

**FENNTARTHATÓSÁGI
JELENTÉS**

2021



**Együtt.
Veled**

TARTALOMJEGYZÉK

A vezérigazgató levele	3
Megközelítésünk.....	5
Fenntarthatósági megközelítésünk	5
Fenntarthatósági stratégia	5
Fenntartható fejlődési célok (SDG).....	5
Felelős vállalatirányítás	6
Fenntarthatósági koordináció	6
A fenntarthatósági tevékenységek egymásra épülése.....	6
Vállalati megfelelés	7
Kockázatmenedzsment	7
Klímvédelem	8
Stratégiai célok (2021–2030).....	9
Klíma- és környezetvédelem	9
Környezeti hatások	14
Hulladékok.....	15
Digitalizáció.....	16
Stratégiai célok (2021–2030).....	17
Szolgáltatások rendelkezésre állása.....	17
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek.....	17
A T-Systems innovációs potenciáljának fejlesztése	18
Digitális kompetencia	19
Iparági utánpótlás	20
Edutainment, inspitainment	20
A gyermekek védelme a digitális világban	20
Sokszínűség és esélyegyenlőség	23
Vonatkozó politikák és irányelvek	24
Stratégiai célok (2021–2030).....	25
Befogadó munkahely	25
Akadálymentes ügyfélmény.....	28
Munka és magánélet egyensúlya.....	28
Családbarát Magyar Telekom.....	29
Generációk a Magyar Telekomnál.....	30

Érdekelteink	31
Stakeholder felmérés.....	32
Lényegesség	33
A jelentés tartalmi meghatározásának folyamata.....	33
Beszállítók	34
Ügyfelek.....	36
Munkatársaink	40
Befektetők	40
Szabályozók.....	41
Civil közösségek.....	41
Helyi közösségek	41
Jövő generáció	42
Média	42
Adatvédelem.....	42
Szponzoráció.....	43
Tagsági iparági társulásokban, hazai, illetve nemzetközi képviseleti szervezetekben	44
Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	44
Mellékletek.....	45
A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai.....	45
Minősítés	46
GRI-Tartalommutató	47
Megfelelés az ENSZ Globális Megállapodás alapelveinek	71
Rövidítések jegyzéke.....	72
Impresszum	74



A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE

Kedves Olvasó!

Éves rendszerességgel kiadott Fenntarthatósági jelentésünk többnyire az előző évre vonatkozó visszatekintésről, a mögöttünk álló időszakban elvégzett tekintélyes munkáról és annak eredményeiről szól. Büszkén számolunk be arról a munkáról, amelyet a fenntarthatóság érdekében elvégeztünk, és kiemeljük a tanulságokat, eredményeket. Ez a megszokott szerkezete ennek a dokumentumnak – idén azonban mégsem ezt kapja a kedves Olvasó. A változás legfőbb oka pedig az, hogy mi magunk sem vagyunk már a régiek.

A Magyar Telekom a 2020-ban záródó előző fenntarthatósági stratégia teljesítésével elért egy korszakhatárhoz, majd átlépett rajta, és új fejezetet nyitott. Tavalyi évünk már a továbblépés, azaz az előttünk álló évtized terveinek kijelölésével és első meghatározó lépéseivel telt. Engedjék meg, hogy röviden bemutassam új fenntarthatósági stratégiánkat, azt az utat, melyet a stabilitás, a felelősségvállalás és a jövőbe tekintés szellemében választottunk magunknak a gyors és sok tekintetben kiszámíthatatlan változások világában.

A 2021-től 2030-ig húzódó új fenntarthatósági stratégiánk fő célkitűzése, hogy a Magyar Telekom a digitalizációt az emberek, a családok és a vállalkozások fejlődésének, valamint a környezet védelmének szolgálatába állítva az ország vezető fenntartható vállalata maradjon. Bár a vezető szerep megőrzése könnyű vállalkozásnak tűnhet – hiszen azt is feltételezhetnénk, hogy nincs más tennivaló, mint folytatni, amit eddig tettünk –, valószínűleg ez a küldetés kívánja a legnagyobb felelősségvállalást, kreativitást és akaraterőt.

A mezőny tagjainak célja könnyen megfogható, hiszen ők az élen haladót szeretnék megelőzni – de aki legelől halad, az nemcsak a tempót diktálja, de új utakat is kell törnie.

Részben ez a felismerés vezetett minket arra, hogy – az eddigiektől eltérő módon – ezúttal nem öt, hanem tíz évre határoztuk meg stratégiai céljainkat. Társadalmi, gazdasági és természeti környezetünk is folyamatosan változik, és jó eséllyel kijelenthető, hogy a következő tíz évben több tekintetben is átalakul majd. Felelős vállalatként ilyen körülmények között az a dolgunk, hogy egy stabil, hosszú távon is megbízható, iránymutató szerepet vállaljunk magunkra. Ennek érdekében foglalmaztuk meg stratégiai prioritásainkat, melyeket három jól körülhatárolt dimenzió, a klímavédelem, a digitalizáció és a sokszínűség mentén jelöltünk ki. Most nézzük legfontosabb céljainkat dióhéjban.

Bár a Magyar Telekom 2015 óta karbonsemlegesen működik – hiszen például energiaigényünket teljes mértékben megújuló forrásokból fedezzük –, tevékenységünk hatékonyságának javításával még tovább csökkenthetjük a környezeti terhelést. A klímavédelem terén ezért egyik legfontosabb célkitűzésünk, hogy 2030-ig mintegy 84 százalékkal csökkentsük saját kibocsátásunkat, és további 30 százalékkal redukáljuk közvetett kibocsátásunkat, amely például az ügyfeleinknél és beszállítóinknál jelentkezik. Mindezen túl vállaljuk, hogy a stratégiai ciklus végéig árbevételünk legalább fele klímavédelmet szolgáló szolgáltatásokból származik majd.

A digitalizáció az a terület, ahol üzleti orientációnkból adódóan a legnagyobb eszköztárral rendelkezünk. Ezért itt nem kisebb vállalást foglalmaztunk meg, mint hogy digitalizáljuk Magyarországot, és 100 százalékban gigabitképessé tesszük ügyfeleinket. A lehetőségek kiterjesztése és a gigabites hálózati hozzáférés nagy léptékű fejlesztése természetesen felelősséggel is jár, hiszen a társadalom jelentős része a mi rendszereink és eszközeink segítségével válik az online világ résztvevőjévé. Ezt felismerve vállaltuk, hogy 2030-ig cselekvő módon hozzájárulunk hatmillió ember digitális érettségéhez.

A fenntartható működés társadalmi vetülete jelenik meg a sokszínűségekre vonatkozó célkitűzéseinkben. A Magyar Telekom mindig is elkötelezett szószólója és képviselője volt az esélyegyenlőség és a sokszínűség értékeinek, ezért olyan elvárásokat foglalmaztunk meg saját magunkkal szemben, melyek logikus továbbfejlesztései eddigi törekvéseinknek. Vállaltuk, hogy 2030-ig 100 százalékban befogadó munkahelyet hozunk létre, és ügyfeleink számára 100 százalékban akadálymentes szolgáltatást biztosítunk.

Hiszek benne, hogy üzleti tevékenységünknek és mindennapi munkánknak összhangban kell lennie a vallott értékekkel és stratégiai törekvéseinkkel, s meggyőződésem, hogy működésünkben tükröződik is ez a szemlélet. Egy olyan vállalat, melynél a profitcélok elkülönülnek a társadalmi és fenntarthatósági céloktól, előbb-utóbb legalább az egyik területen alul fog teljesíteni – ezért a Magyar Telekomnál minden nagyszabású erőfeszítésünk és fejlesztésünk irányba következetesen egybevághat a stratégiánkban lefektetett elvekkel. Tekintsünk most ezzel a szemmel a tavalyi év néhány fontos mérföldkövére!

Mobilszolgáltatásunkban több szempontból is jelentős változások indultak. Ezek közül kiemelkedik a 3G-hálózat kivezetése, mely bár csak 2022 júniusában zárul le, a folyamathoz kapcsolódó előkészítési munka jelentős része a tavalyi évhez kötődik. A 3G kiváltása már valóban egy új korszak nyitányának tekinthető, hiszen a hálózat egyszerűsítése révén nemcsak elektromos energiát takaríthatunk meg, de a rendelkezésre álló frekvenciakészletet is hatékonyabban tudjuk kihasználni – ezzel teret nyitva a jóval korszerűbb 4G-s és 5G-s szolgáltatások számára.

A hálózat modernizálása a jövőálló, tartósan megbízható távközlés alapfeltétele, így mind üzleti, mind fenntarthatósági szempontból jelentős eredményként könyvelhetjük el, hogy 2021-ben sikerült mintegy 1100 mobil bázisállomásunkat felújítani. Jelentős részben ennek köszönhető, hogy mobilhálózatunk minősége több nagy nemzetközi tanúsító szervezet mérései szerint is szinte minden kategóriában az élvonalba tartozik. A kiváló teljesítmény nemcsak hatékonysági okokból, de ügyfeleink szempontjából is fontos elvárás – így megerősítésként értékelhetjük, hogy a 2020-as szinthez képest mindössze egy év alatt 30 százalékkal emelkedett a hálózatunkon bonyolított adatforgalom.

Magyarország digitalizációja az egyik legfontosabb stratégiai vállalásunk, s véleményem szerint a gigabites fejlesztéseink révén tavaly újabb mérföldes lépést tettünk ebbe az irányba. Egy év alatt csak az optikai végpontok számát több mint 400 ezerrel növeltük, így 2021 végén már a Magyar Telekom által lefedett háztartások mintegy 69 százalékában, azaz több mint 3 millió otthonban volt elérhető gigabitképes kapcsolat. A modernizáció a vonalas hálózatok esetében is lehetőséget nyújt a korszerűtlen, régi technológiák kiváltására, aminek köszönhetően 2021-ben mintegy száz településen számolhattuk fel az elavult, rézkábeles hálózatot.

Mindezek után nem árulok el újdonságot, ha kijelentem: a Magyar Telekomnál hiszünk abban, hogy a digitalizáció az az eszköz, amely gazdaságunk, természeti környezetünk és személyes kapcsolataink terén is megteremti az előrelépés, a fejlődés lehetőségét. Azzal, hogy az online kapcsolattartás társadalmi méretűvé válik, eddig nem tapasztalt lehetőségek végtelen sora nyílik meg előttünk. Ahogy azt tavaly őszi kampányunkban is hangsúlyoztuk: a digitalizáció összeköti az embereket, s így alkalmas arra, hogy az odafigyelés és a törődés eszközzé váljon. A most megnyitott fenntarthatósági stratégia, vagyis az előttünk álló tíz év legfőbb feladata az lesz, hogy a lehető legtöbb területen érvényt szerezzünk ennek a gondolatnak.

Budapest, 2022. május 31.



RÉKASI TIBOR
vezérigazgató

MEGKÖZELÍTÉSÜNK

Jelen Fenntarthatósági jelentés a Magyar Telekom Nyrt., T-Systems Magyarország Zrt. és a Makedonski Telekom eredményeit mutatja be. A Fenntarthatósági Jelentésben a Magyar Telekom Csoport, a Csoport, valamint a „csoport-szintű” hivatkozások esetében a Magyar Telekom Nyrt., a T-Systems Magyarország Zrt. és a Makedonski Telekom által alkotott vállalatcsoportra hivatkozunk. A Fenntarthatósági Jelentésben Magyar Telekom megnevezés alatt a Magyar Telekom Nyrt. és a T-Systems Magyarország Zrt. együttesen értendő.

Fenntarthatósági megközelítésünk

A Magyar Telekom régen felismerte a fenntartható fejlődés jelentőségét és a tényt, hogy ez a jövő üzleti tevékenységéhez alapvető fontosságú, ezért továbbra is elkötelezett, hogy működését, vállalatirányítását, tevékenységeit ennek szellemében végezze csoportszinten úgy Magyarországon, mint 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 **Felelős vállalatirányítás** című fejezetében foglaltuk össze.

Fenntarthatósági megközelítésünk környezeti, gazdasági és társadalmi dimenziókban azonosított értékei a következők:

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

Fenntarthatósági stratégia (2021–2025–2030)

A Magyar Telekom 5. Fenntarthatósági stratégiájának fő célkitűzése, hogy a digitalizációt az emberek, a családok és a vállalkozások fejlődésének, valamint a környezet védelmének szolgálatába állítva az ország vezető fenntartható vállalata maradjon. A vállalat új stratégiájának fő vezérelve, hogy megtartsa eddigi vezető fenntarthatósági szerepét vállalatként és infokommunikációs szolgáltatóként egyaránt. Ezért 2030-ig határozta meg hosszú távú céljait, amelyeket folyamatosan nyomon követ, és szükség szerint, a trendeknek megfelelően frissít.

KLÍMAVÉDELEM

Ezt tesszük mint vállalat: 2030-ig közvetlen és közvetett kibocsátásunkat (Scope 1+2) nettó nullán tartjuk 84%-os csökkentéssel, a beszállítóinknál és ügyfeleinknél jelentkező, hozzánk kapcsolódó (Scope 3) kibocsátásunkat pedig 30%-kal csökkentjük.

Így teszünk képessé másokat: infokommunikációs szolgáltatásainkat beállítjuk a klímavédelmi eszközök sorába, hogy ügyfeleink ezáltal is tehessenek a kibocsátások csökkentéséért – vállaljuk, hogy 2030-ra árbevételünk legalább fele klímavédelmet szolgáló szolgáltatásokból származik majd.

Kibocsátáscsökkentési célok (2025):

- A Scope 1 és Scope 2 kibocsátás 65%-os csökkentése (bázisév: 2015), évente nettó nulla CO_{2e}-kibocsátással
- A Scope 3 kibocsátás 20%-os csökkentése (bázisév: 2017)
- Az „Árnyék-CO₂-ár” bevezetési lehetőségének megvizsgálása

Mások kibocsátásának csökkentése (2025):

- Az árbevétel 20%-a klímavédelmet szolgáló szolgáltatásokból származik

Belső klímavédelmet támogató folyamatcélok (2025):

- Klímakockázat-kezelési folyamat kialakítása (TCFD mentén)
- Belső karbonadó és karbonpiac lehetőségeinek megvizsgálása

A klímacélokat is támogató erőforrás-hatékonysági célok (2024):

- Mobilkészülékek visszavételi arányának növekedése 10%-kal
- CPE-k visszavétele és fenntartható menedzsment
- Zéró technológiai hulladék
- Fenntartható csomagolás bevezetése

Kibocsátáscsökkentési célok (2030):

- A Scope 1 és Scope 2 kibocsátás 84%-os csökkentése (bázisév: 2015), évente nettó nulla CO_{2e}-kibocsátással
- A Scope 3 kibocsátás 30%-os csökkentése (bázisév: 2017)
- A karbonlábnyom figyelembevétele a beszállítók kiválasztásánál

Mások kibocsátásának csökkentése (2030):

- Az árbevétel 50%-a klímavédelmet szolgáló szolgáltatásokból származik

DIGITALIZÁCIÓ

Ezt tesszük mint vállalat: az ország digitalizációján dolgozunk, 100%-ban gigabiteképessé tesszük ügyfeleinket.

Így teszünk képessé másokat: 6 millió ember felelős digitális érettségét érjük el.

Magyarország digitalizációja (2025):

- 4 millió gigabiteképés háztartás (accessfüggetlen)
- 67%-os 5G lefedettség

Digitális felelősségvállalás (2025):

- 4 millió ember, akinek a felelős digitális érettségében segítettünk

Magyarország digitalizációja (2030):

- 100%-ban gigabiteképés lesz minden háztartás
- Országos 5G lefedettség

Digitális felelősségvállalás (2030):

- 6 millió felelős digitális érettségű ember

SOKSZÍNŰSÉG

Ezt tesszük mint vállalat: 100% befogadó munkahelyet alakítunk ki.

Így teszünk képessé másokat: 100%-ban akadálymentes szolgáltatást biztosítunk.

Befogadó munkahely (2025):

- 100%-ban akadálymentes munkahely
- A női vezetők aránya minimum 35% legyen

Akadálymentes szolgáltatások (2025):

- 100% WCAG-megfelelés

Befogadó munkahely (2030):

- A női vezetők aránya minimum 40% legyen

Akadálymentes szolgáltatások (2030):

- 100%-ban akadálymentes szolgáltatások

Fenntartható fejlődési célok (SDG)

Az ENSZ 2015-ben fogadta el a 2030-ra megvalósítandó fenntartható fejlődési keretrendszert, amelyet 17 fő cél és összesen 169 alcél rögzít. Ezek a célok jelölik ki a felelős cselekvés irányait az emberiséget és a bolygót fenyegető legégetőbb problémák megoldása érdekében. A Magyar Telekom a 2021–2030 közötti időszakra szóló fenntarthatósági stratégiáját is ezen SDG-célokhöz igazodva határozta meg.



FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

16 BÉKE, IGAZSÁG ÉS ERŐS INTÉZMÉNYEK



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

A vállalat irányításának átláthatósága érdekében a Magyar Telekom a vállalatirányításáról **ezen** az oldalon nyújt tájékoztatást.

A Közgyűlésekről és az azokon elfogadott döntésekről **ezen** a helyen lehet olvasni.

Fenntarthatósági koordináció

A fenntarthatósági tevékenység csoportszintű irányítása 2021-ben a következő ábrán látható formában valósult meg. A csoportszintű koordinációt 2020-tól 2021 végéig a Sustainability Committee (korábban: Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács – CSFKT) irányította.

A Sustainability Committee 2022. január 1-jétől az agilis működéshez igazítva, új formában, Sustainability Squad néven látja el a koordinációs feladatokat. A Sustainability Squad működtetésében a stratégiaalkotás és stratégiairányítás külön szerepel, így működési módjában a fenntarthatósági tevékenység két szinten valósul meg:

HATÁSKÖR	FELELŐS
A tevékenység fő irányvonalának meghatározása, a fontosabb témakörökben döntések meghozatala.	CEO és CPO
A tevékenység feltételrendszerének biztosítása, a tevékenység felügyeletének ellátása.	CPO, a Leadership Squad tagja
A működéshez szükséges döntések, határozatok meghozatala, a feladatok végzéséhez koordinációs fórum biztosítása.	Sustainability Squad ¹
Szakmai irányítás, menedzselés; feladatok csoportszintű harmonizált megvalósítása; hazai és nemzetközi szakmai tevékenységekben való részvétel.	Sustainability Squad vezető - a Corporate Communication HUB vezetője
Irányítási területre/szervezetre/tagvállalatra háruló feladatok végrehajtása, tájékoztatás, üléseken való részvétel, adatok szolgáltatása, operatív feladatok rájuk háruló részének megvalósítása.	Sustainability Squad tagok

¹ A Sustainability Committee 2022. január 1-jétől új formában, Sustainability Squad néven látja el a koordinációs feladatokat.

