposiumon 2016-ban.

BEFEKTETŐK

A 2016-os év során négy alkalommal ismertette a vezérigazgató, illetve a gazdasági vezérigazgató-helyettes az adott negyedév eredményeit a befektetők képviselőinek és gazdasági szakújságíróknak. (2016. február 24–25.: 2015. negyedik negyedévi eredmények közzététele; 2016. május 3–4.: 2016. első negyedéves eredmények közzététele; 2016. augusztus 4–5.: 2016. első féléves eredmények közzététele; 2016. november 9–10.: 2016. harmadik negyedéves eredmények közzététele).

2016. április 12-én zajlott le a Társaság Igazgatósága által összehívott Éves Rendes Közgyűlés, melyen a Közgyűlés jóváhagyta a Társaság 2015. évi auditált, konszolidált és egyedi éves beszámolóit, elfogadta a Társaság 2015. évi üzleti évre vonatkozó Felelős társaságirányítási jelentését, és döntött a 2015. évi adózott eredmény felhasználásáról.

A 2016-os év során vállalatunk számos befektetői konferencián és roadshow-n vett részt szerte a világban, ezek közül a legjelentősebbek:

- 2016. január 28. Erste-konferencia – London
- 2016. március 3. Concorde befektetői ebéd – Budapest
- 2016. március 17. Citi European and EM Telecoms befektetői konferencia – London
- 2016. április 6. Concorde befektetői konferencia – Budapest
- 2016. május 18–19. Berenberg által szervezett USA roadshow – New York, Boston
- 2016. szeptember 6–7. HSBC EEMEA Befektetői Fórum – London
- 2016. október 11–13. Erste Group CEE befektetői konferencia – Stegersbach
- 2016. november 16–18. Morgan Stanley TMT-konferencia – Barcelona
- 2016. november 30.–december 2. Wood EMEA Befektetői Fórum – Prága

A Magyar Telekom felső vezetése és a Befektetői kapcsolatok osztály munkatársai évente nagyságrendileg 20-25 napot töltenek különböző roadshow-kon és konferenciákon a pénzügyi világ főbb központjaiban, ahol az alapkezelők és elemzők jelentős többsége tevékenykedik. Éves szinten körülbelül 150-200 befektetői és elemzői találkozóra kerül sor.

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

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

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

A Magyar Telekomot a kezdetektől jegyzi a Bécsi Értéktőzsde által indított **CEERIUS** (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) index a közép- és kelet-európai régió fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatai között. 2016-ban a Magyar Telekom azonnal bekerült az ebben az évben indított **FTSE4Good Emerging Indexbe**, valamint környezeti és társadalmi teljesítménye alapján az **Oekom Research** felelős befektetői értékelésében **B** minősítéssel, **Prémium** kategóriába sorolta, ami felelős befektetésre ajánlott besorolást jelent. Értékelte vállalatunkat a **Trucost**, és 2016-ban is részt vettünk a **Carbon Disclosure Projectben (CDP)**, melynek keretein belül a világ legnagyobb vállalatai klímavédelmi megközelítésükről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO_2-kibocsátásukról számolnak be a legnagyobb befektetőknek.

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 rendelet-tervezetekhez 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 álláspontra 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 hírközlési iparági 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.

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

Szervezet/Társulás neve	Stratégiai jelentőségű tagság	Irányítói/döntéshozói testületi tagság a Magyar Telekom Csoport részéről
Magyar Telekom Nyrt.		
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	✔	
GSMA Association	✔	
Joint Venture Szövetség	✔	kuratóriumi tagság
Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara	✔	kuratóriumi tagság
Hírközlési Érdekegyeztető Tanács	✔	elnökség
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	✔	Bánhegyi Zsófia, a Multinacionális tagozat vezetője
Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága		
T-Systems Hungary		
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	✔	
Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham)	✔	
Magyar Outsourcing Szövetség (HOA)		
Magyar Kórházszövetség	✔	
Magyar Víziközmű Szövetség	✔	
Magyar Projektmenedzsment Szövetség	✔	Kiss Mihály, alelnök
Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület		
Magyar Könyvtárosok Egyesülete	✔	
Lobby Klub Egyesület		
Magyar Mérnöki Kamara		

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

Szervezet/Társulás neve	Stratégiai jelentőségű tagság	Irányítói/döntéshozói testületi tagság a Magyar Telekom Csoport részéről
Agrárinformatikai Klaszter	✔	Gombos Szilárd, elnök
Buday Business Club		
ETOSZ		Németh Mihály, elnökségi tag
itSMF		
Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara		
Crnogorski Telekom		
Montenegrói Külföldi Befektetők Bizottsága (MFIC)		A Crnogorski Telekom bizottsági tag, Milija Zekovic vezérigazgató képviseli a vállalatot az igazgatótanácsban
Montenegrói Gazdasági Kamara		Milija Zekovic, kuratóriumi tag
Montenegrói Munkáltatók Szövetsége		Milija Zekovic, kuratóriumi tag
Amerikai Kereskedelmi Kamara Montenegró (AmCham Montenegro)		
Makedonski Telekom		
ITU	✔	
ETNO	✔	
RIPE	✔	
GS1 Macedonia (bar code association)		
Macedón Gazdasági Kamara	✔	
Amerikai Kereskedelmi Kamara Macedónia (AmCham – USA)		igazgatótanácsi tagság
Macedón–Német Üzleti Szövetség		A Makedonski Telekom pénzügyi vezérigazgató-helyettese az igazgatótanács elnöke
Európai Üzleti Szövetség		
Macedón Informatikai Kamara MASIT/[redacted]		
GSMA Szövetség	✔	igazgatótanácsi tagság
Macedón Építészeti és Mérnöki Kamara	✔	

BESZÁLLÍTÓK

2016-ban 17 beszállítónkat hívtuk meg az EcoVadis gazdasági, környezeti, társadalmi és felelős beszerzési szempontokat értékelő kérdőív kitöltésére; az előző évek eredményeivel együtt összesen 40 közvetlen és közvetett beszállítónktól kaptunk válaszokat. A Magyar Telekom Fenntarthatósági kérdőíve egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdéssorozat. 2016-ban a felmérésben 18 vállalat vett részt közvetlenül. A válaszadókat értesítettük eredményeikről, 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 környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést, így 2016-ban a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 31 beszállító a Magyar Telekom partnereként közvetve is értékelésre került.

A Deutsche Telekom országhatárokat átívelő kezdeményezésként hozta létre 2014-ben a „Together for Stong Brands" programot (korábban „Together for Sustainability" néven), mely a beszállítók fejlesztését szolgáló program, és amelynek keretében 2016-ban négy kulcsfontosságú, ICT-termékekkel foglalkozó beszállítóval bővült ki az együttműködés 11 tagúra.

ALKALMAZOTTAK

Vállalatcsoportunk munkatársai számára a társadalmi felelősségvállalás és a fenntartható értékek képviselete a mindennapi munka része. Az egyének szintjén is jelentkező elhivatottság olyan alapérték, amelyre kiemelt hangsúlyt fektetünk toborzási folyamatunk során. Munkatársaink szakmai pályájuk során számos eseménnyel, programmal, önkéntes és adományozási lehetőséggel válhatnak részeseivé a vállalat társadalmi elkötelezettségének. A Magyar Telekom névadó szponzorként támogatta 2016-ban is a 31. alkalommal megrendezett Telekom Vivicittá városvédő futást. Budapest mellett Kecskemét és Pécs városa is helyet adott a sportesemménynek, amelyre több mint 30 ezren neveztek az ország 1001 településéről és 72 másik országból. A vállalat számára fontos, hogy a munkatársakat is motiválja, közelebb hozza az egészségeses életmódot és a mozgás szeretetét, ezért a kollégákat előzetes kampánnyal szólítottuk meg és buzdítottuk kedvezményes nevezésre. A tavasz legnagyobb sportesemményén rajthoz állt több mint 1000 munkatársunk. A részvételért a távtól függően hello holnap! pontokat kaptak a résztvevők, sőt, a szurkolásért is járt egy pont.

Az Adni jó! sütiakcióban 2016-ban is több száz munkatársunk vett részt. 60 önkéntes munkatársunk szervezte meg az akciót összesen 15 telephelyünkön, a rendezvény során december 5-én, az önkéntesség világnapján 230 tálcányi finomság kelt el. Az akció eredményeként 1,7 millió forintot gyűjtöttünk az Autistic Art – Mosoly Otthon Alapítvány javára.

2016-ban is folytatódott a Telekom Okosdigitális Programunk, melynek keretében 55 önkéntes kollégánk tartott előadásokat iskolás gyerekeknek az ország több különböző pontján. Az Okosdigitális Program keretében 24 település 64 iskolájában összesen 2360 gyermekhez juttattuk el a biztonságos internetezéssel és mobilkommunikációval kapcsolatos tudnivalókat interaktív előadásaink keretében.

Az év eleji Évindító rendezvényen a Magyar Telekom Csoport vezérigazgatója ismét több ezer kolléga körében mutatta be a 2015-ös eredményeket és a 2016-os év fő célkitűzéseit. A 2016-os évi Évindító különlegessége, hogy a részt vevő kollégák 1000 Ft értékű favásárlási utalványt kaptak, ezzel az akcióval debütált a **hello holnap! pagony**.

2016-ban egy egész hónapot átívelő, „Egészséghetek” elnevezésű programot szervezett a Magyar Telekom a munkavállalók egészségének megőrzéséért. A programhoz a T-Systems is csatlakozott. Munkatársaink 8 városban, összesen 18 helyszínen vehettek részt lelkiegészség-programokon, különböző szűrővizsgálatokon, tréningeken, egészségtudatos előadásokon, valamint az egészséges életmód kialakításával kapcsolatos egyéni konzultációkon. A 2016. évi program mottója „Okosan élünk, okosan dolgozunk” volt.

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

Eddig 571 fát ültettünk a hello holnap! pagony, virtuális erdőben.

HELYI KÖZÖSSÉGEK

A Telekom Okosdigitális Program keretében 2016-ban 2360 tanulónak tartottak a telekomos önkéntesek előadást országszerte a biztonságos internetezésről és mobilkommunikációról. A digitális felzárkóztatást célzó Digitális Híd program keretében a telekomos önkéntesek 2004 óta járják az országot. 2016-ban 7 Digitális napközit tartottunk Debrecenben a nyári szünidő alatt, valamint Hajdúsámsonra látogatott el a Digitális Híd Kistelepüléseken program, mely rendezvény során az internethasználat alapjaival, a mindennapi használattal ismerkedhettek meg az érdeklődők.

Az ország vezető telekommunikációs szolgáltatójaként a Magyar Telekom a hazai sportélet legnépszerűbb és legsikeresebb szereplőinek – a Magyar Olimpiai Bizottságnak, az MVM Veszprémnek, a Magyar Úszó Szövetségnek, valamint az FTC-nek – a munkáját segíti. 2016. augusztus 31-én a Magyar Paralimpiai Bizottság és a Magyar Telekom együttműködésről szóló szándéknyilatkozatot írt alá, amely értelmében a vállalat segíti a hazai csapat felkészülését a következő paralimpiai ciklusban.

Szabó László, a Magyar Paralimpiai Bizottság elnöke, Adámi Zsanett, paralimpikon úszó és Christopher Mattheisen, a Magyar Telekom vezérigazgatója.

Közel 20 éves együttműködést követően a Magyar Telekom névadó támogatója lett a Veszprém kézilabdacsapatának. 2016. május 23-án a Telekom a Veszprém kézilabdacsapat jövője szempontjából meghatározó jelentőségű szponzorációs szerződést írt alá, amely szerint Magyarország vezető ICT- szolgáltatója és a csapat közötti együttműködés a lehető legmagasabb szintre emelkedett. A megállapodás értelmében a 2016/2017 bajnoki idénytől a Veszprém Handball Team Zrt. által működtetett csapatok az U10-től a felnőtt csapatig valamennyi hazai és nemzetközi versenyen Telekom Veszprém Kézilabda Csapat néven szerepelnek.

A Ferencvárosi Torna Club (FTC) és a Magyar Telekom együttműködése folyamatos, a 2015-ben aláírt hosszú távú, három évre szóló megállapodás szerint zajlik. A vállalat évek óta támogatja a legpatinásabb hazai csapat, az FTC labdarúgóutánpótlás-nevelés, 2015. november 28-tól pedig a felnőtt férfi futballcsapat főtámogatójaként is igyekszik méginkább hozzájárulni a klub sikereihez.

A Crnogorski Telekom a montenegrói futballválogatott arany fokozatú támogatója, és általános szponzora az első osztályú Montenegrói Telekom Futballbajnokságnak. Ezeken kívül a vállalat 2016-ban a Buducnost kosárlabdacsapat támogatója is volt. A Makedonski Telekom hagyományaihoz híven 2016-ban is a Vardar Futball- és Kézilabdaklub, a MZT Skopje Kosárlabdaklub és a Macedón Teniszszövetség támogatója volt.

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. 2016-ban a vállalat 4 millió Ft értékben támogatta az Ökumenikus Segélyszervezetet, hogy az újonnan létrehozott szociális központjában, a csepeli Gyermekek és Fiatalok Fejlesztő Házában egy IT-szobát alakíthassanak ki.

A Makedonski Telekom Skopje önkormányzatával közösen vezette be a Smart City projektet 2015-ben. 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. Az első év sikereit követően az smart közlekedés projekt valamennyi városi autóbuszra kiterjesztésre került, elhagyva a papíralapú jegyeket, és haladva a környezet védelem irányába. A vállalat okosvilágítás területén újabb környezetvédelmi projektet indított. Az intelligens világítási rendszerek jelentős villamosenergia-megtakarítást eredményeznek, valamint lehetővé teszik a városi infrastruktúra valós idejű nyomon követését és ellenőrzését. A projekt legfontosabb környezeti hatásai az alacsonyabb energiafogyasztás és a csökkenő szén-dioxid-kibocsátás.

Sorozatban tizennegyedik éve került megrendezésre a Telekom Macedóniáért Alapítvány Újévi Karaván elnevezésű újévi rendezvénye a leghátrányosabb helyzetű gyermekek megsegítésére 2016 decemberében. 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 hétköznapjait, de elősegítette a munkatársak önkéntességgel kapcsolatos tudatosságának növelését is.

A Makedonski Telekom Magenta csapata már harmadik alkalommal vett részt a Skopje Marathonon 2016-ban. A csapat tagjai elkötelezettek a Wilson-kórt érintő tudatformálásban. A Magenta csapat a futás mellett 5000 euró összegű támoga-

tást nyújtott a macedóniai Wilson-kórban szenvedő betegeket támogató civil összefogásnak (Zdruzenie za poddrska na lica so retka bolest Vilson – Vilson Makedonija) a Wilson-kór kimutatásához kapcsolódó genetikai vizsgálatok támogatására.

2016. augusztus 6-án árvíz sújtotta Skopje városát. A Telekom Macedónia Alapítvány és a Vöröskereszt adományvonalat indított, mellyel több mint 100 000 eurót gyűjtöttek az árvízkárosultak javára. A vállalat önkéntesei közreműködtek az árvíz okozta hulladékok és törmelékek eltakarításában, valamint a Makedonski Telekom 32 000 eurót adományozott a Gazi Baba városrészben található és az árvíz által leginkább sújtott a házak felújítására.

CIVIL SZERVEZETEK

A civil szervezetekkel történő tapasztalatcserére az évente egyszer megrendezésre kerülő, bárki által látogatható Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésen van lehetőség. 2016-ban a kerekasztal-beszélgetést június 10-én tartottuk.

Kilencedik alkalommal rendeztük meg a Fenntarthatósági Napot, most is szeptember utolsó szombatján. A rekordszámú, 5000 fős látogatói tömeg ezúttal is számos kiállító, köztük civil szervezetek munkáját ismerhette meg.

9. Fenntarthatósági nap

A 2016-os Fenntarthatósági jelentés előkészületei során érdekelt feleinket kérdőív formájában kérdeztük meg arról, hogy a jelentés témái közül melyeket ítélik hasznosnak, fontosnak. A kérdőívet megkapták az elmúlt négy évben Telekom-adományban részesült civil szervezetek, a **hello holnap! mobilalkalmazás** együttműködő partnerei és kedvezményezettjei, a **hello holnap! díjcsomag** kidolgozásában részt vett, fogyatékkal élőket képviselő szervezetek, a 9. Fenntarthatósági Napon megjelent szervezetek, valamint a Civil és CivilNet pályázaton nyertes szervezetek is.

A hello holnap! mobilalkalmazásban 2016-ban is 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 és Természetvédelmi Egyesület. 2016-ban kedvezményezettünk 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. 2016-ban 21 szervezetnek 12 hónapos időtartamban közel 1,5 millió forint értékben biztosítottunk kedvezményes vezetékestelefon- és internetszolgáltatást.

A Crnogorski Telekom 2016-ban harmadik alkalommal szervezte meg a „Za svako dobro“ („Minden jóért”) adományozási versenyt, melynek eredményeként 30 000 EUR-t sikerült összegyűjteni. A pályázaton minden montenegrói nonprofit szervezet indulhatott az oktatás, művészetek, kultúra, környezetvédelem és a digitális esélyegyenlőség területén kidolgozott projektekkel. A 33 pályázó nonprofit szervezet 6 projektje részesült a megvalósítást lehetővé tevő támogatásban. A Montenegrói Munkavállalók Szövetsége 2016 novemberében a Crnogorski Telekom „Za svako dobro” („Minden jóért”) projektjét közösségi támogatás kategóriában a Társadalmi felelősségvállalás éves díjával jutalmazta.

2016-ban a montenegrói leányvállalat számos, a szociálisan sérülékeny csoportok problémáival foglalkozó kezdeményezést is támogatott, kiemelt figyelmet fordítva a montenegrói egészségügyi rendszerre.

A Crnogorski Telekom a „Budi human” humanitárius alapítvánnyal együttműködésben, az adományvonala segítségével támogatást gyűjtött gyógykezelésre szoruló a montenegrói lakosság számára.

JÖVŐ GENERÁCIÓ

A Magyar Telekom **Okosdigitális Programja** keretében járul hozzá Magyarország digitális érettségének, írástudásának fejlesztéséhez. Önkénteseink öt éve tartanak iskolai előadásokat, nagyon sok gyakorlati tudást nyújtva a gyerekeknek a nethasználat lehetőségeiről és veszélyeiről, beállítási, szűrési praktikákról, netikettről. 2016-ban 2360 diákhoz jutott el a program. A negyvenöt perces tanórába 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.

2016-ban a **9. Fenntarthatósági Napon** – melynek célcsoportja a 18–35 év közötti képzett, városi fiatalok – rekordszámú, 5000 fő vett részt, és hallgatta végig a négy szekcióbeszélgetésből álló rendezvényt.

A Magyar Telekom egyik szponzorációs fókuszterülete a zene, ezen belül a fesztiválok. 2016-ban támogattuk a VOLT, a Balaton Sound, a Campus, az EFOTT és a Sziget fesztivált. A fesztiválok támogatásával a Magyar Telekom 2016-ban közel 1 millió fiatalt ért el: 148 000 fő látogatott a VOLT-fesztiválra, 157 000 a Balaton Soundra, közel 200 000 a Campus fesztiválra és az EFOTT-ra, és 496 000 fő a Sziget fesztiválra.

A Deutsche Telekom nagy sikerű elektronikus zenei fesztiválja, a **Telekom Electronic Beats** november 3–5. között került megrendezésre Budapesten. Központi helyszíne az Akvárium Klub volt, de számos belvárosi helyszín is otthont adott egy-egy érdekes programnak, így a Premier Kultcafé, a Központ, az Art On Me, az Omnivore Galéria és a The Garden Studio is bekapcsolódott a rendezvénysorozatba. A többnapos fesztivál elektronikus zenei programok mellett kortárs művészeti eseményekkel, technológiai innovációk bemutatásával, gasztronómiai programokkal és divateseményekkel pezsdíti fel Budapest kulturális életét.

A Legyél Te is Informatikus! program a Magyar Telekom és a T-Systems Magyarország pályaorientációs programja, melynek célja újszerű módon, a vállalati tudástőkét használva inspirációt nyújtani a diákok számára, és az IT-szakma felé terelni őket. A Legyél Te is Informatikus! 2016-ban 11438 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.

A Magyar Telekom Csoport két programjával is csatlakozott a Digitális Témahéthez. A Legyél Te is Informatikus! és az Okosdigitális Program keretében együttesen közel 100 előadás valósult meg országszerte több mint 60 iskolában, így több mint 4000 diákot érhettünk el. 2016-ban első alkalommal került megrendezésre a Digitális Témahét április 4–8. között, az esemény szervezője az Emberi Erőforrások Minisztériuma, koordinálója pedig az IVSZ.

A Makedonski Telekom évek óta partnere a világhírű **Skopje Jazz Festivalnak**, és 2016-ban is folytatta támogatói együttműködését Karolina, Elena és Adrijan Gaxha makedón előadókkal. Ebben az évben támogattuk Macedónia legfontosabb kulturális eseményeit, így az Ohridi Nyári Fesztivált, az Év Regénye díjat és a Milingona e Artë-t.

A Makedonski Telekom a jövő generációinak támogatásában vállalt szerepet, amikor mintegy 900 000 MKD értékű technikai eszközt (számítógépeket, tévékészülékeket, nyomtatókat) és telekommunikációs szolgáltatást adományozott a skopjei Goce Delchev Kollégiumnak.

MÉDIA

A Magyar Telekom Vállalati fenntarthatósági központja és sajtókapcsolatokért felelős szervezete két alkalommal szervezett találkozót a Fenntarthatósági Média Klub tagjai számára. A Fenntarthatósági Média Klub tagjai a Magyar Telekomon kívül a CEMP-csoport, a TV2, az RTL Klub, a Class FM1, a Ringier AxelSpriger, a Forbes, az Origo-csoport, a Metropol2, a Mediaworks és a Central Médiacsoport, illetve a 2017 elején csatlakozott WMN.hu.

2016-ban is meghirdettük a Magyar Telekom Fenntarthatósági Sajtódíj pályázatát, amelyre közel 62 pályamű érkezett. A sajtó munkatársai Alulnézet, Nagylátószög és Blog kategóriában küldhettek be olyan pályaműveket, amelyek környezeti, társadalmi vagy gazdasági jelenségekkel foglakoznak. A díjakat ezúttal is a Fenntarthatósági Napon adták át a kategóriák nyerteseinek.

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ÁLTAL ELFOGADOTT 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 területen 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. A tagok évente három alkalommal egyeztetnek személyes találkozókon, emellett pedig egy internetes portál is segíti a közös munkát és a legjobb gyakorlatok megosztását.

2016-ban továbbfejlesztettük az érdekképviseleti szervezetekkel (AOSZ, ÉFOÉSZ, MEOSZ, MVGYOSZ) kialakított **hello holnap! díjcsomagokat**. 2016 folyamán vezettük be a díjcsomag legújabb változatát, amely olcsóbban nyújt több szolgáltatást a fogyatékossággal élőknek. Legfontosabb újításunk, hogy minden jogosult két hello holnap!-előfizetésre tarthatott igényt, bevonva akár családtagját, akár segítőjét. Ezt a számot 2017 januárjában tovább emeltük, így jelenleg egy fogyatékossággal élő ügyfelünk saját nevén 3 előfizetés megkötésére jogosult.

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.

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

Európai Unió Sokszínűségi Kartájának aláírása

ENSZ Globális Megállapodásának aláírása – előrehaladási jelentési kötelezettségnek való megfelelés

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

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

Európai Unió Sokszínűségi Kartájának

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

http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/egyuttmukodesek

FENNTARTHATÓSÁGI NAP

Szeptember 24-én kilencedik alkalommal került megrendezésre a Fenntarthatósági Nap (FN9). Az „Okosabb vagy, mint 5 éve?" jelmondat köré szerveződő rendezvényre rekordszámú, 5000 érdeklődő látogatott el. A programot ezúttal új helyszínen, az Akvárium Klubban **Vágó István inspirációs előadása** nyitotta meg. A kvíznagymester saját tapasztalatain keresztül mutatta be, hogy mi is a különbség az okos, az intelligens, a művelt és a smart emberek között.

Vágó István inspirációs előadása a 9. Fenntarthatósági Napon

A **környezeti szekcióban** a szakértők a smart klímavédelem és a környezettudatosság kérdésköreit járták körül, valamint szó esett az okosvárosokról, a smart farmingról, illetve a megújuló energiafelhasználás és a robotizáció jövőbeni lehetséges hatásairól. A környezeti szekciót követően a **gazdasági szekció** résztvevői olyan témákat tárgyaltak, mint a különböző gazdasági indexek jelenlegi és jövőbeni létjogosultsága, a digitalizáció gazdasági szerepe, a robotizáció munkaerőpiaci következményei, valamint a menekültválság és a migráció hatásai. A **társadalmi szekcióban** a résztvevők a generációs különbségeket, az X, Y és Z generáció smart megoldásokhoz kapcsolódó eltérő viszonyait járták körül.

A **+1 szekció** 2016-ban is az egyén köré szerveződött, ezúttal arra az alapkérdésre kereste a választ, hogy az elmúlt 5 évben az egyén életét hogyan alakította át az okoseszközök térhódítása. A beszélgetés során a résztvevők nemcsak arra világítottak rá, hogy a smart megoldások az élet minden pillanatát átszövik napjainkban, legyen szó az ébredésről, a kapcsolattartásról vagy éppen számlák befizetéséről és munkáról, de a netfüggőség kockázatairól is beszélgettek. A szekcióbeszélgetés résztvevői kiemelten foglalkoztak a smart eszközök szerepével és az általuk kínált lehetőségekkel az akadálymentesítés területén.

A 9. Fenntarthatósági Napra látogatók számos neves szervezet fenntarthatósági tevékenységével ismerkedhettek meg, a nap során több mint negyven kiállítói sátorban várták az érdeklődőket interaktív bemutatók, játékok, tájékoztató anyagok. A kiállítók témái között szerepet kapott a fenntartható közlekedés, a megújuló energiahasználat, a városi kertészkedés, a megfelelő hulladékkezelés és az újrahasznosítás, a fenntartható élelmezés és a tudatos fogyasztás, az esélyegyenlőség és akadálymentesítés területe, de számos gyermekprogram is várta a kicsiket és nagyokat.

A Fenntarthatósági Nap évről évre lehetőséget ad arra, hogy a Magyar Telekom díjazza a legkiválóbbakat. A Fenntarthatósági Média Klub által kiírt Fenntarthatósági Sajtódíj elismerései mellett az FN9-hez kapcsolódó, „Nincs több nem tudom" címmel meghirdetett kreatív pályázat díjait is átadtuk.

A Fenntarthatósági Sajtódíj keretén belül három kategóriában érkeztek pályaművek. Az Alulnézet kategória nyertese a 24.hu újságírója, **Belicza Bea** lett „Összefogásból ötös – abból főznek, ami van" című riportjával. Nagylátószög kategóriában **Nagy András és Tóth Bálint** „Miért nem / A gyalogakác" című munkája bizonyult a legjobbnak, míg a Telekom és a Fenntarthatósági Média Klub által delegált szakmai zsűri az E-világ kategóriában **Pintér Mónika** az Origo.hu techrovatában megjelent cikksorozatát értékelte a legszínvonalasabbnak.

A hagyományoknak megfelelően, a közönségszavazatok alapján a három legnépszerűbb kiállító is elismerő oklevelet kapott. A 9. Fenntarthatósági Nap látogatóitól a legtöbb szavazatot a **Meixner Iskola**, a **SHARE – A jótékony ser** és a **Suhanj! Alapítvány** kapta.

Az egész napos rendezvényt végül egy hatalmas buli zárta, amelyhez a talpalávalót a Blahalouisiana és a PASO soundsystem biztosította.

HELLO HOLNAP! APPLIKÁCIÓ

A Magyar Telekom 2015-re és 2016-ra hat szervezettel kötött adományozási szerződést a hello holnap! applikáció keretein belül. Az **Autonómia Alapítvány**, a **Budapest Bike Maffia**, a **Heti Betevő**, a **Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesület (MME)**, a **Magyar Természetvédők Szövetsége**, valamint a **SUHANJ! Alapítvány** gyűjthetett adományokat 2016. december 31-ig. 2016 végén meghirdettük a 2017-es évre vonatkozó pályázatot, amelyre összesen 35 civil szervezet jelentkezett. 2017-ben a felhasználók a következő 9 szervezetnek tudnak adományozni a hello holnap! applikáción keresztül: **ArtMan Egyesület, Autistic Art, Budapest Bike Maffia, Felelős Gasztrohős, Humusz Szövetség, Magyar Élelmiszerbank Egyesület, Magyar Természetvédők Szövetsége, SUHANJ! Alapítvány, WWF Magyarország Alapítvány.**

A hello holnap! mobilapp iOS-re, Androidra és Windows phonera is elérhető, 10 000 feletti letöltéssel ez az egyik legkedveltebb alkalmazás a Magyar Telekom applikációi közül.

DELFIN DÍJ

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

2016-ban négy kategóriában nyújthatták be a vállalkozások pályázatukat:

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

A DELFIN Díjra beérkezett pályaműveket szakmai zsűri értékelte, melynek tagjai:

- Bodó Péter – a Route4U alapítója
- György Bence – az origo.hu főszerkesztője, a Fenntarthatósági Média Klub képviselője
- Dr. Pataki György – a Budapesti Corvinus Egyetem docense
- Szomolányi Katalin – a Magyar Telekom Fenntarthatósági Központjának vezetője

A 2016-os évi DELFIN Díjakat a június 10-én megrendezett XVII. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés során vehették át a nyertesek. A kerekasztal-beszélgetésre és a DELFIN Díjak átadására a Magyar Telekom Krisztina körúti székházában, a Tölösi konferenciateremben került sor. A szakmai zsűri a nyertes vállalatoknál megvalósított, példamutató fenntarthatósági megoldásokat és teljesítményeket jutalmazta. A díjazott cégek a következők:

- **Házikó Farm Kft.** a vidék és a város közötti távolságok áthidalásáért végzett tevékenységéért,
- **Naplopó Kft.** a tudatformálásban kifejtett sokéves erőfeszítéséért,
- **RS Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.** Videokontroll elnevezésű innovatív, magyar szabadalmi megoldásáért, mellyel tökéletesítette a szemestermény-szárítást.

A pályázati anyagok megtalálhatóak az alábbi oldalon:

http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/esemenyek/2016/kerekasztal-beszelgetes

SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

A T-Labs (Telekom Innovation Laboratories, Berlin) kezdeményezésre és finanszírozásával az ELTE-n 2016 szeptemberétől elkezdett működni az Adattudományi és Adattechnológiai Tanszék. A kezdeményezésére célja az volt, hogy létrehozzon egy EU Labs kutatói hálózatot, melynek Magyarország lesz az első pillére. A tanszék beiktatására 2016. szeptember 6-án került sor, az ELTE innovációs napján. A Magyar Telekom szerepe az oktatási (gyakornoki pozíciók, tudástranszfer, külső konzulensi szerep) és kutatási (K+F-tevékenységek finanszírozása) tevékenységek támogatásában fog testet ölteni. 2016-ban már két, a tanszék kompetenciáihoz igazodó K+F-témát is jóváhagyott a Magyar Telekom K+F Bizottsága.

További, adatbányászatra vonatkozó tevékenység a 2016. december 9-én megrendezésre került Big Data Hackaton, melyen 100 jelentkező 25 csapatba szerveződve indult el. A Big Data Hackaton az ELTE új tanszéke és a KIBU közös szervezésében valósult meg. A díjazottak közül az egyik csapat ötletét a Magyar Telekom 2017-ben éles környezetben megvalósítja. http://bigdata.kibu.hu/

Az utóbbi években előtérbe került a Deutsche Telekom vállalatai közötti nemzetközi együttműködés a csoporton belüli szinergialehetőségek kiaknázására. Fontos szerepet játszunk az anyavállalat működési modelljének átalakítására indult nemzetközi programban, melynek célja a jövőbeli működést támogató infrastruktúra és szolgáltatási paletta kialakítása, hozzájárulva ahhoz, hogy a DT Csoport legyen Európa vezető szolgáltatója, valamint hogy a hálózati infrastruktúrák és az erőforrások optimalizációja vállalatcsoporti szinten valósuljon meg.

Ennek érdekében több nemzetközi projektben vettünk és veszünk részt:

1. A Deutsche Telekom stratégiájával szinkronban mi is kiemelten foglalkozunk azzal, hogy a hálózat oldaláról milyen módon tudjuk tovább javítani az ügyfél-elégedettséget. Ennek megvalósítására indítottuk a DT-vel közösen a CNE (Customer Network Experience) projektet, amelynek keretében több akciót is indítunk ügyfeleink elégedettségének növelése céljából.

2. A tévészolgáltatás fejlesztésének területén a nemzetközi együttműködésnek különös jelentősége van, hiszen a DT Csoport európai tagvállalatai közötti szinergiák kihasználása mind minőségben és gyorsaságban, mind árban, mind beszállítóink menedzsmentjében nagyságrendekkel nagyobb hatékonyságot tesz lehetővé annál, mint ha az érintett országok önállóan hajtanának végre projekteket. A TVSC vezetésével 2016. márciusban fejeződött be egy ilyen sikeres nemzetközi projekt: az IPTV-szolgáltatásunk technológiai alapját jelentő, ún. Mediaroom platform teljes rendszerének szoftverfrissítése. A több hónapos munka során hazai vezetéssel három országban – Macedónia, Montenegró és Magyarország – megvalósított nemzetközi projekt több mint 650 000 ügyfelet érintett.

3. Kollegáink 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 terheltük át.

Az MSAN jellegzetessége, hogy míg a berendezések egy olcsóbb és energiatakarékosabb IP-hálózaton működnek, az ügyfelek számára a korábbi szolgáltatások változatlan minőségben és paraméterekkel állnak rendelkezésre. 2016-ban a tömeges átállás befejeződött, és ennek köszönhetően jelentős energiát takarítottunk meg.

A központokat szerződött alvállalkozóinkkal a fenntarthatóságot figyelembe véve, környezettudatosan bontattuk el. A központok minden „alkatrésze” újrahasznosításra került.

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 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. 2016 év végéig több mint 2200 állomás üzembe helyezése történt meg a közös projekt keretein belül.

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

1.

KLÍMA- ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM

1.1 Klímavédelem és energiahatékonyság 18
1.2 Erőforrás-felhasználás 19
1.3 Kibocsátások 22
1.4 Környezeti célok, költségek és megfelelés 23

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

2015 után 2016-ban is célul tűztük ki, hogy a Magyar Telekom Csoport (beleértve külföldi leányvállalatait, a Makedonski Telekomot és a Crnogorski Telekomot is) karbonsemlegesen működjön. Célunkat elértük, magyarországi villamosenergia-fogyasztásunk 100%-ban megújuló forrásokból származott, és emellett 50 000 CER-egység törlésével váltunk karbonsemlegessé. Korábbi becsléseinknél jobban teljesítettünk, így 7409 tonna ✔ CO_2 semlegesítését a 2017-es kibocsátásaink közé számoljuk majd el.

Karbonsemleges működésünket megerősítve a Telekom által szervezett első Önkéntes napon további 500 fát ültettek el kollégáink, tovább gazdagítva a hello holnap! pagonyt (www.hellopagony.hu).

2016-ban tovább folytattuk karbonsemlegesítési projektünket. A gépkocsihasználatot szabályozó bónusz-málusz rendszerből befolyó összegek felét karbonsemlegesítésre fordítottuk. Azt a cél tűztük ki, hogy a Magyar Telekom Csoport karbonsemlegesen működjön 2016-ban is. Ezt úgy értük el, hogy a magyarországi tagvállalatok 100%-ban megújuló energiából származó villamos energiát használtak, a fennmaradó kibocsátásunkat pedig egy kínai zöldprojektből származó 50 000 CER-egység (Certified Emission Reduction unit) vásárlásával és törlésével semlegesítettük. A Magyar Telekom Nyrt. 2016-ban 201 GWh megújuló energiát vásárolt, ami a magyarországi tagvállalatok által felhasznált összes elektromosenergia-mennyiség 100%-a.

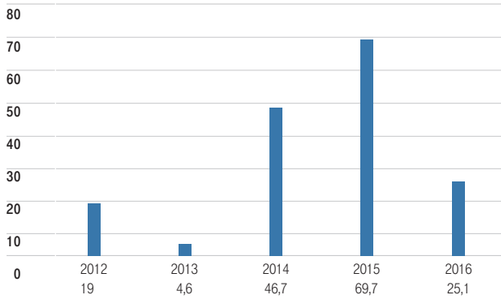
A Magyar Telekom új, 2016–2020 közötti időszakra vonatkozó fenntarthatósági stratégiájának fő fókusza a klímavédelem és az ehhez kapcsolódó működési-ökohatékonysági célok:

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

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

Az Üzletmenet-folytonossági Irányítási Rendszer (BCM) keretén belül azonosítottuk a kritikus klímakockázatokat (árvíz, hőségriadó), és ezekre intézkedési tervet alakítottunk ki. A hálózatokban jelentkező klímakárok éves mértéke nem érte el az intézkedési szintet (havi 50 M Ft kár). 2016-ban 364 ✔ esetben kellett viharkárral összefüggésben intézkednünk. A 2016-os hőségnapokon engedélyeztük kollégáinknak a távmunkát, így csökkentve az irodák energiaterhelését, géptermeink és bázisállomásaink alaphőmérsékletét pedig megemeltük.

KLÍMAKÁROK, (M Ft)
MAGYAR TELEKOM NYRT. ✔

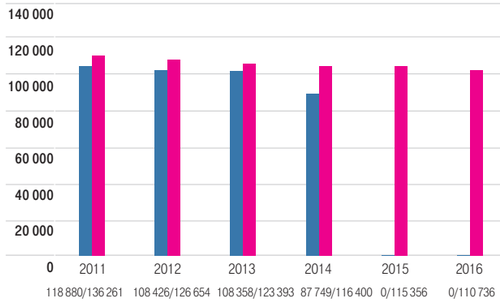


1.1 KLÍMAVÉDELEM ÉS ENERGIAHATÉKONYSÁG

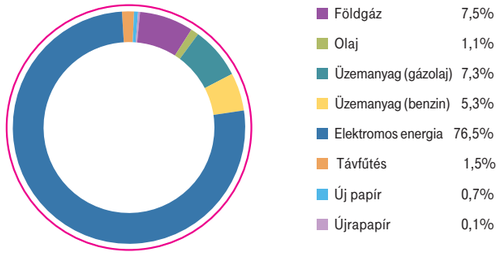
A Magyar Telekom Csoport tevékenységét jellemző üvegházhatásúgáz-kibocsátás mennyiségi bemutatására továbbra is a szén-dioxid-egyenértéket alkalmazzuk mint indikátort. (Külön nem mérjük az üvegházhatású gázokat, és nincs biogén CO_2-kibocsátásunk.)

A Magyar Telekom Csoport CO_2-terhelésének részletei a következő táblázatban találhatóak. A számításoknál alkalmazott CO_2-konverziós faktorokat az International Energy Agency Data Services 2007-es kiadású ajánlásai (elektromos energia), az UNEP irányelvei (fűtőolaj, üzemanyag, földgáz), a DEFRA irányszámai, illetve egy jelentős hazai papírgyár által közzétett adatok alapján állapítottuk meg. Az ábrán külön tüntettük fel a karbonsemlegesítéssel és az anélkül számított valós CO_2-kibocsátásunkat.

ÖSSZESÍTETT CO_2-TERHELÉS (t CO_2),
MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



CO_2 TERHELÉS MEGOSZLÁSA, 2016 ✔



A Magyar Telekomnál mindent megteszünk azért, hogy a fluortartalmú, üvegházhatást okozó gázokat tartalmazó berendezéseinkkel kapcsolatos kockázatokat megfelelően kezeljük. Az előírásokkal összhangban elvégzett ellenőrzéseknek köszönhetően 2016-ban nem volt szivárgással járó meghibásodás. Az R22 klímagázok kiváltása jelenleg 49%-on áll a Magyar Telekom Nyrt.-nél. A maradék szabályozottanyag-töltetű klímák nagy része az épületeladások és az energiacsökkentés kapcsán leszerelésre kerül a 2017. évben. A vonatkozó jogszabályban előírt kiváltási határidőt a Magyar Telekom Nyrt. tartani tudja.

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 Scope1-, mind a Scope2-kibocsátásunk csökkent, előbbi 8%-kal, utóbbi 3 %-kal.

Scope1-kibocsátásunk csökkenésében a jelentős üzemanyag-felhasználás-csökkentés játszott szerepet, Scope2-kibocsátásunknál pedig az elektromos energia felhasználásának csökkentése, ami a hálózati fejlesztéseknek köszönhető.

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT CO_2-TERHELÉSE ✔

CO_2-TERHELÉS [t CO_2]	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Direkt energiafelhasználás						
Földgáz	16 051	10 922	11 400	9 824	8 910	8 266
Olaj	2 604	3 001	2 600	2 004	1 629	1 206
Üzemanyag (gázolaj)	8 853	8 315	8 217	8 317	8 364	8 109
Üzemanyag (benzin)	6 669	6 359	6 436	6 631	6 590	5 866
Üzemanyag (összesen)	15 522	14 673	14 653	14 949	14 954	13 975
Direkt energiafelhasználás CO_2-terhelése	**34 177**	**28 596**	**28 653**	**26 777**	**25 493**	**23 447**
Indirekt energiafelhasználás						
Elektromos energia	98 517	94 483	91 361	86 655	87 010	84 725
Zöldenergia	17 381	18 228	11 516	11 516	63 337	68 145
Elektromos energia (zöldenergia-felhasználással korrigált)	81 136	76 255	79 845	75 139	23 673	16 580
Távfűtés	2 367	1 957	2 156	1 863	1 918	1 690
Indirekt energiafelhasználás CO_2-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	**83 503**	**78 212**	**82 001**	**77 001**	**25 591**	**18 270**
Összes energiafelhasználás						
Az összes energiafelhasználás CO_2-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	**117 680**	**106 808**	**110 654**	**103 778**	**51 084**	**41 717**
Papírfelhasználás CO_2-terhelése						
Új papír	1 038	1 455	1 078	961	813	755
Újrapapír	162	162	146	144	122	119
Összes papírfelhasználás CO_2-terhelése	**1 200**	**1 618**	**1 223**	**1 106**	**935**	**874**
Összesített CO_2-terhelés						
Az összes energiafelhasználás CO_2-terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	117 680	106 808	110 654	103 778	51 084	41 717
Összes papírfelhasználás CO_2-terhelése	1 200	1 618	1 223	1 106	935	874
Karbonsemlegesítési projekt által kiváltott CO_2			**-3 520**	**-17 135**	**-52 189**	**-50 000**
Összesített CO_2-terhelés (zöldenergia-felhasználással és karbonsemlegesítéssel korrigált)	**118 880**	**108 426**	**108 358**	**87 749**	**0**	**0**

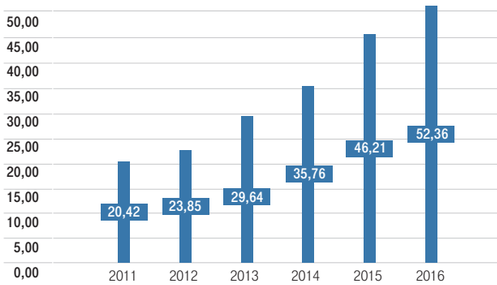
Megjegyzés: A karbonsemlegesítéssel a tényleges kibocsátás felett váltottunk ki CO_2-terhelést, a fennmaradó 7409 t CO_2-t a 2017-évi kibocsátásunk semlegesítéséhez használjuk fel.

1.1.2 ENERGIAHATÉKONYSÁG

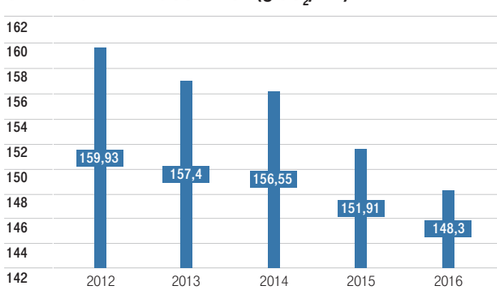
A 4. Fenntarthatósági stratégiában az energiahatékonyság mérésében szintén a GBit/kWh mutatót használjuk, 2020-ra kitűzött célunk a 100 GBit/kWh elérése. 2016-ban ez a mutató 52,4 GBit/kWh-ra ✔ adódott.