1. Stratégiaalkotás és -irányítás

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

Az utasítás alapján a Sustainability Squad rendszeresen, legalább negyedévente ülésezik a társasági és csoportszintű fenntarthatósági feladatok hatékony koordinálása érdekében, a döntéseket a Sustainability Squad tagjai hozzák meg szavazás útján.

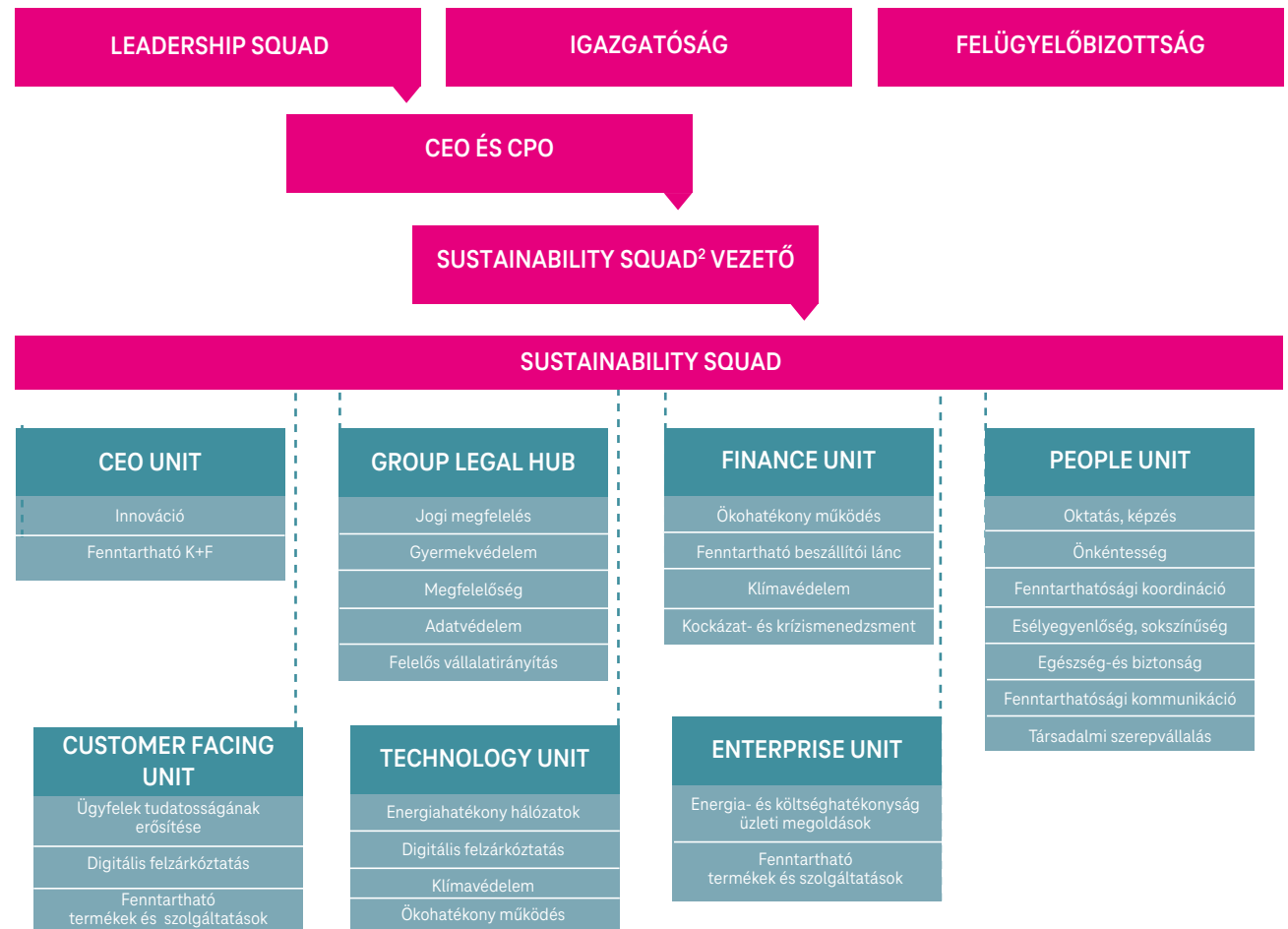
A Sustainability Squad a vezérigazgató (CEO) és a Chief People Officer (CPO) számára rendszeresen biztosít beszámolókat, előterjesztéseket, amelyek alapján ők meghatározzák a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységének fő irányvonalát, és döntést hoznak az alábbi témakörökben, a Leadership Squad (Felső-vezetés) tagjainak tájékoztatása mellett:

- Csoportpolitikák
- Csoport fenntarthatósági stratégia
- Csoport fenntarthatósági fejlesztési feladatok
- Csoport fenntarthatósági kommunikációs roadmap

A Leadership Squad közvetlenül vagy a Sustainability Squad működésén keresztül tartja a kapcsolatot az érdekelt felekkel. A beérkező megkeresések az egyes területekhez futnak be, a fenntarthatósággal kapcsolatos kritikus megkereséseket a Sustainability Squad tagjai továbbítják az illetékesekhez.

A fenti tevékenységek eredményein alapul a kommunikáció, amelynek egyik fontos eleme az évente rendszeresen kibocsátott Fenntarthatósági jelentés, amelynek összeállítását 2021-ben a fenntarthatóságért felelős felső vezető, a CPO felügyelte, szakmai irányítását a Corporate Communication HUB végezte, fenntarthatósági tanácsadóként pedig a Planet Fanatics' Network Kft. vett részt a munkában.

A Magyar Telekom irányítása a fenntarthatóság szempontjából 2021-ben



A fenntarthatósági tevékenységek egymásra épülése

Az agilis transzformáció során a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek hierarchiájában, valamint a Csoport felépítésében történt változások a korábbiakhoz képest az éves fenntarthatósági jelentésekből követhetők nyomon. A Csoport különféle politikáival

összhangban, a hazai és nemzetközi trendek (klímavédelem, elektromágneses terek, felelős tartalomszolgáltatás stb.) és az érdekelt felek elvárásainak (különböző fenntarthatósági témájú fórumokon elhangzott javaslatok, e-mailben érkezett észrevételek, lakossági felmérések stb.) figyelembevételével

² A Sustainability Committee 2022. január 1-jétől új formában, Sustainability Squad néven látja el a koordinációs feladatokat.

telével határozzuk meg a fenntarthatósági stratégiát, abból pedig – rendszeresen aktualizálva – a célokat és a feladatokat.

Az összes tevékenység ellenőrzését a CEO és a CPO látja el a részére rendszeresen adott beszámolók alapján, akik erről tájékoztatják, igény esetén bevonják a Leadership Squadot.

A FENNTARTHATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGEK SZABÁLYOZÁSA, CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI FOLYAMAT, KÖRNYEZETVÉDELMI KOORDINÁCIÓ

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

Az üzletmenetet befolyásoló kockázatok kezelésére alakítottuk ki a fenntartható beszállítóilánc-menedzsment-folyamatot.

A felmerülő incidensek kezelését a Sustainability Squad által létrehozott worksteam végzi, és alakítja ki a felmerülő kockázatok csökkentésére vonatkozó intézkedéseket.



A FOLYAMAT ALFOLYAMATAINAK ÉS TEVÉKENYSÉGEINEK KAPCSOLATÁT AZ ALÁBBI ÁBRA SZEMLÉLTETI:



VÁLLALATI MEGFELELŐSÉG

A Magyar Telekom Csoport Vállalati megfeleléségi programjának kialakításakor a cél annak biztosítása volt, hogy a Magyar Telekom Csoport az üzleti tevékenységét maximális tudatossággal és elkötelezettséggel, a vonatkozó törvények és jogszabályok betartásával, az etikus üzleti magatartás legszigorúbb normáival összhangban végezze.

Ehhez az esetleg felmerülő megfeleléségi kockázatokkal foglalkozó utasításokat adtunk ki, és az azokban foglalt eljárásokat alkalmazzuk, melyekkel kapcsolatban folyamatos oktatást biztosítunk munkavállalóink számára. A feltételezett nemmegfelelés eseteinek jelentésére, kivizsgálására, nyomon követésére és kiigazítására egyértelmű folyamatokat alakítottunk ki.

A Vállalati megfeleléségi programot a csoport megfeleléségi vezető felügyeli. A csoport megfeleléségi vezető közvetlenül az Auditbizottságnak jelent, és együttműködik az Igazgatósággal, a Felügyelőbizottsággal és a menedzsmenttel (más néven Leadership Squaddal).

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

Az év során ellenőriztük a Társaságunkhoz etikátlan magatartással kapcsolatban érkezett bejelentések megalapozottságát, és szükség esetén a bejelentéseket kivizsgáltuk. Amennyiben megvalósult visszaélést tapasztaltunk, gondoskodtunk a szükséges válaszlépések megtételéről. A belső és külső szabályok megsértésével kapcsolatos panaszok és észrevételek benyújthatók a Magyar Telekom Csoport „Mondd el!” portálján.

KOCKÁZATMENEDZSMENT

A Magyar Telekom Nyrt. **irányelve**, hogy a részvényeseinknek és a piaci szereplőknek szóló közvélemények pontos és teljes képet adjanak a Társaságról és minden vonatkozásban tükrözzék a Társaság pénzügyi helyzetét és működési eredményét. Ezen közvélemények az alkalmazandó törvényeknek, előírásoknak és szabályozásoknak megfelelő rendszerességgel készülnek.

Annak érdekében, hogy ezen céloknak megfeleljünk folyamatosan fejlesztjük, és rendszeresen felülvizsgáljuk a kockázatkezelési rendszerünk elemeinek működőképességét és hatékonyságát. Kockázatkezelési rendszerünk magában foglalja a kockázatok azonosítását, hatásuk felmérését,

szükséges intézkedési tervek kialakítását, valamint ezek hatékonyságának és eredményeinek követését.

A Magyar Telekom a csoportszintű kockázatkezelési szervezet által kialakított, az Igazgatóság által jóváhagyott kockázatkezelési irányelvek mentén végzi a kockázatkezelési tevékenységet.

Az egyes szervezetek kockázattulajdonosai felelősek a kockázatok azonosításáért, jelentéséért, értékeléséért és folyamatos nyomon követéséért, mindezt a kockázatkezelési folyamat keretrendszerének megfelelően kell végezniük a központi kockázatkezelési szervezet felügyelete mellett. A Magyar Telekom csoportszintű kockázati jelentését rendszeresen az Igazgatóság, Auditbizottság és a Felügyelőbizottság elé terjesztjük, illetve a Deutsche Telekom kockázatkezelési szervezete felé is jelentjük.

A menedzsment figyelembe veszi a potenciális kockázatok az éves tervezési folyamatban.

A kockázatkezelési rendszer hatékony működtetése érdekében biztosítanunk kell, hogy a vezetés valamennyi fontos kockázat ismeretében hozza meg üzleti döntéseit, amelyet a rendszeres Magyar Telekom csoportszintű kockázati jelentés útján támogatunk. Ugyanakkor az üzleti terveinkhez kapcsolódó kockázatok is folyamatosan értékeljük és kezeljük, figyelembe vesszük a kockázatkezelési folyamat során.

A működésünkre ható kockázati tényezők rendszeresen felülvizsgálatra kerülnek. Minden leányvállalatunknak és szervezetünknek kötelessége azonosítani és jelenteni működésének kockázatait. Ezen kockázatok kiértékelése után az eredményt a vezetés, az Igazgatóság, az Auditbizottság és a Felügyelőbizottság részére továbbítjuk. Ez a rendszeres beszámoló biztosítja a legjelentősebb kockázatok felügyeletét, a naprakész kockázatsökkentő intézkedések meglétét és rendszeres nyomon követését.

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

A kockázatok értékelését kétéves időszakra végezzük. Ez az előrejelzési időszakunk hossza is. Ha az előrejelzési időszakon túl is léteznek jelentős kockázatok, ezeket folyamatosan figyelemmel kísérjük.



KLÍMAVÉDELEM

Stratégiai célok (2021–2030)	9
Klíma- és környezetvédelem.....	9
Környezeti hatások	14
Hulladék	15



Együtt.
Veled

6 TISZTA VÍZ ÉS ALAPVETŐ KÖZTISZTASÁG



7 MEGFIZETHETŐ ÉS TISZTA ENERGIA



11 FENNTARTHATÓ VÁROSOK ÉS KÖZÖSSÉGEK



12 FELELŐS FORGÁSZTÁS ÉS TERMELÉS



13 FELLÉPÉS AZ ÉGHAJLATVÁLTOZÁS ELLEN



STRATÉGIAI CÉLOK (2021–2030)

A Magyar Telekom 2021–2030 közötti időszakra vonatkozó fenntarthatósági stratégiájának egyik fő fókusza a klímavédelem és az ehhez kapcsolódó működési ökohatékonyasági célok. A korábbi stratégia számos elemét megtartottuk, és azokat kiegészítettük a kibocsátáscsökkentési vállalásoknak megfelelően. Meghatároztunk rövid (2025-ig) és középtávú (2030-ig) célokat a magyar tagvállalatokat illetően.

Fő célunk 2025-ig, hogy a közvetlen és közvetett kibocsátásainkat (scope 1+2) nettó nullán tartsuk úgy, hogy közben a teljes energiafelhasználásunk 16%-kal csökkenjen.

Ezt az alábbi alcélokkal kívánjuk elérni:

- fosszilisüzemanyag-felhasználásunk 40%-os csökkentése,
- vezetékes hálózatunk villamosenergia-felhasználásának 20%-os csökkentése,
- mobilhálózatunk villamosenergia-felhasználásának 15%-os csökkentése,
- adatközpontjaink villamosenergia-felhasználásának 13%-os csökkentése,
- az épületek energiafelhasználásának 16%-os csökkentése,
- 3000 MWh-nyi saját megújulóenergia-felhasználás elérése,
- scope 1+2 kibocsátásaink fennmaradó részének önkéntes ellentételezése.

Európa zöld átmenetében fontos szerepet kapott a digitalizáció, mely az energiahatékonyságának javítása nélkül egyre több energiát használna fel. Ahhoz, hogy 2030-ra elérjük a vállalt kibocsátáscsökkentési célokat, és azok valós kibocsátáscsökkentések legyenek, számos energiahatékonyasági célt határoztunk meg:

- 70%-kal csökkentjük a fosszilisüzemanyag-felhasználásunkat,
- 27%-kal csökkentjük a vezetékes hálózatunk villamosenergia felhasználását,
- mobilhálózatunk villamosenergia felhasználásának növekedését 2%-ban maximalizáljuk,
- adatközpontjaink villamosenergia-felhasználását 20%-kal csökkentjük,
- az épületek energiafelhasználását 20%-kal csökkentjük,
- villamos energiánkat továbbra is 100%-ban megújuló energiából fedezzük, ebből 6000 MWh-nyit saját termelésből.

A csökkentések mellett fontosnak tartjuk, hogy a scope 1+2 kibocsátásaink fennmaradó részét ellentételezzük a 2025–2030-as időszakban is.

Törekszünk továbbá arra, hogy az egyéb közvetett kibocsátásainkat (scope 3) is csökkentsük: 2025-ig 20%-kal, 2030-ig – az SBT-vállalásunknak megfelelően – 30%-kal szeretnénk mérsékelni azokat. Ehhez szeretnénk a beszerzéseknél az ún. árnyék szén-dioxid-árat beépíteni a kiválasztási szempontoknál, valamint törekedni fogunk arra, hogy egyre szélesebb körű, klímavédelmet szolgáló szolgáltatásokat nyújtsunk.

Kibocsátáscsökkentési céljaink és az ellentételezések megvalósításához – a lehetőségeket megvizsgálva – a belső karbonpiacra és a belső karbonadóra is szeretnénk támaszkodni.

A 2015–2020 közötti időszakban már beépült, hogy az üzleti és fenntarthatósági jelentésekben a TCFD-ajánlásoknak megfelelően szerepel a klímakockázati és -lehetőségi elemzés. Tovább folytatva a TCFD-nek való megfelelést, önálló klímakockázat-kezelési folyamatot szeretnénk kiépíteni a vállalat éghajlatváltozással szembeni sérülékenységének csökkentése érdekében.

Az éghajlatváltozással csak a körforgásos gazdaságra való áttállással lehet hatékonyan felvenni a harcot. A Deutsche Telekom által koordinált, 2024-ig tartó akcióban mi az alábbi célokkal kívánunk ehhez hozzájárulni:

- növeljük a használt mobiltelefonok visszavételét,
- visszavesszük és fenntartható módon kezeljük az ügyfelek által használt CPE-eszközöket,
- technológiai hulladékunk nem kerül lerakóba,
- 100%-ban fenntartható csomagolású saját márkás termékeket forgalmazunk.

KLÍMA- ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM

A Magyar Telekom Közép-Európa egyik vezető infokommunikációs szolgáltatójaként – küldetésével összhangban – elkötelezett a fenntartható fejlődés, ezen belül a klíma- és környezetvédelem ügye iránt. 2021 egy hosszabb távú stratégia kialakításával telt, a korábbi 5 éves távlatok helyett 5+5 éves víziót vázoltunk fel. Továbbra is kiemelt prioritást kapott a fenntarthatósági stratégiában a klímavédelem. 2018-ban tett kibocsátáscsökkentési vállalásaink – a Science Based Target kezdeményezés (SBTi) hagyta jóvá –, melyeket 2019-ben az IPCC 1,5 °C-os jelentésére reagálva ambiciózusabb célok váltottak fel, kerültek a stratégia fő fókuszába. A 2030-ig szóló stratégiában az SBTi-nek tett vállalásaink – ezek csak a Magyar Telekom Nyrt.-re vonatkoztak – mellett a T-Systems Magyarország Zrt.-re is kiterjesztettük vállalási céljainkat, melyek a következők:

- 84%-kal csökkentjük Scope 1–2 üvegházhatású gáz (ÜHG) kibocsátásainkat 2015-höz képest;
- 30%-kal csökkentjük Scope 3 ÜHG-kibocsátásunkat 2017-hez képest.

Az Európai Unió Zöld Megállapodása is kiemelten kezeli a telekommunikációs szektor energiafelhasználásait és kibocsátásait, hiszen felismerte, hogy a 2050-es klímasemlegesség eléréséhez ez a szektor jelentős mértékben hozzájárulhat az 5G, a mesterséges intelligencia, az IoT és a felhőalapú szolgáltatásokkal, de ezzel az energiafelhasználása is nőhet. Célja első lépésben az adatközpontoknál az energiahatékonyság növelése és a klímasemlegesség elérése 2030-ig. A Magyar Telekom új klímasztratégiájának is ez az egyik fő pillére, mindamellett, hogy a vállalatcsoport teljes villamosenergia-felhasználását, beleértve az adatközpontokét is, 2021-től megújuló energiából kell fedezni az anyavállalat elvárásainak megfelelően. Ebben élén járunk, hiszen 2016 óta a Magyar Telekom Nyrt.-nél, majd 2018 óta a hazai tagvállalatoknál is ezt a gyakorlatot követjük. Egyelőre túlnyomó többségben vásárolt származási garanciával (GoO) valósult meg ez a törekvés, de a stratégiai célok között szerepel a saját (onsite) megújuló kapacitások bővítése is.