Energiaintenzitásunk ábrázolására a Magyar Telekom Nyrt. esetében három mutatót alkalmazunk: a hálózat elektromosenergia-felhasználása, a gépjárművek üzemanyag-fogyasztása és a felhasznált energiával elért bevétel. Az energiafelhasználásra a Gbit/kWh mutatót alkalmazzuk, mely a hálózat hatékonyságát jellemzi: ez a mutató minél nagyobb, annál több adatforgalmat tudunk biztosítani egy kWh-nyi villamos energiával. Az üzemanyag-fogyasztás hatékonyságára a flottában lévő gépjárművek átlagos g/km-ben kifejezett CO_2-kibocsátását használjuk. Az új, bevételarányos energiafelhasználási mutató a GJ/MFt, megmutatja, hogy egységnyi bevétel eléréséhez mennyi energiát használunk. Az első mutató esetében a növekedés, a második esetében a csökkenés, a harmadik esetében szintén a csökkenés a célunk.

MAGYAR TELEKOM NYRT. TOVÁBBÍTOTT BITEK/ FELHASZNÁLT ELEKTROMOS ENERGIA, GBit/kWh ✔



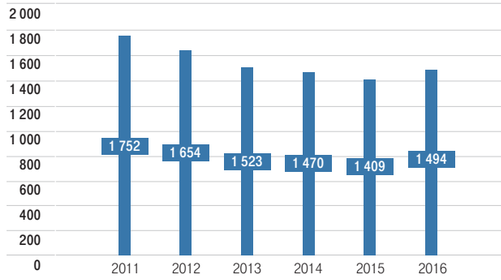
GÉPJÁRMŰVEK ÁTLAGOS SZÉN-DIOXID-KIBOCSÁTÁSA (g CO_2/km) ✔



A gépjárművek átlagos szén-dioxid-kibocsátása tovább csökkent, 148,3 g CO_2/km-re ✔, köszönhetően a bónusz-málusz rendszerben bevezetett korlátozásoknak. A választható autók kibocsátását, teljesítményét maximalizáltuk, illetve pénzügyi ösztönzőket vezetünk be hibrid és elektromos autók választásakor.

A bevételarányos energiafelhasználás 1494 GJ/M Ft-ra adódott.

BEVÉTELARÁNYOS ENERGIAFELHASZNÁLÁS MAGYAR TELEKOM CSOPORT (GJ/M Ft)



1.1.3 ÜGYFELEINK ÁLTAL MŰKÖDTETETT BERENDEZÉSEK

Az ügyfeleink által működtetett CPE-berendezések jelentős energiafelhasználást okoznak, de elengedhetetlenek a szolgáltatásaink igénybevételéhez. Három nagyobb területet azonosítottunk, ahol jelentős az energiafelhasználás: mobiltelefonok használata, tévészolgáltatások, internetszolgáltatások. 2016-ban pontosan felmértük az összes, a hálózatba kapcsolt eszközt és ezek teljesítményét (set-top-boxok, modemek, terminálok). A mobilkészülékekről nincs pontos információnk, ezért egy átlagos okostelefon éves energiafogyasztását vettük alapul (1 kWh/év). Figyelembe véve a 2016. év végi felhasználói számokat, az ügyfeleink által használt, a Magyar Telekom és a T-Systems magyarországi szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszközök energiafogyasztása 155 GWh elektromos energia, amellyel 52 510 tonna CO_2-kibocsátást okoznak. Ez 5,5%-kal magasabb a 2015-ös becsült adathoz képest, a növekvő ügyfélszám következményeként.

ÜGYFELEINK ÁLTAL MŰKÖDTETETT BERENDEZÉSEK

	DB	FOGYASZTÁS KWH	
hálózati CPE	2 595 463	149 700 824	
mobil-előfizetők	5 331 986	5 331 986	
összesen		155 032 810	kWh
		52 510	t CO_2

A beszállítóink általi, a Magyar Telekomhoz köthető kibocsátásokat korábban nem monitoroztuk. A 2015-ben kialakított fenntartható beszállítóiláncmenedzsment-folyamat részeként a beszállítók fenntarthatósági értékelésekor már kiemelt szerepet kap a hozzánk kapcsolható energiafelhasználásuk és kibocsátásuk mértéke. Egyelőre négy beszállító szolgáltatott adatot, nekik 1394 tonna CO_2-kibocsátásuk adódott a Telekomhoz köthetően, és az összes beszerzési érték 1,67%-a. Nem megbízható becslésként beszállítóink 83 473 tonna CO_2-kibocsátáshoz járulnak hozzá. Sajnos csak négy beszállítónk szolgáltatott ilyen adatot, ezek extrapolálása megtévesztő lehet, így megbízható becslést csak nagyobb mintaelemszám alapján tudunk tenni, várhatóan 2017-ben.

1.2 ERŐFORRÁS-FELHASZNÁLÁS

1.2.1 ELEKTROMOSENERGIA-FELHASZNÁLÁS

A Magyar Telekom Csoport 2016-ban is törekedett az energiahatékony működésre: a 2015. évhez képest az elektromosenergia-felhasználás további 3%-kal ✔ csökkent. Energiahatékonyságunkat a Fenntarthatósági stratégiánk és az ISO 50001 tanúsítvány irányelvei mentén növeljük.

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

- A bevált átszellőztetési technológia 2016-ban is megújult. A 2015-ben bevezetett és 2016-ban is alkalmazott gardrób típusnak köszönhetően tovább csökkent a klímaberendezések használata. 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, csökken a hűtőkapacitás, és emellett kisebb teljesítményű áramellátó berendezéseket is telepítünk.

- Az áramellátás területén több nagy gépteremben 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 géptermek hőmérséklet-emelését globális projektként kezeljük konténertől egy teljes központig, függetlenül annak nagyságától. Ennek mintegy előkészítő művelete lett a hőtűrő akkumulátorok és az akkukabát használata.

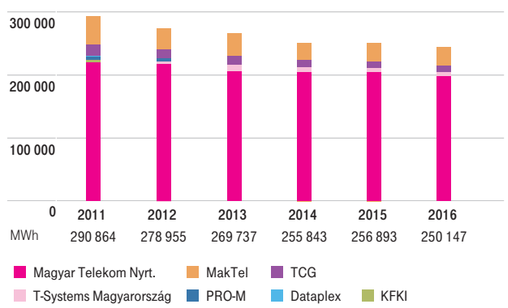
PSTN-kiváltás a Műszaki vezérigazgató-helyettes irányítási területén zajlott. A 2014. április 15-én elindult, 3 éves hálózat-korszerűsítési projekt 2016. évre vonatkozó célkitűzése 321 ezer telefonvonal átterhelése volt IP-alapú központokra (MSAN). A korszerű, alacsony fogyasztású berendezések 10 év alatt 300 GWh energiamegtakarítást eredményeznek, ezáltal közel 100 000 tonna CO_2-kibocsátás-csökkentés érhető el. 2016 végére a tömeges átállás befejeződött.

2016-ban, az adattároló- modernizációs program utolsó évében további jelentős villamosenergia-megtakarítást értünk el, így tovább csökkentettük a környezetünkre gyakorolt hatást.

2016-ban 25 magas működési költségű, 1,6 petabyte kapacitású adattároló cseréje valósult meg, ami már a kivitelezés évében 12 M Ft megtakarítást hozott. Megvalósult a teljes tároló infrastruktúra lecserélése a legkorszerűbb technológiát képviselő eszközökre, melyek teljesítményükkel, megbízhatóságukkal az elkövetkező években hozzájárulnak az IT-rendszerek eddiginél magasabb szintű kiszolgálásához. A modernizációs program a fenntarthatóság tekintetében is sikeresen zárult, elértük az adattárolásra vonatkozóan kitűzött 30%-os energiafogyasztás-csökkentési célunkat.

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 (MWH) MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



1.2.2 FLOTTAÜZEMELTETÉS, ÜZEMANYAG-FELHASZNÁLÁS

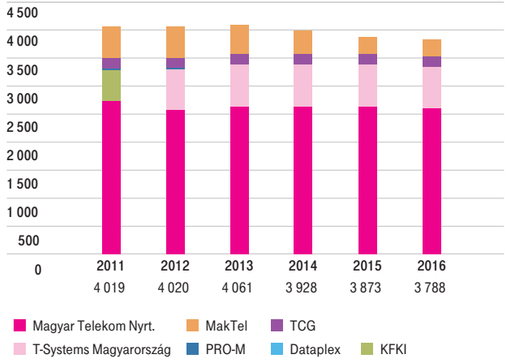
Csoportszinten tovább csökkent a flottát alkotó gépjárművek száma, a használati és üzemanyag szerinti megoszlás jelentősen nem változott. A flotta „zöldítésében" sikerült eredményeket elérni, a hibrid autók száma jelentősen nőtt, az elektromos autók száma pedig 5-re növekedett.

Az üzemanyag-felhasználás (-7% ✔), a gépjárművek átlagfogyasztása (-3% ✔), a futásteljesítmény (-4%) mind csökkentek csoportszinten az előző évhez képest.

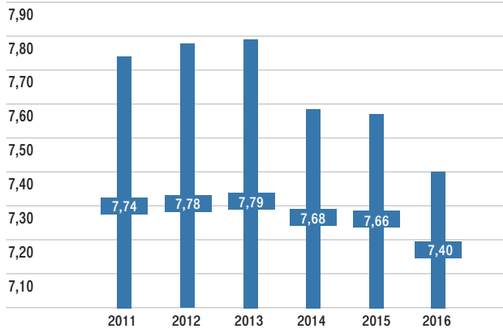
Az elektromos autók fogyasztása 2,36 MWh-ról 3,38 MWh-ra ✔ nőtt. (A töltőhálózat kiépítetlensége miatt továbbra is inkább a személyi célú használat a jellemző.)

FLOTTA ÖSSZETÉTELE ✔	2013	2014	2015	2016
Összesen	4 061	3 928	3 873	3 788
Gázolaj	2 369	2 261	2 244	2 181
Benzin	1 600	1 572	1 541	1 490
Hibrid	89	92	82	112
Elektromos	3	3	3	5
Személyi használatú	1 636	1 428	1 423	1 359
Üzemi használatú	2 425	2 500	2 450	2 429

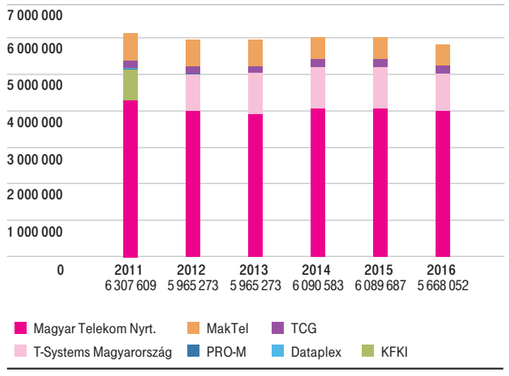
GÉPJÁRMŰVEK DARABSZÁMA MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



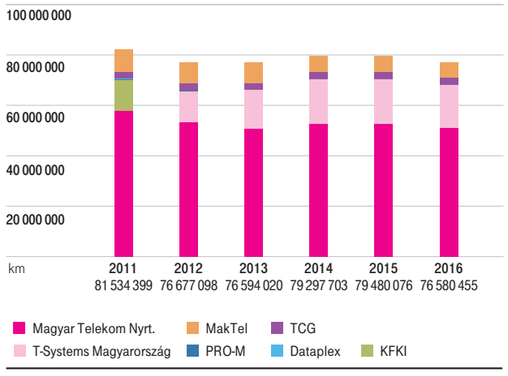
ÁTLAGFOGYASZTÁS (l/100km) ✔



ÜZEMANYAG FELHASZNÁLÁS (LITER) MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



FUTÁSTELJESÍTMÉNY (KM) MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



Elektromos autó a Magyar Telekom flottájából

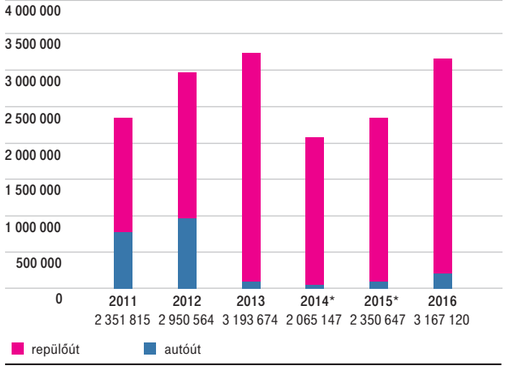
Utazáscsökkentő megoldások

Az üzleti utak mérőszáma, a megtett kilométerek száma jelentősen nőtt a 2015. évivel szemben (2015-ben 6 190 403 km, 2016-ban 8 361 494 km), két nagy európai projektnek köszönhetően, amelyek igényelték a személyes részvételeket. Az üzleti utak 90%-át repülővel, 9%-át autóval, 1%-át vonattal tették meg.

TelePresence videokonferencia-szolgáltatás

A megtett kilométerek számának növekedése mellett azonban a kiváltott utak számát is sikerült tovább növelni, további 34,7%-kal ✔. A Magyar Telekom székházában, a T-Systems Magyarországnál a Budafoki úti székházban és a régiós telephelyeken is elérhető a videokonferencia- és a TelePresence-rendszer. 2016-ban a rendszerek használatával összesen több mint 2 899 940 km ✔ repülőutat és 267 180 km ✔ autóutat váltottunk ki, így 298 tonna ✔ CO_2-kibocsátástól mentesültünk.

VIDEOKONFERENCIÁVAL KIVÁLTOTT UTAZÁS (KM) MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



*Egységes módszertani számításra tértünk át, ezért az itt szereplő 2014-2015-ös adatok különböznek a 2015-ben és 2014-ben publikáltaktól.

Távmunka

A Magyar Telekom kiemelten támogatja a távmunka lehetőségét, mely kölcsönös előnyökkel jár mind munkavállalói, mind munkáltatói oldalról nézve. A 2017-ben végzett felmérés alapján kollégáink kb. harmada az autóval való közlekedést választja, ami napi átlag 40 kilométer megtételét jelenti. A közösségi közlekedést választó kollégák napi 30 km utat tesznek meg. 2016-ban 87 276 távmunkás napot regisztráltunk, ezzel kollégáink közel 3 millió km utat és 15 évnyi utazási időt spóroltak meg. A fentiek alátámasztják, hogy a távmunka utazáskiváltás szempontjából is kiemelt jelentőséggel bír. Az atipikus foglalkoztatási formákról az **5.2 Emberi jogok és esélyegyenlőség** fejezetben olvashatnak részletesebben.

TeleBike

2016 tavaszán meghosszabbított üzemidővel ismét elindult a TeleBike, a Magyar Telekom munkatársi kerékpárkölcsönző rendszere. A 2016-os időszak alatt a TeleBike-rendszer 53 hagyományos és hat darab elektromos kerékpárral működött. Kerékpárokkal a vállalat budapesti irodaházai, valamint a T-Systems Magyarország Zrt. hat telephelye között közlekedhetnek a dolgozók. Elért eredmények: 2016-ban 5965 kölcsönzés, 10 683 km megtett távolság – és ezzel 2035 kg CO_2-kibocsátás kiváltása.

Kerékpáros futár

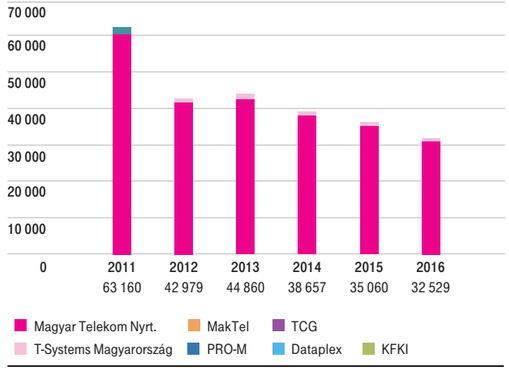
A Magyar Telekom 2012 óta továbbítja küldeményeinek egy részét kerékpáros futárszolgálattal. 2016-ban 554 alkalommal használtunk futárokat, így 2833 km-nyi autós utat váltottunk ki.

1.2.3 FOSSZILIS TÜZELŐANYAGOK FELHASZNÁLÁSA

Csoportszinten a földgázfogyasztás tovább csökkent – az előző évhez képest 7%-kal ✔ – a korábbi évek fenntarthatósági jelentéseiben ismertetett intézkedéseknek köszönhetően.

A Makedonski Telekomnál a fűtőolaj-felhasználás jelentősen csökkent. A csökkenés a HVAC-rendszerek optimalizálásának köszönhető, valamint annak, hogy az olajtüzelésű fűtőrendszereket inverteres split berendezésekre és infrapanelekre cserélték le. A diesel berendezések fogyasztása viszont nőtt az újabb hálózati fejlesztéseknek köszönhetően.

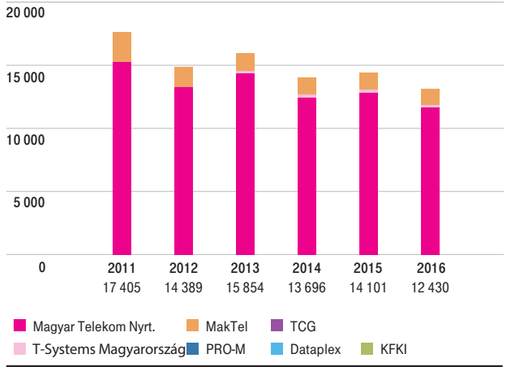
GÁZFOGYASZTÁS (MWH)
MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



1.2.4 TÁVFŰTÉS

A távhőfelhasználás tekintetében folytatódott a csökkenő trend, csoportszinten 12%-kal ✔ csökkent az előző évhez képest.

TÁVFŰTÉS ENERGIAFELHASZNÁLÁSA (MWH)
MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔

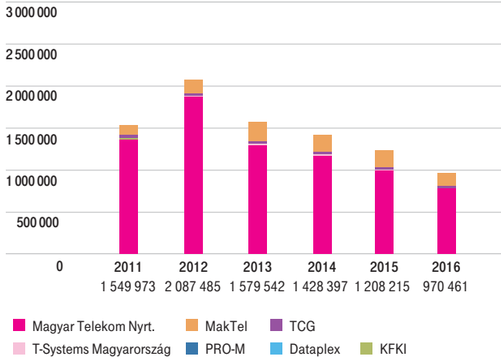


1.2.5 PAPÍRFELHASZNÁLÁS

A Magyar Telekom Csoport papírfelhasználása tovább csökkent, 20%-kal az előző évhez képest: az évek óta megfigyelhető tendenciát sikerült megtartani. Az újrahasznosított papír használati aránya lényegesen nem változott.

A Magyar Telekom az elmúlt 2 évben megújította a személyes ügyfélkiszolgálást üzleteiben, bevezette az e-aláírást és elektronikus ÁSZF-et. Az innovatív megoldás lényegesen csökkentheti a nyomtatott dokumentumok, valamint a nyomtatásra, archiválásra és tárolásra fordított munka és költségek mennyiségét, javítva a működési hatékonyságot és csökkentve a környezetterhelést is. A Telekom célja a teljes körű elektronikus ügyfélkiszolgálás megvalósítása, ahol a jövőben elektronikusan rögzített aláírású, hiteles dokumentumok helyettesítenek majd minden papíralapú megállapodást. Az intézkedéseknek köszönhetően az üzletekben 62%-kal ✔ csökkent a kinyomtatott oldalak száma.

ÖSSZES PAPÍRFELHASZNÁLÁS (KG)
MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



A papírfelhasználást elsősorban nem az anyagfelhasználás, sokkal inkább a CO_2-kibocsátás minél teljesebb mértékű meghatározása miatt jelentjük. A Deutsche Telekom 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) ellenére csökkent a magyarországi PR- és marketingcélú papírfelhasználás, mivel más típusú marketing- és PR-megoldásokat alkalmaztunk. A hálózatfejlesztésről további információ a **2. Felelős szolgáltatás fejezetben** olvasható.

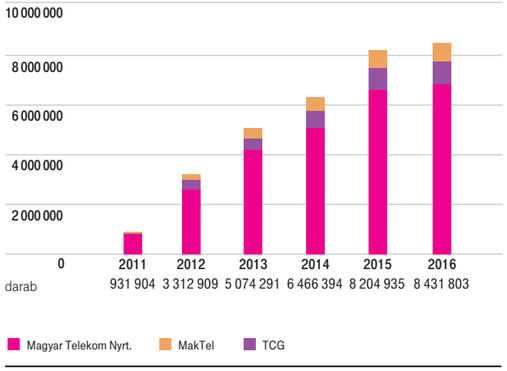
A VÁLLALATCSOPORT PAPÍRFELHASZNÁLÁSA (KG) ✔

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Összes papírfelhasználás (kg)*	1 549 973	2 087 485	1 579 542	1 428 397	1 208 215	970 461
Csomagolópapír (kg)	0	73 913	128 114	175 479	97 371	14 551
Irodai papír (kg)	519 908	566 138	544 134	481 009	459 653	84 897
Számlapapír (kg)	583 506	617 089	653 966	662 409	799 757*	823 798
PR-, marketingpapír (kg)	446 559	830 345	253 328	109 500	335 231	47 215
Összes újrahasznosított papír (kg)*	215 384	216 499	194 056	192 456	162 789	158 669

Megjegyzés: *a jelölt adat, a 2015. évi jelentésben, becsült 315 959 kg volt.

Elektronikus számlafizetés

ELEKTRONIKUS SZÁMLÁK MENNYISÉGE
MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



A kampányoknak köszönhetően a magyarországi tagvállalatok kimagasló növekedést értek el, a magyarországi felhasználók száma már félmillió feletti; az elektronikus számlakibocsátás a teljes számlakibocsátásnak több mint 21%-a lakossági körben, vállalati szinten 7% , nagyvállalati szinten 3,4% .

A csoportszintű irodai papírfelhasználás jelentősen csökkent a folyamatok felülvizsgálatának, automatizálásának, a papírmentes iroda terjedésének, a nyomtatókonszolidációknak, az eddig elért eredmények megtartásának köszönhetően.

A csomagolási célú papírfelhasználás tekintetében jelentős csökkenést értünk el, figyelembe véve, hogy ezen a területen a projektek és az értékesítési portfólió nagymértékben meghatározzák a papírfelhasználás mértékét. Továbbá már nem tartozik hozzánk a clickshop.hu, amely korábban jelentős csomagolóanyag-mennyiséget használt. Az elmúlt két év során a papíralapon kibocsátott szóróanyag mennyisége minimálásra csökkent.

1.2.6 BIODIVERZITÁS

A Magyar Telekom Nyrt. fejlesztései alapvetően nem hatástanulmány-köteles tevékenységek. Védett természeti területet vagy Natura 2000 területet érintő beruházások esetében 6 alkalommal volt szükség előzetes hatásvizsgálati eljárásra 2016-ban. Természeti értékeket érintő károkozás nem történt. Továbbra is tekintettel vagyunk a védett természeti értékekre, minden vonatkozó jogszabályt és előírást betartva tervezzük meg fejlesztéseinket.

Területhasználat, tájképi hatás

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

A mobilhálózat összetétele jelentős változást mutat csoportszinten: a bázisállomások száma 29%-kal nőtt (2013-ban 5173 db, 2014-ben 5462 db, 2015-ben 6102 db, 2016-ban már 7894 bázisállomást üzemeltettünk csoportszinten). A közös tornyok aránya 4,5%-kal emelkedett (2016-ban 1827 db).

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 vidéki előfizetőinkhez is a jelenlegi legmodernebb mobiltechnológiát.

Kollégáink több mint 500 fát ültettek el a Telekom Önkéntes Nap keretében.

A közösségi kertekkel segítjük a helyi közösségeket és a parlagon 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. 2016-ban tovább folytattuk a sikeres együttműködést.

Zaj- és rezgésvédelem

Telephelyeink működtetése során a kültéri klímaberendezések és a dízelüzemű szükség-áramfejlesztő berendezések mint potenciális zajforrások hatásaira kell kiemelt figyelmet fordítanunk. A Magyar Telekomhoz az elmúlt évben zaj miatt érkezett lakossági panaszok (3 db) az ügyfél megelégedésével lezárásra kerültek. Egy eset megoldása áthúzódott a 2017-es évre.

Vízfelhasználás

A Magyar Telekom Csoport kizárólag szociális célra használ fel vizet. A vízfelhasználás csoportszinten több mint 11%-kal csökkent, részben a terület- és létszámcsökkenés, részben az alkalmazott víztakarékossági megoldások (perlátorok) miatt. A Magyar Telekom vízfelhasználása viszont kismértékben, kevesebb mint 5%-kal nőtt.

A Magyar Telekom Nyrt. azon telephelyein, ahol nincs közcsatorna bekötés, környezetterhelési díjat fizet a helyi önkormányzatnak. Ennek mértéke 2016-ban 235 m^3 vízfelhasználás után 152 800 Ft volt.

1.3 KIBOCSÁTÁSOK

1.3.1 HULLADÉKOK

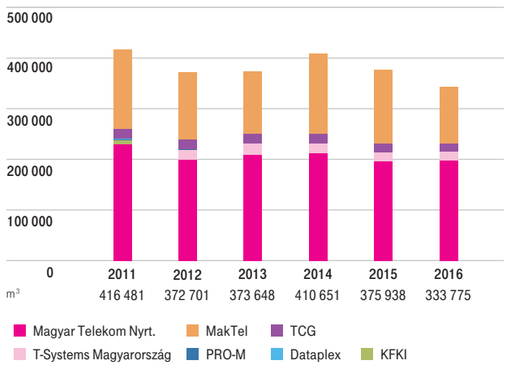
A keletkezett hulladékok mennyisége és minősége nagymértékben a futó távközlési projektektől és fejlesztésektől függ: csoportszinten 2016-ban az előző évhez viszonyítva az összes hulladék mennyisége 8%-kal nőtt. A befejeződött projekteknek köszönhetően az újrahasznosítható hulladék mennyisége közel duplájával nőtt, így az aránya 27,1%.

A Magyar Telekom Csoporton belül a keletkezett hulladékok legnagyobb hányadát, 57,91%-át ✔ továbbra is a kommunális hulladék teszi ki. A mennyiségi sorrend második helyén növekvő részaránnyal áll a technológiai hulladék (18,9% ✔); a veszélyes hulladékok részaránya 5,3% ✔; a papírhulladék aránya 2,3% ✔.

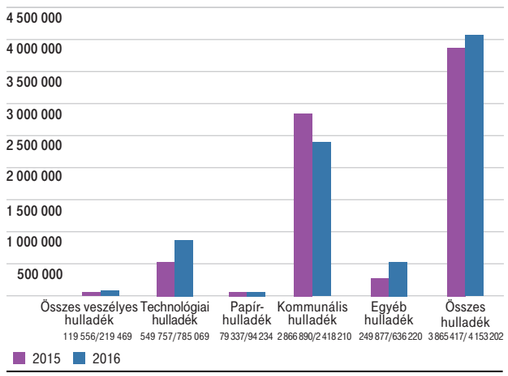
A környezeti hulladékterhelés csökkentése érdekében:

- használt eszközeinket lehetőség szerint a Társaságon belül hasznosítjuk, alkalmazottainknak 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, aminek mi is megfelelünk.

VÍZFELHASZNÁLÁS (M^3) MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



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



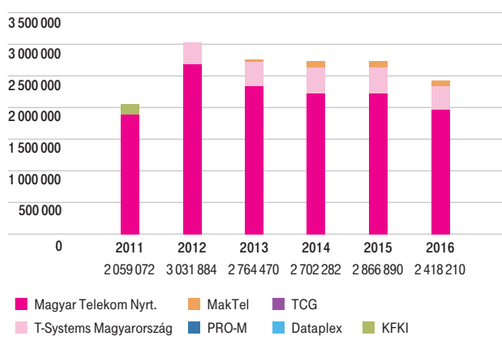
Megjegyzés: Montenegrói tagvállalatunkat 2017 januárjában eladtuk, az átszervezések miatt a hulladékokra vonatkozó 2016-os adatszolgáltatásuk nem teljes, ezért becsléseket is tartalmaz.

HULLADÉKTÍPUSOK MENNYISÉGE (KG) ÉS A Z ÚJRAHASZNOSÍTÁS ARÁNYA MAGYAR TELEKOM CSOPORT, 2010–2016 ✔

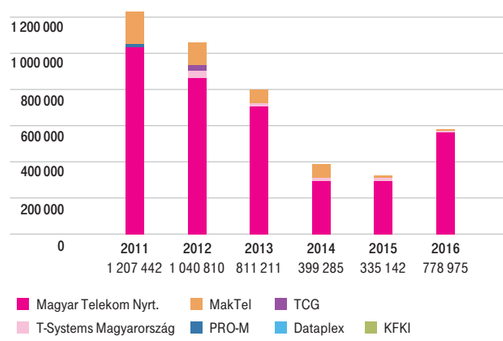
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Összes veszélyes hulladék (kg)	149 852	290 929	148 923	104 058	119 556	219 469
Összes újrahasznosított veszélyes hulladék (kg)	99 264	135 088	95 794	56 303	85 194	164 327
Technológiai hulladék (kg)	1 206 442	1 233 708	1 079 417	628 656	549 757*	785 069
Újrahasznosított technológiai hulladék (kg)	1 207 442	1 040 810	811 211	399 285	335 142	778 975
Papírhulladék (kg)	251 780	292 832	149 894	134 828	79 337	94 234
Újrahasznosított papírhulladék (kg)	251 780	269 443	143 874	125 248	78 637	94 234
Kommunális hulladék (kg)	2 059 072	3 031 884	2 764 470	2 702 282	2 866 890	2 418 210
Újrahasznosított kommunális hulladék (kg)	-	7 000	2 916	1 140	-	13 317
Egyéb hulladék (kg)	149 960	343 274	241 550	356 145	249 877	636 220
Újrahasznosított egyéb hulladék (kg)	23 000	35 000	24 768	28 394	29 334	77 103
Összes hulladék (kg)	3 817 106	5 192 627	4 384 254	3 925 969	3 865 417*	4 153 202
Összes újrahasznosított hulladék (kg)	1 581 486	1 487 341	1 078 563	610 370	528 307	1 127 956
Hasznosítási arány (%)	41%	29%	25%	16%	14%	27%

*A 2015-ös adatok rögzítésénél egy elírás történt a Technológiai hulladék és az Újrahasznosított technológiai hulladék adatoknál. Ezt most javítottuk.

KOMMUNÁLIS HULLADÉK MENNYISÉGE (KG) MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



ÚJRAHASZNOSÍTÁSRA ÁTADOTT TECHNOLÓGIAI HULLADÉK MENNYISÉGE (KG) MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



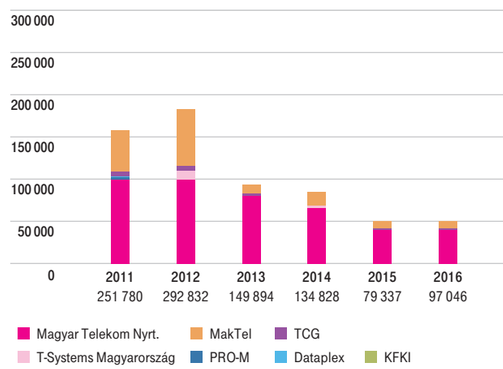
Veszélyes hulladék

A veszélyes hulladék mennyisége csoportszinten 84%-kal ✔ nőtt, ezen belül a technológiai veszélyes hulladéké jelentősen, közel 88%-kal nőtt. A változás a hálózatfejlesztésekkel, karbantartásokkal függ össze (például akkumulátorok, hálózati elemek cseréje). A nem technológiai eredetű veszélyes hulladékok mennyisége 54%-kal csökkent csoportszinten, ebből kiemelve a Magyar Telekom Nyrt.-t, ahol a termelés közel 60%-kal lett kevesebb. Ennek oka, hogy az épületfenntartásból és az áramellátó berendezések karbantartásából keletkező veszélyes hulladékokat a munkát végző vállalkozó elszállítja (pl. olajos hulladék, fáradt olaj, fénycső).

Papírhulladék

A papírhulladék mennyisége csoportszinten 22%-kal ✔ nőtt, köszönhetően a Macedóniában történt jogszabályi változások-

PAPÍRHULLADÉK MENNYISÉGE (KG) MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



nak, amelyek hatályon kívül helyezték a korábbi, papíralapú szerződések meglétét előíró rendelkezést. Így iratselejtezés következtében jelentősebb papírhulladék keletkezett.

Egyéb hulladék

A Magyar Telekom Nyrt.-nél az egyéb hulladék mennyiségének növekedése többek között a bontási hulladékok jelentős növekedésére vezethető vissza.

A Magyar Telekom Csoport tevékenysége során keletkező hulladékok kezelési megoszlása jelentősen nőtt, 27% ✔ kerül újrahasznosításra. A kommunális hulladék esetében kötelezően a helyi közszolgáltatást kell igénybe venni, ezért csak becsült mennyiségi adat áll rendelkezésre; a hulladékot engedéllyel rendelkező lerakóban helyezzük el. A vállalat közvetlenül sem égetésre, sem komposztálásra nem ad át hulladékot.

A hulladék 15%-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** cím 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 59% a visszaforgatási arány.

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

- A termékdíjtörvény hatálya alá is tartozó elektronikai berendezéseknél a termékdíj megfizetését, az állami hasznosítási rendszert választották a cégek. A Magyar Telekom Nyrt. a kötelező termékdíjat megfizette, az éves gyűjtési elvárás 45% volt az IT-kategóriában. (Az állami rendszer az elért eredményekről cégszintű adatot továbbra sem szolgáltat.)
- Az akkumulátorok esetében – a jogszabály által biztosított feltételek szerint – részben közvetítő szervezetre ruházta át kötelezettségét a Magyar Telekom Nyrt. Szerződött partnerünk, a ReLem Nonprofit Kft. minden évben túlteljesíti a jogszabályban előírt kötelezettséget. A ReLem által jelentett és a Magyar Telekom Nyrt. által a Környezetvédelmi Főfelügyelőségnek bevallott mennyiség 1037,5 kg volt „Hordozható elemek és akkumulátorok" kategóriában. A Magyar Telekom Nyrt. 2016. évben 10 kg termékdíjas akkumulátort forgalmazott.
- A Magyar Telekom Nyrt. a jogszabályban meghatározott speciális gyűjtőhelyeken biztosítja ügyfeleinek az elemek és készülék akkumulátorok elhelyezését (üzletek, Telekom-épületek). A visszagyűjtött mennyiség a 2016-os évben 919 kg volt.

Honlapjainkon a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztatjuk ügyfeleinket 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 mégis csökkent.

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

1.3.3 LÉGKÖRI KIBOCSÁTÁS

Magyarországon a hazai jogszabályoknak megfelelően levegőterhelési díjat fizetünk. A Magyar Telekom Nyrt. pontforrásai által kibocsátott szennyező anyagok mennyisége után fizetett környezetterhelési díj mértéke 2016-ban 649 000 Ft (NOx: 5197,33 kg, COx: 459,71 kg). A csökkenés a berendezések működési üzemidejének csökkenésével magyarázható.

1.4 KÖRNYEZETI CÉLOK, KÖLTSÉGEK ÉS MEGFELELÉS

	KPI 2020-RA
Szén-dioxid-kibocsátás	**<100 000 t CO_2**
fix hálózat	min. -44% by 2020
mobilhálózat	max. +35% by 2008
adatközpontok	max. +3% by 2008
épületek	min. -16% by 2008
Energiahatékonyság	**100 Gbit/kWh**
Flotta	
üzemanyag-felhasználás	min -34% by 2008
átlagos CO_2-kibocsátás	<100 g CO_2/km
hibrid és elektromos autók aránya	min 30%
Ügyfelek által üzemeltetett eszközök kibocsátása	**általános csökkentés**
Hulladékcsökkentés	**min -10%**
Papírfelhasználás az üzletekben	**min -90%**

A Magyar Telekom Csoport valós szén-dioxid-kibocsátása a tavalyi 115 356 t CO_2-ről 110 736 t CO_2-re csökkent, így időarányosan teljesült célkitűzésünk. Az energiahatékonysági mutatónk 52,36 GBit/kWh ✔, az előző évek trendjét megfigyelve időarányosan teljesült. A flottánk átlagos kibocsátása folyamatosan csökken, ám a cél elérése ambiciózus, az időarányos teljesülést nem tudjuk szignifikánsan kijelenteni. A hibrid és elektromos autók aránya folyamatosan nő, a személyi használati célú flottában 2016. év végén 9,5%. A bevezetett ösztönzők hatását 2017-ben mérjük majd először. Az üzletekben bevezetett papírmentes megoldásoknak köszönhetően 2015-höz képest a nyomtatott papír mennyisége 62%-kal csökkent.

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.

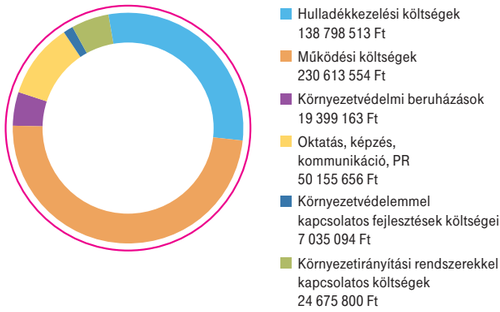
A Magyar Telekom Nyrt.-hez 2016-ban négy hulladékgazdálkodással kapcsolatos kivizsgálást igénylő – még az adott évben sikeresen lezárt – környezetvédelmi megkeresés érkezett. Elektromágneses terekkel kapcsolatban 4 alkalommal lakossági kérésre sugárbiológiai mérést végeztünk, és a vonatkozó 63/2004. (VII. 26.) ESzCsM rendeletben szereplő határértéket nem léptük túl. A megkeresésekhez kapcsolódóan elmarasztalás nem történt, a kibocsátási szintek határérték alattiak voltak. A lakosság érzékenysége az elektromágneses terekkel kapcsolatos témában továbbra is hangsúlyos. A bejelentések kapcsán törekszünk arra, hogy érdekelt feleink az általunk kínált megoldással elégedettek legyenek.

5 esetben érkezett lakossági bejelentés kárigény az elektromágneses terek témában. Egy esetben, jogalap hiánya miatt lezárásra került az ügy egy esetet a Jogi osztályunk megválaszolt, egy esetben pedig, az ügy lezárásáig felfüggesztésre került a beruházás. 2 eset tisztázása még folyamatban van. Zajvédelemmel kapcsolatos bejelentések a zajvédelmi fejezetnél találhatóak.

2015-ben piacfelügyeleti ellenőrzés során vizsgálták az MT által forgalomba hozott set-top-boxok villamosenergia-fogyasztásra vonatkozó előírásoknak való megfelelését, az ellenőrzés pozitív eredménnyel zárult.

A T-Systems Magyarország Zrt.-hez 2016-ban nem érkezett kivizsgálást igénylő környezetvédelmi megkeresés.

KÖRNYEZETVÉDELMI KÖLTSÉGEK 2016-BAN MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔



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
2.5 Adatvédelem 30
2.6 Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek 31

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.

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

Fogyatékossággal élők támogatása

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

A díjcsomagok leírása az alábbi oldalakon érhető el:
https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/hello_holnap_dijcsomagok

HELLO HOLNAP! FLOTTADÍJCSOMAGOK

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

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

Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása

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

A Magyar Telekom Digitális Híd Kistelepüléseken program célja, hogy megismertesse az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azokon a területeken, ahol a digitális különbség jelen van, és idővel szakadékká mélyülhet. Ennek keretében a látogatók ismeretet kapnak arról, hogy mire használható az internet, és hogyan teheti könnyebbé életüket. A Digitális Híd tevékenységei közé tartozik még a kapcsolatok kialakítása és a folyamatos kapcsolattartás az érdeklődőkkel.

hello holnap! díjcsomagok fogyatékossággal élők részére

Digitális Híd Fest

A Digitális Híd Kistelepüléseken program újabb elemmel egészült ki 2009-ben Digitális Híd Fest néven. A rendezvényen a Magyar Telekom önkéntesei a már megszokott módon az internet használatára tanítják a települések lakosait. Új programelemként a helybeliek körében tehetségkutató versenyt rendezünk, amelyen a legjobban szereplők bemutatkozási és az interneten való megjelenési lehetőséget nyernek. A rendezvényt vagy valamilyen meglévő helyi közösségi esemény (pl. falunap) keretében tartjuk meg, vagy mi magunk szervezünk ilyen jellegű eseményeket.

A nyári iskolai szüneti időszakban a program kiterjesztéseként 7 Digitális napközit tartottunk a Digitális Híd keretein belül, segítve a napközi programjának színesítését és a vakációzó diákok internetismereteinek bővítését.

Videók, képek és további információ a Digitális Híd programról:
http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/digitalis_hid
www.facebook.com/DigitalisHid

Digitális Híd

Telekom Okosdigitális Program Tudatos nethasználat gyerekeknek és felnőtteknek

Hisszük, hogy felelős nagyvállalatként a szolgáltatások biztosítása mellett az is feladatunk, hogy segítséget nyújtsunk az internet biztonságos használatához és megszüntessük az ország egyes területei között fennálló digitális szakadékot. A Telekom Okosdigitális Program célja, hogy minél többekhez eljuttassa a biztonságos és tudatos tartalom- és eszközhasználathoz szükséges tudást.

Arra törekszünk, hogy a következő nemzedék ne csupán használja az internetet, de okosan és tudatosan éljen is a digitális világ lehetőségeivel.

A Telekom Okosdigitális Program keretében a vállalat önkéntes szakemberei az iskolákba eljutva tájékoztatják a gyerekeket arról, milyen veszélyeket rejthet a mobil- és internethasználat; hogyan tudják ezeket elkerülni; és mi módon lehet biztonságosan, másokra is odafigyelve használni ezeket az eszközöket, tartalmakat. A program sikerességéhez hozzájárul, hogy a gyerekek olyan szakértőkkel beszélgethetnek az őket foglalkoztató kérdésekről, akik munkájukból adódóan naprakész, gyakorlati tudással rendelkeznek ezen a területen.

Az előadások összeállításánál különös figyelmet fordítunk azokra a területekre, ahol nagy szükség van a felvilágosításra és a szakszerű oktatásra; olyan kérdésekre összpontosítunk, amelyekről a gyerekek nem kapnak kellő tájékoztatást sem otthon, sem az iskolában. Az eredmények alapján megírt előadás anyaga természetesen folyamatosan változik – egyrészt a technológiai fejlődés, másrészt a gyerekek és a pedagógusok visszajelzései alapján. Az elmúlt évben a tananyag formájában és tartalmában is megújult: a Preziben készült interaktív előadás még inkább a fiatalokat foglalkoztató kérdéseket helyezi előtérbe.

Az Okosdigitális-előadások az elmúlt évben több mint 2300 gyerekhez jutottak el országszerte 64 iskolában.

A Telekom Okosdigitális is helyet kapott a Digitális Témahét eseményei között, a nyári szünidőben pedig ellátogatott az Ökumenikus Segélyszervezet táborába is. Novemberben a Hegyvidéki Önkormányzat által életre hívott Szülői Akadémián is részt vettek kollégáink egy speciálisan a szülők számára összeállított, gyakorlati tudnivalókat tartalmazó oktatássorozattal.

Számos oktatási kezdeményezés fonódott össze a Telekom Okosdigitális Programban, melynek önkéntes oktatói a digitális világgal kapcsolatos tudásukat adják át gyerekeknek, felnőtteknek, szülőknek, nagyszülőknek és pedagógusoknak szerte az országban. Küldetésünk, hogy tevékenységünkkel aktívan hozzájáruljunk Magyarország digitális érettségének fejlődéséhez, hazánk digitális írástudásának és gyermekeink biztonságos, tudatos internethasználatának fejlesztéséhez.

Szeretnénk minél több embernek segíteni abban, hogy magabiztos digitális polgárokká váljanak. Azon vagyunk, hogy mindenkihez eljussunk, akit érdekelnek az internet nyújtotta lehetőségek: vidéken és a városokban élőkhöz, fiatalokhoz és idősebbekhez egyaránt. Mindezt szerteágazó, több modulból álló, ingyenesen igénybe vehető oktatási programunk teszi lehetővé.

A kisdiákoknak szóló, 45 perces előadások során önkéntes szakértőink arról beszélgetnek a gyerekekkel, hogy mire kell odafigyelniük a mobilhasználat során. Szó esik jelszavakról, némításról, Facebook-adatvédelemről, biztonságos chatelésről. A középiskolás osztályoknak szóló előadásunk – a biztonságos

internetezés mellett – a személyes márkáról, az online viselkedés szabályairól is szól. A gyerekek fejlődésében tanáraik tudása jelenti az egyik legfontosabb tényezőt. Sokat számít, hogy a pedagógusok mennyire ismerik a diákjaik mindennapjait meghatározó digitális világot, illetve mit tudnak hozzátenni mindehhez úgy, hogy kedvező irányban befolyásolják a gyerekek online életét. Ebben segítünk előadásainkkal a pedagógusoknak (2x45 perces, illetve kétnapos oktatás).

Nem csupán a gyerekeknek, de a szülőknek is tisztában kell lenniük a tudatos és biztonságos internetezés szabályaival. Számukra is összeállítottunk egy előadást, hogy átadjuk nekik azt a tudást, amellyel gyerekeiket tudják segíteni a digitális világban. Ennek során – az alapvető online ismeretek mellett – szót ejtünk az internetbiztonságról és az online zaklatásról is.

http://okosdigitalis.hu/

Telekom Fórum

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

https://kozosseg.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:

https://www.facebook.com/TelekomHU/app/1444263675847427/

Legyél Te is Informatikus! előadás

Internetakadémia

Az idősebb korosztálynak szóló Internetakadémia-előadások elsősorban gyakorlati témákat érintenek: ügyintézés, kapcsolattartás az interneten, hírolvasás, receptkeresés stb. Az előadások végén konzultációra is van lehetőség. Az előadók nyomtatott tananyagot adnak a résztvevőknek, ezzel segítve a hallottak gyakorlati elsajátítását.

Legyél Te is Informatikus!

A Legyél Te is Informatikus! programot azért indítottuk, hogy bemutassuk az informatika sokszínű, szerteágazó és izgalmas világát, hogy a sztereotípiák és a gátak ledöntésével mind a szülők, mind a pályaválasztás előtt álló gyerekek nyitottabbá váljanak korunk egyik legfontosabb hivatására. A program 2016-ban lezárta első sikeres évét, melynek eredményeiről és a folytatásról a **6.1 Közösségi befektetések** fejezetben olvashatnak bővebben.

Partnerség a Digitális Magyarországért

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).

> A Digitális Magyarországért kötött stratégiai partnerség célja, hogy 2018-ra minden háztartásba eljusson a nagy sebességű szélessávú internet.

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, csúcstechnológiás 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 folyamatainak egyszerűbbé, átláthatóbbá és gyorsabbá tétele a legmodernebb internetalapú megoldásokkal. Mindezek mellett a Magyar Telekom jelentős mértékben támogatja a digitalizáció folyamatának felgyorsulását a nagy, illetve a kis- és középvállalatoknál a legújabb infokommunikációs technológiák 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 kevéssé 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.

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.

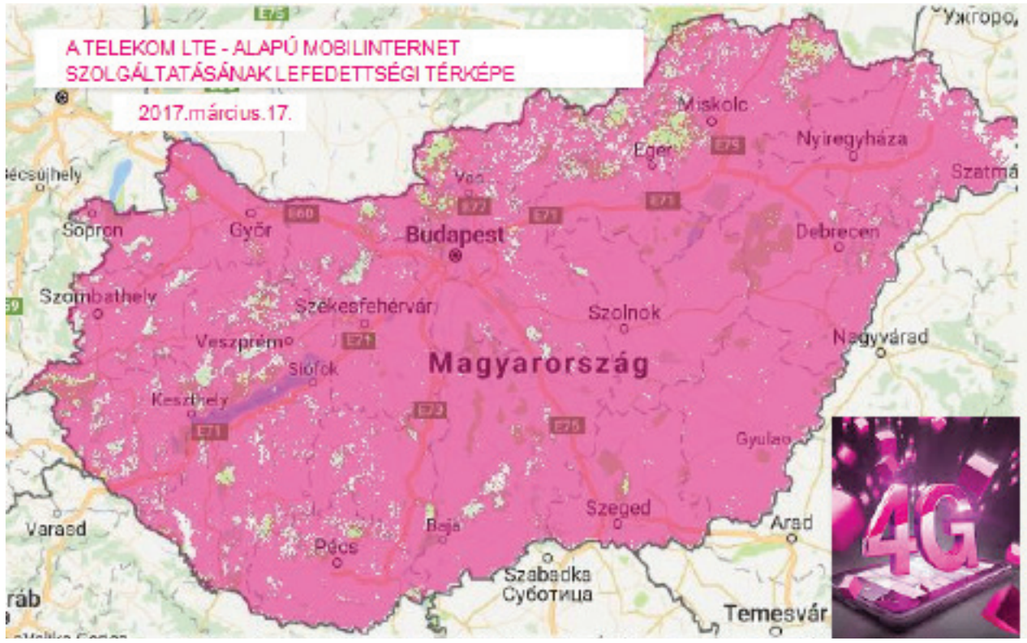
Fő célunk az NMHH felé tett ellátottsági vállalások közös elérése. A közös építéssel gyorsabban tudjuk eljuttatni vidéki előfizetőinkhez is a jelenlegi legmodernebb mobiltechnológiát, miközben a folyamatba beépített ellensúlyok miatt egyik cégnek sem kell lemondania arról, hogy a számára fontos fejlesztések 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. 2016 év végéig több mint 2200 állomás üzembe helyezése történt meg a közös projekt keretein belül.

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

Mobilhálózat-minőségben vezetünk

2015-ben elnyertük a „P3 Best in Test" bizonyítványt, amellyel a független méréseket végző P3 cég – mérései alapján – azt bizonyította, hogy Magyarországon a legjobb mobilhálózat a Magyar



SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

Éves rendelkezésre állás (%)	2012	2013	2014	2015	2016
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,95 ✔/99,93 ✔	99,94 ✔/99,88 ✔	99,94 ✔/99,90 ✔	99,93 ✔/99,84 ✔	99,97 ✔/99,89 ✔
SatTV	99,86 ✔	99,94 ✔	99,948 ✔	99,924 ✔	99,92 ✔
IPTV	99,82 ✔	99,86 ✔	99,83 ✔	99,898 ✔	99,85 ✔
Vezetékes internet (ADSL/GPON/CableNet)	99,93 ✔/ 99,99 ✔/99,90 ✔	99,89 ✔/ 99,96 ✔/99,87 ✔	99,89 ✔/ 99,90 ✔/99,86 ✔	99,90 ✔/ 99,97 ✔/99,92 ✔	99,88 ✔/ 99,96 ✔/99,90 ✔
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,40/99,55	99,40/99,57/99,67	99,66 ✔/ 99,74 ✔/99,67 ✔	99,66 ✔/ 99,74 ✔/99,67 ✔	99,56 ✔/ 99,79 ✔/99,35 ✔
Telefon/VoIP/VoCa	99,95/99,93/99,84	99,93/99,90/99,87	99,94 ✔/ 99,88 ✔/99,90 ✔	99,94 ✔/ 99,92 ✔/99,91 ✔	99,94 ✔/ 99,90 ✔/99,91 ✔
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,93/99,88	99,91/99,88/99,84	99,907 ✔/ 99,883 ✔/99,849 ✔	99,907 ✔/ 99,883 ✔/99,870 ✔	99,907 ✔/ 99,901 ✔/99,844 ✔

Telekomé. 2016-ban, 862 pontot elérve a lehetséges 1000-ből, megint a Magyar Telekom hálózata bizonyult a legjobbnak.

Az Opensignal adatai szerint is a világ élvonalába tartozik Magyarország mobilinternet-hálózata. 2016-ban növelni tudtuk országos lakossági 4G-lefedettségünket.

Az IP- és átviteltechnikai ágazat egyéves közös munkájának eredményeképpen sikerrel zártuk a Magyar Telekom első DT-szintű, nemzetközi tenderrel indult IP-gerinchálózati modernizációs projektjének egyik fő mérföldkövét. A projekt keretében a közös, DT-csoportra érvényes tender győztesének eszközeivel kialakítottuk a Telekom 100 Gb/s-os IP-hálózatát, mely 2 budapesti súlyponti telephelyen és 3 vidéki helyszínen a Cisco jelenleg legmodernebb hálózati kapcsolóinak telepítését és a hálózatba illesztését jelentette. Az elmúlt évek során az IP-EDGE projekt keretein belül telepített eszközök gerinckapcsolatait helyeztük át erre az új hálózatra. Az IP-hálózatot – nagy távolságú optikai összeköttetésekkel – kiszolgáló gerinchálózatban ez több mint 220 db 10 Gb/s-os és 12 db 100 Gpbs-os link átmozgatását, kialakítását jelentette! Az új 100 Gb/s-s összeköttetéseket már teljesen integrált hálózatként alakítottuk ki, azaz a routereknek részét képezik az optikai csatlakozók (IPoWDM-koncepció), így további eszköz alkalmazását és jelentős költséget tudtunk megspórolni.

Digitális felzárkóztatás régiós tagvállalatainknál

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

- A vezetékes hálózati hozzáférés lefedi a háztartások 98%-át. Olyan vidéki területeken, ahol nincs lefedettségünk, a hangszolgáltatás iránti igények kielégítésére FGSM- vagy műholdalapú (pl. ASTRA) megoldások biztosítását mérlegeljük.
- A 398 elhelyezésen megtalálható xDSL-berendezésekkel Macedónia teljes területén tudunk szélessávú szolgáltatást biztosítani, a háztartások 92,8%-át elérve (3 Mbps-t meghaladó sebességgel). 2016-tól kezdődően VDSL Vectoring berendezéseket használunk, így a korábbinál magasabb szélessávú sebességet kínálunk a szolgáltatással lefedett háztartások számára. Ezzel egyidejűleg az alacsony sebességű területek megnövelt sebességű igényeinek kiszolgálására hibrid hozzáférési megoldások (xDSL+LTE) kerültek bevezetésre.
- Az MKT optikai hálózata 2016 végére már a háztartások több mint 26%-a számára biztosított 40 Mbps sebességet meghaladó lefedettséget, és a szolgáltatás kiterjesztése ezen a ponton sem áll meg.
- A mobilszélessávú szolgáltatás a 3G-hálózaton keresztül a lakosság 99,5%-a, míg a 4G-hálózaton 80%-a számára elérhető. A vivőegyesítéssel működő, több mint 200 Mbps sebességet biztosító LTE Advanced technológia már számos településen került bevezetésre.
- Ezenfelül az UMTS 900 és az LTE 800 MHz megvalósítása tovább javítja a vidéki területek szélessávú szolgáltatáshoz való hozzáférését.

A Crnogorski Telekomnál 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 2016-ban 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 tizedik éve biztosít ingyenes ADSL-internet-hozzáférést az ország minden általános és középiskolájának.

2.2 ICT A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

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

Ennek megfelelően 2011-ben a fenntarthatósági koordinációs folyamat szabályozásába beépült a termékek fenntarthatósági értékelése: meghatároztuk a folyamat szereplőit, feladataikat és azok egymásra épülését. Ezt követően 2012-ben a szabályozás részévé tettük a forgalmazott készülékek fenntarthatósági szempontok szerinti vizsgálatát is annak érdekében, hogy a kritériumok megjeleníthetőek legyenek ügyfeleink számára. 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.

A fenntarthatóság felé mutatónak értékelt termékekből és szolgáltatásokból származó bevételünk évről évre növekedett: míg 2011-ben 13% volt, addig 2016-ra ez az arány 28%-ra növekedett a teljes bevételhez képest.

http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek

2016-ban a legfontosabb, a fenntarthatóság irányába mutató termékek és szolgáltatáscsoportok:

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

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

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

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

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

További részletek a 2009. évi Fenntarthatósági Jelentésünkben olvashatóak: https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Fenntarthatosagi_jelentes_2009_hun.pdf

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),
- CO csökkentés
- energiamegtakarítás (a hagyományos égők helyett LED-világítás) az okosvárosokban, -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 az ország egyik legjobb ICT-szolgáltató- és rendszerintegrátor vállalataként kiemelt stratégiai prioritásként kezeli az ICT-portfólióba tartozó termékek, valamint a rendszer-integrációs tevékenység és projektek fenntarthatóságának biztosítását.

Ugyanakkor a technológiák bevezetése önmagában nem tartozik a legfontosabb célok közé. Kiemelkedő műszaki képességeink ellenére nem kizárólag technológiai szakértőként kívánjuk pozicionálni vállalatunkat, sokkal inkább olyan üzleti partnerként szeretnénk jelen lenni a piacon, amely érti és megvalósítja ügyfelei üzleti és technológiai elvárásait.

A legjobb technológiákat alkalmazó hálózatunkkal és termékeinkkel nemcsak az üzleti tevékenység, hanem környezetünk fenntarthatóságát is biztosítjuk. Fenntartható és költséghatékony ICT-megoldásokat fejlesztünk, melyek egyrészt kielégítik ügyfeleink igényeit, másrészt segítenek az erőforrások hatékony felhasználásában, miközben javítják azok hatékonyságát, a termelékenységet, és biztosítják környezetünk védelmét.

ICT-termékeink és szolgáltatásaink biztosítását hálózatunk és infrastruktúránk támogatja, mely kellő alapot biztosít az innovatív termékportfólió megtervezéséhez és fejlesztéséhez. Az infrastruktúra által biztosított előnyök kihasználásával számos olyan lehetőséget nyújtunk üzleti közösségünk számára, amelyek csökkenthetik az induló beruházás és a működtetés költségeit. Ügyfeleink az így elért hatékonyságnövelés mellett az energiafelhasználás terén is megtakarításokat érhetnek el, ami a helyi gazdaság növekedésére és a további fejlődési folyamatokra is pozitív hatással van.

2.3 INNOVÁCIÓ A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

Kutatás és fejlesztés

Pályázati projekt

2016-ban 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 2016-ben továbbfejlesztettünk több, az „Infokommunikációs K+F+I-ernyőprojektek megvalósítása a Magyar Telekomnál” című pályázati projekt keretében elkészült prototípust.

Saját kockázatra megvalósított kutatás-fejlesztés

2016-ban elindítottuk több olyan projekt termék- és szolgáltatásfejlesztését, amelyet 2015-ös K+F-tevékenység alapozott meg, így például a Big Data tárgykörhöz tartozó „Mobile Insight” adatgyűjtő modul. Mindemellett okosóra K+F-témakörben egyes funkcionalitások éles működése is megkezdődött (pl. mobilvásárlás okosóra-applikáció).

A fentieken túl 2016-ban újabb kisebb K+F-projekteket indítottunk el kiemelten a BigData, az IoT, tévénézés/szórakozás (entertainment), közlekedés területeken. Ezek első eredményei 2017 első félévében várhatóak.

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. 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.

A fentieken túl a Magyar Telekom fontosnak tartja a K+F-jellegű tudástranszferprojektek támogatását is, így 2012-es csatlakozása óta szakmai együttműködő partnerként aktívan részt vesz az EIT ICT Labs tudástranszferprogramban, és több nemzetközi K+F-pályázati kezdeményezésben működnek együtt.

Belső inkubációs program – Mission Telekom

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

Célunk, hogy a szakmai zsűri által kiválasztott legjobb pályázatokat az ötletgazdák aktív közreműködésével és szakmai/technikai mentori csapat támogatásával még 2017-ben megvalósítsuk.

A zsűri kiválasztási szempontrendszerének egyik lényeges eleme a projektjavaslatok fenntarthatósági (CSR) jellege. A Mission Telekom program koncepciójának kidolgozása 2016 végén kezdődött, a program 2017. február 6-án indult el.

Footfall Analytics

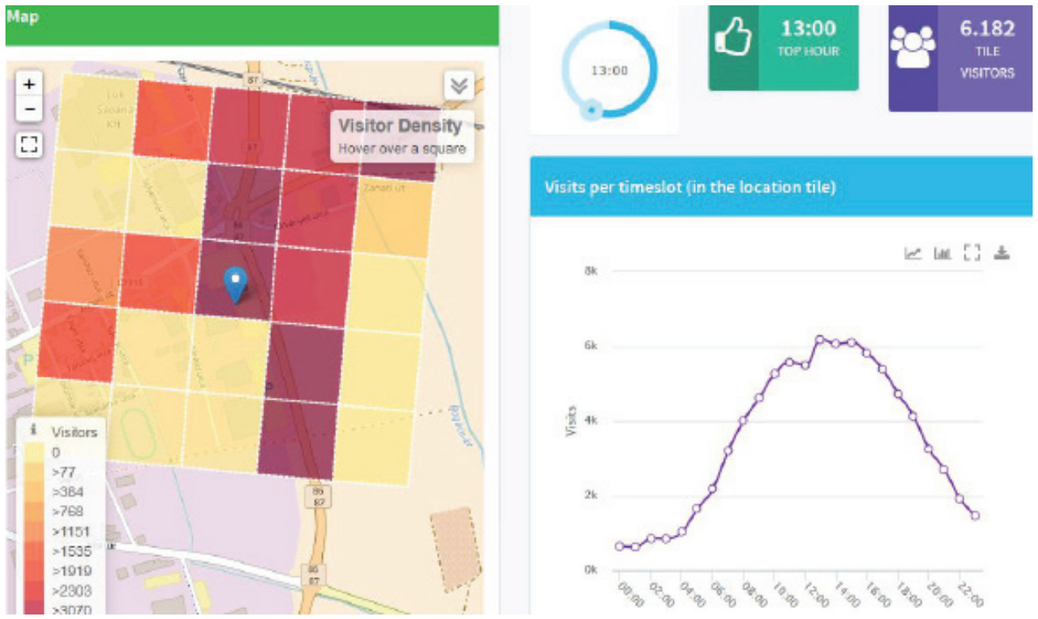
Footfall Analytics megoldásunk 2016 szeptemberétől aktív a magyar piacon. A termék 2016 novembere óta a Telekom Leading Data portfóliójának (https://www.telekom.hu/uzleti/leading-data) része. Már együttműködtünk többek között az OMV-vel és a Penny Markettel, de folyamatosan szolgáljuk ki a más szektorokból (pl. pénzügy, turisztika, közlekedés) érkező megkereséseket is.

A megoldás arra alapoz, hogy a mobiltelefonok nyomot hagynak maguk után a hálózati rendszerekben. Az így keletkezett lokációs adatokból hőtérképeket állítunk össze, amelyeket további értéknövelés céljából demográfiai adatokkal (pl. nem, kor) egészítünk ki, vetünk össze.

Az ügyfélélmény növelése érdekében vizualizáljuk az elemzéseket, ami segíti az eredmények minél egyszerűbb, ám mindenre kiterjedő, mély megértését is. A webalapú vizualizációs felületnek köszönhetően a szerződési idő alatt bármikor, bárhol hozzáférést biztosítunk az ott található elemzésekhez. Ezenkívül elemzői csapatunk segítségével – az igények specifikálását követően – előre egyeztetett ütemezéssel egyedi riportok szolgáltatását is biztosítjuk.

Elsődleges szempontunk minden megoldásnál az adatvédelem kritériumának való megfelelés. Szigorú folyamataink által biztosítjuk az adatok tökéletes biztonságának fenntartását. A szóban forgó elemzések teljesen anonim módon készülnek, 24 órás követési periódussal.

Az eszközzel hosszadalmas, komplex, drága és sok manualitást igénylő kutatások válthatóak ki. Olyan kérdésekre ad választ, amelyek segítségével jelentősen optimalizálhatóak az eddigi marketing- és kutatási költségek. Például: hány ember halad el a kijelölt lokáció előtt mindennap? Hol lenne a legjobb elhelyezni az óriásplakátomat, szóróanyagaimat? Hogyan optimalizáljam a nyitvatartást? Honnan jönnek a vásárlóim? Milyen mértékben változik egyes lokációk (pl. turisztikai helyek) „telítettsége”?



Smart Campaigns

A Smart Campaigns helymeghatározás-alapú mobilmarketing-megoldásunk segítségével önkiszolgáló felületen keresztül küldhetők sms-kampányok, amelyek célzásakor a klasszikus demográfiai ismérveken túl az ügyfelek valós idejű tartózkodási helye, érdeklődési köre, valamint egyéb releváns jellemzői is figyelembe vehetők.

A helymeghatározás-alapú mobilmarketing olyan mobilhirdetési szolgáltatást jelent, amely az ügyfél által aktuálisan használt mobiltelefon-cellák helymeghatározási információit használja fel. A helyalapon célzott hirdetés (geotargeting) során egy földrajzi terület kijelölése után azt mintegy „virtuális kerítéssel" (geofence) körbevéve, adott időpontban vagy időintervallum alatt sms-ben küldött hirdetéssel tudjuk megszólítani a választott célcsoportot, amikor annak tagjai a kijelölt helyszínen járnak, azaz átlépik a kijelölt virtuális kerítést. A virtuális kerítés gyakorlatilag a fizikai világ bármely helye köré felhúzható, így például bevásárlóközpontok, városi parkok vagy más hirdetési pontok köré.

A fentiek miatt az elért célcsoport ugyan kisebb, ám mindig „veszteség nélküli", hiszen az ajánlatot csak azok kapják meg, akik akkor tartózkodnak egy adott helyszínen, amikor az ajánlat térben és időben is elérhető a számukra. Az ajánlat aktualitása miatt a mobilmarketing üzeneteire adott fogyasztói válaszarány érdemben magasabb lesz, mint a hagyományos marketingmegoldásoknál.

Természetesen – az elektronikus direktmarketing magyar szabályozása által elvárt eljárásnak megfelelően – a Smart Campaigns szolgáltatáson keresztül küldött, helymeghatározás-alapú mobilhirdetésekkel célozható adatbázis tagjai előzetesen, írásban hozzájárultak ahhoz, hogy ilyen típusú hirdetésekkel megkeressük őket.

Wi-Fi Fon

A Magyar Telekom új díjmentes, szélessávú wifi internetelérést biztosító szolgáltatást vezetett be Telekom Wi-Fi Fon néven 2016. április 5-től. A felhasználók otthonuktól távol is adatkorlátok és többletdíj nélkül, biztonságosan internetezhetnek Magyarországon közel 2000 településen és a világ 20 országában a Fon wifihálózatán.

A Magyar Telekom – nemzetközi partnerével, a Fonnal kizárólagos együttműködésben – alakította ki Magyarország legnagyobb wifihálózatát a vezetékes szélessávú internet-előfizetőinél elhelyezett digitális elosztó (home gateway) eszközök segítségével. Az így létrehozott több százezer wifihelyszínt a Telekom összekapcsolja a világ legnagyobb wifihálózatával. A Telekom Wi-Fi Fon a nyilvános wifihozzáférésekkel ellentétben minőségi, megbízható és biztonságos wifikapcsolatot nyújt a felhasználóknak az otthonuktól távol is.

ICT-tudatosító kezdeményezések

A Makedonski Telekom 2015-től kezdődően elkötelezte magát az új és innovatív technológiák használata mellett, amivel segíteni kívánja az ország lakosságát az okos és hatékony megoldások alkalmazásában, miközben arra törekszik, hogy egyre jobb szolgáltatásokat és életminőséget biztosítson a közösség számára. Fejlett és innovatív ICT-megoldásaink bevezetésével egyensúlyt teremtünk a lakosság szociális, gazdasági és környezeti igényei között, ami jelenleg az egyik legfontosabb, egyben a legnagyobb kihívást jelentő feladat a városok vezetése számára. Büszkék vagyunk arra, hogy technológiai szaktudásunkkal és szakértelmünkkel smart, fenntartható és környezetbarát városokat építünk.

A smart közlekedés projektünk, amely az első smart városi projekt az országban, számos gazdasági és társadalmi előnyt biztosít nemcsak a város, hanem annak lakói és a környezet számára egyaránt. A rendszer segítségével tovább tudjuk javítani a helyi közlekedési szolgáltatások színvonalát – például az autóbuszjáratok pontosabban tartják a menetrendet, és ezzel csökken az utasok várakozási ideje.

Az első fázis sikerét követően a város vezetése kiterjesztette a projektet az összes városi autóbuszra, és ezzel egyidejűleg megszüntette a nyomtatott menetjegyek használatát, ezzel is hozzájárulva környezetünk védelméhez.

Az okosváros terén tett erőfeszítéseink keretében a smart világítás elindításával is nagy lépéseket tettünk a környezetbarát működés terén. A smart közvilágítási rendszer nagyszerű példa azon közszolgáltatások körében, melyeket az innovatív technológia segítségével a korábbiaknál sokkal hatékonyabban lehet használni és irányítani. Smart közvilágítási rendszerünk jelentős elektromosáram-megtakarítást biztosít, miközben valós időben követhető, illetve szabályozható a város infrastruktúrája. A projekt kulcsfontosságú környezeti hatását az alacsonyabb energiafelhasználás és a szén-dioxid-kibocsátás csökkentése jelenti.

Kezdeményezőkészségünk egy további új, izgalmas projekt elindítására is sarkallt minket, melynek elsődleges küldetése, hogy tovább javítsuk az országban folyó közoktatási munka minőségét. A projekt jelenleg még pilotfázisban van, de már most számos innovatív digitális rendszert sikerült bevezetnünk, aminek keretében a tanulók tabletkészülékeket és okostáblákat kaptak, hogy ezzel is elősegítsük a digitális írástudás elterjedését, illetve vonzóbbá és érdekesebbé tegyük a fiatal generációk számára a tárgyi tudás elsajátítását.

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

A 21. század Magyarországának 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 tizedik éve garantálja a hely működését, amelynek elsődleges célja tehetséges fiatalok felkarolása – tudással, kapcsolati tőkével és infrastruktúrával való támogatásuk. 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. Ezidáig 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, közülük 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 értékként megállják a helyüket a világban.

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

A Magyar Telekom Csoportot ezek a befektetések és üzleti lehetőségek hozzásegíthetik innovatív termékek és partneri együttműködések fejlesztéséhez, emellett a laborban kidolgozásra kerülő ötletek inspirálják az üzletfejlesztési területen dolgozó kollégáinkat, akik ezáltal nagyobb rálátást kaphatnak arról a környezetről, ahová a termékeink készülnek.

Bővebb információ a http://www.kibu.hu weboldalon

2.4 A GYERMEKEK VÉDELME A DIGITÁLIS VILÁGBAN

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

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

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 adatokkal való visszaélést, a nyilvános megaláztatást, zaklatást stb. Célunk tehát a megelőzés; hogy rávilágítsunk arra, hogyan lehet ezeket elkerülni. Mindemellett fontos cél megmutatni a gyermekeknek a digitális eszközök és az infokommunikációs technológia előnyeit, az online kommunikáció és tranzakciók lehetőségeit, melyek könnyebbé tehetik a mindennapokat.

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

Szeretnénk, ha a gyerekek a digitális világban sem maradnának magukra, ha bármilyen kérdéssel, esetleges problémával e téren is fordulhatnának szüleikhez, pedagógusaikhoz. Ezért bővítettük ki oktatásainkat és adjuk át a szükséges tudást a gyerekek mellett szüleiknek is, hogy a digitális világban is a gyerekek partnerei lehessenek. Előadásaink anyagait folyamatosan fejlesztjük az oktatások során érkező visszajelzéseket is beépítve, hogy minden felmerülő kérdésre választ tudjunk adni.

Előadásaink fontos része az interneten előforduló veszélyes helyzetek bemutatása, illetve az ezekre adott lehetséges válaszok ismertetése, megbeszélése. Szó esik adatvédelemről, védőszoftverekről, személyiségi jogokról, cyberbullyingról, sextingről, de mindezek mellett a felmerülő további kérdésekre is válaszolunk. Előadásainkat hasznosnak találják, ezt bizonyítja a helyszínen felmerülő seregnyi fontos kérdés és érdekes felvetés, valamint a számos pozitív visszajelzés is.

Gyermekbarát ügyfélszolgálat

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

Szükség és igény van arra, hogy egyre több terület fordítson figyelmet a 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 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.

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

Pornográf tartalmak és szerencsejáték

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

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

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

- a kábítószer-kereskedelem,
- a kóros szenvedélykeltés,
- a kábítószer készítésének elősegítése,
- a kábítószer-prekurzorral visszaélés,
- az új pszichoaktív anyaggal visszaélés,
- a gyermekpornográfia,
- az állam elleni bűncselekmény,
- a terrorcselekmény
- vagy a terrorizmus finanszírozása is,

ha egy elektronikus adat e bűncselekményekkel áll összefüggésben.

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

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

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

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

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

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

2009-től kezdődően a Crnogorski Telekom különböző intézkedéseket léptetett életbe a gyermekpornográfia mobiltelefonokon történő terjesztése ellen, amely tiltó funkciók továbbra is aktívan működnek.

Emellett – más T-Mobile-országokhoz hasonlóan – egy műszaki megoldást is alkalmazunk, amely gyermekpornográfia-terjesztőként megjelölt weboldalak kiszűrésén alapul. A listát az Egyesült Királyságban működő Internet Watch Foundation (IWF) tartja fenn.

Ugyanakkor együttműködünk a helyi hatóságokkal, amennyiben a hívásközpontunkra gyermekpornográfiával kapcsolatos bejelentés érkezik.

Weboldalainkon a szülőknek és a fiatalabb ügyfeleinknek egyaránt adunk tanácsot arra vonatkozóan, hogyan védhetik meg személyes adataikat a mobiltelefonok használata során.

2011 óta a „Norton Internet Security" szolgáltatást kínáljuk ügyfeleinknek, melynek segítségével nem csupán a vírusok ellen védekezhetnek, hanem az úgynevezett CyberNanny applikációt is aktiválhatják.

2016-ban a Crnogorski Telekom támogatta a helyi UNICEF-iroda által bevezetett „Vessünk véget az online erőszaknak" elnevezésű kezdeményezést. Ennek keretében a vállalat szerepet vállalt a NETfriends alkalmazás promóciójában, mely a 9–11 éves korosztályt támogatja az internet biztonságos használatában. Az alkalmazás edukációs célú szerepjátékot is tartalmaz, amely életszerű helyzetekbe helyezi a gyermekeket, egyben megtanítja őket az erőszak felismerésére, megelőzésére, megállítására és a megfelelő fórumokon történő bejelentésére.

2.5 ADATVÉDELEM

A Magyar Telekom 2016-os fenntarthatósági céljai között is nagy hangsúlyt fektet a személyes adatok védelmére. A személyes adatok biztonságát kiemelkedő biztonsági, informatikai, technikai és szervezési intézkedésekkel garantálja.

A Magyar Telekom termékeinek fejlesztése és szolgáltatásainak nyújtása során kiemelt figyelmet fordít ügyfelei és üzleti partnerei személyes adatainak védelmére. A Magyar Telekom a személyes adatokat a mindenkori 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).

A Magyar Telekom folyamatosan képezi munkavállalóit és alvállalkozóit a személyes és az ügyféladatok megfelelő kezelésére vonatkozó jogszabályok, iránymutatások, valamint a belső Adatvédelmi kódex naprakész ismeretének érdekében.

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

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

Mint minden évben, így 2016-ban is érkeztek a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságtól, illetve közvetlenül az ügyfelektől is 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. 2016-ban összesen 14 személyes adat kezelésével kapcsolatos panaszbeadvány kivizsgálására érkezett felkérés; ezek közül mindössze 5 volt jogos és megalapozott. A vizsgálat eredményeként folyamatainkat felülvizsgáljuk, és amennyiben szükséges, ennek megfelelően módosítjuk.

A témáról részletesebb tájékoztató a következő oldalon olvasható:

http://www.telekom.hu/adatvedelem

A T-Systems Magyarország Zrt. tanúsított adat- és információvédelmi irányítási rendszerrel (ISO/IEC 27001) rendelkezett 2016-ban.

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

A Makedonski Telekom a Deutsche Telekom Csoport tagjaként minden üzleti folyamat esetében nagy hangsúlyt fektet a személyi adatok védelmére, és ennek érdekében a Macedóniában és a cégcsoporton belül alkalmazott előírások és szabályok szerint jár el. A Deutsche Telekom Adatvédelmi kódexében részletesen lefektetett, a személyes adatok védelmére vonatkozó alapelvek a cégcsoport minden tagvállalatában, így az MKT-ban is megvalósulnak.

Az MKT 2015 májusában vezérigazgatói utasítás formájában vezette be az Adatvédelmi szabályzat rendelkezéseit. A szabályzat összhangban van mind a Macedóniában hatályos, a személyes adatok védelméről szóló jogszabállyal, mind a DT-csoport adatvédelmi előírásaival. 2016 októberében a vonatkozó vezérigazgatói utasítás egy újabb melléklettel egészült ki, mely a korábbinál alaposabban szabályozza az adatvédelmi csapat által ellenőrzött személyes adatok védelmének szintjét.

2016-ban az adatvédelmi feladatokat az adatvédelmi tisztviselő és helyettese látta el. Az adatvédelmi csapat az új termékek, szolgáltatások és rendszerek bevezetése során adatvédelmi támogatást biztosít a projektek számára. Az adatvédelmi feladatok közé tartozott az ügyféladatok anonimizálása a számlázórendszerben, a Single Sign On (SSO) szolgáltatások, az OTT TV, az OnEmail, az Easy to Partner (E2P), az adatközponti és a felhőszolgáltatások, valamint a PAN IP projektek esetében – melyek keretében határokon átívelő és adatvédelmet érintő szolgáltatások kerülnek biztosítása.

Az adatvédelmi csapat 2016. évi további főbb tevékenységei a következők voltak:

- Aktív részvétel a Megbízásos Adatfeldolgozási Megállapodásokban lefektetett jogok és kötelezettségek meghatározásában, továbbá a Macedón Adatvédelmi Igazgatóság számára összeállított, nem EU-tagországokba irányuló adatok átadására vonatkozó kérelem előkészítésében.
- Személyes adatvédelmi képzések megvalósítása a hívásközpontban dolgozó munkavállalók részére, továbbá online képzés biztosítása minden, a lakossági üzemeltetési vezérigazgató-helyettes irányítási területén dolgozó munkavállaló számára (a képzések elvégzése rögzítésre került a munkavállalók személyzeti adatai között).
- Szakvélemény biztosítása az elektronikus hírközlési törvény rendelkezései szerint bizalmasan kezelendő és a hatóságok kérésére adatszolgáltatás keretében átadandó adatok beazonosítása tekintetében, illetve részvétel a jogszerű lehallgatásra irányuló adatszolgáltatási kötelezettség értelmezése terén.

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

- Rendszeres ellenőrzések végrehajtása az adatvédelmi igazgatóság részéről (ezen ellenőrzések 2017-ben is folytatódtak).
- Ügyfélpanaszok alapján indított rendkívüli ellenőrzések az adatvédelmi igazgatóság részéről (fontosnak tartjuk kihangsúlyozni, hogy egyik esetben sem született a vállalatot elmarasztaló döntés).
- A belső ellenőrzési terület által elvégzett munkavállalói adatvédelmi audit.

Az adatvédelmi csapat fontos feladatai közé tartozik az elvégzett auditok alapján bevezetett intézkedések utólagos nyomon követése és felülvizsgálata.

A Crnogorski Telekom személyes adatok védelmével kapcsolatos tevékenysége 2016-ban:

- az adatvédelmi utasítás módosítása a speciális adatfeldolgozásra való tekintettel (a szabályozás 2016 októberében került bevezetésre),
- az ICS-kontroll megvalósítása,
- a HR Aramis projekt támogatása,
- a PanIP projekt támogatása,
- a OneERP projekt támogatása (egyetlen CDPA aláírása az összes OneERP-folyamatra),
- CDPA aláírása a postával, mely a CT legnagyobb személyesadat-feldolgozó szolgáltatója,
- rendszeres (negyedéves) beszámoló készítése a Csoport Adatvédelmi területnek,
- intenzív együttműködés a Nemzeti Adatvédelmi Hatósággal.

2.6 BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNESES TEREK

Annak érdekében, hogy a magyar, a macedón és a montenegrói mobiltelefon-előfizető ügyfelek igényeit megfelelően magas színvonalon szolgálják ki a mobiltávközlési hálózatok, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között, 2007 júniusában a montenegrói szolgáltatók között, 2009 júniusában a macedóniai szolgáltatók között kiosztották az UMTS-licenceket. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett az LTE-szolgáltatás elindítására is, mely szolgáltatás kereskedelmi értékesítése 2012-ben megtörtént. 2016. év végére a 800 MHz-es sávban megszerzett frekvenciahasználati jogosultság lehetővé tette, hogy az ország lakosságának közel 100%-a igénybe vehesse a Magyar Telekom LTE-szolgáltatását.

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

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

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

A Deutsche Telekom vállalatcsoporton belül az elektromágneses terekkel (electromagnetic fields, EMF) kapcsolatos kérdéseket az EMF-témához kapcsolódó célkitűzésekben, az úgynevezett EMF-politikai ajánlásokban kezelik, kiemelve az átláthatóságot, az információszolgáltatást, a kutatás támogatását, illetve az ez utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom 2004 óta, a 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 dedikált EMF-munkacsoportot alakított, mely folyamatosan figyeli az elektromágneses terekkel kapcsolatos belföldi és nemzetközi kutatásokat, történéseket, továbbá megválaszolja a felmerült hatósági, lakossági és munkatársi kérdéseket. További információ a Magyar Telekom által elfogadott T-Mobile International EMF-politikai ajánlásokról a T-Mobile International honlapján található angol nyelven.

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

Az EMF-politikát a Crnogorski Telekom és a T-Mobile Macedonia is elfogadta. A politika meghatározza a mobiltávközlési technológiák felelős használatára vonatkozó alapelveket.

A dokumentumban kötelezettséget vállalunk a nagyobb átláthatóságra, a tájékoztatás biztosítására és a megfelelő folyamatokban való részvételre.

Mobilhálózat, hálózatfejlesztés

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

Amennyiben rendkívüli esetben mégis az antennák előtti áthaladás vagy munkavégzés szükséges – ami többnyire külső vállalkozók esetében fordul elő, például épületek külső felújításakor –, akkor rendelkezésre áll a biztonsági távolságok értéke. Szükség esetén helyszíni mérések elvégzésének lehetősége is adott, illetve indokolt esetben az antennák átmeneti áthelyezésére vagy az adóteljesítmény megfelelő mértékű csökkentésére is sor kerülhet.

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

A Magyar Telekom mobilhálózatának a mindenkori törvényi határértékeknek való megfelelését – szükség esetén – függet-

len mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják. A vállalat 2016-ban 11 helyszíni, nemionizáló elektromágneses expozíciós vizsgálatot végeztetett, melyek minden esetben jelentősen az elektromágneses terekkel kapcsolatos határérték alatti eredményt mutattak.

A vállalat minden egyes bázisállomás-létesítés, illetve toronytelepítés előtt a releváns szabályozások által előírt folyamatok szerint jár el, egyeztet és együttműködik az érintettekkel. Ahol erre igény merül fel, ott lakossági fórum keretében törekszik a megegyezés kialakítására.

Kommunikáció

Annak ellenére, hogy a Magyar Telekom minden esetben messze alatta marad az ICNIRP-irányelvek által megadott határértékeknek – mind a kézi készülékek, mind a bázisállomások tekintetében –, fontosnak tartja a tájékoztatást a munkatársak és az ügyfelek irányába is.

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

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom 2016-ban is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználattal kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

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

Kutatás

A világ lakosságának nemionizáló elektromágneses sugárzásokból, elektromágneses terekből eredő veszélyeztetettsége az elmúlt évtizedekben jelentősen emelkedett. Mivel a civilizált társadalomban a nemionizáló elektromágneses sugárzásokat kibocsátó berendezések – többek között a mobiltávközlési eszközök, a műholdas és földi televíziós/rádiós műsorszóró berendezések, a meteorológiai műholdak, a légi rádiós navigáció, a rádiócsillagászat, az űrkutatás eszközei – használata nem kiküszöbölhető, ezért a környezeti, illetve lakossági expozíció várhatóan továbbra is emelkedni fog. A World Health Organization (WHO) és mellette több nemzetközi szervezet, kutatócsoport vizsgálja a technológiai fejlődés emberi egészségre gyakorolt hatását.

A mobiltávközlés feltételezett egészségügyi hatásait már több mint huszonöt éve kutatják és elemzik. A tudományos kutatások a mai napig nem tudták igazolni, hogy a mobiltávközlésnek bármiféle negatív egészségügyi hatása volna az emberi szervezetre.

Az eddigi legnagyobb ilyen kutatás, a WHO-IARC (International. Agency for Research on Cancer) 13 ország részvételével szervezett INTERPHONE projektje 2011-ben lezárult. A WHO-IARC az INTERPHONE projektetkövetően, 2011 május 31-én lehetséges emberi rákkeltőként, azaz a 2B csoportba sorolta be a rádiófrekvenciás elektromágneses tereket. A WHO-IARC munkacsoport elnöke szerint „a bizonyítékok elég erősek, hogy alátámasszák a 2B besorolást, valamint azt a következtetést, hogy lehet valamennyi kockázat Emiatt a mobiltelefonok és a rákkockázat közötti kapcsolatot tovább kell vizsgálni ” Jelenleg a 2B csoportba besorolt ágensek többek között a feketekávé, a benzin, a benzinmotorok kipufogógáza, a nikkel és ötvözetei, a talkumos hintőpor, a hálózati frekvenciájú mágneses tér és a mobiltelefon-használat is.

A Magyar Telekom a GSM Association-tagságán keresztül közvetetten hozzájárult a mobilhálózatok egészségügyi hatásait vizsgáló független kutatások előrehaladásához.

A 2015-ös évben a Magyar Telekom az OSSKI-val közösen sokadik alkalommal végzett rádiófrekvenciás mikrokörnyezeti és személyi expozíció méréses kutatást. 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 Deutsche Telekom Csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

A három mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban jött létre és a 2016-os év folyamán is folyamatosan üzemelt egy információs célú **EMF-portál**. E portálon kérdések tehetőek fel EMF-témakörben, megtekinthetőek a legfrissebb, a témára vonatkozó hírek, valamint az operátorok által külső szervezetekkel végeztetett EMF-célú mérések és kutatások eredményei.

A Makedonski Telekom valamennyi tartalomszolgáltatási és kapcsolódó tevékenysége teljes mértékben megfelel a vonatkozó szabályoknak és jogi kereteknek, különös tekintettel a szerzői jogokra vonatkozó jogszabályokra, ideértve a tartalom akvizíciójára, előállítására és disztribúciójára vonatkozó egyéb jogszabályokat is.

Szigorú szabályozás rendelkezik arról, hogy a tartalom és a tartalommal kapcsolatos szolgáltatások nem kerülhetnek összeütközésbe a közerkölcsre és közrendre vonatkozó szabályokkal. Más szóval a jó erkölcsbe ütköző, közönséges, félelmet keltő, fenyegető vagy egyéb jogszerűtlen tartalom közzététele tilos. Továbbá nem tartalmazhatnak felhívást a fennálló társadalmi rend elleni katonai agresszióra, nem terjeszthetnek etnikai, faji, nemi vagy vallási gyűlöletet, intoleranciát, illetve nem ösztönözhetnek terrorizmussal kapcsolatos vagy más személyek jogainak és szabadságának megsértésére irányuló tevékenység végzésére.

A biztonságos elektromágneses terekre vonatkozó EMF-szabályzatot a Makedonski Telekom AD Skopje elfogadta. A szabályzat a mobilkommunikációs technológiák felelős alkalmazásának alapelveit fekteti le. A dokumentumban a fokozott átláthatóság, tájékoztatás és részvétel mellett kötelezzük el magunkat.