Az új stratégiai céljaink közé bekerült, hogy tegyük lehetővé az ügyfeleink számára is, hogy a klímavédelemben aktívan részt vegyenek és csökkentsék kibocsátásukat. Csoportszinten infokommunikációs szolgáltatásainkkal kívánjuk ezt megteremteni, ilyenek például a smart megoldások. Célunk, hogy 2030-ra a bevételek legalább fele klímavédelmet támogató szolgáltatásból származzon.

Kibocsátáscsökkentésünk egyik báziséva a 2015-ös év lett, így ebben a fejezetben a 2015-re és az utolsó 5 évre vonatkozó adatokat mutatjuk be. Az SBTi által jóváhagyott csökkentések kizárólag a Magyar Telekom Nyrt.-re vonatkoznak, a Csoport többi tagvállalatára nem.

Klímavédelmi törekvéseinket olyannyira komolyan gondoljuk, hogy 2022-től a Magyar Telekom Csoport felsővezetőinek javadalmazási rendszerébe is beépítésre került a célok elérésének éves lebontása.

WE'VE HAD OUR SCIENCE-BASED TARGET APPROVED



Annak érdekében, hogy a befektetők és az értékláncbéli partnereink nagyon pontos, részletes képet kaphassanak a Magyar Telekom Csoport éghajlatvédelemmel kapcsolatos tevékenységéről, 2010 óta minden évben jelentünk a **CDP** (korábban Carbon Disclosure Project) online platformnak.

Az egyre nagyobb követelmények ellenére 2021-ben is B minősítést értünk el, jól reprezentálva az iparágat. Új stratégiánk kialakításában a CDP-ben megjelenő újabb elvárások is szerepet játszottak.

Az Európai Unió Zöld Megállapodása részeként létrejött az Európai Éghajlati Paktum. Fő célja a kezdeményezésnek, hogy ösztönözze a lakosságot, intézményeket és minden szervezetet, hogy tegyenek az éghajlatváltozás ellen. A Magyar Telekom Nyrt. az SBT vállalása alapján – köszönhetően a CDP-platformon történő éves adatközléseknek – részese lett a kezdeményezésnek, és kiemelkedő, ún. **North Star minősítést** kapott a vállalásaira.

Részvétel az éghajlatváltozással kapcsolatos ügyekben különböző szervezetekben

Az **ETNO** (Európai Távközlési Szolgáltatók Egyesülete) Fenntarthatósági munkacsoportjának évek óta aktív tagja a vállalat. A tagok a fenntarthatósághoz kapcsolódó legkülönbözőbb problémák megoldásában segítik egymást. Az ETNO kiemelten foglalkozott 2021-ben az uniós klímavédelemmel kapcsolatos jogszabályok alakításával.

2021-ben a Magyar Telekom Csoport hetedik alkalommal működött karbonsemlegesen. Fontosnak tartjuk, hogy a kibocsátások folyamatos csökkentése mellett – egyelőre piaci alapon – hozzájáruljunk a nettó nulla kibocsátású világ eléréséhez, ezért a gépkocsihaszna

A karbonsemleges működés megteremtéséhez a Magyar Telekom Csoport 2021-ben kerekén 200 GWh (720 000 GJ) megújuló – kizárólag vízerőművek által termelt – energiát vásárolt. A származási garanciával vásárolt megújuló energia a magyarországi tagvállalatok által felhasznált összes elektromosenergia-mennyiség 100%-át, a Csoport teljes villamosenergia-felhasználásának pedig 99%-át fedezte. A megújulóenergia-felhasználás növekvő mértéket mutat a teljes energiafelhasználásban, 2021-ben 75% volt ez az arány. Emellett 18 517 CER (Certified Emission Reduction) kibocsátási egység törlésével váltunk karbonsemlegessé.

Kockázatok és lehetőségek

Az Üzletmenet-folytonossági Irányítási Rendszer (BCM) keretén belül azonosítottuk a kritikus klímakockázatokat (ár, víz, hőszegriádó), és ezekre intézkedési tervet alakítottunk ki. 2021-ben 546 ✓ esetet kellett kivizsgálni különböző időjárárs okozta problémák miatt, de a hálózatokban keletkezett károk mértéke nem érte el az intézkedési szintet (havi 50 M Ft kár).

A 2020-as évben a szokásos üzletmenetet a világjárvány nagymértékben átalakította. A munkaidő több mint felét a magyar kollégák távmunkában dolgozták le, ezzel kismértékben csökkent az épületek energiafogyasztása.

A járvány további hullámai miatt 2021-ben kismértékben tovább emelkedett ez az arány, a kollégák munkaidejük 60%-ában távmunkában dolgoztak.

A **TCFD** (Task Force on Climate-related Financial Disclosure) kezdeményezés ajánlása alapján azonosítottuk a működésünkkel kapcsolatos kockázatokat és lehetőségeket, melyeket a **2021. évi Üzleti Jelentésben** is közzétettünk.

Kibocsátáscsökkentési céljaink megfogalmazásánál figyelembe vettük az Párizsi Megállapodás és az EU jelenlegi előírásait, továbbá az IPCC 1,5 °C-os céljait, de feltételezzük, hogy a szabályzók a jövőben szigorúbb kibocsátáscsökkentési célokat határoznak meg, amelyeknek való megfelelés pénzügyi kockázatot is magában rejthet. Ezzel szemben előremutató klímastratégiáknak köszönhetően előnyt élvezünk – a szigorúbb szabályozásokkal együtt is – a versenytársainkkal szemben.

Karbonsemleges működésünk egyik pillére, hogy 100%-ban megújuló villamos energiát használunk minden tagvállalatnál, ezért a jövőbeli árak bizonytalansága kockázatot jelent erre a pillérre. Minél többen váltanak zöldenergiára, annál inkább emelkedhet ennek az ára, ami a Magyar Telekom esetében több tízmillió forint extra kiadást is jelenthet. Emellett viszont továbbra is üzleti előnyt jelenthet a hosszú távú megújulóhasználat, mivel ügyfeleink egyre inkább a fenntartható termékeket és szolgáltatásokat keresik. Az új stratégiánk részeként e kockázat csökkentését is célul tűztük ki. Megoldásaink között a saját (onsite) megújuló energia termelése, illetve a villamosenergia-felhasználás csökkentése is szerepel.

Nemcsak a saját működésünket, hanem a beszállítói láncunkat is károsan érintheti a klímaváltozás. Ezt a kockázatot a beszállítóink értékelésével enyhíthetjük, továbbá közös érdekünk egy reziliens beszállítói kapcsolati háló kiépítése. További információk az **Érdekelte felek/Beszállítóink** fejezetben.

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 **Digitalizáció** fejezet tartalmaz.



ELFOGYOTT A NETED?

VÁLASZD A ZÖLD 1GB-OT ÉS NETEZZ ZÖLDEN A KLÍMAVÁLTOZÁS ELLEN!

ExtraNet Zöld 1 GB adatbővítő opció

Szeretnénk lehetőséget biztosítani ügyfeleink számára is, hogy aki velünk együtt fontosnak tartja a klímaváltozás elleni harcot, az választhasson olyan szolgáltatást, amely hozzájárul a klíma védelméhez. Ezért hoztuk létre az ExtraNet Zöld 1 GB opciókat 2019-ben. Az opciót választva 2021-ben továbbra is garantáltuk, hogy a felhasznált adatok továbbításához szükséges energiámmennyiséggel megegyező energiát saját napelemes rendszerünkkel termeljük meg a budapesti Kékvirág utcai épületünkre telepített kiserőmű, valamint a szedi adatközpont tetején működő rendszereink segítségével. 2021-ben az előző évekhez képest magasabb arányban választották az ügyfelek ezt a bővítő opciót az 1 GB-os lehetőségek közül.

Race to Zero kampány

Első és egyedüli magyar vállalatként jegyezte az **UNFCCC Race to Zero kampány**a Magyar Telekomot 2020-ban. A kampány célja, hogy az üzleti szféra, városok vagy akár közigazgatások támogassák a Párizsi Megállapodás céljainak megvalósíthatóságát azáltal, hogy maguk is ezzel összhangban álló, önkéntesen vállalt kibocsátáscsökkentést hajtanak végre. A kampány eredményeit a 2021-ben, Glasgow-ban megtartott klímátárgyalásokon mutatták be azzal a céllal, hogy a Párizsi Megállapodást aláíró országok növeljék ambíciójukat, és tegyenek meg mindent, hogy a globális felmelegedést mérsékeljék. A Global Compact-hoz való csatlakozásunkkal és a törekvő SBTi által elfogadott vállalásunknak köszönhetően kerültünk be a Race to Zero-ba. 2021-ben további 7 magyar szereplője lett a kampánynak, a hazai nagyvállalatok közül azonban továbbra is csak a Magyar Telekom Nyrt. vesz részt benne.

KLÍMAVÉDELEM ÉS ENERGIAHATÉKONYSÁG

A Magyar Telekom Csoport tevékenységéből eredő ÜHG-kibocsátás mennyiségi bemutatására – a globális melegedési potenciált figyelembe véve – továbbra is a szén-dioxid-egyenértéket (CO_{2e}) alkalmazzuk mint indikátort. A kibocsátásokat nem mérjük, hanem a **Greenhouse Gas (GHG) Protocol**¹ módszertana alapján számítjuk. Az üzemanyagok biokomponenséből származó kibocsátásokat külön nem jelentjük. A GHG Protocolt követve a közvetett (scope 2) kibocsátásainkat mind helyi (location-based), mind piaci (market-based) alapon jelentjük. Piaci alapon a Magyar Telekom immáron hetedik éve nettó nulla kibocsátású. A Magyar Telekom Csoport ÜHG-kibocsátásainak részletei a következő táblázatban találhatóak.

Új stratégiához pontosabb számítások

Az új stratégiával a számításokat pontosítottuk, hogy azok még jobban tükrözzék a valóságot, így a korábbi jelentésekben megadott értékek némiképp módosultak. A tevékenységi adatok (felhasznált energiámmennyiségek) nem változtak, módosultak viszont a fajlagos kibocsátások: áttértünk az adott évre jellemző országspecifikus értékekre². A kibocsátási leltáraknál a minőség azzal javítható, ha figyelembe vesszük a regionális vagy akár helyi sajátosságokat. Mivel rendelkezésre állnak magyar, illetve részben macedón országspecifikus adatok, ezért áttértünk azok alkalmazására a nemzetközi irodalomban fellelhető fajlagos kibocsátások helyett.

A Magyar Telekom Csoport összesített, és tagvállalatonkénti ÜHG-kibocsátása (tCO_{2e}) ✓

ÜHG-KIBOCSÁTÁS (tCO _{2e})	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Földgáz	7 102	6 588	6 576	6 898	3 416	3 143	2 743
Olaj	1 041	681	318	383	429	457	356
Üzemanyag (összesen)	14 668	13 769	13 251	13 006	12 531	9 632	9 683
Üzemanyag (gázolaj)	7 838	7 685	7 315	7 383	7 507	6 088	6 084
Üzemanyag (benzin)	6 830	6 083	5 936	5 624	5 024	3 544	3 599
Elektromos energia	108 272	100 405	90 200	86 911	76 873	66 201	65 976
Távfűtés	4 127	3 860	3 853	3 826	4 808	4 909	4 601
Összesített kibocsátás: scope 1+2 piaci alapú, intézkedések nélkül	135 210	125 302	114 199	111 024	98 058	84 343	83 358
Magyar Telekom Nyrt.	104 327	98 598	83 319	82 919	67 458	59 573	58 381
T-Systems Magyarország	4 610	4 416	4 565	5 201	5 181	3 572	3 048
Makedonksi Telekom	26 273	22 287	26 315	22 904	25 419	21 198	21 930
Összesített scope 1+2 kibocsátások	135 210	125 302	114 199	111 024	98 058	84 343	83 358

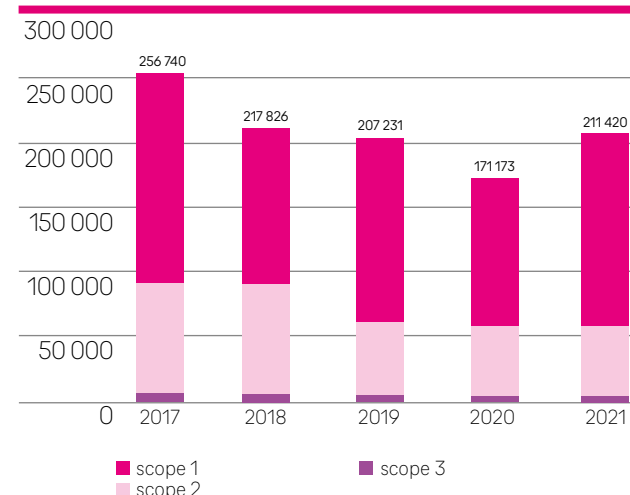
¹ A Greenhouse Gas Protocol a vállalati ÜHG-kibocsátások számításához készült sztenderd, mely a Science Based Target initiative által is elismert módszertan.

² A gépjárművek kibocsátásánál alkalmazott fajlagos kibocsátási értékek a rendelkezésre állás függvényében frissítve lesznek.

³ Az alábbi honlapról 2015-ig visszamenőleg megtalálhatóak az adatok, jelenleg 2020-ig bezárólag: <https://www.aib-net.org/facts/european-residual-mix>

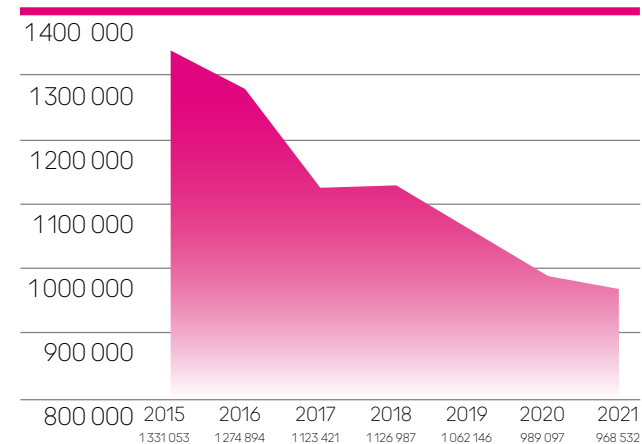
A Csoporton belül egyedül a Magyar Telekom Nyrt.-nek van az egyéb közvetett (scope 3) kibocsátásokra vonatkozó vállalása. A vállalatához kötődő kibocsátások a 2017 és 2021 között az ábrán látható módon alakultak, az egyes forrásokról részletes leírás található a fejezet további részeiben.

Magyar Telekom Nyrt. scope 1+2+3 ÜHG kibocsátásai (tCO_{2e})



A Magyar Telekom Csoport folyamatosan törekszik az energiahatékonyságra, a meghozott intézkedéseknek köszönhetően 2015-höz képest jelentősen csökkent a Csoport teljes energiafelhasználása.

A Magyar Telekom Csoport teljes energiafelhasználása (GJ) ✓



KÖZVETLEN, AZAZ SCOPE 1 KIBOCSÁTÁSAINK

A Magyar Telekom Csoport Scope 1 kibocsátása (tCO_{2e}) ✓

SCOPE 1 KIBOCSÁTÁSOK (tCO _{2e})	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<i>forrás szerint</i>							
Földgáz	7 102	6 588	6 576	6 898	3 416	3 143	2 743
Gázolaj, fűtőolaj – helyhez kötött	1 041	681	318	383	429	457	356
Üzemanyag (összesen)	14 668	13 769	13 251	13 006	12 531	9 632	9 683
<i>tagvállalatok szerint</i>							
Magyar Telekom Nyrt.	17 461	16 403	15 876	15 896	11 825	10 343	10 134
T-Systems Magyarország	3 045	2 877	3 051	3 114	3 270	1 706	1 529
Makedonski Telekom	2 305	1 758	1 219	1 277	1 282	1 184	1 118
Összesített Scope 1 kibocsátás	22 811	21 038	20 145	20 288	16 377	13 232	12 781

Gépjárműflotta

Csoportszinten 14%-kal✓ csökkent a flottát alkotó gépjárművek száma 2021-ben 2020-hoz képest: kevesebb lett mind a személyi, mind a rendszeresített használatú gépjárművek száma. A Magyar Telekom Csoportban a flotta „zöldítésével” továbbhaladva a hibrid autók mennyisége 29%-kal nőtt az előző évhez képest.

Az üzemanyag-felhasználás 1%-kal növekedett✓, a futásteljesítmény eközben 2%-kal csökkent✓ csoportszinten az előző évhez képest, ennek következtében a gépjárművek átlagfogyasztása kissé növekedett (3%)✓.

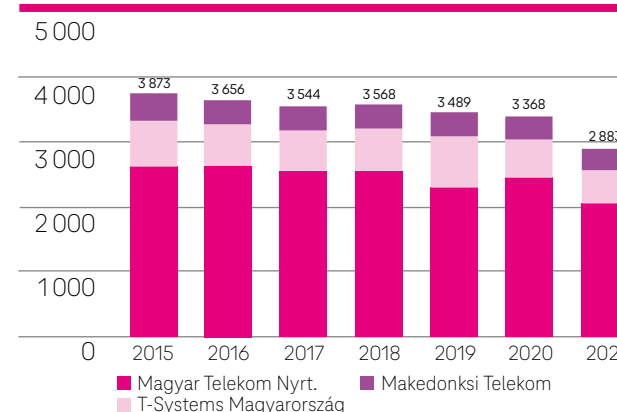
Az elektromos autók fogyasztása 8,8 MWh-ról 10,9 MWh-ra emelkedett✓, miközben csökkent a számuk a flottában. A töltőhálózat lassú fejlődése miatt a tisztán elektromos gépkocsik helyett inkább a hibrid meghajtású járművek kerültek előtérbe.

A Csoporton belül továbbra is a Magyar Telekom Nyrt. rendelkezik a legnagyobb számú flottával.

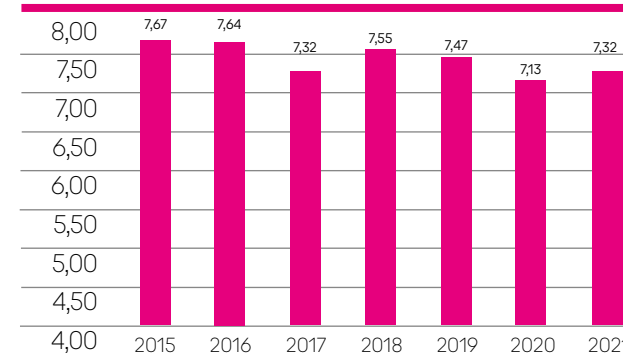
Flotta összetétele, Magyar Telekom Csoport (db) ✓

FLOTTA ÖSSZETÉTELE (DB)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Összesen	3 873	3 788	3 544	3 568	3 489	3 368	2 883
<i>Üzemanyag szerint</i>							
<i>Gázolaj</i>	2 244	2 181	2 005	2 027	1 956	2 002	1 659
<i>Benzin</i>	1 541	1 490	1 371	1 336	1 266	1 064	838
<i>Hibrid</i>	85	112	163	200	260	295	381
<i>Elektromos</i>	3	5	5	5	7	7	5
<i>Használat szerint</i>							
<i>Személyi használatú</i>	1 423	1 359	1 399	1 450	1 587	1 417	1 217
<i>Rendszeresített használatú</i>	2 450	2 429	2 145	2 118	1 902	1 951	1 666

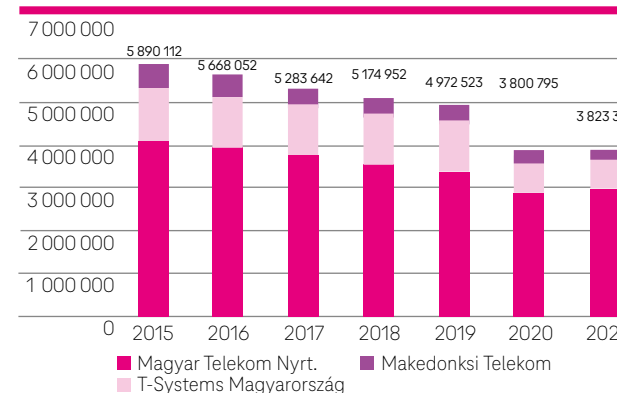
Gépjárművek darabszáma, Magyar Telekom Csoport ✓



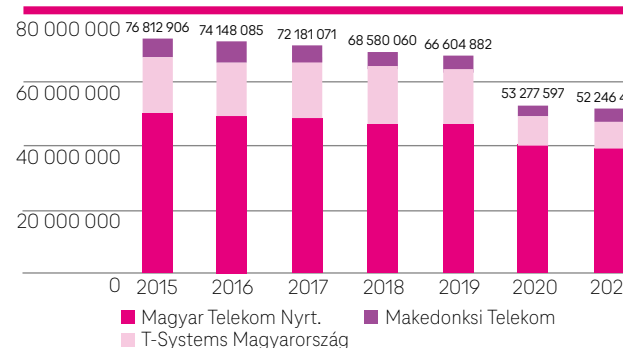
Átlagfogyasztás (l/100 km), Magyar Telekom Csoport ✓



Üzemanyag-felhasználás (liter), Magyar Telekom Csoport ✓



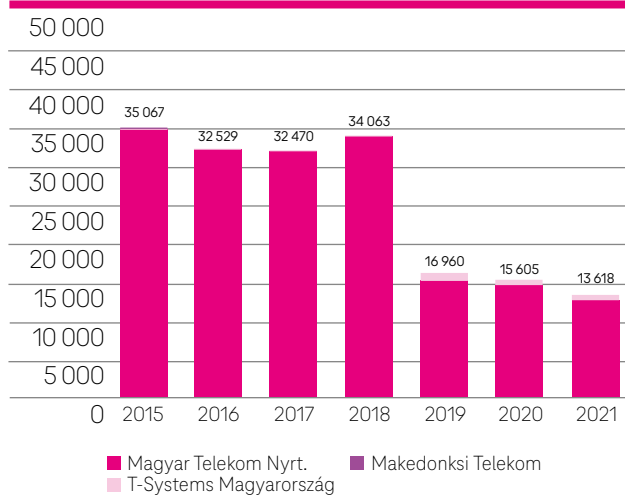
Futásteljesítmény (km), Magyar Telekom Csoport ✓



Földgázfelhasználás

Az idősorban 2018 és 2019 között történt egy komoly, 50%-os csökkenés az összesített földgázfelhasználásban és ezáltal az ehhez kapcsolódó kibocsátásokban, miután Magyarországon birtokba vettük az új, energiahatékony székházat. 2021-ben a kisebb mértékű, 13%-os csökkenést elsősorban az ingatlaneladásoknak tulajdoníthatjuk.

Földgázfogyasztás (MWh), Magyar Telekom Csoport ✓



KÖZVETETT, AZAZ SCOPE 2 KIBOCSÁTÁSAINK

A Magyar Telekom Csoport Scope 2 kibocsátása (tCO_{2e}) ✓

SCOPE 2 KIBOCSÁTÁSOK (tCO _{2e})	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Scope 2 kibocsátások - helyi alapon							
forrás szerint							
Elektromos energia	108 272	100 405	90 200	86 911	76 873	66 201	65 976
Távfűtés	4 127	3 860	3 853	3 826	4 808	4 909	4 601
tagvállalatok szerint							
Magyar Telekom Nyrt.	86 866	82 196	67 443	67 022	55 633	49 230	48 246
T-Systems Magyarország	1 565	1 539	1 514	2 087	1 912	1 866	1 519
Makedonski Telekom	23 968	20 529	25 096	21 627	24 136	20 015	20 811
Összesített Scope 2 kibocsátás	112 399	104 264	94 054	90 737	81 681	71 111	70 577
Scope 2 kibocsátások - piaci alapon							
forrás szerint							
Elektromos energia (zöldenergia-felhasználással korrigált)	32 522	20 047	22 347	11 046	20 704	14 697	1 135
Távfűtés	4 127	3 860	3 853	3 826	4 808	4 909	4 601
tagvállalatok szerint							
Magyar Telekom Nyrt.	11 100	3 302	3 348	3 213	4 065	3 866	3 769
T-Systems Magyarország	1 581	75	60	313	439	643	451
Makedonski Telekom	23 968	20 529	22 793	11 346	21 009	15 097	1 515
Összesített Scope 2 kibocsátás	36 649	23 906	26 201	14 872	25 513	19 606	5 736

Scope 2 kibocsátásunkat kétféle módon is meghatároztuk a GHG Protocol ajánlása alapján. Az úgynevezett helyi módszert (location-based) vesszük alapul a teljes kibocsátásunk meghatározásánál, míg a piaci (market-based) alapon történő elszámolás tükrözi azt, hogy a vállalat a lehetőségeket figyelembe véve hogyan tudja a választásával a piacot szabályozni.

A Csoport összesített helyi kibocsátása 2020-hoz képest csak elhanyagolható mértékben, 1%-kal csökkent, a csökkenést a magyar tagvállalatok biztosították, míg a Makedonski Telekom kibocsátása valamelyest nőtt a megnövekedett villamosenergia-felhasználás következtében.

Villamos energia

A Magyar Telekom Csoport 2021-ben is törekedett az energiahatékony működésre, 2020-hoz képest a villamosenergia-felhasználás 1%-kal✓ csökkent. A teljes energiafogyasztás 75%-át tette ki a villamosenergia-felhasználás. Energiahatékonyágunkat a Fenntarthatósági stratégiánk és az ISO 50001 tanúsítvány irányelvei szerint növeljük.

A Magyar Telekom Nyrt. felelős vállalatként kiemelten kezeli az energiahatékonsági kérdéseket. Energiafogyasztásainkat és az azokhoz kapcsolódó jelentős befolyásolási tényezőket folyamatosan mérjük, felügyeljük, valamint értékeljük mind az ingatlanok, mind pedig a technológiai infrastruktúra (vagy technológia és kapcsolódó kiszolgáló berendezések) vonatkozásában. A mérések alapján folyamatosan kutatjuk az energiahatékonsági lehetőségeket, amelyeket projektek formájában valósítunk meg, összhangban az energiagazdálkodási céljainkkal.

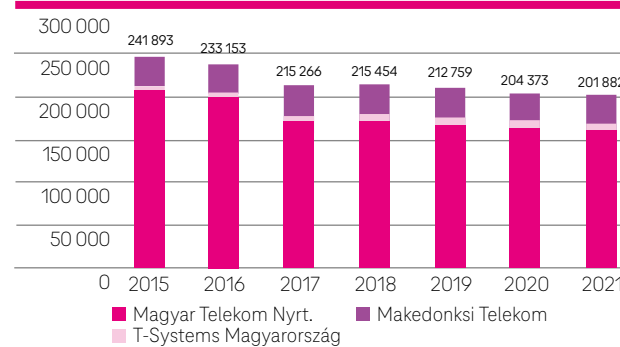
Összesen 8500 MWh-val csökkentették energiafelhasználásunkat a 2021-ben megvalósult fejlesztések, melyek az alábbiakból tevődtek össze:

- rézhálózat fokozatos kivezetése, helyette optikai hálózatok használata
- 3G hálózat részleges lekapcsolása,
- mobilhálózati eszközök modernizációja,
- energiaspóroló szoftveres applikációk intenzív használata,
- elavult átviteli technológiák (PDH / SDH) fokozatos kiváltása és lekapcsolása,
- akkumulátorok cseréje,
- töltőberendezések cseréje,
- technológiai klímaberendezések cseréje,
- telephelyek optimalizálása.

Energiamenedzsment-rendszerünk és az ahhoz kapcsolódó automatizmusok és intelligencia fejlesztésére, a mérési pontjaink számosságának növelésére jelentős erőforrásokat fordítunk.

Tesszük ezt azért, hogy az energiafogyasztási anomáliák időben azonosíthatóak és a lehető leghamarabb, megfelelő módon kezelhetőek lehessenek a felesleges és indokolatlan felhasználások megelőzése érdekében.

Villamosenergia-fogyasztás⁴ (MWh), Magyar Telekom Csoport ✓



Munkatársi közösségi napelem projekt

Magyarországon elsőként a Magyar Telekom vezette be a közösségi napelem projektet. A projekt keretében kollégáink egy évre vesznek bérbe napelemet tőlünk, a megtermelt energiát pedig helyben használjuk fel. Az első projekt keretében a Kékvirág utcai oktatási épületünkre telepítettünk napelemeket, majd 2020-ban megkezdte működését Szegeden két újabb napelemes rendszerünk.

A munkatársi napelem projektet 2021-ben is meghirdettük, immáron a szegedi napelemeket is figyelembe véve, így összesen 200 kolléga vett részt az akcióban. A program sikerességét mi sem jelzi jobban, mint az, hogy a korábbinál is hamarabb fogyott el a felkínált mennyiség. A napelem-rendszerek a telepítésük óta összesen 223,4 MWh tiszta energiát termeltek, ebből 2021-ben 98 MWh-t. A **Kékvirág utca**, valamint **Szeged I.** és **Szeged II.** esetében az aktuális termelést nyomon lehet követni.

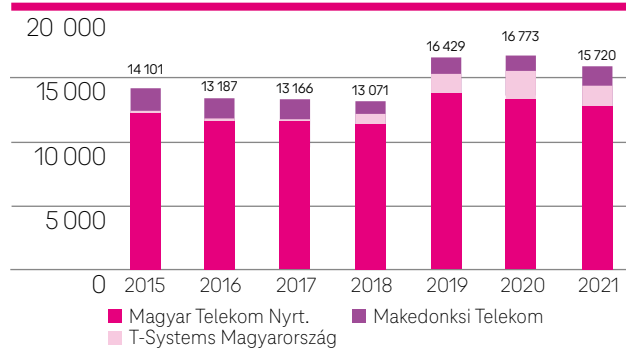


⁴ Beszerzett villamosenergia-mennyiség, nem tartalmazza az általunk megtermelt elektromos energiát.

Távhőfelhasználás

A távhőfelhasználás a 2020-as évhez képest a teljes Magyar Telekom Csoportot tekintve összesen 6%-kal csökkent, mely csökkenéshez minden tagvállalat hozzájárult. A felhasznált energia csökkenése részben az ingatlanok eladása miatt következett be.

Távfűtés energiafelhasználása (MWh), Magyar Telekom Csoport ✓



EGYÉB KÖZVETETT (SCOPE 3) KIBOCSÁTÁSAINK

A Magyar Telekom Nyrt. Scope 3 kibocsátásai (tCO_{2e})

ÜHG-KIBOCSÁTÁSOK (tCO _{2e}) AZ ALÁBBI KATEGÓRIÁK SZERINT	2017	2018	2019	2020	2021
1. Vásárolt áruk és szolgáltatások	16 733	16 920	25 828	14 052	39 484
2. Tárgyi eszközök	12 311	14 929	22 789	14 593	21 012
3. Üzemanyaggal, energiával kapcsolatos tevékenységek	4 132	1 327	2 026	710	1 140
4. Upstream szállítás és elosztás	10 909	12 338	11 913	11 289	11 947
5. Hulladék	1 857	1 989	2 006	1 346	1 070
6. Üzleti utazás	688	410	346	59	37
7. Munkavállalói ingázás	47 308	2 638	2 044	1 331	1 139
8. Az upstream lízingelt eszközök	Nem releváns				
9. Downstream szállítás	380	637	764	674	737
10. Eladott termékek feldolgozása	Nem releváns				
11. Eladott termékek használata	12 905	14 596	14 093	13 355	14 133
12. Az eladott termékek életciklusvégi kezelése	2 417	2 734	2 639	2 501	2 647
13. Lízingbe adott eszközök	63 781	66 390	55 324	51 689	59 694
14. Franchise-tevékenység	Nem releváns				
15. Befektetések	Nem releváns				
Összesen	173 421	134 907	139 773	111 600	153 039

Scope 3 kibocsátásainkat a Science Based Target kezdeményezéshez való kapcsolódásunk miatt kezdtük el pontosabban felmérni. A kibocsátások meghatározásakor a saját működési számainkat, a GHG Protocol indikátorait és a beszállítóink CDP-adatközléseit vettük figyelembe. A kibocsátások kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. működésére vonatkoznak, és a vállalatunknak megfelelően a 2017-es évvel kezdődően jelentjük ezeket a közvetett kibocsátásokat. A villamos energia fajlagos kibocsátásainak javításai miatt (lásd scope 2 kibocsátások) ebben a kategóriában is több újraszámolásra került sor a teljes idősorban a konzisztencia megtartása érdekében.

Ügyfeleink által működtetett, lízingelt berendezések

Az ügyfeleink által működtetett CPE-berendezések jelentős energiafelhasználást okoznak, de elengedhetetlenek a szolgáltatásaink igénybevételeéhez. 2016 óta pontosan követjük az összes, a hálózatba kapcsolt eszközt és ezek teljesítményét (set-top-boxok, modemek, terminálok). Figyelembe véve a 2021. év végi felhasználói számokat, az ügyfeleink által használt, a szolgáltatásainkhoz kapcsolódó eszközök energiafogyasztása 220,2 GWh✓ elektromos energia volt, amellyel közel 60 kilotonna CO_{2e}-kibocsátást✓ okoztak. A CPE-eszközök fajlagos energiafelhasználása 5%-kal nőtt 2020-hoz képest, de még így is 19%-kal alacsonyabb 2016-hoz képest.

Üzleti utak

2021-ban a világjárvány hatására az üzleti utak száma tovább csökkent 2020-hoz képest is. A számítások során a repülőutaknál 180 g/km, az autós utazásoknál 111 g/km CO₂-kibocsátást feltételeztünk egységesen csoportszinten.

A Magyar Telekom Nyrt. esetében az utazások összességében csupán 37 tonna CO_{2e}-kibocsátással jártak – ez 37%-kal kevesebb, mint az előző évben –, melynek 92%-a repülőgépes, 8%-a pedig az autós közlekedés számlájára írható.

Távmunka

A Magyar Telekom kiemelten támogatta a járvány alatt is 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 naponta átlagosan 40 kilométer megtételét jelenti. A közösségi közlekedést választó kollégák (munkatársaink kb. kétharmada) napi 30 km utat tesznek meg. 2021-ben 650 646 távmunkás napot regisztráltunk – a mennyiség a 2020-as évhez képest nőtt –, ezzel kollégáink közel 22 millió km utat és 115 évnyi utazási időt spóroltak meg. A fentiek alátámasztják, hogy a távmunka utazáskiváltás szempontjából is kiemelt jelentőséggel bír.

Az atipikus foglalkoztatási formákról a **Sokszínűség és esélyegyenlőség** fejezetben olvashatnak részletesebben.

Kerékpáros futár

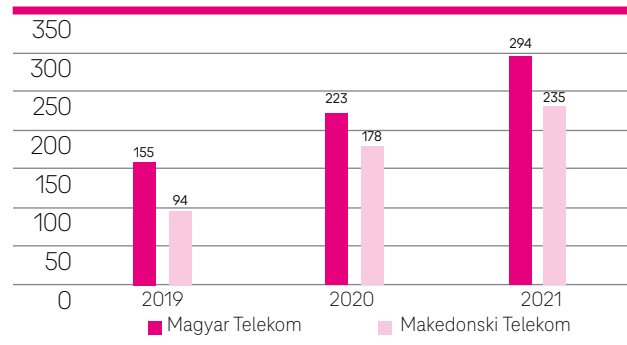
A Magyar Telekom 2012 óta továbbítja küldeményeinek egy részét kerékpáros futárszolgálattal. 2021-ban 102 alkalommal használtunk kerékpáros futárokat, így 895 kilométernyi autós utat váltottunk ki.

ENERGIA- ÉS KLÍMAHATÉKONYSÁG

A korábbi években megismert hatékonysági célok közül az energiahatékonyság továbbra is kiemelt szerepet kapott, míg 2021-től – az új stratégiával együtt – bevezetésre került egy klímahatékonysági mutató is. Mindkét mutató sektorspecifikus, a stratégiában csak a magyar tagvállalatok eredményeit értékeljük. Célunk folyamatosan javítani ezeket a mutatókat, összhangban a stratégia digitalizációs és klímás céljaival.

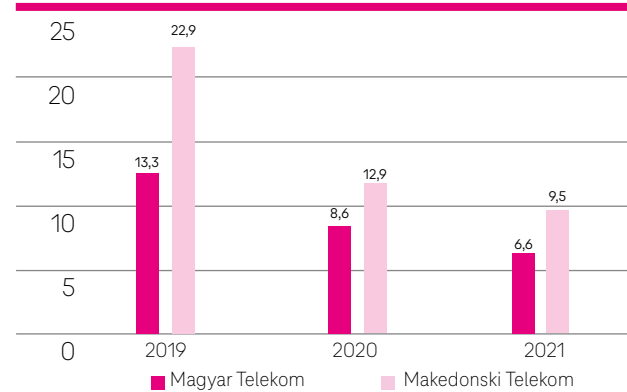
Energiaintenzitásunkat a telekommunikációs hálózatunk elektromosenergia-intenzitásával, azaz egységnyi villamosenergia-felhasználásra jutó továbbított adatmennyiséggel (Gbit/kWh-ban) mérjük.