A Crnogorski Telekom meggyőződése szerint az EU Tartalomközpont létrehozása és a nemzeti vállalatok tartalom megszerzésére irányuló erőfeszítéseinek támogatása összességében költségcsökkentéshez és nagyobb átláthatósághoz vezet, miközben biztosítja a jogi és etikai normáknak való megfelelőséget. 2016-ban számos erőfeszítésünk eredményezett megtakarításokat és új tartalomakvizíciós szerződéseket a DT-csoport teljes keresztmetszetében. Ezen túlmenően a csoportszintű megközelítés csökkenti a kockázatokat. A legtöbb tartalomszolgáltatónál jelenleg az értékesítési tevékenység központosítása zajlik, ezzel kiiktatva a kereskedőket, disztribútorokat és partnereket, ami tovább csökkenti a kockázatokat és a Crnogorski Telekom számára is kedvezőbb feltételeket teremt.

A videotéka tartalomakvizíciója is csoportszinten történik, ami csökkenti a jogi és etikai kockázatokat.

A Crnogorski Telekom EMF-szabályzatát az Ügyvezető Bizottság 2011. október 27-én fogadta el. A dokumentum összhangban van a DT követelményeivel.

3.
BESZÁLLÍTÓK

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

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

13 CLIMATE ACTION

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

A szállítók 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 folyamataink fejlesztésére és gyorsítására is.

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

A szállítói kapcsolatok alapvető eszköze a Beszerzési és logisztikai 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 szállítóminősítési rendszert, az ajánlatok kezelésére használt OneSource rendszert, az elektronikus számlázással kapcsolatos tudnivalókat, illetve hasznos információkat találnak a beszerzési eljárásokkal, fenntarthatósági elvárásokkal kapcsolatban.

A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos képességeit – a Beszerzési és logisztikai 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 szállítóminősítés során elért eredményeikről. A megrendelések értékének több mint 80%-át minősített külső szállítóktól szereztük be, 974 partneren keresztül.

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

- Működési Kódex
- Szociális Charta
- Sokszínűségi Politika
- A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája
- Pénzügyi Etikai Kódex
- Felelős Társaságirányítási nyilatkozat
- A Magyar Telekom Csoport Minőségpolitikája

A Magyar Telekom 2016–2020-ig tartó fenntarthatósági stratégiájának egyik pillére, hogy a fenntarthatóság iránti elkötelezettségünket hangsúlyosabban közvetítsük a mindennapi üzletvitelünkben aktívan szerepet játszó beszállítók irányába. Ez csak úgy lehetséges, ha új és ambiciózus célokat tűzünk ki, és ha minden érintett bevonásával követjük a legjobb gyakorlatokat. Ezért hoztuk létre a Magyar Telekom Fenntarthatósági kérdőívét, amely egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdéssorozat. Az értékelésben külön figyelmet kap, hogy a beszállítók saját partnereiktől is elvárják-e bizonyos fenntarthatósági irányelvek teljesülését. A kapott válaszoknál az adott beszállító iparág szerinti súlyozással kapja meg a végleges pontszámát. 2016-ban a felmérésben 18 vállalat vett részt közvetlenül, ami a beszerzési érték 3,83%-ának felel meg (2015-ben ez az érték 10,86% volt). A válaszadókat értesítettük eredményeikről, és témakörök szerint is visszajelzést kaptak teljesítményükről. Ezenfelül még részletesebb tájékoztatást adtunk e-mailben vagy telefonon azon partnereknek, akik erről külön érdeklődtek. 2016 során egy szállító esetében alkalmaztuk az incidenskezelési folyamatunkat a munkacsoport bevonásával. Az incidens kockázata alacsonynak lett minősítve, és az érintett partnert ennek alapján tájékoztattuk. 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 beszállítói lánc megteremtése érdekében a Magyar Telekom 2016-ban is használta partnerei értékelésére a GeSI (Global e-Sustainability Initiative) által kidolgozott részletes beszállítói önértékelő kérdőív eredményeit, amely környezetvédelmi szempontok mellett emberjogi, munkahelyi egészségi, biztonsági, üzleti etikai kérdéseket is tartalmaz. Eddig összesen 38 beszállító értékelése készült el, ezen szállítók az éves megrendelési érték 29,82%-át adták (2011-ben ez az érték 31,5%, 2012-ben 39%, 2013-ban 31,3%, 2014-ben 16,4%, 2015-ben 19,45% volt).

Aktív beszállítóink fenntarthatósági értékelésére a nemzetközi szinten ismert és működő, illetve a DT által is használt és támogatott EcoVadis értékelőrendszert alkalmazzuk. Stratégiailag kiemelten fontos és nagy kockázati tényezővel rendelkező beszállítóinkat hívjuk meg, hogy az EcoVadis részletes szempontrendszere alapján nyilatkozzanak működési gyakorlataikról. Ennek keretében közvetlenül 3, közvetve pedig 16 beszállítónk került értékelésre társadalmi, környezetvédelmi, gazdasági és fenntartható beszerzési szempontok alapján. Ezek a beszállítók az éves megrendelési érték 33,23%-át adták, mely érték 2014-ben 39,5%, 2015-ben 37,42% volt.

A fenntartható szállítóilánc-menedzsment folyamatairól elérhető egy – a Magyar Telekom minden munkavállalója által hozzáférhető – online tananyag, illetve ezen témákban 2016-ban több fórumon is tájékoztattuk érintett kollégáinkat. A belső, intranetes felületen elérhető oktatási anyag tartalmazza az összes folyamatot, azok részletes leírását és a témák szerinti kontaktokat.

A 2016. év során befejeződött az új, 2016–2020 közötti időszakra vonatkozó fenntarthatósági stratégia kialakítása, melynek egyik kiemelt prioritású eleme, hogy a Magyar Telekom fenntarthatóság iránti elkötelezettsége váljon beszállítóink üzletének részévé, és csökkenjen beszállítóink CO_2-kibocsátása.

A fenntartható beszállítóiláncmenedzsment-folyamat részeként, a hatékony működés támogatásához létrehoztunk egy munkacsoportot, melynek tagjai felelősek és eljárnak a beszállítókkal kapcsolatosan felmerülő incidensek, a negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi hatások esetén. A munkacsoport állandó tagjai a Vállalati fenntarthatósági központ, a Beszerzési és logisztikai igazgatóság és a 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 beszállító stratégiai fontosságát, az adott eset súlyosságát, elemzi a beszállító reakcióját, és útmutatást ad a megoldási lehetőségekre. Ilyen folyamatra 2016-ban egy alkalommal került sor, de a vizsgálatok nem tártak fel negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi hatást. Ezért a fenntarthatósági folyamat keretében nem került sor beszállítói szankcionálásra vagy szerződésbontásra.

A beszállítói kapcsolatok fenntarthatóvá alakítását a Deutsche Telekom is jelentősen támogatja ágazaton belüli kezdeményezéseken keresztül (JAC – Joint Audit Cooperation), aminek köszönhetően világszerte auditokat végeztek a kiválasztott beszállítóknál. Az auditok egységes szempontrendszere elősegíti és biztosítja a minimális társadalmi és környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést a különböző tagvállalatok közötti közös beszállítók esetén is. A közös csoportsztenderdeknek való megfelelés értelmében 2016-ban a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 12 beszállító a Magyar Telekom partnereként is közvetve értékelésre került, ami az éves megrendelési érték 15,05%-a (ezen érték 2011-ben 15,4%, 2012-ben 20%, 2013-ban 16,4%, 2014-ben 20,10%, 2015-ben 18,32% volt). Az audit eredményétől függően korrekciós akciós tervet kapnak a gyengébben teljesítő beszállítók, melyet igény esetén ismétlő audit is követ.

A Deutsche Telekom országhatárokat átívelő kezdeményezésként hozta létre 2014-ben a „Together for Strong Brands" programot (előzőleg „Together for Sustainability"), mely a beszállítók fejlesztését szolgáló kezdeményezés. Ennek keretében több

kulcsfontosságú, ICT-termékekkel foglalkozó beszállítóval alakult ki együttműködés. A cél az, hogy közös megoldásokat találjunk a felmerülő problémákra, amivel mindenki számára előnyös helyzetet teremtünk, mivel mindennek olyan pozitív hozadékai vannak, mint a munkavállalói lojalitás, a motiváció, a termelékenység növelése vagy a termékminőség javítása. 2016-ban 4 beszállító csatlakozott a programhoz – így már összesen 11-en vannak –, aminek eredményeképpen csökkent az elektromosenergia-felhasználás és a CO_2-kibocsátás, illetve növekedett a termelékenység és a szennyvíz újrahasznosítása és újrafelhasználása. 2017-ben a tervek szerint újabb beszállítók csatlakoznak a kezdeményezéshez.

A fenntarthatósági folyamattól függetlenül a beszerzési és megfelelőségi szervezet folyamatosan figyelemmel kíséri, hogy található-e jogi vagy gazdasági nem megfelelőségi eset; erre 2016-ban nem volt példa.

A szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárások integrált informatikai rendszerek támogatásával valósulnak meg. A belső beszerzési igényeket döntően elektronikus rendszerekben adjuk fel. A szállítókiválasztási folyamatot internetalapú ajánlatkérési és aukciós eszköz segíti (OneSource), a megrendelések szállítókhoz történő kiküldése/visszaigazolása szintén internetalapú (CPEx) elektronikus kereskedelmi megoldással történik, a tranzakciók számát tekintve évről évre növekvő mértékben.

Ezek az elektronikus megoldások jelentősen csökkentik a beszerzési folyamat átfutási idejét, továbbá a megrendelések e-mailben történő kiküldése minimálisra csökkentette a papíralapú dokumentumok mennyiségét. A közvetlen elektronikus beszerzési tranzakciók (CPEx) aránya az elmúlt években folyamatosan magas szinten volt, 2016-ban elérte az összes megrendelt tétel 89,9%-át (2012-ben 59%, 2013-ban 64%, 2014-ben 66%, 2015-ben 69% volt). 2016-ban 413 szállítóval álltunk elektronikus kapcsolatban. Ez a szám az előző évhez képest másfélszeresére növekedett, ami annak köszönhető, hogy igyekszünk beterelni ebbe a rendszerbe minél több kisebb szállítót is, melyek kevesebb tranzakciószámmal rendelkeznek.

A belső igénylési rendszerünket 2016-ban átalakítottuk és tovább bővítettük. Bevezetésre került a PSL, amelybe a hálózatreleváns ingatlaneszközökhöz, valamint a technológiai terület eszközmozgásához kapcsolódó fejlesztési és üzemeltetési folyamatok kerültek be. Ebben a rendszerben az igények feladása 97%-ban már elektronikusan történt. Olyan katalógustételek kialakításán dolgoztunk és dolgozunk folyamatosan, melyek konkrét szállítóhoz, szerződéshez kötöttek, így a szerződéses adatok megadásával az igénylés során már nem szükséges további beszerzői jóváhagyás kérése. Noha a szállító által kezelt elektronikus katalógusok száma az újonnan bevezetett rendszer és katalogizálás miatt csökkent, összességében azonban a megrendelési tételek 83,89%-ban teljesen elektronikus úton, a beszerzési terület beavatkozása nélkül jöttek létre.

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

		EVOVADIS	MT-KÉRDŐÍV	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
Gazdaság	Antikorrupció és vesztegetés	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Összeférhetetlenség	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Csalás	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Pénzmosás	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Versenyellenes 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	-	✔	-	-	-	-
Környezetvédelem	Termelés okozta környezeti kockázatok csökkentése	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Energiafogyasztás és üvegházhatású gázok	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Vízgazdálkodás	✔	✔	✔	-	✔	✔
	Biodiverzitás	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Helyi szennyezések	✔	✔	✔	-	✔	✔
	Anyagok, vegyszerek kezelése	✔	✔	✔	-	✔	✔
	Hulladékgazdálkodás	✔	✔	✔	-	✔	✔
	Termékéletciklus-menedzsment	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Ingatlanéletciklus-menedzsment	✔	✔	✔	-	✔	✔
	Fenntartható fogyasztás ösztönzése	✔	✔	-	✔	✔	✔
	Fenntartható erdő- vagy papírpolitika	-	✔	-	-	-	-
	Ügyfélegészség és -biztonság	✔	-	✔	-	-	-
Társadalom	Alkalmazotti egészség és biztonság	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Munkakörülmények	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Munkaerő-kapcsolatok	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Karriermenedzsment	✔	✔	-	✔	-	-
	Gyerek- és kényszermunka	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Diszkrimináció	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Alapvető emberi jogok	✔	✔	✔	✔	✔	✔
	Ügyfélegészség és -biztonság	-	✔	-	-	-	-
Beszerzés	Fenntartható beszerzési charta	✔	✔	-	-	-	-
	Vevő képzése a beszállítói 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, környezetvédelmi klauzulákkal biztosítjuk a törvényi és vállalati elvárásainknak való megfelelőséget. Szállítóinktól elvárjuk a környezetbarát anyagok és technológiák, energiakímélő megoldások alkalmazását.

Az irodaszerek esetében a szállító már megjelöli termékkatalógusában a zöld termékeket – a Magyar Telekom pedig ösztönzi munkatársait ezek megrendelésére.

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

A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be termékeket és szolgáltatásokat helyi[3] szállítóktól. Ezen belül is fontosnak tartjuk, hogy a kis- és középvállalkozások megfelelő szerephez jussanak. 2016-ban szállítóink csaknem 80%-a ebből a kategóriából került ki. A helyi szállítótól vásárolt termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárulunk a munkahelyek megtartásához.

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 végett. A költséghatékonyság növelése és a szállítási utak csökkentése céljából növeljük a szállítók által menedzselt készletek arányát. Ennek lehetőségét szállítási szerződéseink megkötése során a partnerrel közösen megvizsgáljuk.

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

A 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, amelynek 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.

HELYI TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKARÁNYA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✔

TAGVÁLLALATOK[4]	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Magyar Telekom Nyrt.	71%	75%	74%	67%	75%	78,9%
KFKI	56%	74%	-	-	-	-
IQSYS	95%	86%	-	-	-	-
T-Systems Magyarország	-	-	75%	79%	78%	78,46%
Pro-M	47%	53%	-	-	-	-
Makedonski Telekom	73%	86%	79%	64%	65% [5]	67%
T-Mobile Macedonia	47%	46%	56%	46%	-	-
Crnogorski Telekom	42%	52%	42%	50%	55%	63%

(3) Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók.
(4) A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai.
(5) A T-Mobil Macedónia AD beolvadt a Makedonski Telekom AD-ba 2015. július 1-jei hatállyal.

4.
ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

4.1. Ügyfél-elégedettség 38
4.2. Ügyfélpanaszok kezelése 39
4.3. Ügyfeleink bevonása 40

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

2016-os eredményei alapján a Telekom teljesítménye – ügyfelei megítélése szerint – megfelel az iparág európai szintű átlagának. A mobil- és a vezetékes szolgáltatások szektorának elégedettségi eredményei 2013-ra azonos szintre kerültek, 2016-ra pedig a vezetékes szolgáltatások megítélése már valamivel kedvezőbb, mint a mobilpiacon. A vezetékes piac szereplőinek eredményei az utóbbi években trendszerű növekedést mutatnak.

Az egyes szolgáltatók vezetékes eredményei közel vannak egymáshoz, egységesen magas színvonalú szolgáltatást nyújtanak. 2016-ban a Telekom átlagos éves teljesítménye az európai iparági benchmark felső 10%-ának értékéhez tart.

A Telekom legfőbb erősségei közé tartozik a kínált szolgáltatások és termékek összessége és azok megújuló kínálata. További erősségek közé tartozik az ügyfél-tájékoztatás és a call center. Erősségünk emellett a lojalitási programok megítélése és a hűséges ügyfelek jutalmazása.

Üzleti ügyfélkör

Az üzleti mobilszolgáltatások piaca emelkedést mutatott 2016-ban. Európai összehasonlításban a Magyar Telekom 2016-os teljesítménye átlagosnak mondható. A Telekom fő erősségei a hálózattal kapcsolatos tényezők, továbbá jól teljesít a meglévő és új ajánlati termékek megítélése terén is. Szintén kedvező az ügyfél-tájékoztatás és a számlázás megítélése, és erős az ügyfelek érzelmi kötődése a Telekomhoz.

A vezetékes szolgáltatások esetében a Telekom 2016-ban megőrizte kedvező szolgáltatói megítélését, és továbbra is stabilan az élvonalban volt. 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 az ügyfelek tájékoztatása.

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.

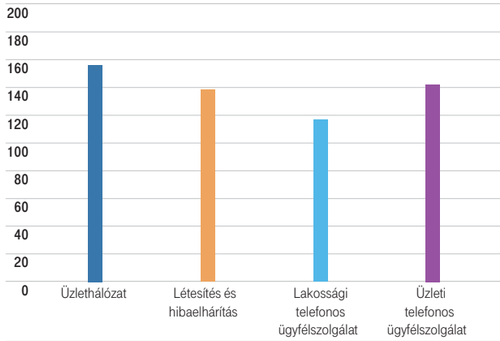
Az általános elégedettségmérés mellett az egyes ügyfélkapcsolati eseményekkel való elégedettséget a Next Generation International Customer Contact Analysis (NG ICCA) felmérés keretein belül folyamatosan figyelemmel kísérjük. A mérés célja nyomon követni az ügyfelek által érzékelt kiszolgálási minőséget,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

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

A kutatásba bevont főbb csatornák:

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

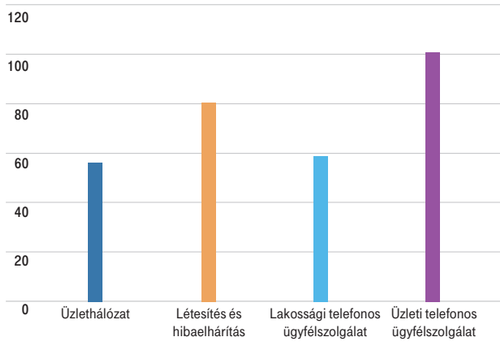
ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓK 2016-BAN CSATORNÁNKÉNT ✔



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 elintézze?"

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.

CES MUTATÓK 2016-BAN CSATORNÁNKÉNT



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

Stratégiai elégedettségi kutatás

Az éves elégedettségi kutatás lebonyolítása a Magyar Telekom Csoport Stratégiai igazgatóságának támogatásával, külső partner segítségével történik. A 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 kérdőívek és mélyinterjúk esetén a döntéshozóknak lehetőségük van anonim 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

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.

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

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. A mérést a függetlenség biztosítása érdekében a T-Systems piackutató partnere végzi el. A partner havonta 70-100 interjút készít, melynek végeredményét egy 400-as skálán kapja vissza a T-Systems.

ICCA-CÉLÉRTÉK 2016-BAN:	ICCA-EREDMÉNYEK 2016-BAN
CC: 115	CC: 116,1
Dedikált: 160	Dedikált: 174,6
Kijárók: 180	Kijárók: 191,1
Aggregált eredmény: 136,1 pont	

A kapott eredmények a Vállalati ügyféltámogatási ágazat munkatársainak egyéni ösztönző rendszerének szerves részét képezik.

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. Azoknál az ügyfeleknél, akik a hibabejelentéshez kapcsolódó 6-os skálán 3-as vagy annál rosszabb minősítést adnak valamelyik kérdésre, vagy negatív szöveges értékelést írnak, automatikusan panaszjegyet veszünk fel, és esetileg is kivizsgáljuk a kirívóan alacsony értékelések okait. Szükség esetén javító intézkedéseket hozunk az ügyfél-elégedettség visszaszerzésére és növelésére.

A támogató rendszerben panaszjegy kerül felvételre abban az esetben is, ha az ügyfél megkeresése közvetlenül panasztételi szándékkal történik.

A T-Systemsnél az ügyfél-elégedettség növelését segítik elő a kiegészítő szolgáltatások, amelyeket dedikált „egykapus" ügyfélkiszolgálás keretében, a Sales által meghatározott cégeknek, cégcsoportoknak térítésmentesen biztosítunk. Prémium kijáró szolgáltatásunk keretében 2016. április 1-jétől az ügyfél telephelyén is biztosítjuk a következő szolgáltatásokat: előfizető- vagy számlafizető-módosítással kapcsolatos ügyintézés, kártya- és számcsere, adatmentés készülékek között, alkalmazások telepítése, készülékjavítás menedzselése, bemutatók, oktatások. 2016. szeptember 1-jén elindítottuk a Telesales csoportot értékesítési lehetőségeink kiszélesítése érdekében. Integrált számlareklamációs és kintlevőség-kezelési szolgáltatásunk keretében kintlevőség-kezelési kampányokat indítottunk, melyek révén 2016-ban több mint 594 millió forint kintlevőséget sikerült behajtanunk. Mindezek mellett integrált hibabejelentés-kezelés, panaszkezelés, hatósági kapcsolatok, módosítások, előfizető- és számlafizető-váltások kezelése, illetve churnmegelőzés is dedikált ügyfeleink rendelkezésére áll.

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

A NG ICCA módszertan alapján történő mérések esetében egy szegmentáltabb, több területre kiterjedő értékelést vezettünk be. Eszerint az ügyfél-elégedettséget minden releváns területen vizsgáljuk, azaz a felmérés az üzletek, a call center, az önkiszolgáló rendszer, illetve a helyszínen dolgozó műszaki csoportok munkájával kapcsolatos elégedettségre is kiterjed. A Web ICCA felmérés segítségével a digitális csatornáinkkal kapcsolatos elégedettséget mérjük fel.

2016 júniusától vezettük be az Interactive Intelligence új, nyitottabb call center platformját annak érdekében, hogy még több szempontra kiterjedő és minden kapcsolati csatornánkat összehangoltan kezelő felületen keresztül tarthassuk a kapcsolatot ügyfeleinkkel. Eddig sikeresen megtörtént a telefonos és az e-mailes kapcsolattartó rendszereink integrálása, jelenleg pedig a közösségimédia-csatornáink, illetve a chatfunkcióink integrálása zajlik.

Folyamatosan dolgozunk digitális ügyfélszolgálati csatornáink fejlesztésén. Ebben az évben a digitális csatornáinkon keresztül történt ügyfélszolgálati megkeresések és ügyfélszolgálati ügyintézési folyamatok száma exponenciálisan növekedett.

A Crnogorski Telekomnál az ügyfél-elégedettséget ugyancsak a TRI*M, NG ICCA és Web ICCA módszertanok szerint mérjük.

1) A TRI*M T-Com és a TRI*M T-Mobile mérése negyedévente történik telefoninterjúk formájában. A telefonos interjúkat és az adatfeldolgozást egy független kutatóügynökség végzi rövid, közepes és hosszú mérési hullámokban.

A lakossági szegmens kompozit indexének éves átlaga (amely a megfelelő arányokkal súlyozott vezetékes és mobilindexekből áll) továbbra is csökkenő tendenciát követ: az előző éves 64,5 pontról 2016-ban 62,2-re csökkent.

A vállalati szegmensben ugyanakkor megfordult a tendencia, és itt a korábbi 56,8 pont helyett 2016-ban már 58,4 pontot mértünk, vagyis sikerült javítanunk üzleti ügyfeleink elégedettségén.

A mobilszegmensben mért piaci elégedettség összességében csökkent (ideértve a teljes piacot, így a versenytársakat is), főként az általános gazdasági helyzet és a lakosság megnövekedett árérzékenysége következtében. A Crnogorski Telekom által 2015-ben bevezetett új számlázási és CRM-rendszer hatása kimutatható volt 2015 negyedik negyedévének és 2016 első negyedévének eredményein, ami főképp a bevezetés átmeneti időszakának tudható be. Vezetékes hálózatunkon a TRIM-index stabil növekedését mértük a Magenta 1 bevezetését követően, melynek során 10 ponttal emelkedett az eredményünk az év elejéhez képest.

2) A teljes Deutsche Telekom Csoporton belül bevezetett NG ICCA program segítségével pontos és aktuális képet kaphatunk az egyes tagvállalatok ügyfélélményének és ügyfél-elégedettségének értékeiről minden vizsgálati szinten (Ügyfélszolgálat, Értékesítés, TCS, Önkiszolgálás). Az ügyfeleket 90 napos intervallumokban keresik sms- és IVR-felmérésekkel.

Rendszeresítettük az elégedetlen ügyfelek visszahívásának gyakorlatát, és beépítettük azt a szolgáltatásunk minőségét javító, felülvizsgálati gyakorlataink közé az ügyfélszolgálati, TCS-, üzleteinket érintő és IVR-szinteken. Az egyes visszajelzések megvitatására és a szükséges változtatások beépítésére kéthetente összehívott vezetőségi üléseket vezettünk be.

3) A Web ICCA 2015 végén történt bevezetésével ügyfeleink weboldalunkkal kapcsolatos elégedettségét vizsgáljuk a vásárlás és a szolgáltatás szintjein egyaránt. Weboldalunkra látogató ügyfeleink számára egy felugró ablakban kínálunk lehetőséget elektronikus kérdőívünk kitöltésére. A kérdőívet kitöltő ügyfeleink számára csak 90 napot követően jelenik meg újra a kérdőívet tartalmazó felugró ablak.

   Méréseink alapján a weboldalunkhoz kötődő ügyfél-elégedettség mértéke 20,1 ICCA-ponttal emelkedett a 2015. évi kiinduló adatainkhoz képest.

A Telekom New Média Zrt. a 2016-os üzleti évben megállapodást kötött a Magyar Telekom Nyrt.-vel a TVGO, valamint az INFO SMS/MMS szolgáltatáshoz kapcsolódó tartalmi kiszolgálásról. Az előfizetőknek biztosított jogtiszta tartalmak és információk köre a Magyar Telekom Nyrt. kijelölt területeivel közösen kerül meghatározásra. A Telekom New Media részt vesz a Magyar Telekom TVGO szolgáltatásával kapcsolatos ügyfél-elégedettségi eredmények feldolgozásában és javításában. A módszertant és a mérést a Magyar Telekom Nyrt. koordinálja.

4.2 ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSE

Az ügyfél hangja és jelzése – minden igény, panasz és véleménynyilvánítás – minden esetben fontos számunkra ahhoz, hogy fenntartsuk szolgáltatásaink magas színvonalát az ügyfelek elvárásainak megfelelően. A Magyar Telekom ügyfeleitől érkező megkeresések folyamatosan segítségünkre vannak a panaszok vizsgálati szakaszában, a folyamati vagy más területet érintő hiányosságok feltárásában és azok megfelelő javítására alkalmazott módok felkutatásában.

Panaszkezeléskor nagy hangsúlyt fektetünk ügyfeleink elégedettségére és a kiemelt ügyfélélmény biztosítására, melyet az elmúlt években egyre magasabb szintre emeltünk. Feladatunknak tartjuk, hogy a panaszok vizsgálata és kezelése során minőségi és megnyugtató megoldást nyújtsunk ügyfeleink számára. Ennek mentén az egyedi igényekhez igazított megoldásokkal alakítjuk újra élménnyé a Magyar Telekom szolgáltatásainak további használatát az ügyfél részére.

Fontos számunkra, hogy ügyfeleinknek kiemelkedő minőségű szolgáltatásokat nyújtsunk, valamint a felmerülő panaszok kezelésekor gyors megoldást biztosítsunk. 2016-ban az előző évhez képest a panaszkezelés átlagos megválaszolási idejében 40,7%-os javulás történt, míg a panaszok száma 25,7%-kal csökkent. ✔

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

2016. október 20-án a Crnogorski Telekom elfogadta a panaszok és kérelmek kezelésére vonatkozó vállalati irányelvét. 2016 februárjában megkezdtük az ügyfélpanaszok kezelését optimalizáló projektfolyamatunkat az új, ONE számlázási rendszerünket bevezető időszakban. Mivel egy ilyen nagy léptékű változás bevezetésekor általában megnő az ügyfélpanaszok száma, ebben az időszakban már élesben tesztelhettük új ügyfélpanasz-kezelési folyamatainkat is.

Az ügyfélpanasz-kezelési folyamat elemei:

1. Ügyfélpanasz befogadása (különböző csatornákon keresztül (levél, e-mail, fax, online felület, közösségi média).
2. Az ügyfélpanaszok rögzítése CRM-rendszerbe különböző csatornákon keresztül (üzlet, call center, online felület stb.); archiválás.
3. A követeléskezelési csapat elemzi a beérkezett panaszokat.
4. Vállalaton belüli kiegészítő információk beszerzése az ügyfél megfelelő tájékoztatásához.
5. Döntéshozás és a vonatkozó jogszabályi kereteknek megfelelő válaszadás (8 napon belüli válaszadás kötelező az írásos formában benyújtott panaszok esetében).
6. Másodfokú panaszkezelési szervként az Elektronikus Kommunikációs Ügynökség áll ügyfeleink rendelkezésére.

2016-ban összesen 9331 ügyfélpanasz érkezett a Makedonski Telekom rögzített szolgáltatásaihoz kötődően, ami 25%-kal kevesebb, mint az előző évben. A csökkenés részben a szolgáltatás folyamatosságát megszakító hibák kisebb számának köszönhető. 2016-ban javítottunk az ügyfeleink panaszkezelési folyamataihoz kapcsolódó ügyfél-tájékoztatási sms-csatornánk hatékonyságán is.

4.3 ÜGYFELEINK BEVONÁSA

Digitális Híd

A kistelepüléseken 2004 óta futó sorozat 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 hétköznapok problémáinak megoldásában, legyen szó akár a biztonságos online fizetésről, akár a személyes adatok védelméről.

2016-ban egy Digitális Hidat és hét Digitális napközit tartottunk.

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

A Digitális Híd Kistelepüléseken program keretében **az elmúlt tizenkét évben 200 kistelepülésen közel 5000 résztvevőnek** tartottak ismeretterjesztést az önkéntesek, és hozzájuk csatlakoztak a média ismert arcai, mint például **Novák Péter, Harsányi Levente vagy Galambos Péter.**

Digitális Híd Hajdúsámsonban

Föld órája

2016. március 19-én 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 kivetítőkre pedig a Föld órájáról szóló anyagok kerültek.

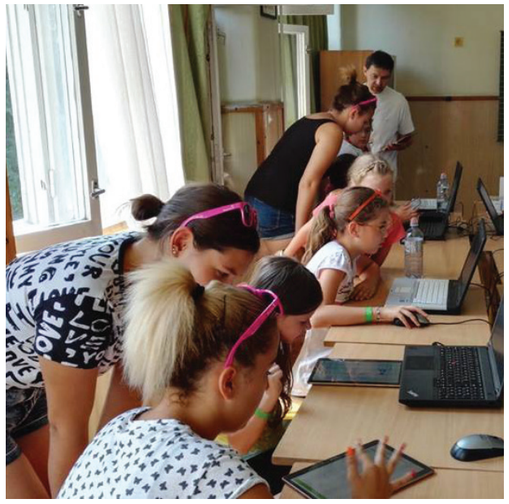
A korábbi évekhez hasonlóan a Crnogorski Telekom idén is kapcsolódott a Föld órája globális civil kezdeményezéshez, amely az éghajlatváltozással szembeni cselekvés erejére hívja fel a figyelmet. A vállalat mobilközvetítésen keresztül hívta fel ügyfelei figyelmét a csatlakozás fontosságára. A Crnogorski Telekom, túllépve a jelképes órán, folyamatosan a fenntartható megoldások elterjedéséért dolgozik ügyfelei és munkatársai körében egyaránt. Ilyen az e-számla népszerűsítése, vagy a papíralapú regisztráció helyett az online regisztráció elterjesztése.

hello holnap! mobilapplikáció

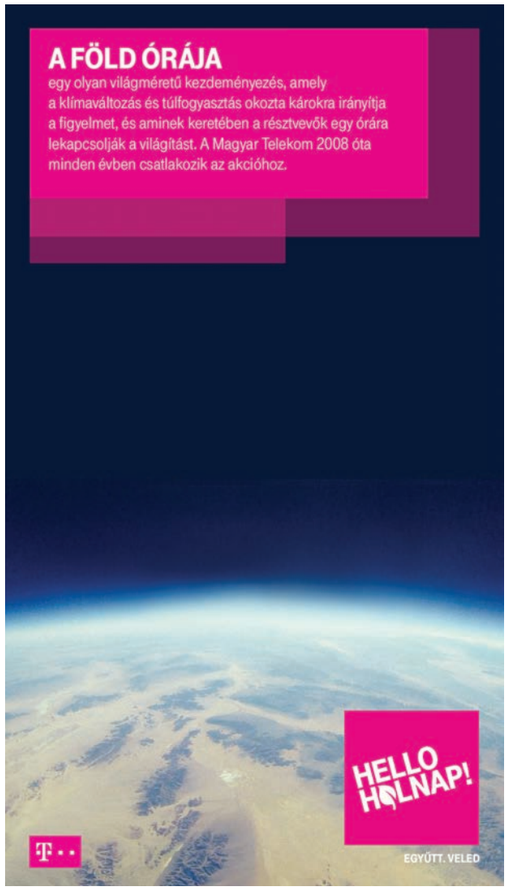
A 2014-es Fenntarthatósági Napon debütált applikációt 2016 végéig közel 10 000 fő töltötte le. Az értékelések alapján a különböző szoftveráruházakban található applikációk közül a hello holnap! az egyik legjobbnak értékelt telekomos app.

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

2016-ban véget ért a hello holnap! applikáció második adományozási időszaka. Az alkalmazással a felhasználók több ezer pontot gyűjtöttek össze és 400 000 Ft-ot adományoztak el. 2017. január 1-jén újraindult az adományozás 9 új szervezet bevonásával.



Digitális napközi Debrecenben

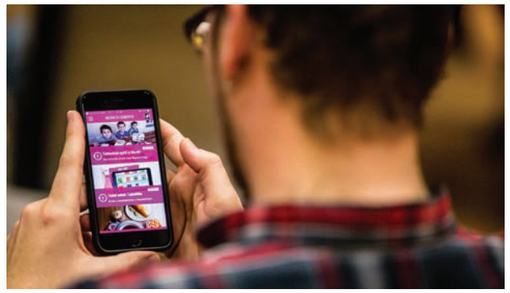


2016-ban is csatlakoztunk a Föld órája kezdeményezéshez

Telekom Vivicittá

A 31 éves városvédő futás 2016-ban Budapest mellett Kecskeméten és Pécsett került megrendezésre, a fővárosban kétnapos eseményként. 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 játszótere 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 megóvására, miközben együtt népszerűsítik a mozgást, a futósportot.



hello holnap! applikáció

hello holnap! pontok a Vivicittán

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

Telekom Vivicittá

Telekom Közösségi Kertek

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2016-ban folytatta a közösségi kertek működtetését. Kertészeti előadások és közösségépítő programok színesítették a kertészkedési munkálatokat a használaton kívüli Telekom-ingatlanok területén található közösségi kertekben: a Csárdás Kertben, a Kékvirág Közösségi Kertben és a Kerthatár Közösségi Kertben. A három kert közel 200 családnak biztosít kertészkedési lehetőséget a városban.

Kerthatár Közösségi Kert

Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés és DELFIN Díj

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

A Magyar Telekom által 2008-ban alapított DELFIN Díjra (Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért) bármely Magyarországon működő vállalkozás pályázhatott 2016-ban már megvalósult projektekkel vagy működő programokkal. A DELFIN Díj nyertesei 2016-ban:

XVII. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés

- **Fenntartható innováció** kategóriában: az RS Kereskedelmi Szolgáltató Bt. a fenntartható mezőgazdasági innovációjáért és a Házikó Farm Kft. a fenntartható élelmezésért megvalósított innovációjáért.
- **Tudatformálás** terén a Naplopó Kft. a fenntartható tudatformálásért végzett többéves munkájáért.

DELFIN Díj nyertesek

A Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés keretében bemutatásra kerültek azon civil szervezetek, amelyek a vállalat partnerei lettek a digitalizációt, a fenntarthatóságot és adományozást ötvöző hello holnap! mobilapplikációban. A résztvevők a szakmai előadásokból megismerhették a vállalat fenntarthatósági stratégiáját és eredményeit, klímavédelmi tevékenységünket, valamint a fogyatékossággal élőknek nyújtott új szolgáltatásokat.

Debrecenben járt a Fenntarthatósági Nap 9 Föld-labdája!

A Fenntarthatósági Nap hangulatába kaphattak betekintést a Campus Fesztiválon fesztiválozók. A Pannonia Allstars Ska Orchestra „dobta be" a Föld-labdát a nagyszínpadok közönsége közé, akik hatalmas lelkesedéssel tartották fenn a „Földet". Az FN9 látogatói az esti afterpartyn is találkozhattak a PASO tagjaival.

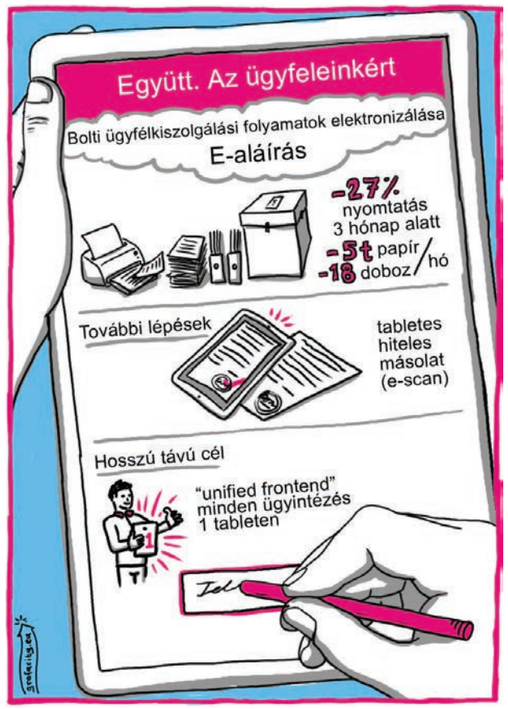
Fesztiválon a Föld-labda

Elektronikus ügyfélkiszolgálás 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 tabletes e-aláírás bevezetésével a cél az, hogy az üzletekben keletkező nyomtatott dokumentumok mennyiségét, a nyomtatás, archiválás és tárolás költségét minimálisra csökkentse a vállalat, ezzel együtt gyorsítsa és automatizálja a dokumentumkezeléssel járó adminisztrációs munkafolyamatokat.

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

Az elektronikus aláírást követően 2016-ban a vállalat befejezte a papíralapú Általános Szerződési Feltételek kiváltására szolgáló e-ÁSZF-tabletek kiszállítását és telepítését. Közel egy tonna papír árát és nyomtatási költségét tudja 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.



Okososzlop Budapesten

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 társaságcsoport 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. térfigyelő 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.

Az ELMŰ-ÉMÁSZ és a T-Systems Magyarország közös fejlesztésének eredményeként 2015. november 12-én üzembe helyezett intelligens közvilágítási oszlop 2016-ban a felsorolt funkciókkal működött, és az Okos Város koncepció részét képező informatikai eszközöket és energetikai megoldásokat integrálta magába.

Karbonsemlegesség

A Magyar Telekom Csoport (beleértve külföldi leányvállalatait, a Makedonski Telekomot és a Crnogorski Telekomot is) idén is karbonsemlegessé vált.

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

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

A Magyar Telekom Csoport 2016-ban is karbonsemlegesen működött.

5. MUNKATÁRSAINK

5.1 Emberi jogok, esélyegyenlőség 43
5.2 Munkatársak bevonása 46

5.1 EMBERI JOGOK, ESÉLYEGYENLŐSÉG

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

Szociális Charta

Esélyegyenlőségi terv

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 érdekképviseletekkel közösen Esélyegyenlőségi tervet fogad el, mely ezt megelőzően kettő, illetve három évre szólt. A hatályos Esélyegyenlőségi terv ötéves időszakra vonatkozik, és kiterjed mind a Magyar Telekom Nyrt.-re, mind a T-Systems Zrt.-re.

2016-ban Magyarország is csatlakozott az Európai Unió Sokszínűségi Kartájához, ennek során az 50 aláíró vállalat között a Magyar Telekom is deklarálta elkötelezettségét a sokszínűség mint alapérték mellett.

SOKSZÍNŰSÉGI KARTA
Magyarország 2016

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 megfelelőségi terület vizsgál. Amennyiben a vizsgálat esetében a bejelentés megalapozottnak minősül, a menedzsment 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 – 2016 során az egyenlő bánásmód foglalkoztatás körében történő megsértése miatt nem kezdeményezett eljárást a Magyar Telekom Nyrt.-vel szemben, egy korábbi, 2015-ben kezdeményezett munkavállalói bejelentést pedig a kivizsgálást követően elutasított.

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

A roma származású munkavállalók munkaerőpiaci esélyegyenlőségének javítása érdekében továbbra is támogatjuk a Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) Romaster tehetséggondozó programját és az iskolázott roma álláskeresőket nagyvállalati pozíciókhoz segítő Integrom programot.

Annak érdekében, hogy biztosítsuk megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossággal élő leendő munkatársaink esélyegyenlőségét, 2010 óta a Magyar Telekom által használt elektronikus toborzási felületen (http://www.telekom.hu/rolunk/karrier) a fogyatékossággal élők – önkéntes bevallás alapján – feltüntethetik, ha a kiválasztási folyamatban való akadálymentes részvétel érdekében bármilyen speciális igényük van.

2016-ban is folytatódott a Magyar Telekom munkatársai számára évek óta rendezett, személyes tapasztalatokon alapuló érzékenyítő programsorozat, a „Próbáltad már...”. A gyakran külső civil szervezetek, alapítványok bevonásával megvalósított események célja az érzékenyítés, a sérült emberek befogadását elősegítő attitűdváltozás támogatása. A HBLF Sokszínűségi HR-es munkacsoport tagjaként a Magyar Telekom is részt vállalt a HBLF által támogatott kerekesszékes kosárlabda-bajnokságban. Támogatóként két csapattal is jelen voltunk a sporteseményen, ahol a hagyományokhoz híven járni képes kollégák mérkőztek meg egymással kerekesszékes csapatkapitányok irányítása mellett.

A Magyar Telekom által 2016-ban is megtartott egészséghetek keretében a telephelyeken irodai masszázst szerveztünk, a feladattal megbízott masszőrök legalább fele látássérült volt. Ezáltal munkalehetőséget teremtettünk a látássérült masszőrök számára, másrészt érzékenyítettük a kollégákat a megváltozott munkaképességűek irányába.

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

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)

Fogyatékosság-barát Munkahely

A fogyatékos emberek világnapja alkalmából tartott „Jobb velünk a világ!” gálaesten osztották ki a 2015. évi Fogyatékosság-barát Munkahely díjakat. Immáron 50 magyarországi szervezet büszkélkedhet ezzel az elismeréssel, köztük mi is. Az elismerés elnyerésével két évre jogosulttá váltunk a „Fogyatékosság-barát Munkahely” logó használatára, így 2016-ban is büszkén viseltük ezt a címet.

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. A pályázat zsűrije a vállalat érzékenyítő programjait értékelte: a munkatársak felkészítését a fogyatékosság tudatos kezelésére, a fogyatékos emberek befogadására.

Családbarát Telekom és T-Systems Magyarország

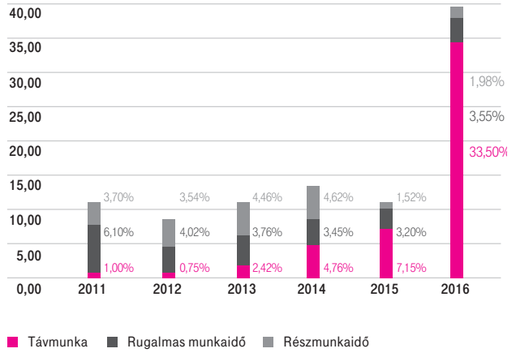
Az atipikus foglalkoztatási formák egyre szélesebb alkalmazásával azt is támogatja vállalat, hogy a családosok egyenlő eséllyel állhassanak helyt munkavállalóként és szülőként, nagyszülőként is. Részmunkaidős, rugalmas és kötetlen munkavégzés alkalmazása mellett stratégiailag is fontos a vállalat számára, hogy a vállalati kultúra részévé váljon a távmunka. Ehhez számos, a napi működésbe épített gyakorlat, illetve a távmunkavégzést speciálisan támogató, nagy légterű iroda, a Future Work is hozzájárul. A 2012 óta havi rendszerességgel meghirdetett „Dolgozz otthonról nap” felhívás nyomán folyamatosan növekszik az adott napon távoli hozzáféréssel munkát végzők létszáma.

Munkatársaink 2016-ban összesen 87 276 napot távmunkáztak, amivel megközelítőleg 3 millió kilométert és 15 évnyi utazást spóroltunk.

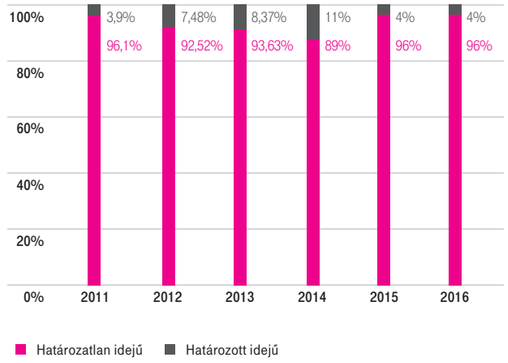
A távmunka alkalmazásában és további elterjesztésében jelentős előrelépés, hogy a Telekom egy érdekképviseleti folyamatban is együttműködik más vállalatok képviselőivel a Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma Egyesület (MEF) keretein belül.

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

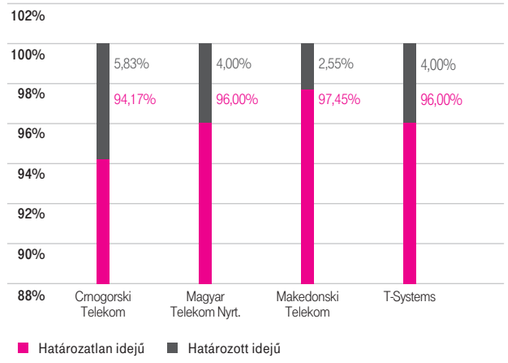
ATIPIKUS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL A DOLGOZÓK ÖSSZLÉTSZÁMÁNAK ARÁNYÁBAN



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



A HATÁROZOTT ÉS HATÁROZATLAN IDEJŰ MUNKAVISZONY ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN



A gyermekgondozási távolléten (gyesen/gyeden/szülési szabadságon) levő munkatársak helyzetének javítását és a velük való kapcsolattartást 2016-ban is a Kismamaprogram keretében támogatta a cég. Az inaktív kollégák tájékoztatását internetes Kismamaoldallal, szükség szerint frissített Kismama-tájékoztatóval, dedikált e-mailes elérhetőséggel, „Családos vagyok a Telekomnál" zárt közösségi oldallal is biztosítja a vállalat. Számos nagyvállalati rendezvényen a gyermeküket otthon nevelő kollégák családostól is részt vehettek. A Mozdulj Telekom Családi Napon külön programhelyszínen a családi közös feladatvállalásra érzékenyítő játékos feladatsorral várták a résztvevőket a Kismamaprogram szervezésében.

A munka és a magánélet harmóniájának megteremtése okán is szükséges családon belüli feladat- és tehervállalás elosztását, az apaszerep fontosságát az „Apa, kezdődik!" program is törekszik tudatosítani. 2010 óta jelenteti meg a vállalat a belső kommunikációs portálján az „Apatájékoztató" című kiadványt, melyben az apukák számára leghasznosabb tudnivalókat összegezték. Az újdonsült apukák e-mailes gratuláló üzenetet is kapnak a vállalattól azt követően, hogy élnek az őket gyermekük megszületésekor megillető „apaszabi" lehetőségével.

A Magyar Telekom a T-Systemsszel közösen 2014-ben és 2015-ben is sikerrel pályázott a Három Királyfi, Három Királylány Mozgalom által alapított „Családbarát Vállalat" címre, mellyel működésünk családbarát jellegének széles eszköztárát ismerték el. A minősítést magasabb szintre emelve stratégiai keretmegállapodást kötött a mozgalommal a vállalatcsoport. Ennek nyomán számos alkalommal nyilvános szakmai szereplésen osztottuk meg jó gyakorlatainkat, és 2016-os aktivitásaink eredményeként elnyertük a Családbarát Vállalat Mentorszervezet címet is.

A családos telekomosok napközbeni gyermekelhelyezési terheinek csökkentéséhez a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önsegélyező Egyesület Családsegítési programja járult hozzá. Ennek keretében bölcsődei és óvodai ellátás támogatást vehettek igénybe a kollégák 2016 első félévében.

2016-ban 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 gyermekfelügyeletet. Így néhány órában, esetleg pár napig a munkahelyen erre a célra kialakított munkaállomásokon láthatják el feladataikat, miközben együtt lehetnek gyermekeikkel.

A huzamos távollétről visszatérők továbbfoglalkoztatási aránya 1%-kal nőtt 2015-höz képest.

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 felfelé vezető karrierpálya némileg szűkülő lehetősége mellett nagyobbrészt 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. A Magyar Telekom számos elismeréssel – Lojalitásért díj, Életműdíj – nyilvánítja ki megbecsülését tapasztalt munkavállalói iránt.

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.

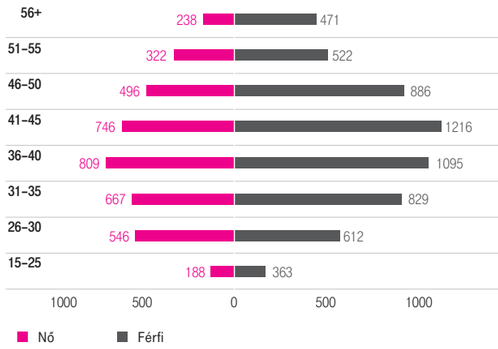
A T-Systems Magyarország Zrt. jelenleg 203 fő 50 év feletti munkavállalót foglalkoztat, akik közül 2 fő nyugdíj mellett dolgozik a vállalatnál. A Telekom New Media Zrt. új tartalomszolgáltatási munkatársait kifejezetten a friss diplomások köréből kerestük, és így bővítettük a munkavállalók számát. A generációk együttműködésének fontosságáról vállalatunk meghívására az egészséghetek keretében Tari Annamária, a téma hazai szaktekintélye tartott előadást.

A Magyar Telekom a munkavállalói esélyegyenlőség mellett elkötelezett vállalatként kiemelten fontosnak tartja a bérek harmonizációját és az indokolatlan bérkülönbség megszüntetését. Ezt a célt szolgálja a Hay-módszertan szerint kialakított sávos bérezési rendszerünk. Javadalmazási rendszerünk transzparens, ezért alapbér-tarifatáblánk és a vonatkozó szabályozások minden munkavállalónk számára elérhetőek.

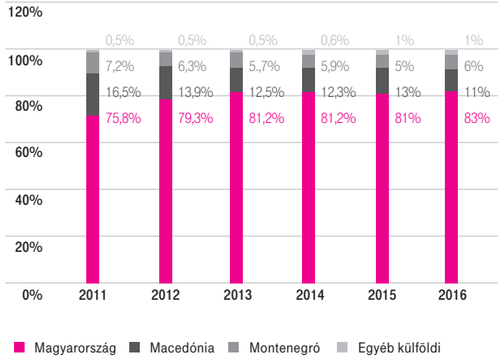
GYERMEKVÁLLALÁS MIATTI HUZAMOS TÁVOLLÉT ÉS VISSZATÉRÉS ✔

	FÉRFI	NŐ	ÖSSZESEN
Huzamos távollétre kerülők	2	34	36
Huzamos távollétről visszatérők	1	137	138
Huzamos távollétről visszatérők, akik a belépést követően 12 hónappal még alkalmazásban álltak	0	80	80
Huzamos távollétről visszatérők továbbfoglalkoztatási aránya	0	58,39%	57,9%

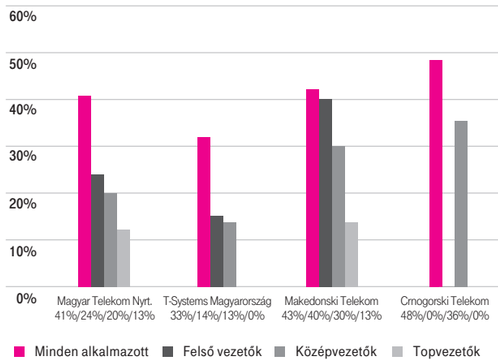
MAGYAR TELEKOM CSOPORT – KORFA, 2016. DECEMBER 31. ✔



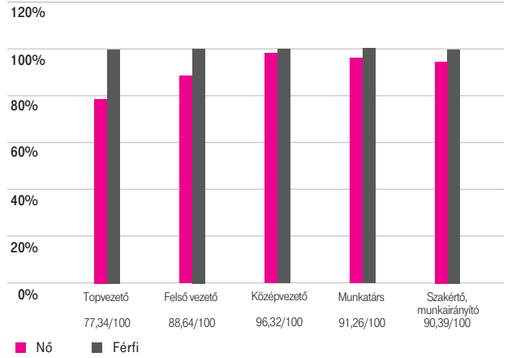
FOGLALKOZTATOTTAK RÉGIÓNKÉNTI MEGOSZLÁSA ✔



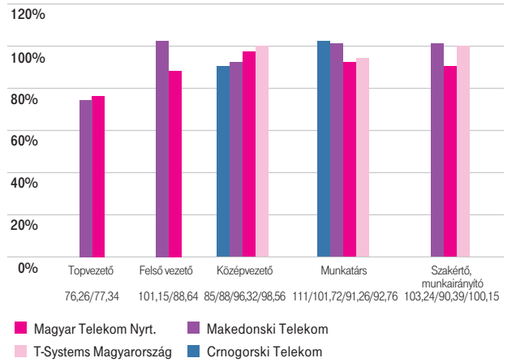
NŐK ARÁNYA TAGVÁLLALATONKÉNT ✔



ALAPFIZETÉSEK EGYMÁSHOZ VISZONYÍTOTT ARÁNYA BEOSZTÁSI KATEGÓRIÁK ÉS NEMEK SZERINT MAGYAR TELEKOM CSOPORT, 2016 ✔



A NŐI ALAPFIZETÉSEK ARÁNYA A FÉRFI ALAPFIZETÉSEKHEZ (100%) KÉPEST, BEOSZTÁSKATEGÓRIÁK SZERINT MAGYAR TELEKOM CSOPORT, 2016 ✔



Tapasztalataink szerint még mindig eltérés figyelhető meg a női és férfi munkavállalóink alapfizetésének egymáshoz viszonyított arányában, azonban esélyegyenlőségi intézkedéseink bevezetése és alkalmazása óta folyamataink javuló tendenciát mutatnak. Nemtől függetlenül az egyéni munkavállalók fizetése változhat az alapfizetésen túl, aminek oka a munkavállalók egyéni teljesítménye, munkakészsége, munkaeredménye és hozzáállása. Annak érdekében, hogy ezt a különbséget mégis áthidaljuk, a Magyar Telekom csoportnál kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy a hasonló típusú feladatokat ellátó kollégák között ne alakuljon ki indokolatlan kereseti különbség, és az eltérő jellegű munkát végzők közötti jövedelemarányok valóban a tényleges munkavégzés eltérésein alapuljanak.

Az iparági sajátosságoknak megfelelően vállalatunknál is megfigyelhető tendencia, hogy ha a tevékenységek szintjén végezzük az összehasonlítást, sokkal kisebb az eltérés, illetve pár esetben meg is fordul az arány. A piacon is jobban fizetett munkaköreinkben jellemzően férfiak dolgoznak. Azonos munkaköri szinteket vizsgálva ez eltorzítja az arányokat. Jellemző szempont a nemekhez kötődő társadalmi sztereotípiák megjelenése az egyes munkakörökre pályázók esetében. Így például call-centeres munkakörbe jellemzően nők jelentkeznek, míg a technikai, informatikai feladatköröket még mindig jellemzően inkább férfiak választják.

Annak érdekében, hogy Vállalati Fenntarthatósági Stratégiánkkal összhangban erősítsük felelősségvállalásunkat, számos politikát és chartát is megfogalmaztunk, illetve olyan kezdeményezésekhez csatlakoztunk, amelyek elősegítik a munkavállalói esélyegyenlőség érvényesítését:

- A Magyar Telekom Szociális Chartája 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.

  A Magyar Telekom Csoport tiszteletben tartja a szerződésen alapuló elfogadható fizetés alkalmazásának elvét az adott ország munkaerőpiacán előírt és törvényesen garantált minimálbér figyelembevételével.

https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf

- A Magyar Telekom Nyrt. és a T-Systems Magyarország Zrt. Esélyegyenlőségi tervének alapelvei (2016. 01. 01.–2020. 12. 31.):

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

A 2016–2020. évi Esélyegyenlőségi terv megvalósítása során különösen az alábbi munkavállalói célcsoportok helyzetének javítására terveznek intézkedéseket a munkáltatók:

a. Nők

b. Családos munkavállalók, ezen belül különösen:
- három vagy több 18 év alatti gyermeket nevelő munkatársak,
- gyermeküket egyedül nevelő munkatársak,
- fogyatékos gyermeket nevelő, illetve
- tartósan beteg hozzátartozót ápoló munkatársak.

c. Gyermekgondozási távolléten (gyes/gyed/szülési szabadság) levő munkatársak

d. Megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossággal élő munkatársak

e. Pályakezdők

f. 50 év feletti munkavállalók

g. Vezető beosztású női munkavállalók
A nők vezetésben betöltött létszámarányának növelése pedig az anyavállalat által meghatározott célkitűzés teljesítése mellett a vezetés sokszínűségében rejlő – és egyre több tanulmány által igazolt – üzleti előny kihasználását is célozza.

http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2016_2020.pdf

- Sokszínűségi Politikánk elismeri a sokszínűség gazdasági hasznát, és működésünk során betartjuk az EU diszkriminációellenes irányelveit: https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Sokszinusegi_Politika.pdf

- Női kvóta – több nőt a csúcsra

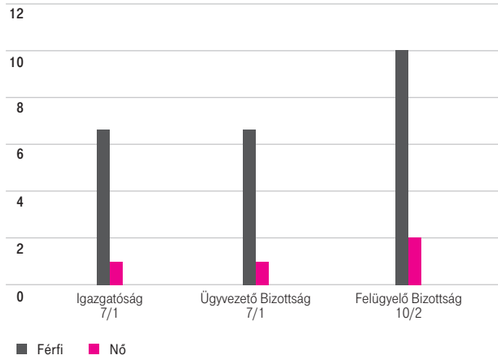
A Deutsche Telekom Csoport tagjaként 2010-ben kitűzött cél a nők arányának 30%-ra növelése a vezetői pozíciókban 2020-ig. A 2015-ös jelentés alapján 19%-ról 25%-ra emelkedett a női vezetők aránya.

http://www.cr-report.telekom.com/site16/sites/default/files/pdf/cr_en_2015_dt_final.pdf
http://www.cr-report.telekom.com/site16/employees/diversity-and-equal-opportunities

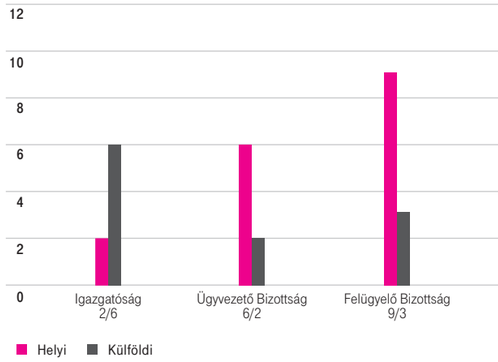
- 2009. május 6-án Társaságunk csatlakozott az ENSZ Globális Megállapodás kezdeményezéséhez, és részt vállal a 10 alapelv teljesülésében a munkakörülmények, a környezetvédelem és a korrupcióellenesség területén. A női és férfi munkavállalóink esélyegyenlőségét célzó intézkedéseinket minden esetben a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

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

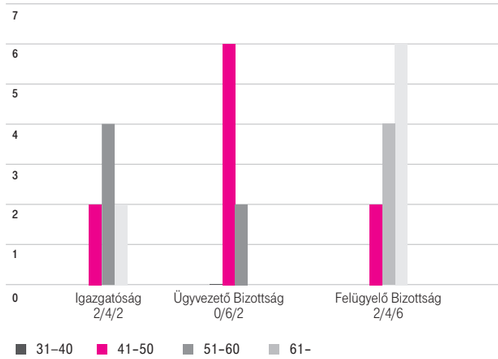
A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK NEMEK SZERINTI MEGOSZLÁSA 2016-BAN ✔



A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK SZÁRMAZÁSI HELY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2016-BAN ✔



A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK ÉLETKOR SZERINTI MEGOSZLÁSA 2016-BAN ✔



A Magyar Telekom 2016-ban is csatlakozott a Lányok napja nemzetközi kezdeményezéshez. A Magyar Telekom és a T-Systems székházában is kínáltunk a vállalatot megismertető programokat az ország különböző középiskoláiból érkezett diáklányoknak.

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

A Crnogorski Telekom aktív szerepet vállal az esélyegyenlőség előmozdításában, és ezt az elvet érvényesíti a munkavállalói életciklus minden szakaszában. A munkavállalói esélyegyenlőséget a következő vállalati szabályok és rendelkezések biztosítják: Vállalati Toborzási és Kiválasztási Irányelv, Magatartási Kódex, munkavállalói kapcsolatokra vonatkozó vállalati utasítás stb. Esélyegyenlőségi irányelveinket képviseljük nyilvános megjelenéseinkben, álláshirdetéseinkben és a vállalat weboldalán is, ahol egyértelműen hangsúlyozzuk a Crngorski Telekom egyenlő esélyeket biztosító munkáltatói elkötelezettségét.

A fiatal munkavállalók körében a Crnogorski Telekom a legvonzóbb munkavállaló. Emellett munkatársaink 13%-a az idősebb, 50 év feletti, tapasztalt munkavállalói rétegből került ki 2016-ban, ami az egy évvel korábbi 15%-os arányhoz képest egy kis visszaesést mutat.

A Crnogorski Telekom rendszeresen frissíti és közli a munkavállalói kapcsolatokra vonatkozó vállalati utasítást. A 2015 decemberében az EMB által elfogadott utasításban szerepel a mobbing (munkahelyi pszichológiai nyomásgyakorlás) tilalmáról szóló munkavállalói tájékoztatás, amely az utasítás elválaszthatatlan részét képezi. Az utasítást validációs eszközként is használjuk a Deutsche Telekom AG és a teljes Csoport számára hatályos Szociális Chartában foglalt alapelvek megvalósulásának ellenőrzésére.

Gyermekmunka

Szociálisan felelős vállalatként a gyermekmunka felszámolása mellett köteleztük el magunkat. 2010-től rendszeresen nyomon követjük a 18 év alatti alkalmazottak létszámát. Adatbázisunk szerint a Magyar Telekom Nyrt. 2016-ban nem foglalkoztatott 18 év alatti munkavállalót.

Kényszermunka és kötelező munkavégzés

A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai által követett munkaügyi gyakorlat megfelel a nemzetközi egyezményekben a kényszermunka ellen lefektetett alapelveknek. A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai kötelezően betartják az egyes országoknak a kényszermunka 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 kényszermunkára vonatkozóan az illetékes hatóságoknál 2016-ban 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 érdekképviseletekkel. A Szociális Charta, illetve a Magyar Telekom vezetésének a munkavállalói érdekképviseletekkel hosszú évek alatt kialakított kapcsolata a garancia ezen jogok tiszteletben tartására. A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 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.

5.2 MUNKATÁRSAK BEVONÁSA

Mozgó Piac

2014 decemberében járt a vállalat székházában a Mozgó Piac, ahol termelői árukat vásárolhattak a munkatársak. A kezdeményezés pozitív visszajelzést kapott, így a Telekom rendszeresítette a programot. 2016-ban a kollégák a Krisztina körúti, a Szerémi úti telephelyeken, valamint a T-Systems székházában vásárolhattak a termelői piac portékáiból.

Föld órája

A Magyar Telekom 2008 óta minden évben részt vesz a WWF Föld órája elnevezésű kezdeményezésében. 2016. március 19-én 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, tavasszal meghosszabbított napi üzemidővel, 7:30 és 18:30 között tudták a munkatársak használni a kerékpárokat. 2016-ban 5965 alkalommal bringáztak a kollégák a telekomos irodaházak között, 10 683 kilométert tekertek le, így körülbelül 2035 kilogrammnyi szén-dioxidtól mentesítették a légkört.

2016-ban is csatlakoztunk a Föld órája kezdeményezéshez

TeleBike-kerékpárok

Átadtuk a hello holnap! pontgyűjtés díjait

Minden évben a munkatársak fenntarthatósághoz kapcsolódó aktivitásokon vehetnek részt, és ezekért hello holnap! pontokat kapnak. A 2015. április 1. és 2016. március 31. közötti pontgyűjtési időszak alatt 1017 munkatárs vett részt ilyen aktivitásokon, és összesen 2321 pont talált gazdára. A legaktívabbakat 2016-ban is megjutalmaztuk. Harmadik helyen végzett 31 ponttal Szatmári Lajos, második lett 33 hello holnap! pontot összegyűjtve Mári Zsuzsanna, míg az év legaktívabb gyűjtője Szabó Attila volt, aki 49 pont büszke tulajdonosa lett. A díjazottaknak május 17-én az Ügyvezető Bizottság személyesen gratulált, és átadta a Csepel kerékpár vásárlására szóló utalványokat.

A munkatársi hello holnap! pontgyűjtés díjazottjai

Kiállítás és családi alkotónap a Telekomban

Partnerünk, az Autistic Art autista művészek és kortárs alkotók műveiből összeállított kiállítását tekinthették meg az érdeklődők és a munkatársak október 17–24. között a Krisztina körúti székházban. A kiállítás a civil stratégiai együttműködés részeként azt a célt szolgálta, hogy a vállalat felületet adjon az autizmus, valamint az autista művészek munkáinak szélesebb körben való megismerésére. Október 22-én a kiállítási program részeként családi alkotónapra és interaktív tárlatvezetésre invitálták a kollégákat.

Mozdulj Telekom!

2016-ban a korábbi évek hagyományait követve ismét megrendeztük a vállalati családi és sportnapot Mozdulj, Telekom! néven. Egy nap tele sporttal, tele élménnyel, munkatársaknak és családtagoknak. Június 11-én, a Mozdulj, Telekom! napon sportversenyeket rendeztek, valamint mindenkinek lehetősége volt különleges sportok, új mozgásformák kipróbálására is. A gyerekeket színes programok várták a Gyermekligetben, a játékos felnőttek pedig a Digitális játszótéren kapcsolódhattak ki. A sport mellett az egészségre, a betegségmegelőzésre is figyeltünk, a helyszínen egészségiállapot-felmérésen és melanómaszűrésen is részt vehettek a kollégák A lazulni vágyók még egy maszszázsra is befekhettek. 2016-ban 1882 felnőtt és 1143 gyermek sportolt együtt a rendezvényen.

Mozdulj Telekom! családi nap

Telekom Önkéntes Nap

A Magyar Telekom és tagvállalata, a T-Systems Magyarország önkéntes napot szervezett 2016. október 15-én. Az országos megmozduláson a vállalatcsoport több mint 1000 munkatársa és családtagjaik vettek részt, akiknek köszönhetően 29 helyszín, köztük számos telekomos telephely és közterület, illetve óvodák, iskolák, szociális intézmények, fogyatékossággal élők lakóotthonainak környezete újult és szépült meg. Az esemény keretében elsősorban fákat és bokrokat ültettek a vállalatcsoport munkatársai, de emellett végeztek környezetrendezési, valamint karbantartási munkálatokat is. Így a nap végére több mint 1000 fával és cserjével gyarapodott az ország és a hello holnap! pagony névre keresztelt virtuális erdő, ahova az azonos nevű mobilos Facebook-applikáció segítségével bárki feltöltheti az ország bármely pontján a saját maga által ültetett fát, fákat. A vállalatcsoport a megmozdulás keretében annak a jelentős mérföldkőnek is jelképet kívánt állítani, hogy a Magyar Telekom Csoport működése karbonsemlegessé vált 2015-ben. A 2016–2020-ig terjedő fenntarthatósági stratégiában a vállalatcsoport célul tűzte ki, hogy a társadalom számára nyújtott elvi hozzájárulását tovább növeli: 50 ezer önkéntes munkaórát kíván végezni 2020 végéig.

500 fát elültettünk a Telekom Önkéntes Napon

Munkatársi véleményfelmérés a fenntarthatóságról

2016-ban hatodik alkalommal válaszolhattak a munkatársak a vállalati fenntarthatósággal kapcsolatos kérdésekre. A minden év novemberében kitölthető felmérésben 2016-ban a résztvevők 64%-a jelölte meg a vállalatot a fenntarthatóságban vezető nagyvállalatként. A válaszadók 82%-a büszke arra, hogy a Telekomnál érték a fenntarthatóság. A fenntarthatóság fogalmának ismerete munkatársi körben 86% (2015-ben 79% volt).

Adni jó! sütiakció

Az önkéntesek világnapjához kapcsolódó Adni jó! sütiakció során 2016. december 5-én a vállalat munkatársai és a Fenntarthatósági Média Klub tagjai házi készítésű finomságaikat

Adni jó! sütiakció

kínálták a vállalat irodaházaiban. A felajánlott önkéntes adományokkal az Autistic Art – Mosoly Otthon Alapítványt és így az autista fiatalokat és az önkifejezésük könnyítését szolgáló művészetterápiát támogatták.

230 munkatárs süteményét sok ezren fogyasztották el adomány fejében. 15 helyszínen több mint 1,7 millió forintot gyűjtöttek a munkatársak az alapítvány számára, ezt egészítette ki a vállalat, így közel 5 millió Ft-ot adományoztunk a szervezetnek.

Adventi önkénteskedés

2016-ban az adventi időszakban a háttérben dolgozó munkatársaknak lehetőségük nyílt önkéntes munkában támogatni a Telekom-üzletekben, call centerekben, valamint a HSZI-területen dolgozó kollégákat. 209 telekomos önkéntes nyerhetett bepillantást az ügyfélközpontú folyamatokba.

Önkéntes programok szervezésével is növeltük munkatársaink társadalmi érzékenységét, az év során szervezett 9 karitatív csapatépítésen összesen 462 munkatárs vett részt, valamint 21 alkalommal szerveztünk véradást Budapesten és a vidéki helyszíneken 611 munkatárs részvételével. 2016-ban 1500 ✔ telekomos önkéntes vett részt a közel 250 önkéntes lehetőség valamelyikén összesen 11 412 ✔ munkaórában. A programokkal 56,3 ✔ millió forint elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

A T-Systems KIR-programja – amelynek a célja a munkatársak környezeti tudatosítása – keretében 2016-ban a következő programok valósultak meg:

- Újabb bejegyzések készültek a Zöld blogba, amelynek célja, hogy személyesebbé tegyük a környezetvédelem, fenntartható fejlődés témakörét. Ezek mellett olyan programokra hívjuk fel a kollégák figyelmét, amelyekkel magánemberként is sokat tehetnek környezetünk védelméért. 2016-ben összesen 17 blogbejegyzés készült.

- Minden munkavállaló 1000 Ft-os facsemete-utalványt kapott, hogy a faültetéssel hozzájáruljanak a klímavédelemhez, valamint 52 kkv- és 45 nagy ügyfelünket is megajándékoztuk összesen 106 fával.

- Hagyományainkhoz híven 2016-ban is kiálltunk a Föld órája mellett. Munkatársaink tájékoztatása és bevonása céljából készített diasorozatot vetítettünk épületünk recepcióján, illetve a folyosókon elhelyezett monitorokon. Az anyagot a Magyar Telekom is átvette. Emellett az intranetoldalunkon publikált cikk, illetve blogbejegyzés formájában is igyekeztünk felhívni munkatársaink figyelmét a globális mozgalom célkitűzéseire és a személyes bevonódás erejére.

A Crnogorski Telekom 2016-ban támogatta a munkavállalók bevonását az alábbi vállalati fenntarthatósági tevékenységekbe:

- A Crnogorski Telekom munkavállalóinak több mint 80%-a számára elérhető a szelektív hulladékgyűjtés lehetősége. Ennek köszönhetően 2016-ban 1498 kg papír, 21 kg műanyag és 5 kg fémhulladék gyűlt össze irodáinkban.

- Vállalatunk minden évben csatlakozik a Föld órájához, és arra buzdítjuk munkatársainkat, hogy maguk is vegyék ki részüket a globális összefogásból egyéni felelősségvállalásukkal.

- 2016-ban a vállalat folytatta a Montenegrói Vérellátó Központtal együttműködésben szervezett véradások megrendezését. Sikeresen hívtuk fel a figyelmet a véradás mint közös társadalmi felelősségünk fontosságára, ezért számos munkavállalónk adott vért.

  Ugyancsak 2016-ban munkavállalóink három jótékonysági eseményt kezdeményeztek a rászorulók megsegítésére.

- A család nemzetközi napján munkatársaink élelmiszeradományokat gyűjtöttek, melyeket a podgoricai Vöröskereszt közreműködésével juttattak el a rászoruló családoknak.

- 2016. április 23-án, a könyv és a szerzői jogok nemzetközi világnapján munkatársaink könyvgyűjtést kezdeményeztek Bioče település iskolakönyvtárának részére.

- A hagyományos újévi partinkon megrendezett jótékonysági tombolán a podgoricai gyermekklinika kemoterápiás-onkológiai részlegének felújítására gyűjtöttünk adományokat.

A Makedonski Telekom munkatársainak társadalmi szerepvállalásáról részletesen jelentésünk **6. Társadalmi szerepvállalás** fejezetének **6.2 Munkatársaink a társadalmi szerepvállalásban** alfejezetében olvashatnak.

6. TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS

6.1 Közösségi befektetések 49
6.2 Munkatársaink a társadalmi szerepvállalásban . 51
6.3 Szponzorálás 52

6.1 KÖZÖSSÉGI BEFEKTETÉSEK

4 QUALITY EDUCATION

10 REDUCED INEQUALITIES

Közösségek fejlesztése, tudatformálás

Telekom Okosdigitális Program: Tudatos nethasználat gyerekeknek és felnőtteknek

Hisszük, hogy felelős nagyvállalatként a szolgáltatások biztosítása mellett az is feladatunk, hogy segítséget nyújtsunk az internet biztonságos használatához és megszüntessük az ország egyes területei között fennálló digitális szakadékot. A Telekom Okosdigitális Program célja, hogy minél többekhez eljuttassa a biztonságos és tudatos tartalom- és eszközhasználathoz szükséges tudást.

Arra törekszünk, hogy a következő nemzedék ne csupán használja az internetet, de okosan és tudatosan éljen is a digitális világ lehetőségeivel.

Önkéntes kollégánk a Legyél Te is Informatikus! előadáson

A Telekom Okosdigitális Program keretében a vállalat önkéntes szakemberei az iskolákba eljutva tájékoztatják a gyerekeket arról, milyen veszélyeket rejthet a mobil- és internethasználat; hogyan tudják ezeket elkerülni; és mi módon lehet biztonságosan, másokra is odafigyelve használni ezeket az eszközöket, tartalmakat. A program sikerességéhez hozzájárul, hogy a gyerekek olyan szakértőkkel beszélgethetnek az őket foglalkoztató kérdésekről, akik munkájukból adódóan naprakész, gyakorlati tudással rendelkeznek ezen a területen.

Az előadások összeállításánál különös figyelmet fordítunk azokra a területekre, ahol nagy szükség van a felvilágosításra és a szakszerű oktatásra; olyan kérdésekre összpontosítunk, amelyekről a gyerekek nem kapnak megfelelő tájékoztatást sem otthon, sem az iskolában. Az eredmények alapján megírt előadás anyaga természetesen folyamatosan változik – egyrészt a technológiai fejlődés, másrészt a gyerekek és a pedagógusok visszajelzései alapján. Az elmúlt évben a tananyag formájában és tartalmában is megújult: a Preziben készült interaktív előadás még inkább a fiatalokat foglalkoztató kérdéseket helyezi előtérbe.

Az Okosdigitális-előadások az elmúlt évben több mint 2300 gyerekhez jutottak el országszerte 64 iskolában.

Előadás a Digitális Témahét keretében

A Telekom Okosdigitális is helyet kapott a Digitális Témahét eseményei között, a nyári szünidőben pedig ellátogatott az Ökumenikus Segélyszervezet táborába is. Novemberben a Hegyvidéki Önkormányzat által életre hívott Szülői Akadémián is részt vettek kollégáink egy speciálisan a szülők számára összeállított, gyakorlati tudnivalókat tartalmazó oktatássorozattal.

A programról további részleteket jelentésünk **2.1 Digitális felzárkóztatás** című fejezetében, illetve a http://okosdigitalis.hu/ oldalon tudhat meg.

Legyél Te is Informatikus! pályaorientációs 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 elegen perspektívát ebben a szakmában. A Magyar Telekom és a T-Systems Magyarország a Legyél Te is Informatikus! programmal a magyar kormány digitális készségfejlesztéssel kapcsolatos célkitűzéseivel összhangban álló kezdeményezést hozott létre, mellyel a magyar munkaerőpiacon és az EU-ban is hiányszakmának számító informatikai szakemberek utánpótlását, az informatikai pályaorientációt kívánja támogatni.

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

A program 2015 novemberében Chris Mattheisennek, a Magyar Telekom vezérigazgatójának bejelentésével és az általa megtartott első előadással indult. Azóta 148 kollégánk csatlakozott önkéntes előadóként a kezdeményezéshez, sajátította el a tananyagot, járja az iskolákat országszerte, és személyes példamutatásával orientálja a diákokat az IT-karrier felé.

A 2016-os év eredményei összefoglalva:

- 11 438 gyerek személyes elérése
- 223 iskolai előadás
- 58 település országszerte
- 195 érintett iskola

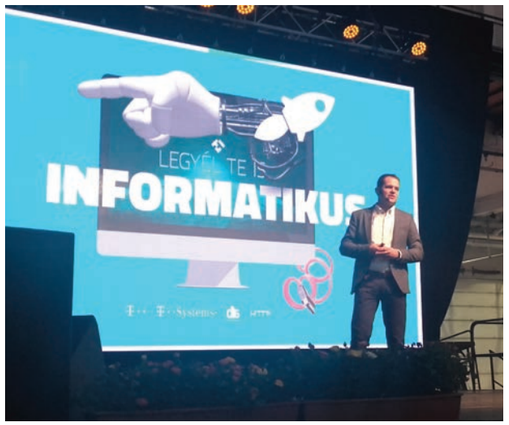
A Legyél Te is Informatikus! programmal nagy sikerrel vettünk részt az IVSZ által koordinált Digitális Témahét és EU Code Week eseményein, valamint a Lányok napja című rendezvényen. Az iskolai előadásokon kívül olyan fiataloknak szóló rendezvényeken is jelen voltunk, mint az Educatio Nemzetközi Oktatási Szakkiállítás, az EFOTT fesztivál vagy a Play IT. A nyári szünetet kihasználva az Erzsébet-táborokban jártunk, ahol a klasszikus prezentációk mellett a gyerekek a program VR-szemüvegre adaptált változatát is kipróbálhatták.

Márciusban került megrendezésre az Informatikai Oktatási Konferencia, amely a Legyél Te is informatikus! nevet kapta, és tematikája is a Magyar Telekom által elindított program alapgondolatára épült.

Tavasszal sajtótájékoztatóval, illetve két ismert vlogger közreműködésével indítottuk el intenzív, szülőket célzó online kampányunkat, amelyet számos online és nyomtatott sajtómegjelenés is népszerűsített. A kampány elsődleges célja az volt, hogy felhívjuk a figyelmet az informatikai karrierlehetőségekre. A tájékoztatás mellett a szemléletformálás is fontos szándékunk volt, amikor azokat a szülőket céloztuk, akik egy hosszú távú perspektívát és hazai keretek között is garantált boldogulást nyújtó pálya felé szeretnék terelni gyermekeiket.

A Legyél Te is Informatikus! program olyan hazai és nemzetközi versenyeken ért el előkelő helyezést, amilyen a PRizma Kreatív PR-díj, az Effie Award és a European Excellence Award.

A Legyél Te is Informatikus! valódi benchmarkká vált a hazai vállalatok számára is a pályaorientációs és az önkéntes tevékenységek között. Nem titkolt célunk, hogy iparági összefogássá nője ki magát a kezdeményezés, és az előadásoknak, valamint a kiegészítő tevékenységeknek köszönhetően mindenki, aki valamilyen formában találkozik a Legyél Te is Informatikus! programmal, nyitottabbá váljon a digitális világra. Ez azért is rendkívül fontos, mert tíz éven belül gyakorlatilag minden munkahely digitálissá válik, ahol csak a megfelelő informatikai írástudás birtokában lehet majd boldogulni.



Legyél Te is Informatikus! program az Informatikai Oktatási Konferencián

Stratégiai partnerséget kötöttünk az Autistic Art Alapítvánnyal

Mások a világaink. Mégis értjük egymást

2016 tavaszán a Magyar Telekom partneri együttműködésre lépett az Autistic Art Alapítvánnyal. Az év során több területen működtünk együtt az autizmussal élők ügyének felkarolásában: pénzügyi és technikai támogatás, társadalmi érzékenyítés, kiállítás, családi alkotónap, online aukció, microsite, autizmuskvíz.

A Magyar Telekomnál szívügyünk a fenntarthatóság, ezért kiemelt figyelmet fordítunk a fogyatékossággal élőkre, a hozzájuk kapcsolódó felelősségvállalás elmélyítésére. Magyarország egyik legnagyobb munkáltatójaként élen szeretnénk járni és példát kívánunk mutatni a társadalom hátrányos helyzetben lévő csoportjainak támogatásában és társadalmi elfogadtatásában.

Az Autistic Art Alapítvány missziója, hogy javítsa az autizmussal élők életkörülményeit a lakóotthonokban és elősegítse minél nagyobb társadalmi elfogadottságukat. Művészeti programjuk keretében 6 lakóotthonban tartanak művészetterápiás foglalkozásokat. Az autizmussal élők számára az alkotás sokszor az egyetlen önkifejezési mód, hiszen kommunikációjuk a legtöbbször igen korlátozott.

A művészeti foglalkozásokon született kiemelkedő alkotások jelennek meg az Autistic Art márka termékein, egyedülálló módon egyesítve a művészetet, a dizájnt és a jótékonyságot, forrást teremtve ezzel a lakóotthonok fenntartásához.

Az alapítvány minden évben kortárs művészeket kér fel, hogy az autizmussal élők alkotásaiból ihletet merítve hozzanak létre dizájntermékeket, amelyeket aukción értékesítenek. Az aukciót egy kiállítás előzi meg, a bevételt pedig a lakóotthonoknak juttatják el.

2016-ban a Magyar Telekom székháza adott otthont az aukciónak és a kiállításnak. Ennek keretében kollégáink is megtekinthették az alkotásokat és a kortárs tárgyakat, valamint gyermekeikkel interaktív tárlatvezetésen és családi alkotónapon vehettek részt. Alapvető ismereteket szerezhettek az autizmusról, megismerkedhettek az alkotók különleges stílusával, majd a kiállítási tárgyak nyomán készíthettek maguknak ékszereket és apró tárgyakat.

A Magyar Telekom a támogatáson felül a társadalmi érzékenyítésben is szerepet kíván vállalni. Két tévécsatornával együttműködve rövid, egyperces filmeket készítettünk a lakóotthonokban élő alkotókkal, amelyeket nem reklámként játszanak le a csatornák. Az üzlethálózatban dolgozó kolléganők formaruhája pedig ősztől egy selyemsállal egészült ki, amelyen autizmussal élő alkotók motívumai szerepelnek.

Az együttműködésben részt vesz a T-Systems Magyarország Zrt. is. A magyarországi ICT-szakma szereplői számára szervezett legutóbbi, 2016-os T-Systems Symposium keretében a résztvevők nemcsak az ICT-szektor jövőjét és annak alakulását befolyásoló trendeket ismerhették meg, de a rendezvényre fejlesztett applikáció keretében online jótékonysági aukción keresztül támogathatták az Autistic Art Alapítvány céljait.

Az üzletekben dolgozók a boltvezetőktől a napi eligazítás keretében játékos formában tudhattak meg többet az autizmusról és arról, hogy mivel, hogyan tudják segíteni az autizmussal élők kommunikációját. Emellett létrehoztunk az intranetoldalunkon egy Autistic Art-oldalt, amelyen információkat, edukatív PPT-t, valamint könyv- és filmajánlókat találnak kollégáink a témában, továbbá egy kvízt, amelynek kitöltői közül néhány szerencsés munkatárs egy autizmussal élő fiatal életét feldolgozó színházi előadáson vehet részt.

Az Autistic Art Alapítvány aukciója a Telekom-székházban

Adni jó! sütiakció

2016-ban is a Fenntarthatósági Média Klub tagjaival közösen rendeztük meg a jótékonysági süteményvásárt az önkéntesség világnapján, december 5-én. Hatvan önkéntessel 15 helyszínen vártuk a kollégákat, süteményeiket és adományaikat.

Az eredmény az előző évit is túlszárnyaló összeg, 1 723 645 forint lett, amelyet szintén civil stratégiai partnerünknek, az Autistic Art Alapítványnak juttattunk el.

A sütemények eladásából befolyt összeget a Telekom minden egyes #sütitadok jelölővel Instagramra feltöltött kép, valamint az ünnepi képeslapküldő oldalon keresztül küldött üdvözlet után 100-100 forinttal megemelte, így a dolgozók által gyűjtött adományt összesen további 4 millió forinttal kiegészítette.

A T-Systems 2016-ban szintén olyan együttműködés mellé állt, amely illeszkedik a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági stratégiájába, a program célkitűzései és megvalósítása lehetőséget biztosít egy megújuló társadalomhoz és környezethez. Az Ökumenikus Segélyszervezettel együttműködve 4 millió Ft értékben támogatták egy IT-szoba kialakítását a szervezet újonnan létrehozott szociális központjában, a csepeli Gyermekek és Fiatalok Fejlesztő Házában.

A Crnogorski Telekom sorozatban a harmadik évben is megszervezte a „Za svako dobro" („Minden jóért") adományozási versenyt, mely kiemelten fontos rendezvény a szociális támogatás terén. A „Minden jóért" projekt céljai között szerepel az olyan társadalmi felelősségvállalási kezdeményezések támogatása, melyek hozzájárulnak a közösség jólétéhez, és bevonják az ebben fontos szerepet játszó partnereket, elnyerve ezzel bizalmukat és növelve a társaság szociális elkötelezettségének közismertségét. Az átláthatóság biztosítása és a lehető legjobb projektek megtalálása érdekében a győztesek kiválasztásában a Telekom munkavállalói mellett az Aktív Állampolgárok Alapítvány, a montenegrói TV Vijesti (TV Híradó) televízióállomás és a helyi ENSZ-iroda képviselői is részt vettek.

> A verseny eredményeként 30 000 EUR-t sikerült összegyűjteni.

A pályázaton minden montenegrói nonprofit szervezet indulhatott az oktatás, művészetek, kultúra, környezetvédelem és a digitális esélyegyenlőség területén kidolgozott projektekkel.

A 33 pályázó 6 projektje részesült a megvalósítást lehetővé tevő támogatásban:

- „Mediterrán kert" (Udruženje ljubitelja Gorice i prirode) – a Gorica-hegy természeti szépségeinek megóvására irányuló projekt
- „Kincskereső tábor" (Odred izvidača Njegoš) – természetvédelmi tábor hátrányos helyzetű gyermekek számára
- „Cycletown" (Biciklo.me) – crowdsourcing webszolgáltatás Podgorica kerékpáron történő felfedezéséhez
- „Egyenlő esélyt mindenkinek" (Budi human) – online crowdfunding szolgáltatás, melynek keretében egészségügyi beavatkozásra váró rászorulókat lehet támogatni
- „A napsütés mindenkié" (Fondacija Ognjen Rakoc˘evic´) – szakértői támogatás autizmussal élő gyermekek számára
- „Együtt a beszédterápiáért" (Nova nada Žabljak) – szakértői támogatás fejlődési rendellenességgel küzdő gyermekek számára

A „Minden jóért" adományozási verseny mellett 2016-ban a Telekom számos, szociálisan sérülékeny csoportok problémáival foglalkozó vagy a társadalmi élet jobbítását célzó kezdeményezést is támogatott.

Az elmúlt évben is folytatódott a montenegrói egészségügyi intézményrendszer, ezen belül a Montenegrói Központi Klinika, az ország legfontosabb közegészségügyi intézményének támogatása:

- 12 500 EUR adomány az emésztőrendszeri sebészeti központ részére
- 2500 EUR adomány a GAK részére laparoszkópiás berendezések vásárlására
- 1500 EUR a gyermekkórház várótermének felújítására
- 1000 EUR a gyermekklinika kemoterápiás-onkológiai részlegének rekonstrukciójára

A Budi Human Alapítvánnyal együttműködésben a vállalat létrehozta a 14 543 adományvonalat, amely a rászoruló montenegrói lakosokat segíti egészségügyi beavatkozásokhoz szükséges források gyűjtésével.