Energiahatékonyság (Gbit/kWh), Magyar Telekom Csoport⁵ ✓



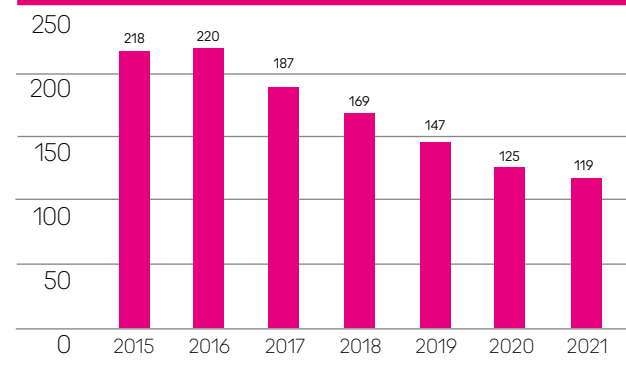
Klímahatékonyságunknál azt vizsgáljuk, hogy egységnyi adat továbbítása mennyi üvegházhatású gáz légkörbe kerülésével valósult meg, értékét kg CO_{2e}/TB-ban adjuk meg. A számításoknál csak a technológiához kapcsolódó elektromosenergia-felhasználásunkat vettük figyelembe. Az adattovábbítási elszámolás miatt a magyar tagvállalatokat egyben kezeljük.

Klímahatékonyság (kg CO_{2e}/TB), Magyar Telekom Csoport ✓



Amennyiben a klímahatékonyságot egy egyetemes, nem az infokommunikációs szektorra jellemző mutatóval szeretnénk jellemezni, a bevételarányos kibocsátásokat érdemes megvizsgálni. Az ábrán a teljes Magyar Telekom Csoportra vonatkozó (nem piaci alapon számított) értékek szerepelnek.

Bevételarányos kibocsátás (kg CO_{2e}/Mft), Magyar Telekom Csoport ✓



KÖRNYEZETI HATÁSOK

A Magyar Telekom Nyrt. fejlesztései alapvetően nem hatás-tanulmány-köteles tevékenységek. 2021-ben az alábbi esetekben érintettünk természetvédelmi területet:

- Vámosmikola, 3,5 km;
- Balatonboglár és Ordacsehi között, kb. 1,6 km;
- Balatonfüred–Balatonszőlős optika, 2,5 km.

Az érintett természetvédelmi területeken az illetékes szakhatóság nem emelt kifogást a beruházás ellen. Természeti értékeket érintő károkozás nem történt. Továbbra is tekintettel vagyunk a védett természeti értékekre, minden vonatkozó jogszabályt és előírást betartva tervezzük meg fejlesztéseinket.

Területhasználat, tájképi hatás

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

A mobilhálózat összetétele nem mutat jelentős változást, 2021-ben 8043 bázisállomást üzemeltettünk csoportszinten, csupán eggyel kevesebbet a tavalyi számnál, viszont a Csoporton belül változott kissé a megoszlás. A közös toronyok száma 1841 volt, 40-nel több az előző évhez képest. Az összes használt torony száma is növekedést mutatott.

Zaj- és rezgésvédelem, elektromágneses sugárzás (EMF)

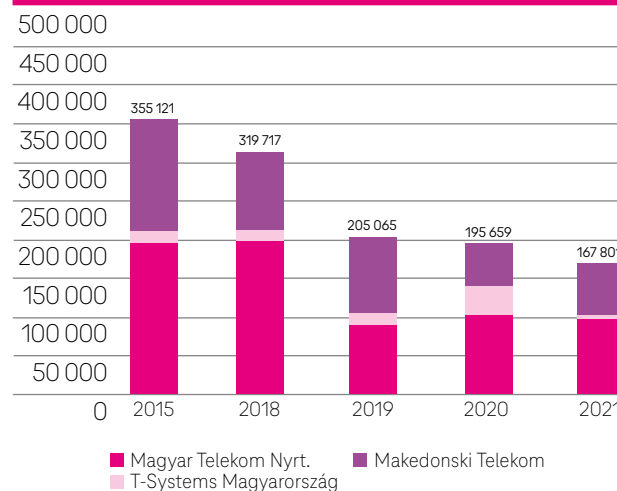
Telephelyeink működtetése során a kültéri klímaberendezések és a dízelüzemű szükség-áramfejlesztő berendezések mint potenciális zajforrások hatásaira kell kiemelt figyelmet fordítanunk. 2021-ben nem fordult elő zajvédelemmel kapcsolatos bejelentés, mérés.

Elektromágneses sugárzással kapcsolatban 14 esetben került sor mérésre, ebből 1 esetben lakossági kérés miatt, 9 esetben bérbeadói kérésre, valamint 13 esetben műszaki tartalom változása miatt. A mérések eredményei minden esetben megfeleltek a vonatkozó előírásoknak.

Vízfelhasználás

A Magyar Telekom Csoport kizárólag szociális célra használ fel vizet. A vízfelhasználás csoportszinten 14%-kal csökkent. A T-Systems Magyarország esetében a nagyarányú csökkenés a megemelkedett távmunkás napok számával függ össze.

Vízfelhasználás (m³), Magyar Telekom Csoport ✓



Gyártói és forgalmazói kötelezettség teljesítése

Vállalatunk – a gyártókkal együttműködve – arra törekszik, hogy a környezettudatosság a készülékek gyártási és újrahasznosítási folyamatainak is legyen a része. A beszerzési követelményeket az **Érdekelt feleink / Beszállítók** című fejezetben részletesebben tárgyaljuk. A **Digitalizáció** című fejezetben a fenntartható tulajdonságokkal bíró termékekről olvashatnak bővebben.

Fontos számunkra, hogy csak a szükséges mértékben terheljük környezetünket, így a hálózatban alkalmazott berendezések felülvizsgálatára, javítására, ismételt kihelyezésére kiemelt figyelmet fordítunk. A CPE-eszközök esetében 31% volt a visszaforgatási arány 2021-ben.

A rezes VDSL HGW-k és a SAT STB-k (kivezetésre előjegyzett technológiák) kisebb mértékű visszaforgatása igény szerint történt 2021-ben.

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 szervezet-re ruházta át kötelezettségét a Magyar Telekom Nyrt. Szerződött partnerünk, a ReLem Nonprofit Kft. minden évben túlteljesíti a jogszabályban előírt kötelezettséget.

Honlapjainkon a jogszabályi előírásoknak megfelelően tájékoztatjuk ügyfeleinket a használt, hulladékká vált eszközök, akkumulátorok leadási lehetőségéről. 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.

Légköri kibocsátás

Magyarországon a hazai jogszabályoknak megfelelően levegőterhelési díjat fizetünk. A Magyar Telekom Nyrt. tulajdonában lévő kazánok által kibocsátott szennyező anyagok mennyisége a vonatkozó levegőtisztaság-védelmi mérési jegyzőkönyvek alapján: NO_x: 0,2891 kg/h; CO: 0,0643 kg/h. A kén-dioxidot nem szoktuk figyelni, mert kéntelenített üzemanyag van Magyarországon. Ez kevesebb az előző évekhez képest, mert több épület eladásra került, a meglévő berendezések a mérési jegyzőkönyv alapján kevesebb üzemórát mentek. Ennek oka a jelentősen megnövekedett távmunka a cégnél. A Magyar Telekomnál mindent megteszünk azért, hogy a fluortartalmú, üvegházhatást okozó gázokat tartalmazó berendezéseinkkel kapcsolatos kockázatokat megfelelően kezeljük. Az előírásokkal összhangban elvégzett ellenőrzéseknek köszönhetően 2021-ben sem volt szivárgással járó meghibásodás.

⁵ A korábban megjelentett adatokban csak az IP core hálózatban megvalósult adatforgalom szerepelt, ezért a korábbi adatközléssel a jelenlegiek nem egyeznek meg.

HULLADÉKOK

A keletkezett hulladékok mennyisége és minősége nagymértékben a futó távközlési projektektől és fejlesztésektől függ: csoportszinten 2021-ban az előző évhez viszonyítva az összes hulladék mennyisége 20%-kal csökkent, ebben a csökkenésben a legnagyobb hozzájárulást ismét a kommunális hulladék adta. Az újrahasznosított hulladék mennyisége 43% volt, ez a mutató 2017 óta évről évre javuló tendenciát mutat.

A környezeti hulladékterhelés csökkentése érdekében:

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

2021-ben a Deutsche Telekom tagvállalatainál egy új projekt indult a körforgásos gazdaságra való átállás, a hulladékok csökkentése és ezzel a globális klímavédelemhez való hozzájárulás érdekében. A célok között szerepel az ügyfelek által használt mobiltelefonok visszavételének növelése, az, hogy ne kerüljön technológiai hulladék lerakóba, illetve a 100%-os fenntartható csomagolás a saját márkás termékeknél.

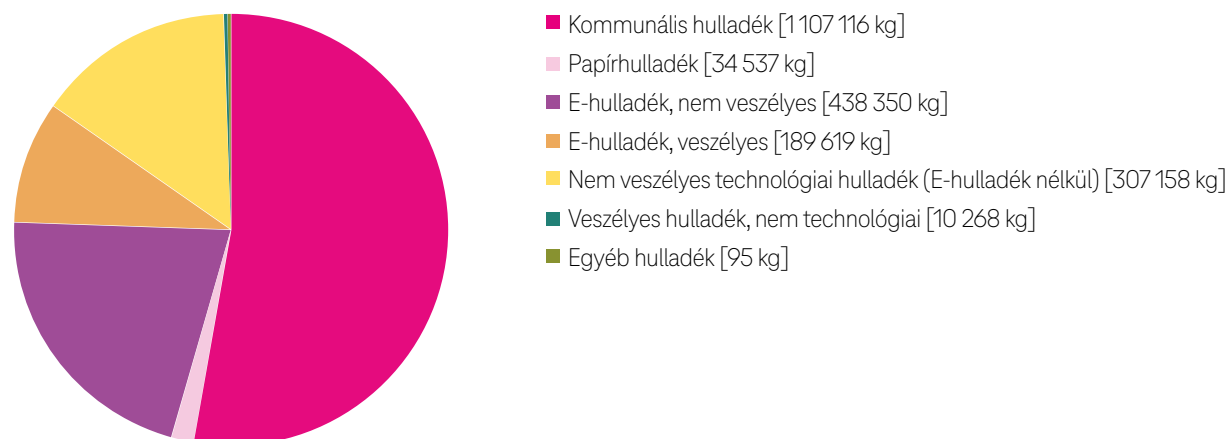
A Magyar Telekom Csoport tevékenysége során keletkező hulladékoknak 43%[✓]-a került újrahasznosításra. A kommunális hulladék esetében kötelezően a helyi közszolgáltatást kell igénybe venni, ezért csak becsült mennyiségi adat áll rendelkezésre; a hulladékot engedéllyel rendelkező lerakóban helyezük el. A vállalat közvetlenül sem égetésre, sem komposztálásra nem ad át hulladékot.

Érdekelt feleink környezetvédelmi bejelentéseinek kezelése, felügyelete a fenntarthatósági tanácsadó szervezet és a Sustainability Squad⁶ feladata.

Elérhetőségeink, melyeken az észrevételeket fogadjuk, nem változtak (fenntarthatosag@telekom.hu és kornyeztvedelem@telekom.hu).

A beérkezett fejlesztési javaslatokra, panaszokra, érdeklődésekre igyekszünk mihamarabb érdemben reagálni.let megjelenéséhez.

Keletkezett hulladékok típusai (kg), Magyar Telekom Csoport[✓]



Keletkezett hulladék mennyisége (kg) és az újrahasznosítás aránya, Magyar Telekom Csoport, 2015–2021 [✓]

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Összes hulladék [kg]	3 865 417	4 174 194	4 022 576	4 297 995	4 221 577	2 632 698	2 087 143
Hasznosításra átadott hulladék [kg]	528 307	1 130 068	508 958	835 543	973 447	776 650	906 307
Hasznosítási arány (%)	14%	27%	13%	19%	23%	30%	43%

⁶ A Sustainability Committee 2022. január 1-jétől új formában, Sustainability Squad néven látja el a koordinációs feladatokat.

DIGITALIZÁCIÓ

Stratégiai célok (2021–2030).....	17
Szolgáltatások rendelkezésre állása	17
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek.....	17
A T-Systems innovációs potenciáljának fejlesztése.....	18
Digitális kompetencia.....	19
Iparági utánpótlás.....	20
Edutainment, inspitainment	21
A gyermekek védelme a digitális világban	21



Együtt.
Veled

STRATÉGIAI CÉLOK (2021–2030) ÉS 2021. ÉVI EREDMÉNYEK

4

MINŐSÉGI
OKTATÁS

8

TISZTESSÉGES
MUNKÁÉS
GAZDASÁGI
NÖVEKEDÉS

9

IPAR, INNOVÁCIÓ ÉS
INFRASTRUKTÚRA

10

EGYENLŐLTENSÉGEK
CSÖKKENTÉSE

12

FELELŐS
FOGYASZTÁS ÉS
TERMELÉS

MAGYARORSZÁG DIGITALIZÁCIÓJA

- 100%-ban gigabitképes lesz minden háztartás
- Országos 5G lefedettség

SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

A Magyar Telekom Nyrt. az interneten és az ügyfélszolgálatokon is elérhető **Általános szerződési feltételek** (ÁSZF) alapján biztosítja ügyfelei jogait a szolgáltatás rendelkezésre állásával és a hibák elhárításával kapcsolatban. Ebben kinyilvánítja, hogy a közzétett minőségi célértékeinek megfelel a szolgáltatás nyújtása során a szolgáltatás teljes területén, ezt mérésekkel ellenőrzi, és a mérések metódusát közzéteszi. A vállalat itt rögzíti a nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit is, melyeknek teljesülését folyamatosan méri, és évente mindenki számára elérhetővé teszi.

DIGITÁLIS FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

- 6 millió felelős digitális érettségű ember

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, tartalék eszközökkel törekszik a rendelkezésre állás folyamatosságának biztosítására, célként kitűzve az ügyfélélmény növelését.

Szolgáltatások éves rendelkezésre állása (%) (2017–2021) ✓

SZOLGÁLTATÁSOK ÉVES RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA (%)	2017	2018	2019	2020	2021
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,97/99,90	99,98/99,50	99,98/99,82	99,99/99,82	99,982
SatTV	99,91	99,91	99,919	99,928	99,935
IPTV	99,83	99,84	99,896	99,904	99,906
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,89/99,96/99,90	99,90/99,95/99,92	99,93/99,96/99,94	99,93/99,96/99,94	99,94/99,97/99,96
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,902	99,893	99,878	99,87	99,866
Telefon/VoIP/VoCa	99,95/99,93/99,92	99,94/99,93/99,95	99,93/99,95/99,95	99,94/99,96/99,96	99,95/99,96/99,97
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,91	99,906	99,878	99,873	99,889



BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNESES TEREK

Annak érdekében, hogy a magyar és a macedón mobiltelefon-előfizető ügyfelek igényeit megfelelően magas színvonalon szolgálják ki a mobiltávközlési hálózatok, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között, 2009 júniusában a macedóniai szolgáltatók között pályázat során kiosztották az UMTS-licenceket. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett az LTE-szolgáltatás elindítására is, mely szolgáltatás kereskedelmi bevezetése 2012-ben megtörtént. A 2017. év végére a 800 MHz-es sávban megszerzett frekvenciahasználati jogosultság lehetővé tette, hogy az ország lakosságának közel 100%-a igénybe vehesse a Magyar Telekom LTE-szolgáltatását. 2020 márciusában a Magyar Telekom jogosultságokat szerzett a 700 MHz-es és a 3,5 GHz-es frekvenciasávokban, ami lehetővé tette az 5G szolgáltatás elindítását.

Az 5G szolgáltatás biztosításához szükséges fejlesztések felerősítették 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 Magyar Telekom Csoport általános oktatási programjának részeként, a kötelező orientációs tréning során minden új dolgozó is tájékoztatást kaphat az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdésekről. Ügyfeleinknek a **Egészség és biztonság** oldalon nyújtunk részletes tájékoztatást a témában.

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 Nyrt. 2004 óta, a T-Mobile Macedonia 2011 márciusa óta tartja magára nézve kötelezőnek.

A megelőző intézkedések támogatásaként mind a Magyar Telekom Nyrt., mind a Makedonski Telekom dedikált EMF-munkacsoportot alakított, mely folyamatosan figyeli

az elektromágneses terekkel kapcsolatos belföldi és nemzetközi kutatásokat, történéseket, továbbá megválaszolja a felmerült hatósági, lakossági és munkatársi kérdéseket. További információ a Magyar Telekom által elfogadott T-Mobile International EMF-politikai ajánlásokról a **Deutsche Telekom honlapján** található angol nyelven.

Mindezek keretében a Magyar Telekom Nyrt. és leányvállalatai mindent megtesznek, hogy hatékonyan tudják kezelni a panaszokat és az érdeklődő kérdéseket. Bővebb információ **ezen** az oldalon olvasható.

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

MOBILHÁLÓZAT, HÁLÓZATFEJLESZTÉS

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

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

A Magyar Telekom mobilhálózatának a mindenkor törvényi határértékeknek való megfelelését – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják. A vállalat minden egyes bázisállomás-létesítés, illetve toronytelepítés előtt a releváns szabályozások által előírt folyamatok szerint jár el, egyeztet és együttműködik az érintettekkel. Ahol erre igény merül fel, ott lakossági fórum keretében törekszik a megegyezés kialakítására.

KOMMUNIKÁCIÓ

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

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

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom 2021-ben is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználattal kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

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

KUTATÁS

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

A mobiltávközlés feltételezett egészségügyi hatásait már több mint harminc éve kutatják és elemzik. A tudományos kutatások a mai napig nem tudták igazolni, hogy a mobiltávközlésnek bármiféle negatív egészségügyi hatása volna az emberi szervezetre. Az eddigi legnagyobb ilyen kutatás, a WHO-IARC (International Agency for Research on Cancer) 13 ország részvételével szervezett INTERPHONE projektje 2011-ben lezárult. A WHO-IARC az INTERPHONE projektet követően, 2011. május 31-én lehetséges emberi rákkeltőként, azaz a 2B csoportba sorolta be a rádiófrekvenciás elektromágneses tereket. A WHO-IARC munkacsoport elnöke szerint „a bizonyítékok elég erősek, hogy alátámasszák a 2B besorolást, valamint azt a következtetést, hogy lehet valamennyi kockázat. Emiatt a mobiltelefonok és a rákkockázat közötti kapcsolatot tovább kell vizsgálni”. Jelenleg a 2B csoportba besorolt ágensek többek között a feketekávé, a benzin, a benzinmotorok kipufogógáza, a nikkel és ötvözetek, a talkumos hintőpor, a hálózati frekvenciájú mágneses tér és a mobiltelefon-használat is.