2016 novemberében a Montenegrói Munkavállalók Szakszervezete a Crnogorski Telekomnak ítélte a Társadalmi Felelősségvállalásért díjat a „Za svako dobro" projekt során kifejtett közösségtámogató tevékenység elismeréseképpen.

A Makedonski Telekom számítástechnikai berendezéseket adományozott a Goce Delchev Kollégium számára, amely egy állami fenntartású kollégium Skopjében. A számítógépeket, televíziókészülékeket, nyomtatókat és távközlési szolgáltatásokat a felújított B épületben lakó diákok vehetik igénybe.

Az adomány értéke több mint 900 000 macedón dinár. Az adományozás során 20 új asztali számítógép, két televíziókészülék és két nyomtató telepítésére és hálózatba kötésére került sor. Az adományozás keretében vezeték nélküli internetberendezéseket és Makedonski Telekom-adatszolgáltatásokat, pl. Telekom HotSpot-, MaxTV-csomagokat, továbbá két Max Sport+ tévécsomagot is átadtunk a kedvezményezettek részére.

A Makedonski Telekom az „integrált élet és munka" stratégiának megfelelően támogatta a digitális társadalom fejlesztését, valamint a fiatal generációk életminőségét és képzését elősegítő kezdeményezéseket.

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

A Telekom New Media Zrt. végzi a NIOK.hu oldal mögött található technikai kiszolgálórendszer üzemeltetését.

Civil és CivilNet díjcsomag

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

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

2016-ban 21 szervezetnek 12 hónapos időtartamban közel 1,5 millió forint értékben biztosítottunk kedvezményes vezetékes telefon- és internetszolgáltatást.

6.2 MUNKATÁRSAINK A TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁSBAN

Mit jelent számunkra a vállalati önkéntesség?

Felelős és több ezer munkatársat foglalkoztató nagyvállalatként a Telekom ösztönzi a vállalati önkéntességet.

Az önkéntesség rendkívüli jelentőséggel bír, mert hisszük, hogy a másokért végzett közös munka erős közösségépítő hatással bír, segít kikapcsolódni a hétköznapokból, pozitív energiákat szabadít fel, ami hasznos a munka és a mindennapok során is.

Célunk, hogy minden kollégánk azt az önkéntes tevékenységet választhassa, amelyhez leginkább kedve van. Mindez az Együtt. Veled. szellemiséget is táplálja; mert az önkénteskedés számunkra valódi közösségi élmény: élmény annak is, aki ad, és annak is, aki kap.

A Magyar Telekom, mint felelős és legjobb munkahely, elismeri a kollégák jobbító szándékát, és a hello holnap! pontgyűjtéssel ösztönzi is őket erre.

Az önkéntes munkát nyilvántartjuk, számoljuk. Vállalatunk hozzájárulása a társadalmi, környezeti vállalásokhoz a Telekom fenntarthatósági értékét minősíti, és ezzel mind a cég üzleti értékét, mind a brand értékét növeli.

2016-ban nagy sikerrel rendeztük meg a Telekom Önkéntes Napot, amelynek keretében 29 helyszínen több mint ezren önkénteskedtünk.

A legnagyobb önkéntes akciónk

A szombati munkanapon, 2016. október 15-én segítségünkkel Vásárosnaménytól Pécsváradig országszerte összesen 15 településen újult és szépült meg 29 helyszín, köztük számos közterület és szociális intézmény épülete, környezete. A kert- és parkrendezések során összesen több mint 1000 fát és bokrot is elültettünk, ezzel is bővítve a hello holnap! pagonyt, és jelképet állítva annak, hogy a Telekom Csoport működése 2015-től karbonsemlegessé vált.

A Kiegészített önkéntes felajánlások program lényegi eleme, hogy a munkatársaknak a pénzbeli adományon túl önkéntes munkával is el kell köteleződniük a támogatni kívánt civil szervezet felé.

A Magyar Telekom vezérigazgatója, Chris Mattheisen a Telekom Önkéntes Napon

SZUBJEKTÍVEN

„Kaptunk megbecsülést, kézfogást, mosolyt, csörögét és sült gesztenyét. Na meg persze izomlázat, abból az »évente csak egyszer mozgok a levegőn« fajtából.

Ismerkedés, barátkozás, beszélgetés, ahol a főnök szemébe mondhatod, hogy nem jól csinálja – mármint a gödörásást. Csapatépítés kicsit másképp, szabadon, szabadban. Közben szépül az erdő, az udvar, az út széle és az óvoda. Az ösvény szélén fáradt gyerek, vele szemben unatkozó kutya. Hamar egymás mellé sodorja őket az élet – best friends forever.

Egyedül a kirándulók nem lelkesednek, hogy a frissen festett padokra nem ajánlott a leülés. Egy tányér gulyás azonban az ő rosszallásukat is elűzte." (Soósné Türk Rita)

OBJEKTÍVEN

Somorjai Éva HR-vezérigazgatóhelyettes így foglalta össze az esemény jelentőségét: „Minden évben megkérdezünk titeket, hogy milyen típusú önkéntes munkát szeretnétek végezni, hiszen alapvető célunk, hogy minden kolléga azt a tevékenységet végezze, amelyet leginkább jónak, hasznosnak gondol önmaga és egyben a társadalom számára. Évről évre a faültetés szerepel az elsők között! Így válhatott a mostani esemény mind a részt vevő kollégák számát, mind a földrajzi kiterjedését tekintve a legnagyobb szabású önkéntes akcióvá a Telekom történetében."

„Hiszünk abban, hogy a másokért végzett közös munka olyan pozitív energiákat felszabadító, valódi közösségi élmény, amely annak is jó, aki adja, és annak is, aki kapja. Ezért ösztönözzük vállalaton belül az önkéntes munkát és ismerjük el a kollégáink jobbító szándékát" – mondta Chris Mattheisen vezérigazgató, aki Mocsán önkénteskedett.

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

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

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

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

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

A kiegészítés az alábbiak szerint történik:

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

2016-ban 17 programra került sor az előbbi formák valamelyikében. Más alkalmakkal együtt, ezeken több mint 1500 ✓ Magyar Telekomos önkéntes 11 412 ✓ munkaórában vett részt. A programokkal 56,3 ✓ millió forint elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

Skopje Marathon-adomány a Wilson-kór kutatására

A Makedonski Telekom Magenta Csapata immár harmadik éve vett részt a humanitárius célból rendezett Skopje Marathonon. Csapatunk futói a Wilson-kórral kapcsolatos figyelemfelhívás érdekében ajánlották fel sportteljesítményüket. A csapat összesen 5000 euró összeget gyűjtött a Wilson-kórban szenvedők támogatására létrejött macedón egyesület (CAWDM) számára.

A CAWDM az adomány összegét a Wilson-kór genetikai kivizsgálására fordítja. Az így rendelkezésre álló források felgyorsítják a betegség felismerésének folyamatát. A korai diagnózis lehetőséget teremt a betegségben szenvedők számára, hogy megfelelő terápia és táplálkozás mellett normális életvitelt folytassanak.

A Telekom Macedóniáért Alapítvány jótékonysági rendezvénysorozata: Újévi Karaván

2016. december 14-én sorozatban tizennegyedik 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 darabot állítottunk színpadra és ajándékcsomagokat osztottunk 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 hétköznapjait, hanem elősegítette a munkatársak érzékenyítését és az önkéntességgel kapcsolatos tudatosság növelését is.

Humanitárius segítség nyújtása a skopjei árvízkárosultak számára

2016. augusztus 6-án Macedónia fővárosát, Skopjét rendkívüli esőzés és vihar érte, melyben 21-en életüket vesztették, több tucat ember megsérült vagy eltűnt, emellett számos út, lakóépület, valamint az infrastruktúra is megrongálódott.

Az élelmiszerek és tisztálkodószerek gyűjtése mellett munkatársaink elutaztak Stajkovici településre, ahol az áradás a legnagyobb pusztítást okozta. A telekomosok segítettek az elárasztott házak bútorainak megmentésében és a házak takarításában. Önkénteseink részt vettek az elsodort hulladék és törmelék elszállításában. Az önkéntes munka mellett munkavállalóink 32 000 EUR összeget adományoztak Gazi Baba önkormányzatának az otthonok újjáépítésére. Az érintett területeken mobilakkumulátor-töltőket és mobiltelefon-készülékeket is biztosítottunk a helyi lakosok számára. Mobiltelefon-hálózatunk mindvégig tökéletesen működött.

A Telekom Macedóniáért Alapítvány és a Vöröskereszt által létesített adományvonal segítségével több mint 100 000 EUR adományt sikerült összegyűjteni.

2016-ban a Crnogorski Telekom folytatta az önkéntes vér-adás megszervezését. A vállalat munkavállalói önkéntes véradáson vettek részt a montenegrói véradó központtal közösen szervezett eseményen. Mivel a nyári hónapokban csökken a véradók száma, a CT csatlakozott „A nyár a véradás ideje!" elnevezésű kezdeményezéshez, így az önkéntesek hozzájárulhatnak a beavatkozásokhoz szükséges vérkészlet mindenkori fenntartásához.

2016-ban a Crnogorski Telekom munkavállalói három jótékonysági eseményt szerveztek a szükséget szenvedők megsegítésére. A nemzetközi családnap alkalmával munkavállalóink élelmiszer-gyűjtésben vettek részt. Az összegyűjtött adományokat a podgoricai Vöröskereszt osztotta szét a rászoruló családok között. 2016 áprilisában munkatársaink a biočei iskola könyvtára számára gyűjtöttek könyveket a nemzetközi könyvvilágnap alkalmával. A hagyományos újévi ünnepünkön jótékonysági sorsolást szerveztünk, melynek bevételét a podgoricai gyermekklinika kemoterápiás-onkológiai részlegének felújítására fordítottuk.

6.3 SZPONZORÁLÁS

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.

A Telekom – telekommunikációs szolgáltatásai széles tárházát felvonultatva – platina fokozatú támogatóként segíti a MOB céljainak megvalósulását.

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 korábban MVM Veszprém néven működő kézilabdacsapatot leghűségesebb szponzorként támogatjuk immáron 19 éve, hozzájárulva ezzel egy a világelithez tartozó csapat sikereihez, mint a Bajnokok Ligája-döntő vagy a SEHA-liga megnyerése.

A Magyar Úszó Szövetség elkötelezett támogatójaként a Magyar Telekom is hozzájárult ahhoz, hogy hazánk rendezi a 2017. évi FINA-világbajnokságot, amely eseményen nemzeti főtámogatóként is jelen lesz.

Együttműködésünket 2016-ban magasabb szinte emeltük, így már névadó szponzorként támogatjuk a Telekom Veszprém kézilabdacsapatot. 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.

2016. augusztus 31-én a Magyar Paralimpiai Bizottság és a Magyar Telekom együttműködésről szóló szándéknyilatkozatot írt alá, amelynek értelmében a vállalat segíti a hazai csapat felkészülését a következő paralimpiai ciklusban.

A Telekom fontosnak tartja a tömegsport támogatását is, így hosszú évek óta névadó szponzorként vesz részt a Telekom Vivicittán, amelyen a profi sportolók mellett rengeteg amatőr futó, illetve családok is részt vesznek, hirdetve ezzel a sport és a mozgás fontosságát a mindennapokban.

Szurkolói szív a Telekomtól

A Telekom 2016 májusában az egész nyarat átívelő sportkampányt indított, amelynek során a legkorszerűbb technológiát, az innovációt és az emberi érzéseket összekapcsolva igyekezett áthidalni a sportolók és az értük rajongók közti távolságot.

Az egyekvagyunk.hu oldalon keresztül egy gombnyomással bárki elküldhette virtuális szívdobbanását a kézilabda Bajnokok Ligája döntő csatáira készülő kézilabdásoknak, a nagy európai meccsekre készülő Ferencváros válogatott focistáinak, valamint a ríói versenyekre edző olimpiai és paralimpiai csapatok tagjainak.

A szurkolók a nyár során több mint 2 millió szívdobbanást küldtek kedvenc sportolóiknak.

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.

Fesztiválozók a Telekom Buddyval

Magyar sportolók a szurkolói szívekkel

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

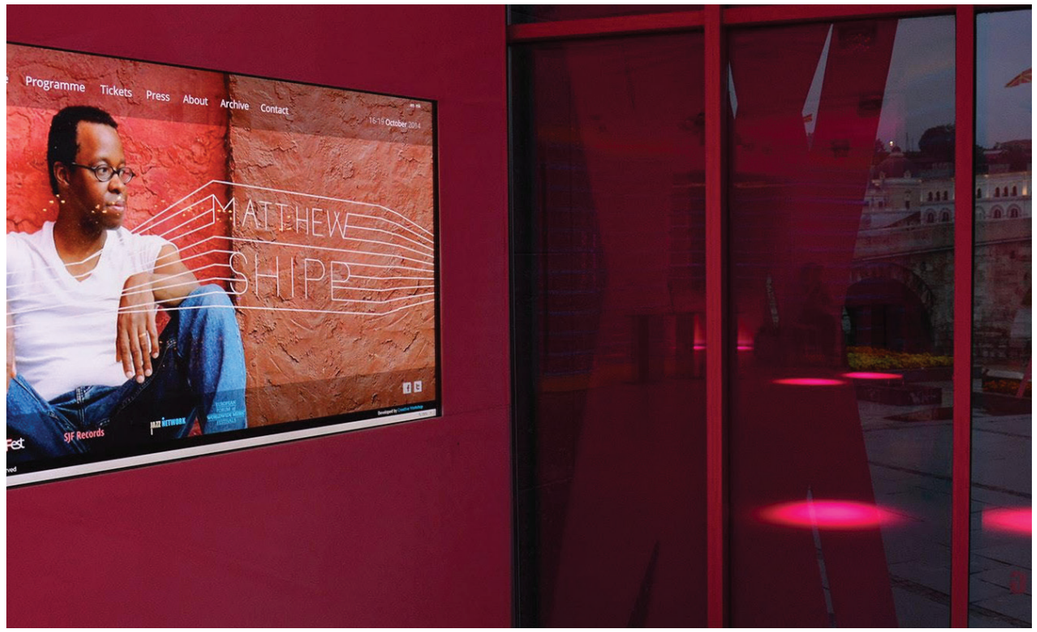
Ahogy a megtett kilométerek számát, úgy a papírfelhasználást is sikeresen csökkentettük a fesztiválok során: a korábban papíralapú anyagaink – szabályzatok, szóróanyagok – nagy részét digitálisan tettük közzé. A fesztiválokon használt bútoraink mintegy 80%-a újrahasznosított volt: régi raklapokból állítottuk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

A Makedonski Telekom 2016. évi szponzori tevékenysége elsősorban a zene, a sport és a kultúra területére összpontosított. Együttműködésünk eredményeként tovább folytatódott a legjobb hazai labdarúgó- és kézilabdaklub, a Vardar, az MZT Skopje kosárlabdaklub, továbbá a Macedón Teniszszövetség támogatása. A sportok mellett a legnépszerűbb zenészek és a legrangosabb zenei események is támogatásban részesültek. Hosszú évek óta partnerei vagyunk a Skopje Jazz Fesztiválnak, amely természetesen 2016-ban is folytatódott. Ebben az évben Elena Karolina és Adrijan Gaxha neves macedón művészeket támogattuk. 2016-ban az alábbi kulturális rendezvények részesültek még támogatásban: Ohridi Nyári Fesztivál, az Év Regénye, Milingona e Artë stb.

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

A társaság 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. 2016-ban a Telekom támogatta és szponzorálta a Budućnost kosárlabdaklubot is.

A zene szintén fontos szerepet tölt be szponzori szerepvállalásunkban, hiszen a zene képes minden generációt a saját nyelvén megszólítani. 2016-ban számos zenei eseményt és tevékenységet támogattunk. Partneri együttműködést kötöttünk a montenegrói zenei élet számos szervezetével, így támogathattuk a Southern Soul fesztivált Ulcinjban és a montenegrói tengerparton szervezett After Beach partysorozatot is.



A Makedonski Telekom által szponzorált Skopje Jazz Fesztivál

7.

FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

7.1. Fenntarthatósági koordináció 55
7.2. Szabályozási megfelelés 56
7.3. Vállalati megfelelőség 56

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

1. Stratégiaalkotás és -irányítás

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

2. Operatív végrehajtási szint

Az irányítási területek és 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.

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 fenntarthatósággal kapcsolatos kritikus megkereséseket a CSFKT-tagok továbbítják az illetékesekhez.

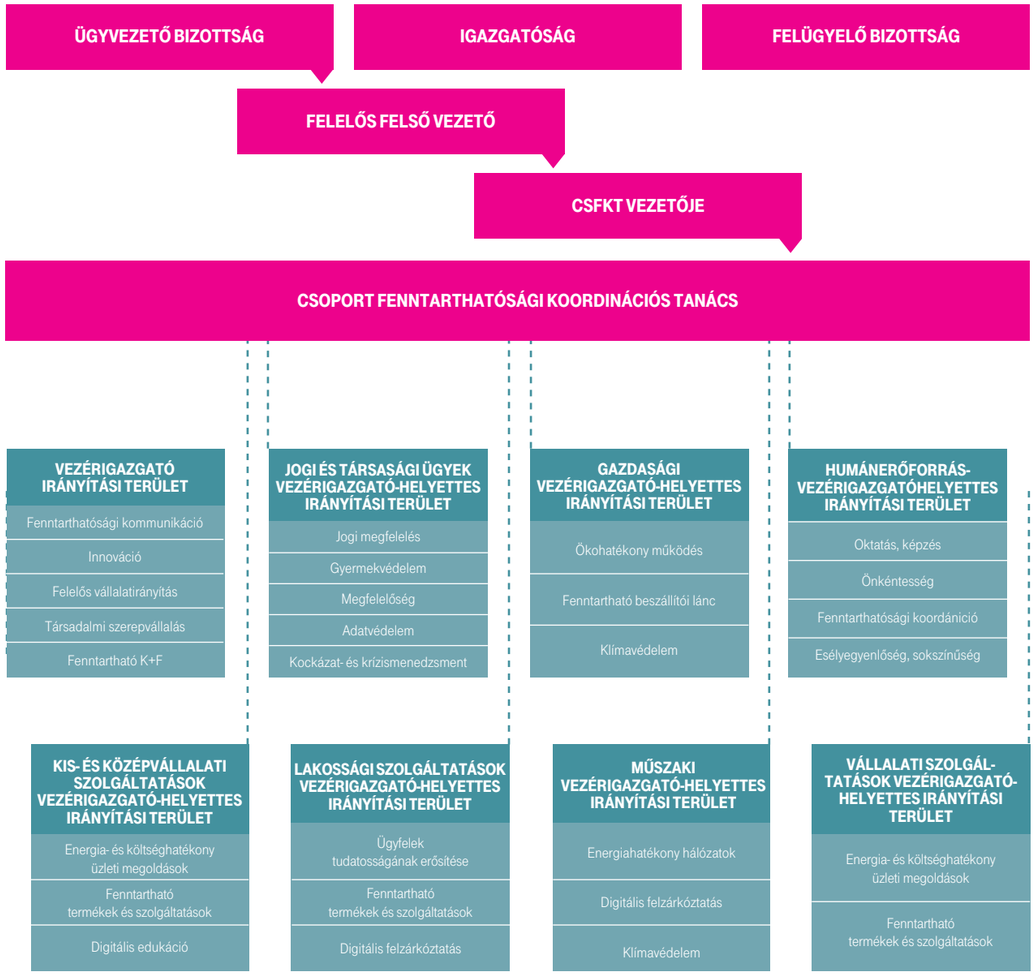
Csoportutasítás szerint a stratégiai feladatok az egyes vezérigazgató-helyettesekhez vannak rendelve. A nekik kifizethető prémium mértéke 50%-ban kollektív célok teljesítésétől függ.

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.

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 IRÁNYÍTÁSA A FENNTARTHATÓSÁG SZEMPONTJÁBÓL 2016-BAN



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.

7.2 SZABÁLYOZÁSI MEGFELELÉS

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

A FENNTARTHATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGEK SZABÁLYOZÁSA, CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI FOLYAMAT, KÖRNYEZETVÉDELMI KOORDINÁCIÓ

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

A FOLYAMAT ALFOLYAMATAINAK ÉS TEVÉKENYSÉGEINEK KAPCSOLATÁT AZ ALÁBBI ÁBRA SZEMLÉLTETI:

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 érdekképviseleti 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 Szupergyors Internet Projekt keretében megvalósuló szélessávú hálózati infrastruktúra-építést segíti elő (pl. a hatósági engedélyezési folyamatok felgyorsításával).

7.3 VÁLLALATI MEGFELELŐSÉG

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

A Vállalati megfelelőségi program középpontjában a minden munkavállalóra érvényes Működési Kódex áll, amely összefoglalja a vállalati megfelelőségi követelményeket és etikai normákat. A munkavállalók megfelelőséggel 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 2016

A Magyar Telekom új jelentési struktúrát vezetett be 2016 év elejétől annak érdekében, hogy minden vezetői szinten tovább egyszerűsítse a vállalat működését. A Csoport új működési szegmensei MT-Magyarország, Macedónia és Montenegró. Az MT-Magyarország szegmens magába foglalja a korábbi Telekom Magyarország és T-Systems Magyarországot. A macedón és montenegrói szegmensben nem történt változás.

Az MT-Magyarország szegmens Magyarország területén nyújt mobil- és vezetékes távközlési, televíziós, infokommunikációs és rendrendszer-integrációs szolgáltatást, kiskereskedelmi energiaszolgáltatást lakossági és üzleti ügyfelek millióinak a Telekom és T-Systems márka alatt. A lakossági, valamint kis- és középvállalati ügyfelek kiszolgálása a Telekom márka alatt történik, míg a kiemelt üzleti ügyfeleknek (nagyvállalati és állami szektor) a T-Systems nyújt szolgáltatásokat. Az MT-Magyarország szegmens felelős a nagykereskedelmi mobil- és vezetékes szolgáltatásokért is Magyarország területén, valamint stratégiai, az üzletágakat érintő menedzsment- és támogató funkciót lát el, beleértve a beszerzési, pénzügyi, ingatlan-, számviteli, adó-, jogi, belső ellenőrzési és hasonló megosztott szolgáltatásokat és a Csoport egyéb központi funkcióit. Ezen kívül ez a szegmens felel még a Bulgáriában és Romániában helyi vállalatoknak és távközlési szolgáltatóknak nyújtott nagykereskedelmi szolgáltatásokért. Csoportszinten jelen van a mobil- és vezetékes távközlési szolgáltatások teljes skálájával Macedóniában és Montenegróban, ami két további működési szegmense a Csoportnak.

MAGYARORSZÁG, MACEDÓNIA ÉS MONTENEGRÓ FŐBB MOBIL MŰKÖDÉSI STATISZTIKAI ADATAI*

	2015 December 31	2016 December 31	2016/2015 (%-os változás)
MAGYARORSZÁG			
Penetráció (%) (1) (2)	116,5	n.a.	n.a.
Előfizetők száma	5 503 966	5 331 986	(3,1)
SIM-piaci részesedés (%) (2)	48,0	n.a.	n.a.
Mobilszélessávú előfizetések száma	2 359 799	2 554 703	15,5
Mobilszélessávú piaci részesedés az összes előfizetés arányában (%)			
Lakosságra vetített kültéri 3G-lefedettség (%)	83,0	86,2	n.a.
Lakosságra vetített kültéri LTE-lefedettség (%)	97,3	98,0	n.a.
MACEDÓNIA			
Penetráció (%) (4)	103,7	105,8	n.a.
Előfizetők száma	1 229 655	1 257 887	2,3
SIM-piaci részesedés (%) (4)(5)	47,3	50,2	n.a.
MONTENEGRÓ			
Penetráció (%) (6)	162,6	167,9	n.a.
Előfizetők száma	329 844	361 149	9,5
SIM-piaci részesedés (%) (6)	32,7	34,7	n.a.

*Megjegyzés: A Magyar Telekom Csoport 2017. Januárjában jelentette be, hogy eladta Montenegrói leányvállalatát a Hrvatski Telekomnak.

A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI

	2015	2016	2016/2015 (%-os változás)
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK			
Előfizetők száma	5 503 966	5 331 986	(3,1)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	56,4	59,2	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	180	191	6,1
Egy szerződéses előfizetőre jutó átlagos árbevétel	4 981	4 873	(2,2)
Egy kártyás előfizetőre jutó átlagos árbevétel	1 172	1 119	(4,5)
Egy előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft)	3 291	3 302	0,3
Szerződéses előfizetők lemorzsolódása (%)	10,5	10,1	n.a.
Kártyás előfizetők lemorzsolódása (%)	25,3	30,7	n.a.
Teljes lemorzsolódás (%)	17,1	18,7	n.a.
Nem hang alapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó átlagos árbevételben (%)	32,0	34,5	n.a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	5 798	6 013	3,7
Mobilszélessávú internet-előfizetések száma	2 359 799	2 554 703	15,5

(1) Mobil penetráció Magyarországon, mindhárom szolgáltató ügyfeleit figyelembe véve.
(2) A Vodafone Csoport és Telenor Csoport jelentései alapján készült belső számítások alapján
(3) NMHH riport alapján, a teljes Magyar Telekom Nyrt.-re vonatkozó adatok
(4) A macedóniai Elektronikus Kommunikációs Ügynökség által közzétett adat
(5) Bevételt hozó aktív ügyfelek (RPC) alapján
(6) A Montenegrói Távközlési Ügynökség által közzétett adat

VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK

	2015	2016	2016/2015 (%-os változás)
HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes ügyfélszám	1 460 762	1 422 589	(2,6)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	2 841 815	2 728 548	(4,0)
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő)	161	158	(1,9)
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos árbevétel (Ft)	2 714	2 569	(5,3)
INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK			
Vezetékes szélessávú kiskereskedelmi piacrész (%) [3]	38,8	38,2	n.a.
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	585 511	566 956	(3,2)
Kábel szélessávú előfizetők száma	340 695	346 557	1,7
Optikai szélessávú csatlakozások száma	70 265	102 003	45,2
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető	996 471	1 015 516	1,9
Egy szélessávú előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 609	3 612	0,1
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	28 754	25 802	(10,3)
TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK			
Tévépiaci részesedés (%) [3]	27,6	27,7	n.a.
IPTV-előfizetők száma	498 092	550 002	10,5
Szatellit tévé-előfizetők száma	306 722	290 012	(5,4)
Kábel tévé-előfizetők száma	156 961	128 999	(17,8)
Összes tévé-előfizető	961 775	969 013	0,8
Egy TV előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 287	3 332	1,3
ENERGIASZOLGÁLTATÁSOK			
Áramszolgáltatási helyek száma	106 564	92 486	(13,2)
Földgáz-szolgáltatási helyek száma	7 427	0	n.a.

A MACEDÓNIA SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI

	2015	2016	2016/2015 (%-os változás)
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK			
Előfizetők száma	1 229 655	1 257 887	2,3
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	37,3	41,9	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	213	215	0,9
Egy előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft)	1 697	1 671	(1,5)
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK			
PIACI ADATOK			
Vezetékes vonalsűrűség (%)	11,3	10,8	n.a.
Szélessávú internet piaci részesedés (becsült) (%)	49	47,9	n.a.
HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes ügyfélszám	224 802	216 832	(3,5)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	218 379	176 369	(19,2)
INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK			
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	165 497	165 770	0,2
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	24 570	23 678	(3,6)
Összes szélessávú csatlakozás	190 067	189 448	(0,3)
TÉVÉSZOLGÁLTATÁSOK			
IPTV-előfizetők száma	103 422	107 672	4,1

A MONTENEGRÓ SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI

	2015	2016	2016/2015 (%-os változás)
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK			
Előfizetők száma	329 844	361 149	9,5
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	47,0	51,3	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	181	177	(2,2)
Egy előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft)	2 810	2 818	0,3
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK			
PIACI ADATOK			
Vezetékes vonalsűrűség (%)	22,4	19,8	11,6
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült) (%)	85,1	86,6	1,8
HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes ügyfélszám	144 466	132 887	(8,0)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	193 445	153 220	(20,8)
INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes szélessávú csatlakozás	90 371	84 842	(6,1)
TÉVÉSZOLGÁTATÁSOK			
IPTV-előfizetők száma	60 812	59 489	(2,2)

MINŐSÍTÉS

pwc

BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN JELENTÉS

A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége részére

Ez a jelentés a 2017. március 21-ei szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy jelentést tegyünk a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban a „Társaság") 2016. évi Fenntarthatósági Jelentésével kapcsolatban.

A vezetőség felelőssége

A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége („Felelős Fél") felelős a 2016. évi Fenntarthatósági Jelentésnek ("a vizsgálat tárgya") a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standardok verziójában meghatározott – „Teljeskörű" megfelelési szint – feltételeknek („a GRI kritériumok") megfelelő elkészítéséért.
Ebbe a felelősségi körbe tartozik a Fenntarthatósági Jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint az adott körülményeknek megfelelő feltételezések és becslések használata az egyedi Fenntarthatósági közzétételekhez.

A vizsgálat tárgya és annak kritériumai

Jelen korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatás célja annak megállapítása, hogy a Magyar Telekom Nyrt. vezetősége a 2016-os 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 2016. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információkról és adatokról.

A megbízást a bizonyosságot nyújtó megbízásokra vonatkozó nemzetközi standardnak („ISAE 3000") – „Múltbeli időszakra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívüli, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások" – megfelelően hajtottuk végre. Ez a standard megköveteli az etikai követelmények betartását, valamint hogy a megbízási munka tervezése és végrehajtása révén korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2016. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges vonatkozásban megfelelnek a GRI követelményeknek.

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

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

Az elvégzett munka összefoglalása

Munkánk keretében többek között az alábbi eljárásokat végeztük el:

- Személyes egyeztetések a Fenntarthatósági Jelentés elkészítéséért és az abban szereplő adatok előállításáért felelős vezetőkkel és a központi csapat munkatársaival, azzal a céllal, hogy felülvizsgáljuk, hogy a Fenntarthatósági Jelentésben „pipa" szimbólummal („✓") megjelölt információk és adatok begyűjtési és elemzési folyamatai a GRI kritériumainak megfelelőek-e.
- A Jelentésben „pipa" szimbólummal („✓") megjelölt információk és adatok tartalmi vizsgálata, hogy azok a GRI kritériumoknak megfelelően kerültek-e bemutatásra, mint például:
  - a szervezetet bemutató indikátorok (profilindikátorok) teljes körűen szerepelnek-e a jelentésben;
  - a vezetési szemlélet és irányelvek minden nagyobb témakörnél megjelennek-e;
  - a GRI kritériumok által elvárt minden lényegesnek tartott indikátor szerepel-e a jelentésben. Ha nem, akkor van-e rá magyarázat;
  - távközlés-specifikus ágazati kiegészítés indikátorai is szerepelnek-e a jelentésben.
- Analitikus elemzés, mely során magyarázatokat kérünk a vezetőségtől a Jelentésben „pipa" szimbólummal („✓") megjelölt információkban és adatokban bekövetkezett egyes változásokra az előző periódushoz képest.
- Mintavételes tesztelés a pipa szimbólummal („✓") megjelölt információk és adatok pontosságának vizsgálatára, például statisztikai jelentések, számviteli nyilvántartások, szolgáltatóktól származó dokumentumok megtekintésével, helyszíni szemlék lefolytatásával.

Korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízás esetén a bizonyítékgyűjtő eljárások korlátozottabbak, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízás esetében, és ebből kifolyólag kevesebb bizonyíték kerül beszerzésre, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízásnál.

Meggyőződésünk, hogy a megszerzett bizonyíték elegendő és megfelelő alapot nyújt a következtetésünk megadásához.

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, 2017. június 09.

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

Megjegyzés:

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

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

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

GRI-TARTALOMMUTATÓ

MAGYAR TELEKOM FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2016 GRI SZABVÁNY SZERINTI TARTALOMINDEX
TELEKOMMUNIKÁCIÓSZEKTOR-SPECIFIKUS ADATKÖZLÉS
FELHASZNÁLT SZABVÁNYELEMEK: GRI 101 ALAPVETÉSEK 2016
GRI 102: ÁLTALÁNOS ADATKÖZLÉS 2016
GRI 103: VEZETŐI MEGKÖZELÍTÉS
GRI 200: GAZDASÁGI TÉMAKÖRÖK 2016
GRI 300: KÖRNYEZETVÉDELMI TÉMAKÖRÖK 2016
GRI 400: SZOCÁLIS TÉMAKÖRÖK 2016
GRI TELEKOMMUNIKÁCIÓ SZEKTORSPECIFIKUS INDIKÁTOROK

A GRI (Global Reporting Initiative) egy olyan nemzetközi szervezet, melynek célja, hogy irányelvek és mutatószámok segítségével egységes keretrendszert adjon a fenntarthatósági jelentések készítéséhez, és ezen keresztül biztosítsa azok összehasonlíthatóságát, valamint előmozdítsa a vállalatok átláthatóságát. A következő táblázat egyrészt közvetlen választ ad az egyes GRI-mutatószámokhoz, másrészt megmutatja, hogy a jelentésben hol található az adott információ.
Az irányelvekről és mutatószámokról a következő oldalon tájékozódhat:
https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
GRI 102: ÁLTALÁNOS ADATKÖZLÉS 2016						
SZERVEZETI PROFIL						
102-1				A Magyar Telekom bejegyzett cégneve Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság, rövidített neve Magyar Telekom Nyrt.		✔
102-2			http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csoport	A Magyar Telekom Csoport tevékenysége révén három alapvető üzleti területet fed le: - vezetékes és mobilkommunikációs lakossági szolgáltatásokat (Telekom márkanéven), - kis- és középvállalati szolgáltatásokat (Telekom márkanéven), - nagyvállalati ügyfeleknek nyújtott vállalati szolgáltatásokat (T-Systems márkanéven). A vállalati Telekom márka alatt jelennek meg a Magyar Telekom munkáltatói és HR-, gazdasági és befektetői kapcsolati, jogi és társasági ügyek, fenntarthatósági és társadalmi szerepvállalási, non-core üzleti, valamint műszaki és hálózatfejlesztési tevékenységei is. A Magyar Telekom Csoport belföldi tagvállalatai az egyéb márkaneveken nyújtott tartalom-, média- és más, nem hozzáférési szolgáltatásokat menedzselik. A Csoport nemzetközi tagvállalatai integrált, illetve alternatív telekommunikációs szolgáltatóként a délkelet-európai régió piacain működnek. A Magyar Telekom többségi tulajdonosa a Makedonski Telekomnak, Macedónia legnagyobb vezetékes és mobilszolgáltatójának. 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_csoport A Magyar Telekom Csoport nem értékesít tiltott vagy vitatott terméket.		✔
102-3				A vállalatcsoport központja Budapesten található (I. ker., Krisztina krt. 55.).		✔
102-4				A vállalatcsoport működési területe: Magyarország, Macedónia, Bulgária és Románia.		✔
102-5			http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/magyar_telekom_reszveny/tulajdonosi_szerkezet	**Tulajdonos** / **Tulajdonosi hányad** Belföldi intézmények: 5,26% Egyéb külföldi intézmények: 21,69% Deutsche Telekom Europe B.V.: 59,21% Belföldi magánszemélyek: 7,17% Államháztartás összesen: 0,01% Részvényesi meghatalmazott: 2,99% Saját részvény: 0,01% Egyéb: 3,67% Összesen: 100,00% Az adatok a társaság részvénykönyvének 2016. december 30-i állapotát tükrözik Az 1991-ben (Matáv néven) alapított Magyar Telekomot 1993-ban privatizálták. A Magyar Telekom-részvények tőzsdei bevezetésére Budapesten és New Yorkban került sor 1997-ben. A Magyar Telekom 2010-ben megszüntette az amerikai letéti jegyek jegyzését és 2012-ben deregisztrált a New York-i Értéktőzsdéről és az amerikai letéti jegy (ADR) programját ún. I szintű ADR-program formájában tartja fenn. A Deutsche Telekom Europe B.V. (korábbi nevén: CMobil B.V.) 100%-os tulajdonosa a Deutsche Telekom Europe Holding B.V., amelynek 100%-os Tulajdonosa a Deutsche Telekom Europe Holding GmbH (korábbi nevén T-Mobile Global Holding Nr. 2 GmbH), amelynek 100%-os tulajdonosa a Deutsche Telekom AG, így a Deutsche Telekom AG a Magyar Telekom Nyrt.-ben 59,21%-os közvetett tulajdonosi részesedéssel, illetve szavazati joggal rendelkezik. A Deutsche Telekom az egyetlen olyan befektetőnk, amelynek tulajdonosi hányada 5% felett van, az összes többi befektetőnk 5% alatti részesedéssel bír.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-6			http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csoport	A Magyar Telekom Csoport tevékenysége révén három alapvető üzleti területet fed le: - vezetékes és mobilkommunikációs lakossági szolgáltatásokat (Telekom márkanéven), - kis- és középvállalati szolgáltatásokat (Telekom márkanéven), - nagyvállalati ügyfeleknek nyújtott vállalati szolgáltatásokat (T-Systems márkanéven). A vállalati Telekom márka alatt jelennek meg a Magyar Telekom munkáltatói és HR-, gazdasági és befektetői kapcsolati, jogi és társasági ügyek, fenntarthatósági és társadalmi szerepvállalási, non-core üzleti, valamint műszaki és hálózatfejlesztési tevékenységei is. A Magyar Telekom Csoport belföldi tagvállalatai az egyéb márkaneveken nyújtott tartalom-, média- és más, nem hozzáférési szolgáltatásokat menedzselik. A Csoport nemzetközi tagvállalatai integrált, illetve alternatív telekommunikációs szolgáltatóként a délkelet-európai régió piacain működnek. A Magyar Telekom többségi tulajdonosa a Makedonski Telekomnak, Macedónia legnagyobb vezetékes és mobilszolgáltatójának. 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_csoport		✔
102-7			http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/penzugyi_jelentesek	A Magyar Telekom Csoport alkalmazottainak létszáma: 9 432 fő (2016.12.31. zárólétszám, redukált főben)		✔
102-8	5. Munkatársaink	42	https://www.telekom.hu/rolunk/karrier/gyakornoki-program	Vállalatunk szinte minden területén foglalkoztat külső munkaerőt, akiknek foglalkoztatása az egyes igazgatóságok saját hatáskörében történik. Jellemzően egyedi, speciális és hiányzó tudást hozunk be így a külső munkaerőpiacról, illetve átmeneti erőforrás-szükségletet pótlunk a vállalat különböző területein. Az elvégzendő munka típusa változatos, nem specifikálható. A Magyar Telekomnál 2016-ban 229, a T-Systems Magyarországnál 196 gyakornokot foglalkoztattunk. Az összesen 425 gyakornokot érintő program során valódi szakmai feladatokkal szerezhetnek gyakorlati tapasztalatot a főiskolai és egyetemi hallgatók a cég legkülönbözőbb területein. Sokszínű gyakornoki csapatunk tagjai között vannak informatikusok, közgazdászok, de dolgozott velünk már építész- és kertészmérnök hallgató is. A programba való jelentkezés nem kötődik egyetemi szakhoz, mi arra is kíváncsiak vagyunk, hogy a gyakornok azon túl, amit megtanult, hogyan gondolkozik, milyen az egyénisége. Nálunk a tudásból, az egyéniségből és az egyedi gondolkodásból születnek a nagyszerű dolgok. A Crnogorski Telekom ugyancsak jelentős figyelmet fordít a friss diplomások és tehetséges gyakornokok bevonzására. Gyakornokaink bizonyos hányadát a Montenegrói Amerikai Kereskedelmi kamara és a kormány együttműködésében megvalósuló gyakornoki programon keresztül foglalkoztatjuk egy 9 hónapos időszakban. 2016-ban immáron negyedik alkalommal fogadtunk 15 gyakornokot az állami gyakornoki programon keresztül, akik közül a 9 hónap elteltével 8-an szerződéses munkavállalóként csatlakoztak is a vállalathoz.		✔
102-9	3. Beszállítók	33	http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/beszerzes, https://beszerzes.telekom.hu/	A Magyar Telekom Nyrt. 2016-ban összesen 1798 szállító felé küldött ki megrendelést. A GRI 102-10 indikátornál szereplő táblázatban a szállítók száma területi bontásban szerepel. Előfordul, hogy egy szállító több terület részére is teljesíthet, ebben az esetben mindkét területnél számolunk vele. Ebből adódóan a táblázatban szereplő szállítók összlétszáma helyett a kiküldött megrendelések számát tekintjük hiteles adatnak. A hazai szállítók aránya 78,9%. A vállalatcsoport munkatársai részére elérhető egy intranetes információs felület, ahol a Beszerzési és Logisztikai Igazgatóság területeiről, felelőseiről, tevékenységeiről és a kapcsolódó szabályozásokról találnak bővebb információkat.		✔
102-10	3. Beszállítók	33		**A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ÖSSZETÉTELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT ÉVEKBEN** 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 Magyar Telekom Nyrt. / Magyar Telekom Nyrt. / Magyar Telekom Nyrt. / Magyar Telekom Nyrt. / Magyar Telekom Nyrt. / Magyar Telekom Nyrt. IQSYS / IQSYS[1] / - / - / - / - KFKI[2] / T-Systems Magyarország / T-Systems Magyarország / T-Systems Magyarország / T-Systems Magyarország / T-Systems Magyarország Pro-M / Pro-M[3] / - / - / - / - Dataplex / Dataplex[4] / - / - / - / - Origo / Origo / Origo / Origo / Origo / Origo[5] ISH Informatika[6] / ISH Informatika[7] / - / - / - / - Daten-Kontor[8] / Daten-Kontor[9] / - / - / - / - Budakalász Kábel TV[10] / Budakalász Kábel TV / Budakalász Kábel TV[11] / KalászNet / KalászNet / KalászNet TCG[12] / TCG / TCG / TCG / TCG / TCG[16] MakTel[13] / MakTel / MakTel / MakTel / MakTel[14] / MakTel - / - / - / - / GTS[15] / GTS		✔

(1) Az IQSYS beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2012.09.30-i hatállyal.
(2) A KFKI 2012.04.01-jétől T-Systems Magyarország Zrt. néven nyújtja szolgáltatásait.
(3) A Pro-M részvényeinek 100%-a 2012-ben eladásra került a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság számára.
(4) A Dataplex beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2012.09.30-i hatállyal.
(5) Az Origo részvényeinek 100%-a 2016-ban eladásra került a New Wave Media Hirdetésszervező és Reklámértékesítő Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság számára.
(6) Az ISH Informatika 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg.
(7) Az ISH beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2012.09.30-i hatállyal.
(8) A Daten-Kontor 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg.
(9) A Daten-Kontor beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2013.03.31-i hatállyal.
(10) A Budakalász Kábel TV 2011-ben új adatszolgáltatóként jelent meg.
(11) A Budakalász Kábel TV 2013.03.27-től KalászNet néven nyújtja szolgáltatásait.
(12) TCG néven szerepelnek a montenegrói Crnogorski Telekom adatai.
(13) MakTel néven szerepelnek a macedóniai Makedonski Telekom AD és a T-Mobile Macedonia AD adatai.
(14) A T-Mobile Macedonia AD beolvadt a Makedonski Telekom AD-ba 2015. 07. 01-jei hatállyal. Ezt követően MakTel néven már csak a macedóniai Makedonski Telekom AD adatai szerepelnek.
(15) A GTS Hungary 2015-ben új adatszolgáltatóként jelent meg.
(16) A Magyar Telekom 2017. január 10-én jelentette be, hogy többségi részesedését a Crnogorski AD Podgorica-ban a Hrvatski Telekom d.d.-re ruházta át részvényvásárlási megállapodás keretében.
http://www.telekom.hu/rolunk/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2017januar_10_2

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-10	3. Beszállítók	33		**BESZÁLLÍTÓK BESZERZÉSI TERÜLETENKÉNTI ARÁNYA** **Terület** / **Leírás** / **Szállítók száma** **Network** / Vezetékes és vezeték nélküli hálózat, átviteltechnika, gerinchálózat és felügyelet / 347 **IT** / hardver, szoftver beszerzés, IT Consulting & Contracting, IT-üzemeltetés és desktop-szolgáltatások, OSS, BSS / 347 **CPE & Noncore** / speciális projektek és terminálok, funkcionális terület / 80 **Indirekt** / marketing, kis értékű anyagok, flottamenedzsment, ingatlanmenedzsment, kapcsolt szolgáltatások, tanácsadói szolgáltatások, munkaerő, HR-szolgáltatások / 1035		✔
102-11	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia), 1. Klima- és környezetvédelem 3. Beszállítóink	5 17 33	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20160224_Risk_management_guideline_HUN.pdf http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/fenntarthatosagi_strategia	A társasági környezet kockázatosabbá válása következtében egyre több európai országban kötelezővé tették a tőzsdei cégek számára, hogy kockázatkezelési rendszert működtessenek, illetve kockázati jelentéseket készítsenek befektetőik tájékoztatására. Átfogó kockázatkezelési rendszerének kialakításakor a Társaság a Budapesti Értéktőzsde ajánlásaiban, valamint egyéb nemzetközi vonatkozó szabályokban rögzítettek szerint járt el. Társaságunk irányelve, hogy a részvényeseinknek és a piaci szereplőknek szóló közzétételek pontos és teljes képet adjanak a Társaságról, és minden vonatkozásban tükrözzék a Társaság pénzügyi helyzetét és működési eredményét. Ezen közzétételek az alkalmazandó törvényeknek, előírásoknak és szabályozásoknak megfelelő rendszerességgel készülnek. Annak érdekében, hogy ezen céloknak megfeleljünk, folyamatosan fejlesztjük kockázatkezelési irányelvünket. Kockázatkezelési rendszerünk magában foglalja a kockázatok azonosítását, hatásuk felmérését, a szükséges intézkedési tervek kialakítását, valamint ezek hatékonyságának és eredményeinek követését. A kockázatkezelési rendszer hatékony működtetése érdekében biztosítanunk kell, hogy a vezetés valamennyi fontos kockázat ismeretében hozza meg üzleti döntéseit. 1999-ben hivatalos kockázatkezelési rendszer működtetését kezdtük meg. Ez a rendszer 2002-ben integrálódott a Deutsche Telekom kockázatkezelési rendszerébe. Minden lényeges, a belső és külső tevékenységhez kapcsolódó kockázat, a pénzügyi és jogi követelményeknek való megfeleléshez kapcsolódó, valamint számos egyéb kockázat egy jól meghatározott belső mechanizmus alapján kerül kiértékelésre és kezelésre. Kockázatkezelési kézikönyv és a kockázatkezelésről szóló belső utasítás készült. Kockázatkezelési oktatást tartottunk a kockázatkezelésért felelős munkatársak számára valamennyi területet érintően. A működésünkre ható kockázati tényezőket negyedévente felülvizsgáljuk. Minden leányvállalatunknak, üzletágunknak, ágazatunknak és más szervezetünknek negyedévente kötelessége azonosítani és jelenteni működésének kockázatait. Ezen kockázatok kiértékelése után az eredményt a vezetőség, az Igazgatóság és az Audit Bizottság részére továbbítjuk. A befektetői döntéseket befolyásoló kockázatok azonnali közzétételének érdekében a kockázatkezelési folyamatot új elemmel bővítettük ki. A negyedéves kockázatjelentési rendszerünket folyamatos jelentési kötelezettséggel egészítettük ki. Ennek keretében a cégcsoport szervezeteinek és leányvállalatainak minden tudomásukra jutó jelentős új tényt, információt, illetve kockázatot azonnal jelenteniük kell. Az így közölt információkat a kockázatkezelési szakterület értékeli, és lényeges új kockázat vagy információ felmerülése esetén értesíti a gazdasági vezérigazgató-helyettest. A munkatársak felelősségét a kockázatok követésére és kezelésére vonatkozóan belső utasítás szabályozza.		✔
102-12	Megközelítésünk Érdekelt feleink 3. Beszállítóink 5. Munkatársaink 4. Ügyfélkapcsolatok	5 10 33 42 37				✔
102-13	Érdekelt feleink	10				✔
STRATÉGIA						
102-14	A vezérigazgató levele	3				✔
102-15	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia)	5	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/mit_jelent_szamunkra_a_fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/fenntarthatosagi_strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf			✔
ETIKA ÉS FEDDHETETLENSÉG						
102-16	Megközelítésünk 3. Beszállítók 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	5 33 43	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.		✔
102-17			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. A szabályozás megsértésével kapcsolatos panaszok és észrevételek benyújthatók a Magyar Telekom Csoport **Mondd el!** portálján.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
IRÁNYÍTÁS						
102-18	7.1. Fenntartatósági koordináció	55	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 megfelel. 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-ügyrend-ben 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 topvezetők javadalmazási, illetve egyes jelölési kérdé-seiben. A javadalmazással és jelöléssel kapcsolatos egyes feladatok egy bizottságban történő összevonásának indoka, hogy hatékonyabbá tegye az Igazgatóság személyi jellegű kérdésekkel kapcsolatos döntéshozatali eljárását, egyúttal biztosítva a személyi jellegű kérdések komplex kezelését.		✔
102-19	7.1. Fenntartatósági koordináció	55				✔
102-20	7.1. Fenntartatósági koordináció	55				✔
102-21	Érdekelt feleink 3. Beszállítók 4.3. Ügyfeleink bevonása 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség 7.1. Fenntarthatósági koordináció	10 33 40 43 55				✔
102-22			Éves jelentés 2016 (62. oldal): http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/HAR_Eves_Jelentes_2016_12_31_Hun.pdf Igazgatóság: http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag, Az Igazgatóság tagjai: https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag/az_igazgatosag_tagjai 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 2016 (1., 3., 5. oldal): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/BoD_self-evaluation_2016_20170308_hun.pdf	2016. december 31-én az Igazgatóságnak nyolc tagja volt, egy executive és hét non-executive. A 8 tagból 3 fő független és 5 fő nem fügetlen. Az Igazgatóság tagjai 2016. december 31-én: Kerstin Günther elnök, a Deutsche Telekom Pan-net ügyvezető igazgatója, Deutsche Telekom AG; Christopher Mattheisen vezérigazgató, Magyar Telekom Nyrt.; Frank Odzuck vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt. (független); Dr. Ralph Rentschler, a Csoport központ és Csoport szolgáltatások pénzügyi alelnöke, 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); Ralf Nejedl, az Európai régió B2B alelnöke, Deutsche Telekom AG. 2017. április 7-én az Éves Rendes Közgyűlés új igazgatósági tagokat választot, honlapunkon már az aktuális A1:G248 összetétel szerepel (http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag). Az Ügyvezető Bizottság tagjai 2016. december 31-én: Christopher Mattheisen vezérigazgató; Somorjai Éva* humánerőforrás-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. * 2016.12.31-ig, 2017.01.01-től betöltetlen pozíció ** 2017.01.10-ig, 2017.01.11-től Rékasi Tibor *** 2016.12.31-ig, 2017.04.01-től Dr. Kim Kyllesbech Larsen **** 2017.01.10-ig, 2017.01.11-től Kaszás Zoltán ideiglenes jelleggel A Felügyelő Bizottság tagjai 2016. december 31-én: Dr. Pap László a Felügyelő Bizottság elnöke, professzor emeritus, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem (független), Dr. Illéssy János ügyvezető igazgató, Lebona Kft. (független), Dr. Kerekes Sándor a Budapesti Corvinus Egyetem Környezettudományi Intézetének igazgatója (független), Dr. Salamon Károlyügyvezető igazgató, MIS Kft. (független), Dr. Bitó János a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Kar diplomavédési és záróvizsga-bizottságának elnöke (független), Konrad Kreuzer ügyvezető igazgató, EUTOP Vienna, Budapest, Prague (független), Martin Meffert a Magyar Telekom, a Makedonski Telekom és a Slovak Telekom vállalatirányítási ügyeinek felelőse, Csoportközpont, Deutsche Telekom AG, Hartai Sándor a TU Nagykereskedelmi Igazgatóságának szakértője, a Központi Üzemi Tanács tagja, Lichnovszky Tamás a Központi Üzemi Tanács elnöke, Magyar Telekom Nyrt., Varga Zsoltné minőségügyi menedzser, Magyar Telekom Nyrt., Dr. Konrad Wetzker a Budapesti Corvinus Egyetem Vezetőképző Központjának elnöke (független), Őz Éva a Központi Funkciók Üzemi Tanács elnöke, a Kontrollingigazgatóság kontrollingmenedzsere, Magyar Telekom Nyrt. Az Audit Bizottság tagjai 2016. december 31-én: Dr. Illéssy János, az Audit Bizottság elnöke, ügyvezető igazgató, Lebona Kft., Dr. Pap László professzor emeritus, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Villamosmérnöki Kar, Dr. Kerekes Sándor a Budapesti Corvinus Egyetem Környezettudományi Intézetének igazgatója, Dr. Salamon Károly ügyvezető igazgató, MIS Kft., Dr. Bitó János a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információs Technológiai Kar diplomavédési és záróvizsga-bizottságának elnöke. A Javadalmazási és Jelölő Bizottság tagjai 2016. december 31-én: Frank Odzuck vezérigazgató, Zwack Unicum Nyrt.; Dr. Ralph Rentschler, a Csoport központ és Csoport szolgáltatások pénzügyi alelnöke, Deutsche Telekom AG; Kerstin Günther, a Javadalmazási és Jelölő Bizottság elnöke, a Deutsche Telekom Pan-net ügyvezető igazgatója, Deutsche Telekom AG. A Javadalmazási és Jelölő Bizottság összetételét megjelenítő honlap a 2017. április 21-én tartott igazgatótanácsi ülésen történt változásoknak megfelelő bizottsági összetételt mutatja.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-23			Az Igazgatóság tagjai: https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag/az_igazgatosag_tagjai	A vezérigazgató nem tölti be az Igazgatóság elnöki pozícióját.		✔
102-24			Javadalmazási és Jelölő Bizottság (az ügyrend „A Bizottság jogköre" című fejezete): http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas; Alapszabály („A Közgyűlés kizárólagos hatáskörébe tartozó ügyek" c. fejezet): http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok Igazgatósági tagok választása (Éves rendes közgyűlés 2016. április 12.; 283. oldal): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20160321_kgy_eloterjesztesek_hun.pdf; Közgyűlési határozatok (Éves rendes közgyűlés 2016. április 12): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Kozgyulesi_hatarozatok_2016aprilis12.pdf; Igazgatósági tagok választása (Éves rendes közgyűlés 2017. április 7. 297. oldal): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/AGM_2017_combined_file_HUN_v03.pdf Közgyűlési határozatok (Éves rendes közgyűlés 2017. április 7): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20170407_kozgyulesi_hatarozatok_HUN.pdf Éves jelentés 2016 (2.8 Sokszínűség 67. oldal): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/HAR_Eves_Jelentes_2016_12_31_Hun.pdf	A jelenlegi munkaköri besorolási rendszer átlátható, nem a hierarchiát, hanem a munakörök valódi értékét tükröző struktúra. A munkaköri rendszerbe minden egyes munkavállaló annak alapján kerül besorolásra, hogy milyen felelősségi szintet, milyen szakmai tudást követel meg az a pozíció, amelyben dolgozik. Az egyes pozíciók így összehasonlíthatóvá válnak, a teljes rendszer transzparens és áttekinthető. A Javadalmazási és Jelölő Bizottság a 2016. április 21-i ülésén, a felelős befektetői értékelések szempontjából jelentős elvárásokat figyelembe véve, magára vonatkozóan irányadónak fogadta el a következő kiegészítést: „A jelölési folyamat során a bizottság diverzitásra és a kiegészítő kompetenciák érvényesítésére törekszik." A 2016. április 12-én tartott Éves rendes közgyűlés megválasztotta az Igazgatóság tagjait, mely során a részvényesek kinyílváníthatták véleményüket. A 2017. április 7-én tartott Éves rendes közgyűlés 3 új igazgatósági tagot választott, mely során a részvényesek kinyílváníthatták véleményüket.		✔
102-25			Működési Kódex („Az összeférhetetlenség megelőzése" című fejezet) : http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok; Az Igazgatóság önértékelése 2016 (1. oldal): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/BoD_self-evaluation_2016_20170308_hun.pdf; Igazgatóság (az ügyrend „Egyéb rendelkezések" c. fejezet 19.1 pontja): http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag A Magyar Telekom Nyrt. Felelős Társaságirányítási Jelentése (A 2.6.1; 16. oldal): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20170407_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2016.pdf	A 2016. április 12-én tartott Éves rendes közgyűlés megválasztotta az Igazgatóság tagjait, mely során a részvényesek kinyílváníthatták véleményüket. A 2017. április 7-én tartott Éves rendes közgyűlés 3 új igazgatósági tagot választott, mely során a részvényesek kinyílváníthatták véleményüket.		✔
102-26	7.1. Fenntarthatósági koordináció	55				✔
102-27	7.1. Fenntarthatósági koordináció	55				✔
102-28	7.1. Fenntarthatósági koordináció	55		A felső vezetés döntéseinek közvetlen ráhatásuk van a teljes Magyar Telekom Csoport tevékenységére és jövőbeli prioritásaira. A felső vezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek) teljesítményének ösztönzésére a Lead to Win motivációs keretrendszer szolgál. A keretrendszernek része a rövid távú ösztönző (prémium), a hosszú távú, készpénzalapú ösztönző (LTI), valamint a hosszú távú részvényalapú ösztönző, a kiegészített részvényjuttatási program (SMP). A Magyar Telekom Csoport Igazgatóságának Javadalmazási és Jelölő Bizottsága tesz javaslatot mind az éves célkitűzésekre, mind azok teljesülésének értékelésére. A Bizottság többségi tulajdonostól független tagja gondoskodik a kisebbségi tulajdonosok érdekeinek képviseletéről. A Bizottság javaslatai alapján az Igazgatóság dönt a felső vezetők célkitűzéséről és értékeléséről. Általában az Igazgatóság év eleji első ülésén kerül sor az előző év teljesítményének értékelésére, valamint az adott évi célkitűzések véglegesítésére. Általánosságban a felső vezetés éves keresetének 55%-a fix, míg 45%-a változó bérből (prémium) áll. Az éves prémium az év elején kitűzött, a Magyar Telekom Csoport stratégiai céljaiból lebontott, részben kollektív, részben személyre szabott célkitűzések teljesítésének megfelelő mértékben fizethető ki. A kollektív célok esetében egy előre meghatározott teljesítési minimum alatt prémium nem fizethető. A célkitűzések túlteljesítése esetén többletprémium kerül kifizetésre, amelynek mértéke a 100%-os teljesítés alapján fizethető prémiummértéknek legfeljebb további 50%-a. A prémium-célkitűzés kereteit (a prémium mértékét, szerkezetét, valamint a többletprémium maximális mértékét) a stratégiai befektető javadalmazási irányelvei (Deutsche Telekom Global Compensation Guidelines) határozzák meg. Az éves célkitűzésen, értékelésen, kifizetésen alapuló – rövid távú ösztönzési elemként alkalmazott – prémiumrendszeren túl a felső vezetés hosszú távú teljesítményösztönzésére is hangsúlyt fektetünk. A Lead to Win keretrendszerben alkalmazott LTI-program első csomagját 2015-ben indítottuk el annak érdekében, hogy még hatékonyabban tudjuk motiválni a felső vezetés tagjait a stratégiai célok elérésére. A 4 éves futamidővel a fenntartható teljesítménynövekedést 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.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-29	7.1. Fenntarthatósági koordináció	55				✔
102-30	7.1. Fenntarthatósági koordináció	55		A működésünkre ható kockázati tényezőket negyedévente felülvizsgáljuk. Minden leányvállalatunknak, üzletágunknak, ágazatunknak és más szervezetünknek negyedévente kötelessége azonosítani és jelenteni működésének kockázatait. Ezen kockázatok kiértékelése után az eredményt a vezetőség, az Igazgatóság és az Audit Bizottság részére továbbítjuk. A befektetői döntéseket befolyásoló kockázatok azonnali közzétételének érdekében a kockázatkezelési folyamatot új elemmel bővítettük ki. A negyedéves kockázatjelentési rendszerünket folyamatos jelentési kötelezettséggel egészítettük ki. Ennek keretében a cégcsoport szervezeteinek és leányvállalatainak minden tudomásukra jutó jelentős új tényt, információt, illetve kockázatot azonnal jelenteniük kell. Az így közölt információkat a kockázatkezelési szakterület értékeli, és lényeges új kockázat vagy információ felmerülése esetén értesíti a gazdasági vezérigazgató-helyettest. A munkatársak felelősségét a kockázatok követésére és kezelésére vonatkozóan belső utasítás szabályozza.		✔
102-31	7.1. Fenntarthatósági koordináció	55				✔
102-32	7.1. Fenntarthatósági koordináció	55				✔
102-33	7.1. Fenntarthatósági koordináció	55				✔
102-34	1.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés 7.1. Fenntarthatósági koordináció	23 55				✔
102-35			http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas; http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/HAR_Eves_Jelentes_2016_12_31_Hun.pdf ; A Magyar Telekom Nyrt. Felelős Társaságirányítási Jelentése (A 2.6.1; 16. oldal): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20170407_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2016.pdf	A felső vezetés döntéseinek közvetlen ráhatásuk van a teljes Magyar Telekom Csoport tevékenységére és jövőbeli prioritásaira. A felső vezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek) teljesítményének ösztönzésére a Lead to Win motivációs keretrendszer szolgál. A keretrendszernek része a rövid távú ösztönző (prémium), a hosszú távú, készpénzalapú ösztönző (LTI), valamint a hosszú távú részvényalapú ösztönző, a kiegészített részvényjuttatási program (SMP). A Magyar Telekom Csoport Igazgatóságának Javadalmazási és Jelölő Bizottsága tesz javaslatot mind az éves célkitűzésekre, mind azok teljesülésének értékelésére. A Bizottság többségi tulajdonostól független tagja gondoskodik a kisebbségi tulajdonosok érdekeinek képviseletéről. 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.		✔
102-36			Javadalmazási és Jelölő Bizottság: http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas; A Magyar Telekom Nyrt. Felelős Társaságirányítási Jelentése (11. Javadalmazási nyilatkozat): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20170407_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2016.pdf	A Bizottság tagjai kérhetik, hogy az állandó meghívottakon túl más meghívottak is (pl. szakértők) legyenek jelen adott napirendi ponthoz kapcsolódóan az ülésen vagy az ülés egy részén.		✔
102-37			Döntés az Igazgatóság, a Felügyelő Bizottság és az Audit Bizottság tagjai díjazásának megállapításáról (Éves rendes közgyűlés 2014. április 11.): http://www.telekom.hu/static/sw/download/8_javadalmazas_19March2014_hun.pdf; Közgyűlési határozatok (Éves rendes közgyűlés 2014. április 11): http://www.telekom.hu/static/sw/download/kozgyulesi_hatarozatok_2014AGM_14April2014_hun.pdf; A Javadalmazási irányelvek módosítása (Éves rendes közgyűlés 2015. április 15.): http://www.telekom.hu/static/sw/download/20150324_AGM_submission_Javadalmazasi_iranyelvek_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 a Felügyelő Bizottság és az Audit Bizottság tagjainak tiszteletdíját. A 2015. április 15-én tartott Éves rendes közgyűlés elfogadta a Javadalmazási irányelvek módosítását. A 2015-ben elfogadott Javadalmazási irányelvek vannak érvényben 2016-ban is.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-38			A Magyar Telekom Nyrt. Felelős Társaságirányítási Jelentése (11. Javadalmazási nyilatkozat): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20170407_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2016.pdf A Magyar Telekom Nyrt. Felelős Társaságirányítási Jelentése (FELELŐS TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI NYILATKOZAT A FELELŐS TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI AJÁNLÁSOKBAN FOGLALTAKNAK VALÓ MEGFELELÉSRŐL): A 2.7.7, 18. oldal: https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20170407_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2016.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.		✔
102-39			A Magyar Telekom Nyrt. Felelős Társaságirányítási Jelentése (11. Javadalmazási nyilatkozat): https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20170407_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2016.pdf A Magyar Telekom Nyrt. Felelős Társaságirányítási Jelentése (FELELŐS TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI NYILATKOZAT A FELELŐS TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI AJÁNLÁSOKBAN FOGLALTAKNAK VALÓ MEGFELELÉSRŐL): A 2.7.7, 18. oldal: https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20170407_Felelos_Tarsasagiranyitasi_Jelentes_2016.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 ÉRINTETTEK BEVONÁSA						
102-40	Érdekelt feleink	10				✔
102-41	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	43				✔
102-42	Érdekelt feleink	10		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.		✔
102-43	Érdekelt feleink 2.1. Digitális felzárkóztatás 2.4. Gyermekek védelme a digitális világban 3. Beszállítók 4.1. Ügyfélelégedettség 4.3. Ügyfeleink bevonása 5.2. Munkatársak bevonása 6.2. Munkatársaink a társadalmi szerepvállalásban	10 25 29 33 38 40 46 51				✔
102-44	Érdekelt feleink 4.1. Ügyfélelégedettség	10 38				✔
JELENTÉSI GYAKORLAT						
102-45				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 102-10 indikátor közvetlen válaszában található táblázat.		✔
102-46	Megközelítésünk (Lényegesség)	5				✔
102-47	Megközelítésünk (Lényegesség) Érdekelt feleink	5 10				✔
102-48	Megközelítésünk	5	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/fenntarthatosagi_strategia	2016-ban az új, negyedik, 2016–2020 között érvényes Fenntarthatósági stratégiánk alapján folytattuk fenntarthatósági működésünket. A jelentés szerkezetében követi a korábbi években közölt jelentéseket, tartalmát tekintve pedig a 2016–2020-as Fenntarthatósági stratégia pilléreire épül.		✔
102-49				A jelentés tartalmában a 2016–2020-as stratégia tartalmi elemeinek megfelelően történt 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.		✔
102-50				A jelentésben közölt adatok és információk a 2016-os naptári évre vonatkoznak.		✔
102-51			https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/fenntarthatosagi_jelentesek https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Fenntarthatosagi_Jelentes_2015.pdf			✔
102-52			https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/a_fenntarthatosag_es_a_telekom/fenntarthatosagi_jelentesek	A Magyar Telekom évente jelentet meg Fenntarthatósági jelentést.		✔
102-53				A jelentéssel és annak tartalmával kapcsolatos kérdéseket a fenntarthatosag@telekom.hu címen várjuk.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-54				A jelentésünk idén a Globális Jelentéskészítési Kezdeményezési Szabvány (GRI Standard) új iránymutatásai szerint készült a Teljeskörű (Comprehensive) alkalmazási szintnek megfelelően.		✔
102-55	GRI-tartalommutató	61				✔
102-56	Minősítés	60		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 2016-os 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.		✔
SPECIFIKUS GRI SZABVÁNY ADATKÖZLÉS 2016						
GRI 200: GAZDASÁGI TÉMAKÖRÖK 2016						
GRI 201: GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNY 2016						
103- 1 2 3	Megközelítésünk (Vállalati stratégia)	5				✔
201-1						✔

ÉRTÉKTEREMTÉS A VÁLLALAT ÉRDEKELT FELEINEK

		2013	2014	2015	**2016**	2016	2016	2016	2016	2016
	Megtermelt gazdasági érték	Csoport	Csoport	Csoport	**Csoport**	Magyarország	Macedónia	Montenegró	Románia	Bulgária
	Bevételek (összes bevétel + részesedés társult vállalatok adózott eredményéből)	637 521 millió Ft	626 442 * millió Ft	656 342 millió Ft	**602 729 millió Ft**	516 068 millió Ft	53 333 millió Ft	28 616 millió Ft	2 982 millió Ft	1 730 millió Ft
Érdekelt fél	**Felosztott gazdasági érték**									
Szállítók	Működési költségek (összes bevételhez kapcsolódó kifizetés + nettó egyéb működési költségek)	361 368 millió Ft	354 573** millió Ft	377 409 millió Ft	**311 721 millió Ft**	271 324 millió Ft	23 648 millió Ft	13 181 millió Ft	2 261 millió Ft	1 307 millió Ft
Alkalmazottak	Alkalmazotti bérek és juttatások (alkalmazottakhoz kapcsolódó költségek)	96 691 millió Ft	94 750 millió Ft	95 160 millió Ft	**83 327 millió Ft**	71 155 millió Ft	7 162 millió Ft	4 449 millió Ft	273 millió Ft	288 millió Ft
Befektetők	Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)	83 677 millió Ft	28 397 millió Ft	28 176 millió Ft	**42 448 millió Ft**	42 444 millió Ft	175 millió Ft	187 millió Ft	9 millió Ft	7 millió Ft
Állam	Államkasszába történő befizetések (nyereségadó + válságadó + távközlési adó + közműadó)[7]	45 693 millió Ft	53 614 millió Ft	46 666 millió Ft	**27 128 millió Ft**	25 692 millió Ft	943 millió Ft	462 millió Ft	32 millió Ft	n.a.
Közösségek	Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecenatúra, önkéntes munka, oktatás)	218 millió Ft	497 millió Ft	348 millió Ft	**444 millió Ft**	401 millió Ft	30 millió Ft	13 millió Ft	n.a.	n.a.
Összes érdekelt fél a jövőben	Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsökkenési leírás – fizetett osztalék)	81 479 millió Ft	132 674 millió Ft	145 331 millió Ft	**159 066 millió Ft**	130 904 millió Ft	18 069 millió Ft	9 269 millió Ft	512 millió Ft	312 millió Ft

*A 2015. évi Fenntarthatósági jelentésben szerepeltetett érték javításra került. A helyes érték 626 442 millió Ft
** A 2015. évi Fenntarthatósági jelentésben szerepeltetett érték javításra került. A helyes érték 354 573 millió Ft

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
201-2	Megközelítésünk (Vállalati stratégia) 1. Klíma- és környezetvédelem	5 17				✔
201-3				A vonatkozó számadatok a 201-1 indikátor közvetlen válaszában találhatók. A Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önsegélyező Egyesületen és a Dimenzió Egészségpénztáron keresztül, egyesületi tagsági részvétellel bármelyik Magyar Telekom-munkatárs igénybe veheti az élet-, az önkéntes nyugdíj- vagy egészségbiztosítást, illetve az önsegélyező ellátásokat. Az önkéntes kölcsönös pénztári tagok munkáltatói hozzájárulásban részesülnek.		✔
201-4				**ÁLLAMTÓL KAPOTT JELENTŐS PÉNZÜGYI TÁMOGATÁS[18]** 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 Felhasznált beruházási adókedvezmény: 1628 millió Ft / 4946 millió Ft / 3011 millió Ft / 3323 millió Ft / 5493 millió Ft / 1877 millió Ft Film- és sporttámogatás adókedvezménye: 285 millió Ft / 723 millió Ft / 409 millió Ft / 584 millió Ft / 664 millió Ft / 395 millió Ft Szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye: 20 millió Ft / 20 millió Ft / 20 millió Ft / 0 / 0 / 0 Adományok miatti adóalap-csökkentés adóhatása: 4 millió Ft / 8 millió Ft / 8 millió Ft / 400 ezer Ft / 300 ezer Ft / 114 ezer Ft K+F miatti adóalap-csökkentés adóhatása: 48 millió Ft / 2 millió Ft / 58 millió Ft / 0 / 0 / 0		✔
GRI 202: PIACI JELENLÉT 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk	5				✔
202-1				A Magyar Telekom Csoport minden esetben biztosítja a törtvényben előírt minimálbért. A Magyar Telekom Csoport egyenlő esélyeket biztosító munkáltató, amely az új belépők munkabérét, nemtől függetlenül, kizárólag a meghirdetett pozíció értéke alapján állapítja meg. A munkaköri szintekhez kapcsolódó bérsávok az aktuális piaci benchmarkokhoz igazodva kerülnek meghatározásra.		✔
202-2	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	43				✔
GRI 203: KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁSOK 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Vállalati stratégia) 2.1. Digitális felzárkóztatás	5 25				✔
203-1	2.1. Digitális felzárkóztatás 6. Társadalmi szerepvállalás	25 48				✔
203-2	2.1. Digitális felzárkóztatás 2.3. Innováció a fenntartatóságért 3. Beszállítók 6. Társadalmi szerepvállalás	25 28 33 48				✔
GRI 204: BESZERZÉSI GYAKORLATOK 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 3. Beszállítók	6 33				✔
204-1	3.3. Helyi beszerzések	33				✔
GRI 205: KORRUPCIÓELLENES FELLÉPÉS 2016						
103-1 2 3			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/korrupcioellenes-intezkedesek; http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/; http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_Mukodesi_Kodex_20110331.pdf; http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_penzugyi_etikai_kodex_20080909.pdf; http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Korrupcioellenes_klauzula_hu.pdf; http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Felelos_tarsasagiranyitasi_nyilatkozat_ICS_hun.pdf	A Magyar Telekom nem tolerálja a korrupciót vagy annak kísérletét, ezért több belső szabályozást és eljárást vezetett be a megvesztegetés (ideértve annak lehetővé tételét) megelőzésére és megakadályozására. A Magyar Telekom betartja a Csoport korrupcióellenes szabályait és elvárja, hogy üzleti partnerei hasonlóképpen tartózkodjanak a Magyar Telekom Csoport által kifizetett pénz vagy egyéb ellenszolgáltatás jogszerűtlen felhasználásától (ideértve a korrupcióellenes jogszabályok megsértését), valamint a közfunkciót betöltő vagy magánszemély(ek)nek történő közvetlen vagy közvetett kifizetéseket a Magyar Telekomnak vagy a nevében eljáró bármely személynek előnyös megítélése vagy döntésének befolyásolása céljából. A Magyar Telekom tiltja a korrupció és vesztegetés bármilyen formáját, ideértve, de nem kizárólagosan, a személyes nyereséghez, előnyökhöz való juttatást, kenőpénz elfogadását vagy juttatását, ügymenetkönnyítő juttatások ígérését. A Csoport szintén tiltja, hogy a munkavállalók családjuk, barátaik, közeli vagy távoli ismerőseik számára kedvező döntéseket hozzanak. Nem adható harmadik félnek ajándék vagy eseményre való meghívás, ha az, akárcsak vélhetően, hatással lehet egy üzleti tranzakcióra. A Magyar Telekom Csoport sem pénzügyileg, sem erkölcsileg nem támogat politikai pártokat, szervezeteket vagy azok képviselőit. A Magyar Telekom nem folytat üzleti tevékenységet olyan harmadik felekkel, melyek megszegik a Megfelelőségi program korrupcióellenes szabályait vagy a Működési Kódex alapelveit.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
205-1				Az éves Megfelelőségi Kockázatértékelésünk (CRA) külön kezeli az aktív és passzív korrupciót. A kockázatértékelés minden esetben magában foglalja a Magyar Telekom, a T-Systems, a Makedonski Telekom és a Crnogorski Telekom értékelését. Egyéb leányvállalatokat a megfelelőségi vizsgálatokból származó inputok alapján eseti jelleggel veszünk fel a kockázatértékelésbe. A CRA teljeskörűen lefedi a fentiekben említett társaságokat (100%).		✔
205-2			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/kepzesi-rendszer; http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg	a. Azon irányítási szervezetek tagjainak száma és aránya, amelyek számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, régiónként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 7 fő (Management Committee) b. Azon munkavállalók száma és aránya, akik számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, munkavállalói kategóriákra és régiókra lebontva: 100%, minden régió c. Azon üzleti partnerek száma és aránya, akik számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, az üzleti partner típusa és régió szerint lebontva: 100%, a Magyar Telekom jelenlegi üzleti partnerei. Másoknak a szervezeten kívül erről nem történt kommunikáció. d. Azon irányítási szervezetek tagjainak száma és aránya, amelyek antikorrupciós képzésben részesültek, régiónként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 7 fő (Management Committee) e. Azon munkavállalók száma és aránya, akik antikorrupciós képzésben részesültek, munkavállalói kategória és régió szerint lebontva: Magyar Telekom Nyrt.: 1442 fő, 2016-ban a munkatársak 86%-a végezte el sikeresen a képzést.		✔
205-3				Megerősített korrupciós incidensek száma: 0		✔
GRI 206: VERSENYELLENES VISELKEDÉS 2016						
103-1 2 3			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg; https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg-/a-megfelelosegi-program	A Magyar Telekom mindent megtesz annak érdekében, hogy megfeleljen a jelenleg hatályban lévő jogszabályi kötelezettségeinek. Az esetleges további bírságok, kötelezések elkerülése érdekében – a jogszabályváltozásokból eredő folyamati és informatikai rendszerfejlesztések megvalósításán túlmenően – folyamatos személyes konzultáció segítségével, esetenként hatósági szerződésben, illetve nyilatkozat formájában rögzített vállalásokkal, valamint utólagos rendezési tervvel oldjuk meg a felmerülő eltéréseket.		✔
206-1				Antitröszt-rendelkezések megszegése miatti bírság kiszabására nem került sor 2016-ban. Egy ilyen témakörű GVH versenyfelügyeleti eljárás indult vállalatunkkal szemben 2015-ben, amely azonban 2016-ban még nem zárult le.		✔
GRI 300: KÖRNYEZETVÉDELMI TÉMAKÖRÖK 2016						
GRI 301: ANYAGOK 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem	6,8 17	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/kornyezetkozpontu_iranyitasi_rendszerek			✔
301-1	Megközelítésünk, 1.2.5. Papírfelhasználás 1.3.1. Hulladékok 1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	5 21 22 22	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulekmenedzsment http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato			✔
301-2	1.2.5. Papírfelhasználás 1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése 1.3.3. Szállítás, logisztika hatásai	21 22 22	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag			✔
301-3	1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	22	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&page=szallitoinknak/informaciok/fooldal.vm	Az akkumulátorok esetében a Magyar Telekom Nyrt. közvetlen parntere a ReLEM (http://relem.hu/).		✔
GRI 302: ENERGIA 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszerek) 1. Klíma- és környezetvédelem	6 17	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf			✔
302-1	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság, 1.2. Erőforrás-felhasználás	18 19				✔
302-2	1.1.3. Ügyfeleink által működtetett berendezéseink 1.2.2. Flottaüzemeltetés, üzemanyag-felhasználás	19 19	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek			✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
302-3	1.1.2. Energiahatékonyság	19				✔
302-4	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2. Erőforrás-felhasználás	18	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag			✔
302-5	1.1.2. Energiahatékonyság 1.2.1. Elektromosenergia-felhasználás	19 19				✔
GRI 303: VÍZ 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika, menedzsmentrendszerek) 1. Klíma- és környezetvédelem	5 17	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf			✔
303-1	1.2.6. Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	21				✔
303-2	1.2.6. Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	21		Megjegyzés: a közvetlen felszín alatti víz felhasználása a teljes vízfelhasználás csekély része, a kutak nincsenek védett területen, ezért csak a mennyiségi adatokat riportáljuk.		✔
303-3	1.2.6. Biodiverzitás (Vízfelhasználás)	21		Víz-újrahasznosítás nincs.		✔
GRI 304: BIODIVERZITÁS 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Környezetvédelmi politika, menedzsmentrendszerek) 1.2.6. Biodiverzitás	5 21	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf			✔
304-1	1.2.6. Biodiverzitás	21	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf			✔
304-2	1.2.6. Biodiverzitás	21		Vállalatunk lehetőség szerint kerüli a védett vagy Natura 2000-területeken történő beruházásokat.		✔
304-3				Nem végeztünk tevékenységet megvédendő vagy helyreállítandó természeti terület, élőhely közelében.	Nem releváns.	✔
304-4				Tevékenységeink nem érintették IUCN vöröslistás, illetve egyéb, a hatályos magyar jogszabályok értelmében veszélyeztetettnek minősülő fajok élőhelyeit.	Nem releváns.	✔
GRI 305: KIBOCSÁTÁSOK 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszerek 1. Klíma- és környezetvédelem	5 17	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf			✔
305-1	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2. Erőforrás-felhasználás	18 19				✔
305-2	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2. Erőforrás-felhasználás	18 19		Mindegyik kibocsátási érték helyi hatású (location based) érték.		✔
305-3	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2. Erőforrás-felhasználás 1.2.5. Papírfelhasználás	18 19 21				✔
305-4	1.1.2. Energiahatékonyság 1.1.3. Ügyfeleink által működtetett berendezések	19 19		A következő méréseket végezzük: Scope 1: g/CO_2/km, Scope: 2 Gbit/kWh, energiaintenzitás: GJ/HUF M, Scope 3: az ügyfeleink által működtetett CPE-berendezések eneriafelhasználásához kapcsolódó kibocsátást mérjük.		✔
305-5	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2. Erőforrás-felhasználás	18 19		A hivatkozott kibocsátási adatok Scope 1 és Scope 2 kibocsátásra vonatkoznak.		✔
305-6				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.		✔
305-7	1.3.3. Légköri kibocsátás	23				✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
GRI 306: SZENNYEZÉS ÉS HULLADÉK 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika, Menedzsmentrendszerek) 1. Klíma- és környezetvédelem	5 17	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf			✔
306-1	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 is ezzel megegyező.		✔
306-2	1.3.1. Hulladékok 1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése	22 23				✔
306-3				Nem volt jelentős elfolyás, ellenőrizetlen kibocsátás.		✔
306-4				Nem importálunk, exportálunk és nem kezelünk veszélyes hulladékot.		✔
306-5				Tevékenységeink során nem vagyunk hatással a vizesélőhelyek és vízbázisok állapotára.	Nem releváns.	✔
GRI 307: KÖRNYEZETI MEGFELELÉS 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia, Környezetvédelmi politika) 1. Klíma- és környezetvédelem	5 17	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/kornyezetkozpontu_iranyitasi_rendszerek			✔
307-1	1.4. Környezeti célok, költségek és megfelelés	23		Hatóság részéről környezetvédelmi elmarasztalás nem történt.		✔
GRI 308: BESZÁLLÍTÓINK KÖRNYEZETVÉDELMI ÉRTÉKELÉSE 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 3. Beszállítók	5 33				✔
308-1	3. Beszállítók	33	https://beszerzes.telekom.hu/			✔
308-2	3. Beszállítók	33		Fenntarthatósági, környezetvédelmi okokra hivatkozva nem bontottunk szerződést egy beszállítóval sem.		✔
GRI 401: FOGLALKOZTATÁS 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5. Munkatársaink	5 42		2016.01.01-én 11 munkaügyi per volt folyamatban, 2016-ban 3 per indult, és 2016.12.31. utánra 6 ügy húzódott át.		✔
401-1						✔
401-2	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	5 43		A Magyar Telekomnál a javadalmazási elemek minden alkalmazottat megilletnek, függetlenül a foglalkoztatás jellegétől, azaz nem különböztetjük meg a részmunkaidőben dolgozó vagy határozott szerződéses munkavállalókat.		✔
401-3	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	5 43				✔

FLUKTUÁCIÓ A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL

	2011 (Nyrt./csoport)	2012 (Nyrt./csoport)	2013 (Nyrt./csoport)	2014 (Nyrt./csoport)	2015 (Nyrt./csoport)	2016 (Nyrt./csoport)
Teljes fluktuáció	9,3%/9,5%	10,6%/8,0%	13,4%/13,5%	16,8%/15,4%	15,0%/13,7%	15,85%/15,63%
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	2,1%/2,8%	3,7%/3,8%	3,9%/3,4%	4,4%/4,7%	5,5%/6,9%	5,00%/7,75%

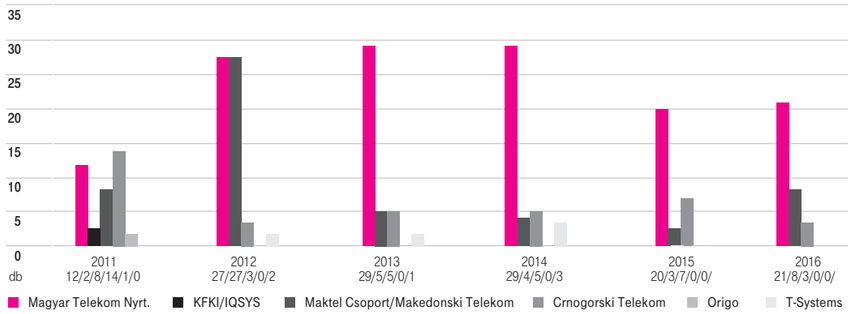
FLUKTUÁCIÓ A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL 2016-BAN

	Magyar Telekom Csoport	Magyar Telekom Nyrt.	T-Systems	Makedonski Telekom	Crnogorski Telekom
Teljes fluktuáció	15,63%	15,85%	10,00%	28,37%	0,0%
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	7,75%	5,00%	6,00%	30,81%	0,0%

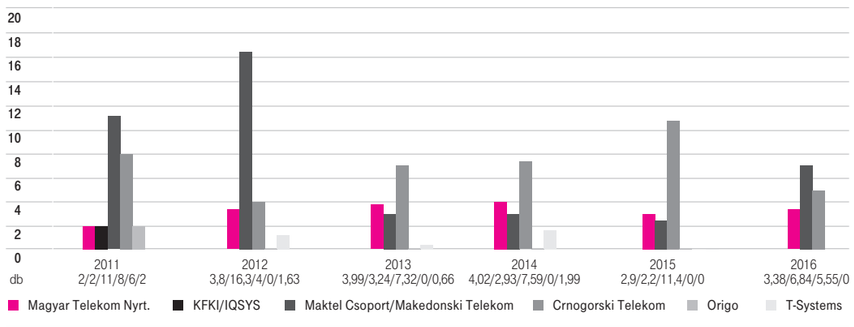
A MAGYAR TELEKOM NYRT. 2016-BAN FELVETT ÚJ MUNKAVÁLLALÓINAK KORCSOPORT SZERINTI ÉS NEMENKÉNTI ARÁNYA

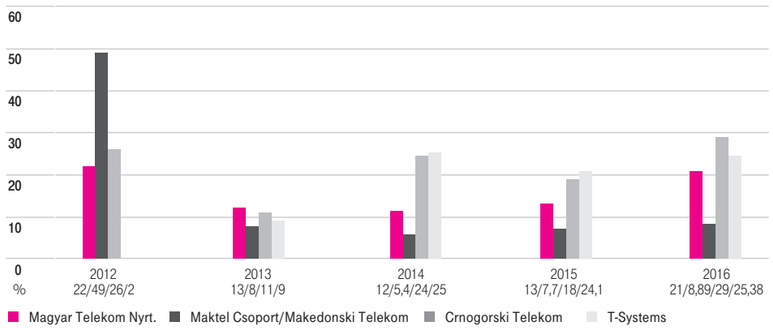
Korcsoport	15–25	26–30	31–35	36–40	41–45	46–50	51–55	56+	Összesen
Férfi	134	115	67	38	30	24	2	3	413
Női	101	85	32	10	9	4	2	2	245
Teljes létszám	235	200	99	48	39	28	4	5	658