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

Minden Deutsche Telekomhoz tartozó nemzeti társaság elkötelezett azon független kutatások támogatása iránt, melyek bővítik az ismereteket az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. A Deutsche Telekom Csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

A T-SYSTEMS INNOVÁCIÓS POTENCIÁLJÁNAK FEJLESZTÉSE

A 2021. év folyamán a vállalat új innovációs ökoszisztéma felépítéséről döntött, amely keretrendszer létrehozása a negyedik negyedévben meg is történt. Elsődleges cél az innovációs potenciál kiaknázása: egy agilis, startup jellegű működés kialakítása. A T-Systems megteremtette az E2E termékfejlesztési folyamatot a hatékony ötletmenedzsment, az inkubáció és a dinamikus termékfejlesztés érdekében. Egyrészt a vállalat meglévő és még nem kellően kihasznált termékeire és termékfejlesztési tapasztalataira alapozó, hangsúlyosan a valós ügyféligényből kiinduló termékfejlesztés, másrészt a független, új innovációs ötletek támogatása és hatékony megvalósítása történik, szoros pénzügyi kontroll mellett. A különböző szakterületek kompetenciáit a tudásalapú fejlesztési folyamat, az Ötletmenedzsment Team és a szakértőkből álló hálózat (Subject-matter Expert) támogatja.

A tulajdonosi szemléletet mindvégig biztosító E2E-termékfejlesztés keretében a befogadott ötletek kidolgozását inkubáció segíti, a pilotok, termékprototípusok létrejöttét start-up-alapú működés támogatja. Az új megközelítés lényege, hogy a termékfejlesztés elindításakor a projekt már konkrét piaci igényre alapoz, a validációt folyamatos ügyfélvisszajelzés és sales commitment biztosítja. Az elkészített prototípusok visszahatnak az ügyféligények pontosítására is, így a termékfejlesztés végére a konkrét értékesítési cél is meghatározható. A módszer minimalizálja a kockázatokat és optimalizálja a költségeket, a forrásfelhasználást.

Legfőbb forrásallokációs szervezetként az Investment Committee kezdte meg működését, amelynek a szakmai, stratégiai, kereskedelmi területeken kívül állandó résztvevői a pénzügy, számvitel, kontrolling szakértői. Az Investment Committee az Ötletmenedzsment Team javaslata alapján dönt az ötletgazda által kidolgozott pilotok, PoC-projektek megkezdéséről és OPEX-, illetve CAPEX-források megítéléséről. Az E2E-folyamat részeként a vállalat valamennyi szakterülete együttműködik az innovációs potenciál maximális kiaknázása érdekében.

Az innovációs ötletek, pilotprojektek és prototípusok követésére a T-Systems elektronikus felületet hozott létre.

Az innovációs környezet és kultúra megteremtése mellett a döntéshozatali struktúra jól dokumentált. A tanulási folyamat, a tapasztalatok folyamatos dokumentálása, az innovációs projektek tudásbázisának folyamatos karbantartása is megtörténik, összhangban a szolgáltatáskatalógussal, hogy az újabb termékek átfedéstől mentesen, szinergikusan válhassanak részévé a T-Systems termékportfóliójának.

Az E2E termékfejlesztési portfóliókezelés kiterjed a külső források (K+F és EU) bevonására, a társaság pályázati aktivitásának fokozására.

A T-SYSTEMS INNOVÁCIÓS PROJEKTJEI 2021-BEN

Canary (EHS okosóra)

A Canary, a biztonságos környezet kialakításának jegyében készült okosórás applikáció a munkáltatók komoly fájdalompontjára, a növekvő munkaerőhiányra reagál. A megoldás egy új szegmens, a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatását, integrálását támogatja. Az alkalmazás lényege, hogy a csökkent hallásképességű dolgozó egy okosórát visel a munkája során, melyre vész esetén – pl. tűzriadó alkalmával – figyelmeztető, folyamatos rezgő jelzés érkezik. Csak a dolgozó tudja ezt a figyelmeztetést az okosóráján keresztül leállítani, nyugtázni. Erről a nyugtázásról egy központi e-mail-címre automatikus értesítést is küld az applikáció, a munkavállaló azonosító számával együtt. Így folyamatosan nyomon követhető, hogy kit sikerült már értesíteni a vészhelyzetről.

Targoncaközelség detektálása

A targoncaközelség-detektáló alkalmazás egy ipari életvédelmi (EHS – Environment, Health and Safety) megoldásunk, melyet ügyféligények alapján fejlesztettünk. Az alkalmazás riasztja az operátorokat és a vezetőket targonca közeledése esetén, így elkerülhetők az esetleges balesetek, sérülések.

A járműveket tagekkel ellátva meghatározható az útvonaluk és a sebességük. Azért, hogy megelőzzük az ütközéseket, baleseteket, a dolgozók értesítést kapnak a közelgő járműről. Amint a targonca veszélyes távolságon belülre kerül, a munkavállaló kezén lévő óra rezgő és vizuális jelzést ad, ezzel segítve, hogy a dolgozó időben reagálni tudjon, és kitérjen a közeledő targonca útjából. A megoldás kapcsán további információ itt érhető el.

Több ponton kapcsolódik a felsőoktatási szereplők, alapítványok projektjeihez, erősíti a társaság egyetemekkel kötött stratégiai partnerségét.

2021 negyedik negyedévében számos új innovatív projekt indult: adatalapú szolgáltatások fejlesztése, üzletiintelligencia-projektek, hybrid services és felhőszolgáltatások, alkalmazásfejlesztés-modernizáció, csalásfelderítés, valamint data monetization játszotta a főszerepet. Stratégiai partnerekkel való együttműködés fejlesztésével biztosított a gyors piacra lépés, ezzel intenzív növekedéssel és széles elérhető ügyfélkörrel kecsegtető fejlesztések valósulhatnak meg.



Pack Track csomaglogisztikai megoldás

A Pack Track egy olyan okos beltéri csomagkövető megoldás, amellyel a jelenlegi, manuálisan működő csomaglogisztikai folyamatokat digitális eszközökkel korszerűen automatizálni tudjuk. A rendszer egy nagy pontosságú, valós idejű nyomkövető rendszer, amelyet közös felhőbe kötött webalkalmazások és kézi eszközök támogatnak. A megoldás egy nagy csomaglogisztikai partnernél kereskedelmi jelleggel működik.

5G SMART EU-pályázat

A T-Systems Magyarország is részese annak a 16 európai vállalatot tömörítő konzorciumnak, amely az 5G SMART projektben valós gyártási környezetben rejlő lehetőségeken keresztül mutatja be az 5G értékeit és lehetséges felhasználási módjait. A kísérletek során integrált gyártási alkalmazásokat tesztelnek – például az ipari robotikát vagy a gépi látáson alapuló távműveleteket –, és olyan funkciókat fejlesztenek ki, mint az időszinkronizálás vagy a gyártási helyzetek pozicionálása. Az 5G SMART projektmunka 2022. május 30-ig tart.

A T-Systems Magyarország célja az volt az 5G-SMART projektben 2021-ben, hogy hozzájáruljon a lehetséges felhasználási eseteknek, az MNO-opcióknak, azok követelményeinek és a kapcsolódó KPI-knek a vizsgálatához, valamint a különböző hálózati tervezési lehetőségeknek a kiértékeléséhez, figyelembe véve a műszaki felhasználási eseteket és az üzleti vonatkozású KPI-kat. A projekt eredményeként létrehozott tudást (pl.: elemzéseket, vizsgálatokat, javaslatokat) a T-Systems Magyarország felhasználhatja a releváns, saját fejlesztésű megoldásainak javítására és továbbfejlesztésére.

SmarTruck

A SmarTruck egy targoncára felszerelhető „okosdoboz”, mely valós időben számos hasznos adatot továbbít, például: üzemidők, melyek alapján előre tervezett karbantartásokat ütemezhetünk, vagy a dobozban elhelyezett giroszkóp segítségével ütközéseket detektálhatunk, vagy a jogosultságkezelő moduljával akár az adott céges belépőkártyához is tudjuk integrálni a rendszert.

A SmarTruck okostargonca-rendszer modulárisan építhető fel, az ügyfeleink igényeinek megfelelően. Nagy előnye, hogy heterogén targoncaflotta (tehát eltérő gyártmányú és típusú járművek) esetében is egységes felhőalapú rendszeren keresztül lehet a flottát menedzselni.

A megoldás kapcsán további információ [itt](#) érhető el.

RTLS

A nagy pontosságú beltéri helymeghatározás lehetőséget ad arra, hogy tetszőleges entitás helyzetét képesek legyünk a rendszer által lefedett területen belül megfelelő pontossággal követni, s így pontos információt szolgáltatassunk az egyes területeken eltöltött időkről, valamint adott esetben a mozgások útvonaláról.

A megoldás számtalan területen alkalmazható, ezek közül néhány példa:

- ipari létesítményekben, logisztikai területeken alapanyagok, félkész és késztermékek, anyagok, egyéb tárgyak követése;
- a pontos pozíció ismeretében a keresési idő lerövidítése; járművek, targoncák, személyek követése, a begyűjtött adatok elemzésével útvonal-optimalizálás, flottaüzemidő elemzése;
- nagy értékű eszközök és áruk védelme; retail területen vevői analitikai rendszerekben pl. bevásárlókocsik követése;
- távolságtartási követelmények mérése, pl. Covid-19.

Mesterséges intelligencia az ügyfélszolgálatásban

Vanda egy mesterséges intelligencia alapú megoldás, amely előre kialakított folyamatok mentén képes interakcióba lépni az ügyfelekkel, és önállóan, emberi beavatkozás nélkül képes ügyintézési folyamatokat lekezelni. Attól függően, hogy milyen üzleti folyamatokra tanítjuk meg, számtalan területen és helyzetben alkalmazható.

Campus Network

A projekt célja egy CEIT gyártmányú AGV (Automated Guided Vehicle) jármű tesztelése volt a Magyar Telekom által létrehozott Campus Network hálózaton. A pilot a következő eredményeket hozta:

- Az AGV-kommunikáció nagy megbízhatósággal működik valós ipari körülmények között a BorgWarner oroszországi telephelyén kialakított Campus Network hálózaton.
- Értékes tapasztalatot szereztünk AGV-rendszerek működtetéséről, illetve use case-t dolgoztunk ki Campus Networkre.
- A tesztelt AGV-eszköz a későbbiekben további ügyfélpilotok során is felhasználható lesz, ezzel tovább támogatva a sales tevékenységet.
- Terveink szerint az eszközök értékesítésén túl a T-Systems Magyarország látja el a szolgáltatás támogatási feladatait is.

Dronify

A Dronify egy automata leltározó megoldás, amely képes akár egy éjszaka alatt tökéletes leltárnyilvántartást készíteni emberi beavatkozás nélkül. A leltározási tevékenységet egy autonóm mozgású drón végzi gépi látás és gépi tanulás segítségével.

Az intelligens kamera által beolvasott adatokat a rendszer adatbázisba rögzíti, amely integrálható az adott vállalat már meglévő ERP-rendszerébe. A beltéri autonóm drón megoldás a leltározás mellett más feladatok elvégzésére is alkalmas, melyek megkönnyítik az ipari létesítmények mindennapjait.

A megoldás kapcsán további információ [itt](#) érhető el.



DIGITÁLIS KOMPETENCIA

Közösség fejlesztése, tudatformálás

A Magyar Telekom felelős szolgáltatóként szerepet vállal a magyar társadalom digitális esélyegyenlőségének megteremtésében. Olyan társadalmi problémákban foglalkozunk állást, amelyek gátolják az embereket abban, hogy egyenlő módon férjenek hozzá a digitális világ nyújtotta lehetőségeihez.

Úgy tesszük ezt, hogy nemcsak bevonjuk őket ebbe a világba, de útmutatásunkkal segítjük is, hogy tisztán lássák a lehetőségeket, ugyanakkor a veszélyeket is. Kezdeményezéseinkben kiemelt figyelmet fordítunk gyermekeink online és fizikai biztonságára.

Legyélte! MOST generációs program

A **Legyélte! MOST generációs program**mal a Magyar Telekom célja, hogy korosztálytól függetlenül bárki számára elérhetővé váljanak a digitalizáció nyújtotta lehetőségek a hozzáférés biztosításán túl a digitális kompetenciák fejlesztése által is.

A Magyar Telekomnál fontosnak tartjuk, hogy az idős emberek is hozzáférjenek a digitalizáció nyújtotta lehetőségekhez, de tudjuk, hogy legtöbbjüknek ehhez támogatásra és útmutatásra van szüksége.

Ezen gondolkodás mentén egy olyan programot alakítottunk ki, amelynek során középiskolákkal együttműködve, az iskolai közösségi szolgálat keretében a diákok nyugdíjasközösségek tagjainak tartanak digitális felvilágosítást.

A foglalkozások során megismertetik az időseket olyan digitális megoldásokkal, amelyek a mindennapi életük során segítséget nyújtanak számukra. A két generációt egymáshoz közel hozva segítjük a szépkorúakat, hogy ők is részesüljenek a digitális világ korlátlan lehetőségeinek, az abból nyerhető tudásnak, információnak, közösségi élménynek. Így könnyebben boldogulnak majd, hiszen a digitális tudás megszerzésével eggyel tovább léphetnek, elérhetik soron következő céljait, és az akarataikat tettekre válthatják.

A „**Legyélte! MOST generációs**” kezdeményezés egy olyan lehetőséggel bővíti a diákok számára nyújtott önkéntes tevékenységek körét, amely számukra alacsony belépésű, küszöbű, mégis nagy társadalmi haszonnal bír, és valódi sikerélményt nyújthat számukra.

A foglalkozásokon a fiatalok is sokat tanulhatnak az idősebbektől, és együttműködve a lehető legtöbbet hozzák ki egymásból. Az együttműködés meghatározó a személyiségfejlődésük tekintetében, és olyan képességekkel vérteli fel őket, mint a kritikus gondolkodás és komplex problémamegoldás, a kreativitás és a kommunikációs készségek.

A foglalkozásokat iskolák bevonásával, jellemzően iskolai környezetben vagy egyéb közösségi terekben szervezik a „Legyélte! MOST generációs” programba bevont nonprofit partnerek, akik egyébként gondoskodnak a foglalkozások lebonyolításáról, a kapcsolattartásról, valamint az iskolai közösségi szolgálatban teljesített órák igazolásáról is.

A diákok felkészítéséhez részletes tematikát, valamint egy online jelentkezési felületen keresztül megszervezett alkalmat biztosítunk.

Az idősebbek számára szintfelmérő kvíz áll rendelkezésre az igényeiknek megfelelő tudásanyag meghatározásához.

2021-ben, mivel a koronavírus-járvány következtében az alapvetően közvetlen, személyes kapcsolatokra épülő program eredeti formájában nem tudott megvalósulni, az oktatások legnagyobb része továbbra is online megoldások segítségével zajlott a távolságtartás érdekében és a résztvevők biztonságát szem előtt tartva.

Innovatív megoldásokkal – pl. élő videochat, Viber, illetve Zoom alkalmazás használatával – teremtettünk lehetőséget a nyugdíjasoknak a kérdésre, a diákoknak pedig a tudásuk átadására. Azok számára, akik még csak most ismerkednek a chat alkalmazások használatával, a diákok könnyen elsajá-

títható, online oktatóanyagokat készítettek, melyeket online csatornákon keresztül juttatunk el a tanulni vágyóknak. A program weboldalán 8 témakörben 75 rövid, videós, illetve illusztrált leírást tartalmazó tananyagot tettünk közzé, ami hozzájárult a pandémiás időszak alatt az otthon tartózkodó idősök izolációjának csökkentéséhez.

A 2019. november 6-án bejelentett „**Legyélte! MOST generációs**” programunk jelenleg 16 város iskoláiban működik, ám az online oktatások bevezetésével földrajzi korlátok nélkül bárki csatlakozhat hozzá. 2021-ben programunkkal 434 800 főt értünk el. 652 középiskolási diák vett részt személyesen a foglalkozásokon és az online tananyagok elkészítésében, valamint 25 790 nyugdíjas sajátította el a tananyagokat a személyesen foglalkozásokon, illetve az online felületeken keresztül.

A program során kiemelt figyelmet fordítunk a gyermekvédelmi irányelvek betartására.

A Magyar Telekom célkitűzései az irányelv érvényesítésével:

- Minden, a program megvalósításában részt vevő partnerünk számára megadjuk a szükséges tájékoztatást a védelmi irányelv tartalmáról és az ahhoz kapcsolódó folyamatokról.
- Bemutatjuk a „Legyélte! MOST generációs” program biztonság iránti elkötelezettségét a gyermekeknek, a szülőknek, a pedagógusoknak, a nyugdíjasoknak és további partnereinknek.
- A „Legyélte! MOST generációs” programban megosztjuk a gyerekek és sérülékeny felnőttek védelmével kapcsolatos információkat, helyes gyakorlatokat a gyermekekkel, szülőkkel, pedagógusokkal, nyugdíjasokkal, a program megvalósításában részt vevő partnereinkkel, munkatársainkkal és önkénteseinkkel.
- Fontosnak tartjuk a „Legyélte! MOST generációs” program rendezvényein részt vevő gyermekek és sérülékeny felnőttek különös védelmét. Hisszük, hogy senkinek sem lenne szabad a bántalmazás semmilyen formáját átélnie. Felelősnek érezzük magunkat a gyermekek és fiatalok, valamint a sérülékeny felnőttek jóléte és védelme iránt. Munkafolyamatainkban is törekszünk a védelmük biztosítására.
- Ahhoz, hogy a gyermekeket értékelni tudjuk, meghallgatjuk őket, és megadjuk a nekik kijáró tiszteletet.
- Biztonságos környezetet teremtünk a „Legyélte! MOST generációs” programban részt vevő gyermekek, fiatalok, pedagógusok, nyugdíjasok és partnereink, munkatársaink számára.

Elköteleztettek vagyunk jelen irányelv és helyes gyakorlataink rendszeres felülvizsgálata mellett.

IPARÁGI UTÁNPÓTLÁS

A Magyar Telekom Fenntarthatósági stratégiája – a lakosság és az ügyfeleink digitális képzettségének fejlesztése mellett – az iparági utánpótlás biztosítását is feladatának tekinti, hiszen a szakértői utánpótlás biztosításának nehézségei potenciális kockázatot jelenthetnek szolgáltatásunk minőségének folyamatos biztosítása, javítása, fejlesztése szempontjából. Annak érdekében, hogy ügyfeleink számára mindig a lehető legmagasabb minőségű szolgáltatást nyújtsuk, a legkiválóbb szakemberekre van szükségünk. Ehhez elsősorban versenyképes szakképzési háttérre van szükség.

A **T-Labs** (Telekom Innovation Laboratories, Berlin) kezdeményezésére és finanszírozásával az ELTE-n 2016 szeptemberétől működik az Adattudományi és Adattechnológiai Tanszék, az épülő EU Labs kutatói hálózat első pilléréként.



A Magyar Telekom szerepe az oktatási és kutatási tevékenységek támogatásában ölt testet.

2021-ben **stratégiai együttműködést** kötöttünk a Budapesti Műszaki SZC Puskás Tivadar Távközlési és Informatikai Technikummal, a Miskolci SZC Kandó Kálmán Informatikai Technikummal és a Székesfehérvári SZC Széchenyi István Műszaki Technikummal.

Az együttműködések célja, hogy lehetőségeinkhez mérten segítsük az oktatási anyag naprakészen tartását és segítsük a partnerintézményeket a távközlési szakmák népszerűsítésében.

Ezenkívül diákmunka-lehetőséget biztosítunk az intézmény tanulóinak. 2021 őszén több alkalommal tartottunk pályorientációs előadást, ahol a tanulóknak lehetőségük nyílt mélyebb betekintést nyerni a távközlés rejtelmeibe.

Ezenkívül **együttműködési megállapodást** kötöttünk a Széchenyi István Egyetemen, melynek célja a villamosmérnök duális képzés szakmai gyakorlatának biztosítása.

2021 decemberében **megalakult a „Deutsche Telekom Csoport IT kihelyezett tanszéke” az Óbudai Egyetemen**, mely a Deutsche Telekom IT Solutions, a T-Systems Magyarország és a Magyar Telekom Nyrt. közös oktatási platformja.

A **Kickstart karrierprogram** első évfolyamának 90%-a, azaz 18 fő folytatta tevékenységét teljes munkaidős pályakezdő pozícióban a Magyar Telekomnál. A program második évfolyamára 22 felsőoktatásban tanuló hallgató csatlakozott 2021 szeptemberében. Az egyéves program során pályakezdőket érintő szakmai és soft-skill tréningek, design thinking tréningek várták a gyakornokokat. A vállalat egészét lefedő területeken működő Kickstart gyakornokok az agilis módszer jegyében közös fél éves projektfeladaton dolgoznak, erősítve ezzel a – napjainkban egyre fontosabb – keresztfunkcionális csapatban való működés képességét. A közös projektfeladat valós üzleti igényen alapul, ezzel is erősítve a program jelentőségét, a Magyar Telekom fejlődésével párhuzamosan.

A 2020 márciusában indított **Telekom Kraft** fiataloknak biztosít lehetőséget arra, hogy megmutassák magukat. Teszi ezt egyrészt a **KraftRoad** programjával, amely saját projektjeik kidolgozásában, fejlesztésében segít képzésekkel, eseményekkel. 2021-ben 9 saját projekten dolgoztak a jelentkezők. De nemcsak ötletekkel érkezhettek a tetterkész fiatalok, hanem lehetőségük van különböző Telekom projektekben is részt venniük, ezzel is szakmai tapasztalatot szerezve: így kerülhetett például egy tehetséges fiatal műve az egyik Telekom üzlet falára és vált azóta a Kraft grafikusává, vagy így mutatja meg több forgatott Kraft anyag is egy fiatal friss diplomás rendező munkáját.

2021. szeptemberében pedig a **KraftLab** is megnyitotta kapuit Debrecenben, ahol különböző eszközök állnak a fiatalok rendelkezésére a videó stúdiótól a podcast stúdióig át a programozható robotkarig.



EDUTAINMENT, INSPITAINMENT

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.

Hello Biznisz

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

D Terv – Hello Biznisz

2021 nyarán a Hello Biznisz edukációs platformján **D terv** néven elindult a hazai kkv-k digitális fejlődését segítő program. 2020-ban a járványhelyzet megmutatta, hogy a digitalizáció nemcsak a könnyebb boldogulás útja lehet, hanem sokszor az egyetlen is: a vállalkozók ma már tudják, hogy a digitális eszközök, megoldások mennyire fontosak, ám nem minden kisvállalkozás magabiztos még ezek használatában, illetve vannak, akik még idegenkednek tőle. A Telekom Hello Biznisz D tervek segítségével egyszerűen alkalmazható, másolható gyakorlati útmutatókat, már bizonyított, kész digitális esettanulmányokat kapnak a vállalkozások, amelyek ráadásul bárki számára ingyen elérhetők a program oldalán.



Edutainment/inspitainment tartalmak

Edutainment és inspitainment tartalmaink segítségével képessé tesszük felhasználóinkat, hogy a digitális világ vívmányait a saját technológiai igényeiknek megfelelően használhassák, és ezáltal életüket fenntarthatóbban, egyszerűbben és digitálisan élhessék. A program során tartalmainkat több millió alkalommal nézték végig YouTube- és Facebook-csatornákon, és váltak a **MOST generáció** tagjává.

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 tartalomhasználatról kapcsolatban. Érdemes mindenkinek ellátogatnia az oldalra: sok kérdésre a legilletékesebbektől, a felhasználóktól kaphatnak válaszokat. A felületet a vállalat szakértői moderálják.

Teachtoday – Telekom a tudatos internethasználatért

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

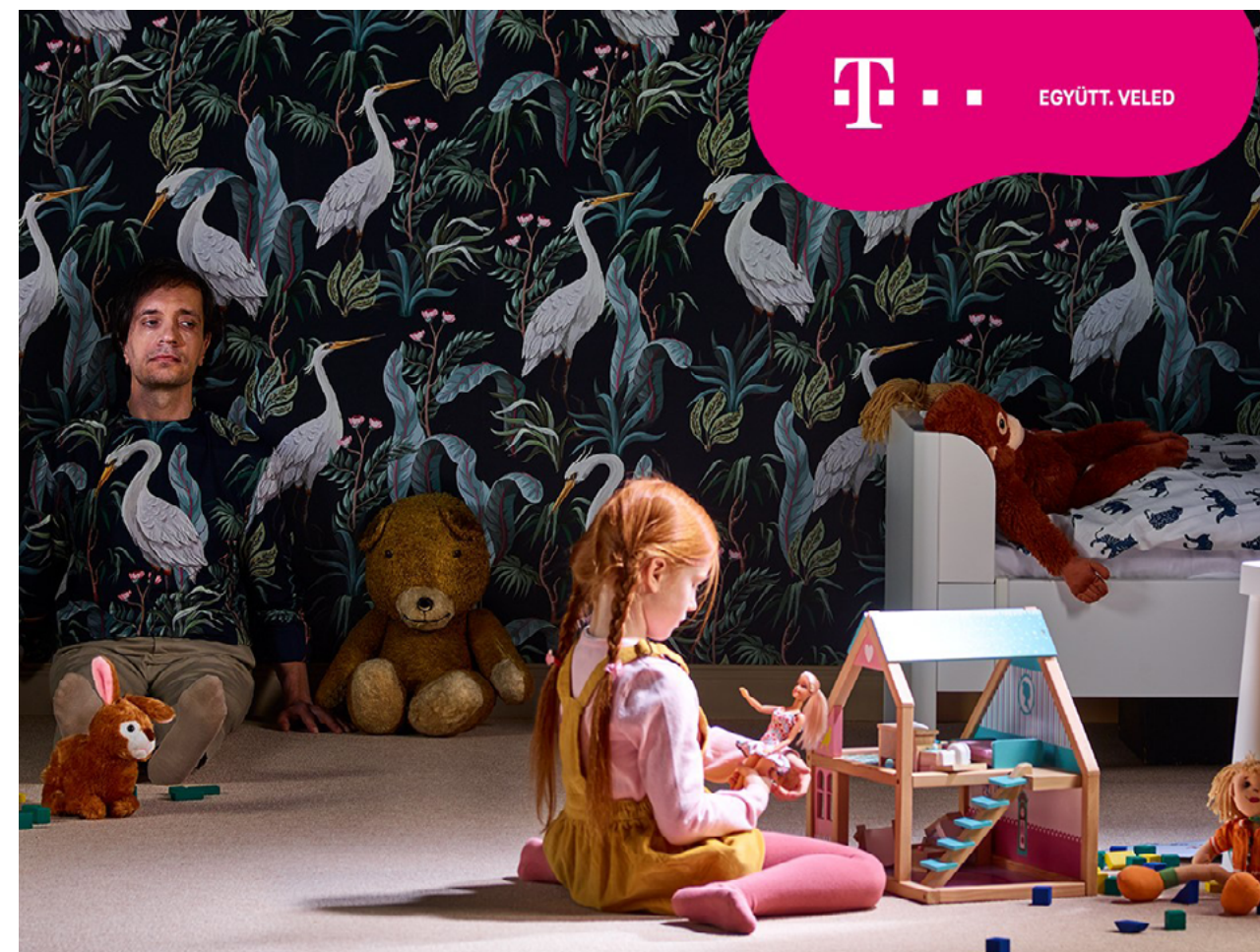
A **Teachtoday oldalon** található cikkek a mindennapi élet-helyzetekhez igazodnak, nyomon követik és magyarázzák a fiatalok internethasználati szokásait, figyelembe véve az eltérő igényeket és életkörülményeket. A platform gyakorlati tippeket, megoldásokat kínál szülőknek és gyermekeknek egyaránt olyan aktuális témákban, mint pl. adatvédelem, Big Data, közösségi hálók, mobilhasználat vagy a népszerű alkalmazások használata. A témafeldolgozás változatos: esettanulmányok, interjúk, tippek, infografikák, magazin, játékok váltják egymást. Két korosztályban médiakompetencia-tesztet is ajánl az oldal.

2021-ben a Magyar Telekom digitális felelősségvállalást célzó programjai több mint 2 millió főt értek el országszerte.

A GYERMEKEK VÉDELME A DIGITÁLIS VILÁGBAN

A Magyar Telekom elkötelezett a gyermekek, valamint szülei biztonságos tartalomhasználatának támogatása mellett. Célunk, hogy minden gyermek és fiatalok élvezhetők és biztonságos környezetben férjen hozzá a számára szükséges információkhoz.

Gyermekvédelmi honlapunk ellenőrzött tartalmakkal, tanácsokkal, gyerekeknek szóló oktatással segít abban a gyermekeknek és szüleinek, hogy felkészüljenek a digitális felületek használata során felmerülő veszélyekre.



Legyélte is! Biztonságban a neten

A Magyar Telekomnál hiszünk abban, hogy minden gyermeknek joga van élni a technológia vívmányaival, kihasználni a digitalizációban rejlő lehetőségeket, hogy jobban éljenek, fejlődjenek, és előre jussanak. Célunk, hogy minél szélesebb körben biztosítsuk a gyerekek számára az információhoz való hozzáférést, a szabad véleménynyilvánítást, a magánszférához és az egyenlő bánásmóddhoz való jogot, ugyanakkor felelősséggel tartozunk azért, hogy mindezt biztonságos módon tegyék, helyes viselkedést tanúsítsanak az online térben, és semmilyen módon ne válhassanak áldozattá.

Mit teszünk?

Minden gyermek számára biztosítjuk a technológiához való hozzáférést és a biztonságos, korosztálynak megfelelő online környezetet a kockázatok minimalizálásának érdekében.

- Üzleteinkben a Mobiltudósok technikai segítséget nyújtanak az eszközök biztonsági beállításához, szűrőszoftverek eszközre való telepítéséhez.
- Készülékeinket alapértelmezetten magas fokú adatvédelmi beállításokkal értékesítjük.
- A termékek és szolgáltatások tervezésénél, fejlesztésénél és bevezetésénél a gyermekek jogainak biztosítását szem előtt tartjuk.

A biztonságos internetezés és a minőségi online tartalom-fogyasztás érdekében ismeretterjesztő anyagokat osztunk meg online felületeinken.

- Részt veszünk a központi szervezésű programokban, melyeknek célja a biztonságos környezet kialakítása, valamint a digitális írástudás terjesztése, pl. **Digitális Témahét**.
- **Digitális szülő vagyok kampánnyal** támogatást nyújtunk a szülőknek a tudatos social media jelenléttel és a felelős posztolással kapcsolatban.
- **Edukációs anyagokat** biztosítunk otthoni és iskolai felhasználásra, pl. AwareNessi-kiadványok, Gyermekvédelmi e-learning.

Digitális szülő vagyok – edukációs program szülőknek a Magyar Telekom és a Hintalovon Alapítvány együttműködésében.

A Magyar Telekom a **Hintalovon Alapítvánnyal** partnerségben, véleményvezérek bevonásával indított edukációs programot Digitális szülő vagyok néven. A kampány felhívta a szülőket a gyermekek online térben való megjelenésének lehetséges veszélyeire, és iránymutatást adott, hogyan lehet tudatosan és biztonságosan tartalmakat megosztani a közösségimédia-felületeken.

Statisztikák szerint világszerte közel 1000 fotót töltünk fel az Instagramra percenként és több mint 95 millió posztot és videót osztunk meg naponta a felületen. Kutatási eredmények bizonyítják, hogy azok a fotók, ahol arcunk is látszik, 38%-kal több like-ot kapnak, mint azok, melyeken nem szerepel emberi arc a képen. Az, hogy online kapcsolatban maradjunk, és megoszthassuk egymással életünk fontos pillanatait, az elmúlt évben talán még fontosabbá vált, mint korábban bármikor. Ugyanakkor legalább ilyen fontos, hogy továbbra is vigyázzunk egymásra, online is. Felnőttként van lehetőségünk eldönteni, mit és milyen módon szeretnénk megosztani magunkról a közösségi médiában, de vajon gondolunk-e arra, hogy milyen veszélyeknek tesszük ki gyermekeinket, ha róluk töltünk fel képeket?

BEENGEDNÉL EGY IDEGENT A GYERMEKED SZOBÁJÁBA?

A kezdeményezés célja az volt, hogy felszínre hozzuk a témát, feltegyük a fontos kérdéseket, katalizáljunk beszélgetéseket és végső soron a pozitív változást. A mai szülők mind digitális szülők, akiknek egyedi és korábban nem ismert kihívásokkal és problémákkal kell szembenéznük a gyerekneveléssel kapcsolatban, amire új válaszokat és megoldásokat kell találniuk.

A kampány központi eleme a Hintalovon Alapítvány szakmai partnerségében megalkotott online kérdőívet tartalmazó **microsite** volt. A kérdéssor kitöltésével mindenki felmérheti, mennyire vannak biztonságban gyermekeiről készült, közösségi csatornákra feltöltött képei, videói, egyben visszajelzést kap, hogyan érdemes biztonságosan poszt-

olni. Az oldal kreatív megközelítése abból indult ki, hogy a gyermekek leginkább otthon, a szobájukban érzik magukat leginkább biztonságban, hiszen ez a tér olyan nekik, mintha egy szentély lenne. Minden egyes, a szülők által a gyerekről feltöltött kép ezt a szentélyt rombolja: mert bár a család mindig a cuki pillanatokat és a kedves emlékeket látja a gyerekekről készült fotókban, a megosztott képek olyan emberek szeme elé is kerülhetnek, akik információt vagy a legrosszabb esetben lehetőséget látnak benne. Kampányunkban ezeket az illetéktelen bekukucskálókat személyesítettük meg, meghökkentő módon vizualizálva őket, akik a digitálisan megosztott képek hatására sokkal közelebb kerültek már a gyerekekhez, mint azt valaha is gondolhatták volna a szüleik.

A „Digitális szülő vagyok” kampány több mint 4 millió embert ért el, több mint 30 ezren töltötték ki a kérdőívet. A kampány alatt és azt követően is a program számos beszélgetést generált, és a kommunikációs stratégiának köszönhetően közel két hónapon keresztül aktívan foglalkoztatta a téma a közvéleményt és a sajtót. Az ügy mellé álltak ismert hazai véleményvezérek: Lilu, valamint Tatár Csilla műsorvezető mellett több, Instagram-csatornát kezelő ismert szülő, akik elkötelezettek a felelős online működés mellett. Számtalan visszajelzést kaptunk szülőktől, akik arról számoltak be, hogy programunk hatására átgondolták és megváltoztatták posztolási szokásaikat. Számunkra mégis az az igazi eredmény, ha a szülők digitális felelősséggel, tudatosan használják a social platformokat, és ezt a jó példát adják át gyermekeiknek is.

Az online kérdőív [itt](#) található.

Szülőknek

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

Pedagógusoknak

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

Okosóra gyerekeknek

Sokan nem szívesen vesznek 6–12 éves gyermeküknek okostelefont, mert ők még nem feltétlenül tudnak vigyázni rá, a szülők pedig nem tudják megfelelően kontrollálni a gyermekek tevékenységét az online térben. Ugyanakkor a biztonságérzet fontos szempont abban az esetben, amikor mégis okostelefont adunk – sokszor talán túl korán is – gyermekeink kezébe. Ezt az igényt látva tettük elérhetővé kínálatunkban 2018. december 1-jétől a MyKi Gyerek okosórát.

Gyerekeknek

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

A Scroller letölthető magazin angol nyelven a kisebb gyerekeknek szól.





SOKSZÍNŰSÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG

Vonatkozó politikák és irányelvek	24
Stratégiai célok és 2021. évi eredmények.....	25
Befogadó munkahely.....	25
Akadálymentes ügyfélmény	28
Munka és magánélet egyensúlya	28
Családbarát Magyar Telekom.....	29
Generációk a Magyar Telekomnál	30



Együtt.
Veled

5 NEMEK KÖZÖTTI
EGYENLŐSÉG8 TISZTESSEGES
MUNKA ÉS GAZDASÁGI
NÖVEKEDÉS10 EGYENLŐLTENSÉGEK
CSÖKKENTÉSE

VONATKOZÓ POLITIKÁK ÉS IRÁNYELVEK

Működési Kódex

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

Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe

A Magyar Telekom Csoport **Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe**, valamint a mindenkor hatályos Esélyegyenlőségi terve rögzíti a vállalatcsoport általános emberi jogi alapelveit és az alapelvek implementációjára vonatkozó rendelkezéseket. A Magyar Telekom Csoport döntéshozói tudatában vannak, hogy a munkavállalói összetétel sokszínűsége a fenntartható és az esélyegyenlőséget megalapozó működés feltétele, ugyanakkor versenyelőnyt jelent, és növeli az üzleti eredményességet.

Az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe az alábbi nemzetközi normáknak, irányelveknek, szabványoknak megfelelően jött létre:

- alapvető nemzetközi emberi jogi szerződések,
- a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet alapegyezményei,
- az OECD iránymutatásai,
- az ENSZ Globális Megállapodása,
- a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet háromoldalú nyilatkozata a multinacionális vállalatokról és a szociális politikára vonatkozó elvekről (Multinacionális vállalatokra vonatkozó nyilatkozat),
- az ENSZ Üzleti és emberi jogi irányelvei.

Csoportszintű politika a sokszínűségről, az esélyegyenlőségről és a befogadról

A Deutsche Telekom Csoport részeként a Magyar Telekom Csoport 2021 decemberében megújította sokszínűségről, esélyegyenlőségről és befogadról szóló politikáját. A **megújult politika** meghatározza globális felfogásunkat, amely a munkavállalói kapcsolatainkat jellemző sokszínűsége, esélyegyenlősége és a befogadás tapasztalatára irányuló interakcióinkat jellemzi.