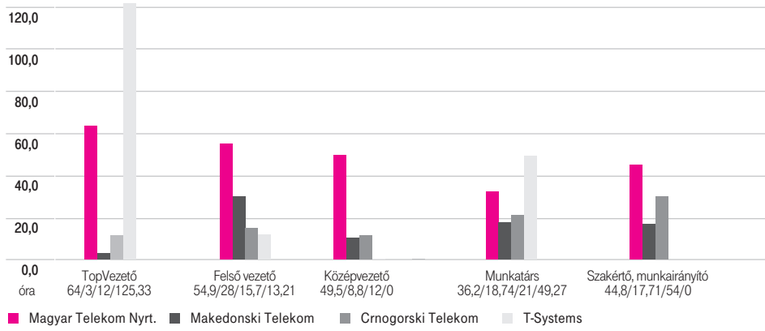
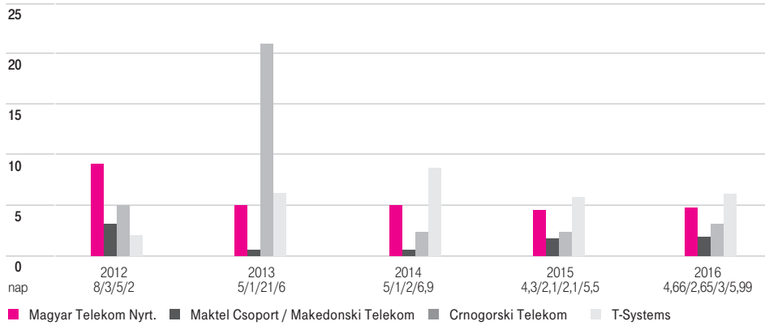
GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
GRI 402: MUNKAVÁLLALÓK ÉS A VEZETŐSÉG KAPCSOLATA 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Humánstratégia)	5		A Magyar Telekomnál az érdekképviseleti kapcsolattartásnak nagy múltja van. Az érdekképviseleteket partnernek tekintjük a vállalat működésében. A Magyar Telekomnál jelenleg két képviselettel rendelkező szakszervezet és üzemi tanács működik, a kapcsolattartás kétszintű. A vállalat egészét érintő, az érdekképviseleti joggyakorlás keretébe tartozó központi kérdéseket a Központi Üzemi Tanács, illetve a szakszervezetek elnöksége által delegált képviselőkkel vitatjuk meg, vagy összevont konzultáció keretében (Érdekegyeztető Tanács), vagy a megvitatandó kérdés jellegétől függően külön-külön. A központi szintű kommunikációra jellemző mind a szóbeli (tárgyalási), mind az írásbeli forma. Az érdekképviseletekkel történő központi kapcsolattartás a HR-vezérigazgatóhelyettes, illetve a HR stratégiai igazgató felelőssége és hatásköre. Az egy-egy irányítási területet érintő érdekképviseleti kérdések helyi szinten is megvitatásra kerülnek a szakszervezetek, illetve a helyi üzemi tanács képviselőivel. A helyi szintű érdekképviseleti kapcsolattartásért az irányítási terület HR Business-partnerek felelősek.		✔
402-1				Szervezeti átalakítással járó, illetőleg a munkavállalók nagyobb csoportját érintő változásról szóló lényeges döntés tervezetét a szakszervezetekkel és az üzemi tanáccsal (Központi Üzemi Tanáccsal) véleményeztetni kell. A véleményezésre szervezetátalakítás esetén 7 nap, egyéb esetben 15 nap áll az érdekképviseletek rendelkezésére. A 15 napon belül az intézkedést végrehajtani nem lehet. A szervezeti változásokról szóló döntés tervezetét a szakszervezetekkel és az üzemi tanáccsal (Központi Üzemi Tanáccsal) – az érintett munkavállalói létszámtól függetlenül – minden esetben véleményeztetni kell.		✔
GRI 403: MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Humánstratégia)	5	http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia	A Magyar Telekom évek óta a vállalat sikerességének feltételeként tekint az egészségre és a biztonságra, melyek nagy szerepet játszanak a munkatársak elégedettségében, a végzett munka minőségében, a vállalati kultúrában. A vállalat ezért kötelezte el magát a Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer működtetése mellett, amely biztosítja a célok eredményes megvalósítását. Az elért eredményeink elképzeléseinket igazolták, amit bizonyít, hogy a 2016. évi audit során sikeresen megújításra került a MEBIR tanúsítvány. A Magyar Telekom Csoport hazai és külföldi tagvállalatiai egyaránt a DECRA Certification OHSAS 18001:2007 tanusítványával rendelkeznek.		✔
403-1				a. A területek kockázatainak függvényében súlyozottan épül fel a munkavédelmi érdekképviselet, a legnagyobb jelenlét a műszaki területek által van képviselve. b. MT 1,28% (80 fő), T-Systems: 1,91% (27 fő).		✔
403-2				**MUNKABALESETEK A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL**		✔



BALESETEK EZER FŐRE VETÍTETT ARÁNYA



GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
403-2				a. Foglalkozási megbetegedés, halálos baleset 2016-ban sem volt. A leggyakoribb sérülések a végtagok zúzódása, ficama, törése; Magyar Telekom Nyrt.: 43 db baleset (5 nő, 38 férfi): 20 db 3 napnál több munkanap kieséssel járó, 1 db 1-3 napos munkanap kieséssel járó, 22 db munkanap kieséssel nem járó baleset, 0 db elutasított baleset 893 db kiesett napot jelentett. A balesetek megoszlási aránya: 36 db műszaki terület és 7 db irodai. A T-Systemsnél 2016-ban nem volt baleset. A beszállítókról nincs nyilvántartás. A Crnogorski Telekom 3 balesetet és 193 kiesett munkanapot jelentett. b. MT 1,28% (80 fő), T-Systems: 1,91% (27 fő)		✔
403-3				A Magyar Telekom Csoport prevenciós rendszerének fontos részét képezi a megelőzés és a szűrővizsgálatok. Ezek része a kullancsexpozíciónak kitett munkavállalók kullancs elleni védőoltásának előírása. Fontos elem még a munkaalkalmassági vizsgálatok keretében folytatott hallás - és szemvizsgálat is. Külön figyelmet fordít a vállalat a mozgásszervi szűrések elvégzésére is. A végzett tevékenységtől függetlenül lehetőséget biztosít szív - és érrendszeri szűrésre is. Technológiai folyamatok kidolgozása az áramütéses balesetek megelőzésére, a magasban végzett munkák munkabiztonságának kiemelése. Külföldi utazás esetén, amennyiben szükséges, meghatározásra kerül a szükséges védőoltás. A Crnogorski Telekom esetében 2016-ban a következő lépések történtek: a fokozott veszélynek kitett munkakörökben dolgozó munkatársak – összesen 59 érintett munkatárs – munkaalkalmassági vizsgálatok keretében szűrővizsgálatokon vettek részt. Emellett minden frissen belépő munkatársnak kötelező részt vennie a munkahelyi egészséggel és biztonsággal kapcsolatos képzésen. 53 munkatársunk vett részt munkahelyi egészséget és biztonságot érintő worksopon, országosan 8 helyszínen. A Montenegrói Vöröskereszttel együttműködésben 2016-ban is folytattuk a munkatársi elsősegély-tanfolyamok szervezését. Összesen 46 munkatársunknak van hivatalos képesítése elsősegélynyújtáshoz. A Makedonski Telekom a munkavállalók egészségének megőrzése és az egészséges életmód népszerűsítése céljából a következő lehetőségeket biztosítja: Minden munkatárs számára elérhető a vállalat központjában, illetve külső edzőtermekben a szakértői segítséggel kialakított, egyéni edzésterv mentén történő testedzés lehetősége. Vezetőink (77 vezető) számára különleges, kiterjesztett szűrővizsgálatokat biztosítunk egészségmegőrzés céljából. Munkatársaink számára egészségvédelemmel kapcsolatos hírlevelet küldünk, amelyben az egészséges étrend kialakítása mellett a járványok megelőzéséről és az egészségre káros külső hatások elleni védekezésről is olvashatnak. A Csoport többi tagvállalatához hasonlóan, fokozott veszélynek kitett munkatársaink számára különleges tréningeket biztosítunk, emellett pedig szigorú és részletes technikai kivizsgálásnak vetjük alá a magaslati helyszíneken dolgozó munkatársaink munkaeszközeit egész Macedónia területén.		✔
403-4				A munkavédelmi képviselők feladatain túl, amelyeket a 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. A Munkavédelmi Szabályzat tartalmazza az egyéni védőeszközök körét, valamint az egészséges és biztonságos munkavégzéshez szükséges követelményrendszer megteremtéséhez szükséges feltételeket, ami biztosítja a hatályos jogszabályoknak, valamint az MSZ 280001 MEBIR szabványnak való teljes megfelelést. A Crnogorski Telekom a szakszervezettel együttműködve továbbra is biztosítja széles körű egészségmegőrzéssel kapcsolatos juttatásait, amelyek a következők: önkéntes alapú, teljes körű szűrővizsgálatok biztosítása minden munkatárs számára, számos sport- és rekreációs lehetőség biztosítása minden munkavállaló számára, ingyenes egészségügyi kontrollvizsgálatok munkatársaink gyermekei számára (14 éves korig), 77 megelőző szűrővizsgálat női munkatársaink számára, megelőző szűrővizsgálatok férfi munkatársaink számára. A Crnogorsi Telekom csatlazott a demencia ellen küzdő globális mozgalomhoz, és elindította a Deutsche Telekom „Sea Hero" mobiljátékát, hogy hozzájáruljon a demencia ellen küzd tudományos kutatócsoport munkájához. A kezdeményezést a Klinikai Központ, az Orvostudományi Egyetem és a Montenegrói Egészségügyi Minisztérium is támogatja.		✔
GRI 404: OKTATÁS ÉS KÉPZÉS 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Humánstratégia)	5		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.		✔
404-1				**TÁVOKTATÁS ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN**  		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
404-1				**EGY FŐRE JUTÓ ÉVES ÁTLAG KÉPZÉSI ÓRASZÁM ALKALMAZOTTI KATEGÓRIÁNKÉNTI BONTÁSBAN – MAGYAR TELEKOM CSOPORT 2016**  **EGY FŐRE JUTÓ HALLGATÓI NAPOK SZÁMA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL**  		✔
404-2	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	43		A vállalat menedzsmentje több éve arra törekszik, hogy a személyi jellegű ráfordítások közel 1,5-2%-ának megfelelő nagyságú összeget a vezetők és munkatársak képzésére, fejlesztésére fordítson. Üzletági szinten elkészített képzési terv ad iránymutatást az adott év fejlesztési aktivitásaihoz a szakmai képzések, készség- és együttműködés-fejlesztő programok, vezetőfejlesztés, illetve konferenciák tekintetében. A coaching a Magyar Telekomban kiemelt vezetésfejlesztési és kultúraformáló eszköz mind egyéni, mind csoportos fejlesztésként. 2016-ban az Egészséghetek keretében több száz munkatárs számára nyílt lehetőség kipróbálni ezt a módszert. A vállalati mentoringrendszer kialakításánál a tudásmegosztást és az önfejlesztést állítottuk a középpontba. A Társaság tanulmányi szerződés keretében – anyagi juttatás és munkaidő-kedvezmény biztosításával – támogatja munkatársai állami képzési rendszerben történő tanulási szándékát is. 2016-ban a Magyar Telekom összesen 118 tanulmányi szerződést kötött. Ebből 15 iskolarendszerű képzésre vonatkozott, a többi tanfolyamhoz köthető, illetve kölcsönös kötelezettségeket tartalmazó megállapodás volt. A létszámcsökkentésben érintett munkatársak az outplacementprogramba történő regisztrációt követően igénybe vehetik a következő szolgáltatásokat: kétnapos, csoportos munkaerőpiaci tréning; aktív álláskeresés támogatása; munkaerőpiaci elvárásoknak megfelelő képzések és átképzések anyagi támogatása; személyes pszichológiai és munkajogi tanácsadás; a résztvevők utógondozása, elhelyezkedésük nyomon követése.		✔
404-3				2016-ban a Magyar Telekom Nyrt. munkavállalói közel 100%-os arányban vettek részt a vállalatnál központilag működtetett teljesítménymenedzsment (TM) rendszerben. A tagvállalatok többsége is csatlakozott az anyavállalatnál alkalmazott TM-KMR rendszerhez, vagy saját teljesítményértékelési rendszeren keresztül méri az alkalmazottak teljesítményét és szakmai fejlődését. A karriermenedzsment (KMR) rendszerben nemcsak a szakmai teljesítmény, hanem a személyes kompetenciák, valamint a munkavállaló teljesítménypotenciál-értékelése is megtörténik, egyidejűleg a vezető és a munkatárs közösen megtervezik a jövőbeni fejlesztési irányokat is. A rendszerben a munkatársak neméről nem tárolunk információt, ezért annak kimutatására nincs lehetőség, hogy az értékeltek között milyen a nemek aránya.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
GRI 405: SOKFÉLESÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	5 43				✔
405-1	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	43				✔
405-2	5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	3				✔
GRI 406: HÁTRÁNYOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS ELKERÜLÉSE 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Humánstratégia) 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	5 43	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mukodesi_kodex.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf	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.		✔
406-1				2016-ban a vállalattal szemben hátrányos megkülönböztetés miatt nem érkezett bejelentés az illetékes Egyenlő Bánásmód Hatósághoz (EBH). Egy 2015-ös munkaviszony-megszüntetéshez kapcsolódó munkavállalói beadványt az EBH elutasított.		✔
GRI 407: EGYESÜLÉSI JOG ÉS KOLLEKTÍV SZERZŐDÉS 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Humánstratégia) 3. Beszállítók, 5. Munkatársak	5 33 42	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf			✔
407-1	3. Beszállítók, 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	33 43				✔
GRI 408: GYERMEKMUNKA 2016						
103-1 2 3	3. Beszállítók, 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	33 43	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf			✔
408-1	3. Beszállítók, 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	33 43				✔
GRI 409: KÉNYSZERMUNKA ÉS KÖTELEZŐ MUNKAVÉGZÉS 2016						
103-1 2 3	3. Beszállítók, 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	33 43	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Szocialis_Charta.pdf			✔
409-1	3. Beszállítók, 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	33 43				✔
GRI 410: BIZTONSÁGI GYAKORLATOK 2016						
103-1 2 3			http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf	Biztonsági szolgálatot teljesítő munkatársaink nem részesülnek külön emberi jogokat érintő képzésben. Munkakörüket érintően alapvető etikai elvárás és feltétel az emberi jogok tiszteletben tartása, és a Magyar Telekom Csoport munkatársaiként rájuk is kötelező érvénnyel terjednek ki a Magyar Telekom Csoport Üzleti magatartási és Etikai kódexében foglaltak.		✔
410-1			http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf			✔
GRI 411: ŐSLAKOSOK JOGAI 2016						
103-1 2 3				Magyarország terletén nem értelmezhető az 'őslakos' demográfiai kategória.	Nem lényeges szempont	✔
411-1				Magyarország terletén nem értelmezhető az 'őslakos' demográfiai kategória.	Nem lényeges szempont	✔
GRI 412: EMBERI JOGOK ÉRTÉKELÉSE 2016						
103-1 2 3	3. Beszállítók, 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	33 43				✔
412-1	3. Beszállítók, 4.3. Ügyfeleink bevonása, 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség	33 40 43	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mukodesi_kodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2016_2020.pdf			✔
412-2				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 összeférhetetlenség témákban indított a Társaság internetalapú képzéseket csoportszinten, a kockázatelemzés során beazonosított munkavállalói körnek. A vállalathoz újonnan csatlakozó munkatársak munkakörüknek megfelelő képzését folyamatosan biztosítjuk.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
412-3	3. Beszállítók	33				✔
GRI 413: HELYI KÖZÖSSÉGEK 2016						
103-1 2 3	2.1. Digitális felzárkóztatás 4.3. Ügyfeleink bevonása 5.2. Munkatársaink bevonása	24 40 46				✔
413-1	2. Felelős szolgáltatás 4.3. Ügyfeleink bevonása 5.1. Emberi jogok és esélyegyenlőség 5.2 Munkatársaink bevonása	24 40 43 46	http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert https://www.facebook.com/DigitalisHid/ https://www.facebook.com/LegyelTeisInformatikus/			✔
413-2			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert	A hálózatfejlesztés során a hálózat fizikai kiépítése kellemetlenséget okozhat a lakosság körében.		✔
GRI 414: SZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE EMBERI JOGOK SZEMPONTJÁBÓL 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 3. Beszállítók	5 33				✔
414-1	3. Beszállítók	33				✔
414-2	3. Beszállítók	33				✔
GRI 415: KÖZPOLITIKA 2016						
103-1 2 3				A Magyar Telekom Csoport az érdekképviseleti szervezeteken keresztül közvetetten részt vesz a közpolitika alakításában, oly módon, hogy az érdekképviseleti szervezetek – a hatályos szabályozás szerint – lehetőséget kapnak a változtatás alatt lévő jogszabálytervezetek és iparági stratégiai anyagok véleményezésére. A releváns jogszabályokat a szaktárcák és az iparági felügyeletet ellátó szakhatóságok továbbítják az érdekképviseleti szervezetek felé, amelyek a tagvállalatoktól kapott véleményeket, észrevételeket összegzik és eljuttatják az adott szaktárcához, szakhatósághoz. Ilyen jogszabály-véleményező munka valósul meg többek között a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács (HÉT), a Joint Venture Szövetség, az Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham), a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, az Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége (IVSz) és a Magyar Energiakereskedők Szövetsége tevékenységén keresztül.		✔
415-1			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mukodesi_kodex.pdf	A Magyar Telekom Csoport egyetlen vállalata sem nyújtott pénzügyi támogatást politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek 2016-ban sem, ami teljes mértékben megfelel a Működési Kódex részletes szabályaiban [3.1.1 és 3.1.4] támasztott követelményeknek. Amennyiben ilyen jellegű pénzügyi támogatást nyújtana a vállalat, akkor azt minden esetben a nemzetközi könyvelési szabályoknak megfelelően tenné.		✔
GRI 416: ÜGYFELEINK EGÉSZSÉGE ÉS BIZTONSÁGA 2016						
103-1 2 3	2.4. A gyermekek védelme a digitális világban 2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	29 31	https://www.telekom.hu/10030291	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 Makedonski Telekom 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 Makedonski Telekom dedikált munkacsoportot alakított, mely folyamatosan figyeli az elektromágneses terekkel kapcsolatos belföldi és nemzetközi kutatásokat, történéseket, továbbá megválaszolja a felmerült hatósági, lakossági és munkatársi kérdéseket.		✔
416-1				Nem azonosítottunk ilyen hatásokat.		✔
416-2				A termékek és szolgáltatások egészséget 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		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
GRI 417: TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK CÍMKÉZÉSE 2016						
103-1 2 3	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 1.3.2 . Gyártói és forgalmazói kötelezettségek teljesítése 2.2. ICT a fenntarthatóságért 4.3. Ügyfeleink tájékoztatása	5 23 27 40	https://www.telekom.hu/lakossagi http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/mobil http://www.telekom.hu/otthoni http:// www.telekom.hu/mobilcsomagok http://www.telekom.hu/uzleti/ T-Systems: http://www.t-systems.hu Kitchen Budapest: http://www.kitchenbudapest.hu/hu/kibu/projects/ KalászNet: http://www.kalasznet.hu/ Makedonski Telekom: http://www.telekom.mk/en/?z=222 Crnogorski Telekom: http://www.telekom.me/private-users.nspx	A Magyar Telekom Csoport folyamatosan törekszik arra, hogy ajánlatai minél inkább egyértelműek és széleskörűen elérhetőek legyenek. A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjcsomagjairól a felsorolt címeken lehet tájékozódni. További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a felsorolt címeken kaphatnak tájékoztatást. A Telekom mobilcsomagjaival, szolgáltatásaival kapcsolatban a nap 24 órájában részletes tájékoztatás, illetve igény szerint módosítás kérhető a lakossági telefonos ügyfélszolgálat 1414-es számán, illetve feltöltőkártyás előfizetés esetén a 1777-es (Domino-központ) számon. A szolgáltatások a következő weboldalon is elérhetők: http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/mobil. A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdetéseiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtévesztés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelenítsék meg aktuális ajánlatainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-iránymutatásoknak való megfeleltetés, valamint a jogi 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. A Telekom New Média Zrt. alapítása óta saját ügyfélszolgálattal rendelkezik, melynek jelenlegi működési időszaka 0–24 óra. Az ügyfélszolgálati munkatársak részére készített ügyfélkezelési szabályzat alapján a működéssel kapcsolatban a mai napig hatósági elmarasztalás nem történt. Az ügyfélszolgálatunk kiszolgálja a hazai televíziós piac 80%-át az egyes televíziós műsorokkal kapcsolatos interaktív szolgáltatásokkal kapcsolatban; valamint az Origo Zrt. által üzemeltetett freemail.hu szolgáltatás hotline! rendszerét. Az egyes ügyfélpanaszok kezelésénél a szolgáltatás jellege (megrendelés) alapján, a hazai jogszabályoknak megfelelően, hang- és adatrögzítés történik. Az Ügyfélszolgálat tevékenysége és felelőssége kiterjed az egyes ügyfeleknek végzett moderálási szolgáltatásokra, ahol az etikai szabályoknak, a törvényi előírásoknak és az ügyféligényeknek megfelelően csak az ellenőrzött üzenetek kerülnek publikálásra. 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. Ezeken a csatornákon kezeljük a reklamációkat és a módosítási igényeket, itt szolgáltatunk információt, illetve fogadjuk a bejelentéseket, és továbbítjuk azokat az illetékes szakterületek felé.		✔
417-1	Megközelítésünk (Fenntarthatóság) 1.3.1. Hulladékok 1.3.2. Gyártói és forgalmazói kötelezettségek teljesítése	5 22 23		Az elektromágneses terekkel kapcsolatos információk (SAR-értékek) a készülékek dobozaiban lévő használati utasításokon kerülnek feltüntetésre, valamint ezen információk a T-pontokokban elérhetők.		✔
417-2				Nem azonosítottunk ilyen jellegű incidenseket.		✔
417-3				A fogyasztóvédelmi – pl. marketingkommunikációs – szabályok feltételezett megszegése miatt a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) előtt 2015-ben egy, míg 2016-ban négy eljárás indult vállalatunkkal szemben, amelyek nem zárultak le 2016-ban.		✔
GRI 418: ÜGYFELEINK ADATAINAK VÉDELME 2016						
103-1 2 3	2.5. Adatvédelem	30	http://www.telekom.hu/rolunk/adatvedelem			✔
418-1	2.5. Adatvédelem	30	http://www.telekom.hu/rolunk/adatvedelem			✔
GRI 419: TÁRSADALMI ÉS GAZDASÁGI MEGFELELÉS 2016						
103-1 2 3			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfelelose-g/a-megfelelosegi-program; https://beszerzes.telekom.hu/	A Magyar Telekom Csoport vezetősége és igazgatósága elkötelezett arra, hogy a Magyar Telekom Csoport (továbbiakban: „Magyar Telekom" vagy „Csoport") minden üzleti tevékenységét a legszigorúbb jogi és etikai normák szerint folytassa. Ezen elkötelezettség eredményeképp alkottuk meg a Magyar Telekom Vállalati megfelelőségi programját (továbbiakban: „Megfelelőségi program"), melynek célja olyan belső kultúra megteremtése, ahol a „tisztelet és megbecsülés" az egyik legfontosabb érték. A Megfelelőségi program minden Magyar Telekom által irányított csoporttagvállalatnál bevezetésre került. A Vállalati megfelelőségi program a Magyar Telekom Csoport minden testületére, szervezetére és munkavállalójára, valamint a tanácsadókra, megbízottakra, képviselőkre és minden olyan személyre vagy szervezetre vonatkozik, amely a Csoport vagy annak leányvállalata nevében végez munkát. Elvárjuk továbbá, hogy üzleti partnereink, szállítóink és ügyfeleink hasonló etikus módon cselekedve támogassanak bennünket e törekvésben. Ilyenformán a Magyar Telekom Vállalati megfelelőségi programjának bizonyos elemei nemcsak a Magyar Telekom Csoport munkavállalóira vonatkoznak, hanem azokra is, akikkel üzleti kapcsolatban állunk. A Magyar Telekom Vállalati megfelelőségi programja biztosítja, hogy a Csoport az üzleti tevékenységét az alkalmazandó törvények és jogszabályok legmesszemenőbb figyelembevételével és betartásával tudatosan, a legmagasabb szintű képzéssel és elkötelezettséggel folytassa. Ez olyan irányelvek és eljárások megvalósítását kívánja meg, amelyek kezelik a potenciális megfelelőségi kockázatokat, valamint meghatározott folyamatokat vezetnek be a megfelelőség gyanított vagy valós hiányának jelentése, kivizsgálása, nyomon követése és korrekciója érdekében. A Megfelelőségi program elemeit folyamatosan frissítjük az iparág, a működés földrajzi helye, az üzleti körülmények, a kultúra, a kockázatok és a nemzetközi legjobb gyakorlatok figyelembevételével. A Megfelelőségi program tükröződik a Működési Kódexben, melyet minden Magyar Telekom-munkavállaló elfogad, szállítóink számára pedig elérhető a Magyar Telekom Beszerzés weboldalán. A Megfelelőségi program működtetése és figyelemmel kísérése a Csoport megfelelőségi vezető felelősségi körébe tartozik.		✔
419-1				A Magyar Telekom mindent megtesz annak érdekében, hogy megfeleljen a jelenleg hatályban lévő jogszabályi kötelezettségeinek. Az esetleges bírságok, kötelezések elkerülése érdekében – a jogszabályváltozásokból eredő folyamati és informatikai rendszerfejlesztések megvalósításán túlmenően – folyamatos személyes konzultáció segítségével, hatósági szerződésben rögzített megállapodásokkal, illetve nyilatkozat formájában tett vállalásokban rögzített utólagos rendezési tervvel oldjuk meg a felmerülő eltéréseket. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) 2016-ban is több egyedi panaszos, illetve átfogó/általános piacfelügyeleti vizsgálat folytatott le a társaságunkkal szemben. Az általános NMHH piacfelügyeleti vizsgálatokban 40 millió forint, míg az egyedi előfizetői panaszok alapján indult egyedi hatósági eljárásokban összesen 261,3 millió forint bírság kiszabására került sor. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság is több vizsgálatot folytatott le a Magyar Telekommal szemben 2016-ban, itt a kiszabott bírságok összege összesen 28,9 millió forint volt. Ügyfeleink több esetben fordultak alternatív vitarendezési fórumokhoz, így a média- és hírközlési biztos közreműködésével kezelt ügyek száma 2016-ban 373 db volt, a békéltető testületek közreműködésével kezelt ügyek száma pedig 631 db.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
GRI: TELEKOMMUNIKÁCIÓSZEKTOR-SPECIFIKUS INDIKÁTOROK 2016						
BELSŐ MŰKÖDÉS						
BEFEKTETÉS						
IO 1.	A vezérigazgató levele Megközelítésünk 2.1. Digitális felzárkóztatás	3 5 25				✔
IO 2.			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/mobil/domino-dijcsomagok/hello-holnap-dijcsomagok https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/hello_holnap_dijcsomagok	Az egyetemes szolgáltatásnak való megfelelés keretében Magyarországon 2018 végéig minden magyar háztartásban elérhetővé tesszük a szélessávú internetet. Szolgáltatásainkhoz emellett a piaci árhoz képest alacsonyabb összegű, kedvezőbb tarifacsomagban férhetnek hozzá fogyatékkal élő ügyfeleink illetve választott családtagjuk-segítőjük a hello holnap! díjcsomagokon keresztül.		✔
EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG						
IO 3.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	31	http://www.emf-portal.hu/portal/ https://www.telekom.hu/10030291	A bázisállomásokon az alkalmazott gyakorlat szerint az eszközöket minden esetben úgy telepítik, hogy az antennák előtti térben munkavállalók lehetőség szerint ne tartózkodhassanak, munkát ebben a zónában ne lehessen és ne is kelljen végezni, áthaladási útvonalak ezt a térrészt ne keresztezzék. Amennyiben rendkívüli esetben mégis az antennák előtti áthaladás vagy munkavégzés szükséges – ami többnyire külső vállalkozók esetében fordul elő, például épületek külső felújításakor –, akkor rendelkezésre áll a biztonsági távolságok értéke. Szükség esetén helyszíni mérések elvégzésének lehetősége is adott, illetve indokolt esetben az antennák átmeneti áthelyezésére vagy az adóteljesítmény megfelelő mértékű csökkentésére is sor kerülhet. Amennyiben az antennák közelében munkát végző Magyar Telekom-alkalmazottak ismeretlen rádiófrekvenciás jelforrással találkoznak, úgy a számukra biztosított RADMAN személyi sugárzásdetektorral határozzák meg a biztonságos zóna határát, így elkerülve az esetleg felmerülő egészségügyi kockázatokat. A Magyar Telekom mobilhálózata mindenkori törvényi határértékeknek való megfelelését – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják. A vállalat 2016-ban 11 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 alpintechnikai 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. 2016 során az érintett területek munkavállalóit a szükséges létszámban beiskoláztuk.		✔
IO 4.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	31	http://www.emf-portal.hu/portal/ https://www.telekom.hu/10030291	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.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	31	http://www.emf-portal.hu/portal/ https://www.telekom.hu/10030291	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.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	31	http://www.emf-portal.hu/portal/ https://www.telekom.hu/10030291	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 megtalálhatók.		✔
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				✔
HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA						
TÁVKÖZLÉSI TERMÉKEKHEZ ÉS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS: DIGITÁLIS SZAKADÉK ÁTHIDALÁSA						
PA 1.	2. 1. Digitális felzárkóztatás	25	http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert			✔
PA 2.	2. 1. Digitális felzárkóztatás 2.4. A gyermekek védelme a digitális világban	25 29	http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/hello_holnap_dijcsomagok			✔
PA 3.			Az Általános Szerződési Feltételek elérhető: http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok/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.		✔

GRI Standard 2016	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2016-ban	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
PA 4.	A Magyar telekom Csoport összefoglaló működési adatai 2.1. Digitális felzárkóztatás	57 25	http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/hello_holnap_dijcsomagok			✔
PA 5.	A Magyar telekom Csoport összefoglaló működési adatai 2.1. Digitális felzárkóztatás	57 25	http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/telekom-a-digitalis-magyarorszagert/partnerseg-a-digitalis-magyarorszagert			✔
PA 6.	Megközelítésünk 2.2. ICT a fenntarthatóságért	5 27				✔
TARTALOMHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS						
PA 7.	2.4. A gyermekek védelme a digitális világban	29	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.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.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	31	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag	A három mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban létrejött információs célú EMF-portálon (http://www.emfportal.hu) kérdések 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.	2.6. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	31	http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag			✔
PA 10.	Megközelítésünk (Fenntarthatósági stratégia) 1.3.2 . Gyártói és forgalmazói kötelezettségek teljesítése 2.2. ICT a fenntarthatóságért 4.3. Ügyfeleink tájékoztatása	05 23 27 40	https://www.telekom.hu/lakossagi http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/mobil http://www.telekom.hu/otthoni http:// www.telekom.hu/mobilcsomagok http://www.telekom.hu/uzleti/ T-Systems: http://www.t-systems.hu Kitchen Budapest: http://www.kitchenbudapest.hu/hu/kibu/projects/ KalászNet: http://www.kalasznet.hu/ Makedonski Telekom: http://www.telekom.mk/en/?z=222 Crnogorski Telekom: http://www.telekom.me/private-users.nspx	A Magyar Telekom Csoport folyamatosan törekszik arra, hogy ajánlatai minél inkább egyértelműek és széleskörűen elérhetőek legyenek. A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjcsomagjairól a felsorolt címeken lehet tájékozódni. További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a felsorolt címeken kaphatnak tájékoztatást. A Telekom mobilcsomagjaival, szolgáltatásaival kapcsolatban a nap 24 órájában részletes tájékoztatás, illetve igény szerint módosítás kérhető a lakossági telefonos ügyfélszolgálaton a 1414-es számon, illetve feltöltőkártyás előfizetés esetén a 1777-es (Domino-központ) számon. A szolgáltatások a következő weboldalon is elérhetők: http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/mobil. A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdetéseiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtévesztés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelenítsék meg aktuális ajánlatainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-iránymutatásoknak való megfeleltetés, valamint a jogi 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. A Telekom New Média Zrt. alapítása óta saját ügyfélszolgálattal rendelkezik, melynek jJelenlegi működési időszaka 0-24 órás. Az ügyfélszolgálati munkatársak részére készített ügyfélkezelési szabályzat alapján a működéssel kapcsolatban a mai napig hatósági elmarasztalás nem történt. Az ügyfélszolgálatunk kiszolgálja a hazai televíziós piac 80%-át az egyes televíziós műsorokkal kapcsolatos interaktiv szolgáltatásokkal kapcsolatban; valamint az Origo Zrt. által üzemeltetett freemail.hu szolgáltatás hotline! rendszerét. Az egyes ügyfélpanaszok kezelésénél a szolgáltatás jellege (megrendelés) alapján, a hazai jogszabályoknak megfelelően, hang- és adatrögzítés történik. Az Ügyfélszolgálat tevékenysége és felelőssége kiterjed az egyes ügyfeleknek végzett moderálási szolgáltatásokra, ahol az etikai szabályoknak, a törvényi előírásoknak és az ügyféligényeknek megfelelően csak az ellenőrzött üzenetek kerülnek publikálásra. 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. Ezeken a csatornákon kezeljük a reklamációkat és a módosítási igényeket, itt szolgáltatunk információt, illetve fogadjuk a bejelentéseket és továbbítjuk azokat az illetékes szakterületek felé.		✔
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	17 23 27 28	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato			✔
ERŐFORRÁS–HATÉKONYSÁG						
TA 1.	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 2.2. ICT a fentarthatóságért	18 27				✔
TA 2.	1.1. Klímavédelem és energiahatékonyság 1.2.2. Flottaüzemeltetés, üzemanyag-felhasználás, 1.2.5. Papírfelhasználás 2.2. ICT a fentarthatóságért 2.3. Innováció a fenntarthatóságért	18 19 21 27 28	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek			✔
TA 3.	1.2.2. Flottaüzemeltetés, üzemanyag-felhasználás 2.2. ICT a fenntarthatóságért	19 27	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek			✔
TA 4.	1.2.5. Papírfelhasználás 2.2. ICT a fenntarthatóságért	21 27				✔
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.		✔

MEGFELELÉS AZ ENSZ GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS ALAPELVEINEK

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

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

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

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

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

Rövidítés	Teljes név
AD	akcionarsko dionièarska (részvénytársaság)
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (aszimmetrikus digitális előfizetői vonal)
AG	Aktiengesellschaft (részvénytársaság)
Associate Professor	Egyetemi docens
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
AOSZ	Autisták Országos Szövetsége
BB	broadband (szélessávú)
BBU-VÜK	Vállalati Szolgáltatások Üzletág – Vállalati ügyfélkapcsolatok
BCM	Business Continuity Management (Üzletmenet-folytonossági Irányítási Rendszer)
BKK	Budapesti Közlekedési Központ
BME	Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem
BSC	Bachelor of Sciences (alapfokozat)
BTL	Below the line (nem hagyományos eszközökön keresztüli kommunikáció)
BTS	Base transceiver station (bázis adó-vevő állomás)
BuBi	Budapest közbringarendszer
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)
CEO	chief executive officer (vezérigazgató)
CES	Customer Effort Score (Mennyi erőfeszítésébe került az ügyét elintézni?)
CEMP	Central European Media and Publishing
CER	Certified Emmission Reduction (Igazolt kibocsátáscsökkentés)
CEX	Customer Experience (Ügyfélélmény)
CFM	Customer Feedback Management (Ügyfélvisszajelzés menedzsment)
CO	szén-monoxid
CO_2	szén-dioxid
CHRO	Chief HR officer (humánerőforrás-vezérigazgatóhelyettes)
CPEx	Customer Profile Exchange
CPE	Customer Premise Equipment (ügyfélnél működtetett eszközök, pl. modemek, routerek)
CR	Corporate Responsibility (vállalati felelősségvállalás)

Rövidítés	Teljes név
CRM	Customer Relationship Management (ügyfél-kiszolgálási rendszer)
CSR	Corporate Social Responsibility (vállalatok társadalmi felelősségvállalása)
CT	Crnogorski Telekom
CRT	katódsugaras képernyő
DEFRA	Department for Environment, Food & Rural Affairs; Egyesül Királyság Környezetvédelmi, Élelmiszerügyi és Vidékügyi Minisztériuma
DELFIN Díj	Díj egy ELkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért
DJP	Digitális Jólét Program
DJSI	Dow Jones Sustainability Index (Dow Jones Fenntarthatósági Indexe)
DMA	Disclosure on Management Approach (Menedzsment szempontú megközelítés)
DNFP	Digitális Nemzetfejlesztési Program
DSL	Digital Subscriber Line (digitális előfizetői vonal)
DSLAM	DSL (Digital Subscriber Line) Access Multiplexer (DSL- [Digitális előfizetői vonal] hozzáférési multiplexer)
DT	Deutsche Telekom
DTAG	Deutsche Telekom AG
EBH	Egyenlő Bánásmód Hatóság
EC	Economic Performance Indicators (gazdasági teljesítményindikátorok)
EC	European Commission (Európai Bizottság)
eDM	elektronikus direkt marketing
ÉFOÉSZ	Értelmi Fogyatékossággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége
EFOTT	Egyetemisták és Főiskolások Országos Turisztikai Találkozója
EIR	Energiagazdálkodás Vállalatirányítási Rendszer
EMF	Electromagnetic Fields (elektromágneses terek)
EN	Environmental Performance Indicators (környezeti teljesítményindikátorok)
ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
ESzCsM	Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium
ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association (Európai Távközlési Hálózat Üzemeltetők Szövetsége)
EU	European Union (Európai Unió)
ÉT	Érdekegyeztető Tanács
FEB	Felügyelő Bizottság
FGSM	Fixed Global System for Mobile Communications (Fix globális mobilkommunikációs rendszer)

Rövidítés	Teljes név
GBit	gigabit (10^6 bit)
FTC	Ferencvárosi Torna Club
FTSE4GOOD	Financial Times Stock Exchange fenntarthatósági indexe
FN	Fenntarthatósági Nap
GC	Global Compact (Globális megállapodás)
FINA	Fédération internationale de natation (Nemzetközi Úszószövetség)
GeSI	Global e-Sustainability Initiative (Globális e-fenntarthatósági kezdeményezés)
GJ	giga Joule
GHG	Green House Gases (üvegházhatású gázok)
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (Kft.)
GPON	Gigabit Passive Optical Network (gigabites passzív optikai hálózat)
GPS	Global Positioning Systems (globális helymeghatározó rendszer)
GRI	Global Reporting Initiative (Globális jelentéskészítési kezdeményezés)
GSM	Global System for Mobile Communication (Globális mobilkommunikációs rendszer)
GSMA	GSM Association (GSM Szövetség)
GW	Gateway (átjáró)
GWh	gigawattóra
GYED/GYES	gyermekgondozási díj/gyermekgondozási segély
HBLF	Hungarian Business Leaders Forum
HCM	Health Care Mobile (mobilos egészségvédelem)
hh!	hello holnap!
HSPA	High Speed Packet Access (nagy sebességű csomagletöltési hozzáférés)
HSE	Health, Safety and Environment (Egészség, biztonság és környezetvédelem)
HR	Human Resources (emberi erőforrás)
HTE	Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület
IAESTE	The International Association for the Exchange of Students for Technical Experience (Mérnökhallgatók Nemzetközi Egyesülete)
ICCA	International Customer Contact Analysis (Nemzetközi ügyfélkapcsolat-elemzés)
ICCM	Integrated Customer Care Modul (Integrált ügyfélszolgálati modul)
ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection (Nemzetközi bizottság a nem ionizáló sugárzások sugárvédelmére)
ICS	Internal Control System (belső ellenőrzési rendszer)

Rövidítés	Teljes név
ICT	Information and communication technology (információs és kommunikációs technológia)
IEC	International Electrotechnical Commission (Nemzetközi Elektrotechnikai Bizottság)
IFRS	International Financial Reporting Standards (nemzetközi pénzügyi jelentési szabványok)
IO	Internal Operations (belső működés)
iOS	Apple Inc. által kifejlesztett operációs rendszer
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
IWF	Internet Watch Foundation
JAC	Joint Audit Cooperation (Közös Audit Együttműködés)
JB	Javadalmazási Bizottság
K+F	Kutatás és fejlesztés
KEA	Kiegészített Egyéni Adomány
KFKI	Központi Fizikai Kutatóintézet
kg	kilogramm
km	kilométer
KEHTA	Központi elektronikus hozzáférhetetlenné tételi határozatok adatbázisa
KÉK	Kortárs Építészeti Központ
KIBU	Kitchen Budapest
Kft.	korlátolt felelősségű társaság
KIR	Környezetvédelmi Irányítási Rendszer
KKV	kis- és középvállalkozások
KMR	Karriermenedzsment-rendszer
KPI	key performance indicators (kulcsfontosságú teljesítményjelzők/mutatók)
kWh	kilowattóra
kW	kilowatt
LA	Labour Practices and Decent Work Performance Indicators (munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítményindikátorok)
LED	Light Emitting Diode (fénykibocsátó dióda)

Rövidítés	Teljes név
LTE	Long Term Evolution (haladó szélessávú mobil-adatátviteli megoldás)
LTI	Legyél Te is Informatikus!
M2M	Machine to machine (gépek közötti kommunikáció)
MakTel	Makedonski Telekomunikacii
Mbps	Megabit per secundum (Megabit másodpercenként)
MEOSZ	Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége
MHz	Megahertz
MOB	Magyar Olimpiai Bizottság
MSAN	Multi-service access Node (multiszolgáltatás hozzáférési csomópont)
MKT	Makedonski Telekomunikacii
MMS	Multimedia Messaging Service (multimédiásüzenet-küldési szolgáltatás)
MSZ	Magyar Szabvány
MT	Magyar Telekom
MTA	Magyar Tudományos Akadémia
MTE	Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete
MVGYOSZ	Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége
MWh	megawattóra
NAC	Network Access Control (hálózati hozzáférés ellenőrzés)
NAV	Nemzeti Adó áv Vámhivatal
NatCo	National Company (tagvállalat)
NG	Next Generation (következő generáció)
NGO	Non Governmental organization (civil szervezetek)
NIOK	Nonprofit Információs és Oktató Központ
NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
NOx	nitrogén-oxidok
NT	Network Termination (hálózatvégződés)
Nyrt.	Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
ODP	OkosDigitális Program
OHSAS	Occupational Health and Safety Management System (Munkahelyi egészségvédelem és biztonságirányítási rendszer)
OSS	Open Source Software (nyílt forráskódú szoftver)
OSSKI	Országos „Frédéric Joliot-Curie" Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet
PA	Providing Access (távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés)
PhD	philosophie doctor (doktori fokozat)

Rövidítés	Teljes név
PR	Public relation (közönségkapcsolat)
PR	Product Responsibility Performance Indicators (termékfelelősséggel kapcsolatos teljesítményindikátorok)
PSTN	Public Switched Telephone Network (nyilvános, kapcsolt távbeszélő-hálózat)
PSA	Probabilistic Safety Assessment (kockázatelemzés)
PSU	Power Supply Units (tápegységek)
Q4	Quarter4 (4. negyedév)
PwC	PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.
QR kód	kétdimenziós vonalkód (pontkód)
SAR	Specific Absorption Rate (fajlagos elnyelési tényező)
SAP	Systems, Analysis and Program Development (integrált vállalatirányítási rendszer-szolgáltató vállalat)
SAT-TV	szatellittévé
SIM	Subscriber Identity Module (előfizetői azonosítómodul)
SMB	Small and medium-sized business (kis- és középvállalatok)
SMS	Short Message Service (szövegesüzenet-küldési szolgáltatás)
SO	Social Performance Indicators (társadalmi teljesítményindikátorok)
SOx	kéndioxidok
SOHO	Small office home office (kisméretű vagy otthoni iroda)
SSC	Shared Service Center (szolgáltatási központ)
SSO	Single Sign On (egyszeri bejelentkezés)
TA	Technology Applications (technológiai alkalmazások)
TCG	Telekom Crne Gore/Crnogorski Telekom/Telekom Montenegro
TRI*M	ügyfél-elégedettségi mutató
UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
UNICEF	United Nations International Childrens Emergency Fund (ENSZ Gyermekalap)
UNDP	United Nations Development Programme (ENSZ fejlesztési program)
ÜB	Ügyvezető Bizottság
VFK	Vállalati Fenntarthatósági Központ
VDSL	Very high bit-rate Digital Subscriber Line (nagy sávszélességű digitális előfizetői vonal)
VoCa	Voice over Cable TV (hangszolgáltatás kábeltévén)
VoIP	Voice over Internet Protocol (IP-alapú hangszolgáltatás)
VR	Virtual Reality (virtuális valóság)
WHO	World Health Organization (Egészségügyi Világszervezet)
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, 2017

Felelős kiadó:
Christopher Mattheisen vezérigazgató

Kreatív koncepció és kiadványtervezés:
Escript 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