Célja, hogy a vállalatcsoporton belül minden munkavállalónak egységes munka-, tanulási és fejlődési tapasztalatot biztosítson, és erősítse a befogadottság és a bevonódás érzését. A megújult politika kulcselemei részletezik és tisztázzák a sokszínűségről, esélyegyenlőségről és befogadról alkotott nézeteinket, és lefedik a teljes munkavállalói életciklus vállalati kultúrához kapcsolódó összes releváns aspektusát. Kiterjed a vállalatcsoport társadalmi és üzleti szempontú felelősségvállalására is, amennyiben meghatározza az esélyegyenlőségen és befogadáson alapuló munkahely globális kereteit, tiszteletben tartva a kulturális és helyi sajátosságok szerint eltérő helyi szabályozásoknak, jogi környezetnek és kulturális szükségszerűségeknek megfelelő alakíthatóságot.

Szállítói megfelelés

A Magyar Telekom Csoport az emberi jogok tiszteletben tartása iránti elkötelezettséget üzleti partnereitől is elvárja. A Magyar Telekom beszállító partnerei – mielőtt megbízást kapnának – kötelesek vállalkozásukat regisztrálni a cégcsoport **Beszerezési oldalán**.

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

A Deutsche Telekom Csoport és a Magyar Telekom Csoport politikája a dolgozói kapcsolatokról

A digitalizáció, a globalizáció és a piacok nyitottabbá válása egyre inkább a tudásalapú munka világa felé vezetett. Az együttműködés és networking új formái megváltoztatják a kommunikációt, a nyilvánosságra gyakorolt hatást, a reputációval és megfelelőséggel kapcsolatos kihívásokat, és a vállalatvezetés egyéb kulcselemeire is hatással vannak. Ezért felismertük, hogy újra kell definiálnunk a munkavállalói kapcsolatainkat meghatározó közös értékeink jellemzőit, hogy egységes munkahelyi élményt biztosíthassunk minden munkavállalónknak. A Deutsche Telekom Csoport részeként a Magyar Telekom Csoport 2020 decemberében megújította dolgozói kapcsolatokról szóló csoportpolitikáját. A **megújult politika** meghatározza people-politikánk kulcselemeit és lefekteti azokat az értékeket, amelyek a munkavállalókkal fenntartott kapcsolatainkat jellemzik. Ezen értékek közös értékkészletünkéből, illetve egyéb vállalati szabályozásainkból és politikáinkból származnak. A jelen csoportpolitika kulcsfontosságú hajtóereje a fenntarthatóság, és részletei kiterjednek a munkavállalói élet iparági szempontból jelentős aspektusaira.

Esélyegyenlőségi terv

A Magyar Telekomnál kiemelt cél a munkahelyi diszkriminációmentesség és az esélyegyenlőség biztosítása. A Társaság az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvényben foglalt lehetőség, valamint a vállalatcsoport 2010 szeptembere óta bevezetett gyakorlata alapján, az egyenlő bánásmód elveinek tiszteletben tartása, az esélyegyenlőség elősegítése, valamint a meghatározott hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok foglalkoztatási pozíciójának figyelemmel kísérése és javítása érdekében ötödik alkalommal fogadott el esélyegyenlőségi tervet a munkavállalói képviselő-testülettel együttműködésben. A hatályos **Esélyegyenlőségi terv** öt éves időszakra vonatkozik (2021–2025).

A terv megvalósítása során különösen a hátrányosabb helyzetű munkavállalói célcsoportok, úgymint a nők, a családok munkavállalók, a gyermekgondozási távolléten lévő munkatársak, a megváltozott munkaképességű vagy fogyatékkal élő munkatársak, a pályakezdők, valamint az 50 év feletti munkavállalók helyzetének folyamatos javítására tervezett intézkedéseket vállalt a vállalat. A cselekvési terv egyes akcióinak és eredményeinek előrehaladását évente egyszer vitatja meg a vállalat esélyegyenlőségi területe és az érdekképviseletek. Évente számos munkatársi véleményfelmérés segíti, hogy az egyes fejlesztések az aktuális munkatársi igényekhez és szükségletekhez igazodjanak. Az esélyegyenlőségi terv cselekvési pontjai a Fenntarthatósági stratégia sokszínűségi pillérének céljaival összehangolt módon, azokat kiegészítve kerültek megállapításra.

Az Európai Unió Sokszínűségi Kartája

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. Ezt követően minden évben, így 2021-ben is az aláírók egyike volt.

Az ENSZ Üzleti és emberi jogi irányelvei

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

Magyarország által ratifikált emberi jogi ENSZ-egyezmények

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

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

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

Alkalmazott átvilágítási eljárások

A szociális és foglalkoztatási kérdéseket, illetve emberi jogi szempontokat is érintő fenntarthatósági tevékenység csoportszintű koordinációját 2021-ben a Sustainability Committee (SC) (korábban: Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács (CSFKT)) irányította. Az SC (2022-től Sustainability Squad) működtetésében a stratégiaalkotás és stratégiairányítás külön szerepel, így működési módjában a fenntarthatósági tevékenység a stratégiaalkotás és -irányítás, illetve az operatív végrehajtás szintjén valósul meg.

Csoportutasítás szerint az Sustainability Squad rendszeresen, legalább negyedévente ülésezik a társasági és csoportszintű fenntarthatósági feladatok hatékony koordinálása érdekében, a döntéseket az SC tagjai hozzák meg szavazás útján. A Sustainability Squad a CEO és a CPO számára rendszeresen biztosít beszámolókat, előterjesztéseket, amelyek alapján ők meghatározzák a Magyar Telekom fenntarthatósági tevékenységének fő irányvonalát, és döntést hoznak az egyes témakörökben, a Leadership Squad (felső-vezetés) tagjainak tájékoztatása mellett. A Sustainability Squad működését a jelen fenntarthatósági jelentés **Felelős vállalatirányítás** fejezete részletezi.

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

A Magyar Telekom megfelelőségi struktúrát dolgozott ki, amelynek célja, hogy biztosítsa a jogi és etikai kérdésekkel kapcsolatos elszámoltathatóságot a Magyar Telekom Csoport összes tagvállalatánál.

A megfelelőségi struktúra a csoport megfelelőségi vezetőből és a különféle funkcionális területek megfelelőségi képviselőiből áll, akik a Csoport Megfelelőségi Bizottság tagjaként működnek közre. A Vállalati Megfelelőségi Program célja annak biztosítása, hogy hatékony lépéseket tegyünk az etikus viselkedés biztosítása érdekében, valamint a törvényekben, jogszabályokban, irányelvekben, előírásokban vagy a Működési Kódexben foglaltak megszegésének megelőzése és észlelése érdekében. Külső átvilágítást jelent a Magyarországon működő Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség által végzett ellenőrzés, amely közérdekű panaszok, bejelentések, valamint kérelem nyomán is indítható a munkáltatóknál. A szervezet az ellenőrzés mellett tanácsadással is támogatja a jogszabályoknak történő megfelelést.

A Deutsche Telekom tagvállalataként a Magyar Telekom Csoport évente részt vesz az anyavállalat emberi jogokat és szociális alapelveket érintő belső megfelelőségi felülvizsgálati folyamatában. 2017-től a Deutsche Telekom alapelveit az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe, a Dolgozói kapcsolatokról szóló csoportpolitika, illetve a Sokszínűségről, esélyegyenlőségről és befogadásról szóló csoportpolitika tartalmazza. Az ezeknek való megfelelést minden év januárjában az előző lezárt üzleti évre vonatkozóan, felelős felső vezetőként a Magyar Telekom Nyrt. Chief People Officer (CPO) biztosítja Társadalmi Megfelelőségi Nyilatkozat formájában.

2018-ban az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek kódexében foglaltaknak való megfelelés céljával a Magyar Telekom Csoport teljes munkavállalói körére és a márkaképviselet területén érintett partneri körre kiterjedő kötelező emberi jogi képzést hajtottunk végre, amely azóta a Magyar Telekom kötelező munkavédelmi képzései között szerepel, így annak elvégzése 2021-ben is minden munkavállaló számára kötelező volt.

A Magyar Telekom Csoport munkatársai a belépésüket követő két hónapban történő orientációs folyamat részeként mások mellett a fenti szociális és foglalkoztatási kérdéseket, illetve emberi jogokat érintő politikákkal és irányelvekkel is megismerkednek, tartalmukat magukra nézve kötelezőnek fogadják el. A kötelező orientációs képzés része a fent említett emberi jogi tananyag, illetve a Magyar Telekom által 2019-ben létrehozott tananyag a tudattalan előítéletek tudatosításáról.

Túl ezen a folyamaton a vállalat tisztában van azzal, hogy néha nehéz megkülönböztetni egymástól a helyest és a helytelen. Ezért a vállalati megfelelőségi terület által kezelt biztonságos belső csatornák állnak a munkatársak rendelkezésére. A vállalat munkatársai visszaélésekkel és szabálysértésekkel kapcsolatos panaszait és megjegyzéseiket a Magyar Telekom Csoport „Mondd el!” vonalán vagy a Deutsche Telekom Csoport által kezelt Tell me! vonalon tehe-

tik meg. A Magyar Telekom Csoport „Kérdezz!” vonalához fordulhatnak a munkatársak minden esetben, ha kérdésük vagy aggályuk merül fel, bizonytalanok abban, hogy mi a helyes cselekedet bármely helyzetben, vagy ha úgy vélik, hogy törvénybe vagy a Működési Kódexbe ütköző cselekmény történt. Emberi jogokat és esélyegyenlőséget érintő kérdéseikkel a vállalat esélyegyenlőségi referenséhez fordulhatnak. A visszaélésekkel és szabálysértésekkel kapcsolatosan bejelentett panaszok és észrevételek kivizsgálása során alkalmazott fő irányelvek, valamint a folyamatra vonatkozó vállalati utasítás a vállalat belső munkatársi felületén elérhető. Az alkalmazott irányelvek kulcsszempontjai az anonimitás, a titoktartás és a személyes biztonság védelme.

Sokszínűség és esélyegyenlőség

Az egyik legnagyobb hazai ICT-munkáltatóként hisszük, hogy a sokszínűség nagymértékben hozzájárul a vállalkozások és bármely egyéb szervezet sikeréhez, az innováció és a kreativitás növeléséhez, az új ügyfelek és üzleti, valamint egyéb partnerek bevonásához, a változásokra való gyors reagáláshoz, a törvényekben meghatározott és etikai normáink szerint való, diszkriminációmentes kultúra fenntartásához.

A 2021-ben elfogadott, 2030 végéig tartó vállalati fenntarthatósági stratégia egyik fókuszterülete a klímavédelem és a digitalizáció mellett a sokszínűség és az esélyegyenlőség munkavállalói és ügyféloldali megvalósulása. Célunk, hogy a Magyar Telekom fenntartsa vezető szerepét vállalatként és infokommunikációs szolgáltatóként. Ehhez egyre többet teszünk, és egyre többeket teszünk képessé a társadalomból arra, hogy a digitalizáció lehetőségeit a saját életük előmozdítására használják. Éppen ezért 2030-ig szeretnénk 100%-ban inkluzív munkatársi élményt, szolgáltatóként pedig 100%-ban akadálymentes ügyfélélményt elérni.

STRATÉGIAI CÉLOK (2021–2030) ÉS 2021. ÉVI EREDMÉNYEK

BEFOGADÓ MUNKAHELY

- Akadálymentes munkavállalói élmény
- Több nő a vezetésben
- Bérszakadék csökkentése
- Esélyegyenlőség a gondoskodásban
- LMBTQI-befogadó munkahely
- Romaintegráció

AKADÁLYMENTES ÜGYFÉLÉLMÉNY

- Akadálymentes ügyfélkezelés
- Akadálymentes szolgáltatás

BEFOGADÓ MUNKAHELY

Akadálymentes munkavállalói élmény

Nyitott és befogadó munkavállalói élmény elérésére törekszünk, amelyben háttértől és képességektől függetlenül mindenki akadálymentes munkakörnyezetben hozhatja ki magából a legtöbbet. Ehhez kapcsolódóan dolgozunk a 100%-ban akadálymentes munkavállalói élmény elérésén a toborzástól a teljes munkatársi életcikluson keresztül a digitális és a fizikai munkavégzés tereiben egyaránt.



2021-ben vehettük át a 2020-ban elnyert és a Salva Vita Alapítvány, az Amerikai Kereskedelmi Kamara, a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület és az Emberi Erőforrások Minisztériuma képviselőiből álló adományozó testület által odaítélt Fogyatékosságbarát Munkahely díj arany fokozatát. Emellett a vezetői jelölések alapján négy munkatársunk részesült FBM Példakép díjban, míg vállalati esélyegyenlőségi szakértőnk munkáját a testület Munka-Társ díjjal ismerte el.

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



Megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossgal élő munkatársaink beilleszkedését, a mindennapi közös munka gördülékenységét mozgássérült, látássérült, hallássérült és értelmi fogyatékossgal élő modul tartalmazó, viselkedési alapelveket összefoglaló tananyaggal és igény szerinti workshopokkal segítjük.

A 2019-ben bevezetett „**Tudattalan előítéletek tudatosítása**” kötelező képzésünkhöz kapcsolódó vezetői kultúrafejlesztési workshopjaink hozzájárultak a vezetők fogyatékossgal élő munkavállalókkal kapcsolatos informáltságához és nyitottsághoz. Ennek eredményeként sikerült növelnünk fogyatékossgal élő kollégáink számát.

2020-ban végzett sokszínűségi és esélyegyenlőségi kultúrafelmérésünk munkatársi visszajelzései alapján 2018-hoz képest tovább javult a munkatársak megítélése szerint a munkavégzés fizikai és digitális infrastruktúrájának akadálymentessége. Az érintett válaszadók 81%-a a Magyar Telekomot a fogyatékossgal élő munkavállalók integrációja szempontjából nyitott és befogadó munkahelynek tartja.

2018 őszétől a Magyar Telekom új székházba költözött, amely mozgáskorlátozottak számára teljes mértékben akadálymentes. A beköltözést követően, 2018 végén egy belső audit során tártuk fel a további akadálymentes fejlesztésekhez kapcsolódó irányokat fogyatékossgal élő kollégáink segítségével. A székház 2019 júliusában megszerezte a végleges BREEAM Excellent minősítést az új építésű ingatlanok kategóriájában, ezzel Magyarország legnagyobb irodaháza, egyben az ország egyik legmagasabb BREEAM minősítéssel rendelkező épülete lett. 2020-ban, a járványhelyzet miatt mások mellett a Magyar Telekom call center területe is arra kényszerült, hogy az irodai környezeti munkavégzésről a veszélyhelyzet fennállásáig 100%-ban távmunkában lássa el a feladatát, ezt követően pedig hibrid munkavégzésre rendezkedjen be. Mozgásukban korlátozott kollégáink esetében 2021-ben is fenntartottuk a 100% távmunka lehetőségét, miközben székházunkban további infrastruktúra-fejlesztéseket hajtottunk végre az akadálymentes helyváltoztatás érdekében.

Nők a vezetésben

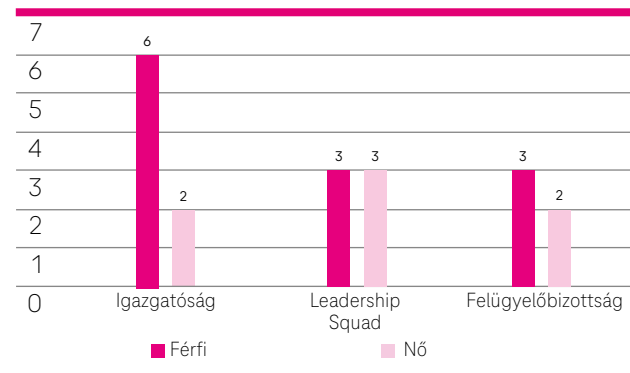
Vállalatunk a sokszínűség alapértéke mellett elkötelezett munkáltatóként kiemelten fontosnak tartja a nők vezetésben betöltött létszamarányának növelését. Fenntartási stratégiánk sokszínűségi pillérének célkitűzése értelmében elkötelezetten dolgozunk azon, hogy kiterjesszük a legfelsőbb vezetésünkben megvalósuló 50–50%-os, kiegyensúlyozott arányt, és a teljes vezetői körünkben legalább 40% legyen a női vezetők aránya. Célunk megvalósítását az EU 2022 márciusában hozott, a tőzsdei cégekre vonatkozó 40%-os női vezetői kvótát érintő döntésével összhangban kívánjuk elérni. 2021-ben a női vezetők aránya a vállalatcsoportban 25,85% volt.

2021-ben mindhárom női vezérigazgató-helyettesünk csatlakozott az **Egyenlítő Alapítvány**hoz, amely a nők döntéshozatalban való részvételi arányának társadalmi szintű növelésén dolgozik.

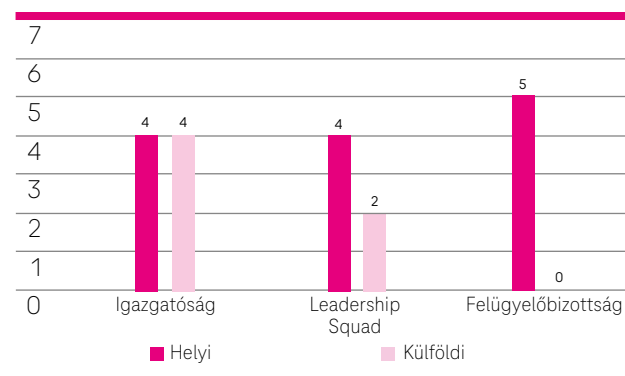
A Magyar Telekom Nyrt. 2021-ben támogatóként és szakértőként is részt vett az Egyenlítő Alapítvány kutatásában és **„Női vezetők kiválasztásának támogatása nagyvállalatoknál”** című white paperének létrehozásában.



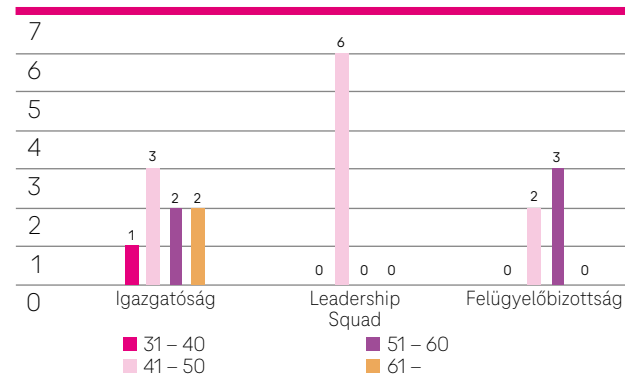
A Magyar Telekom Csoport vezető testületi tagjainak nemek szerinti megoszlása 2021-ben (fő) ✓



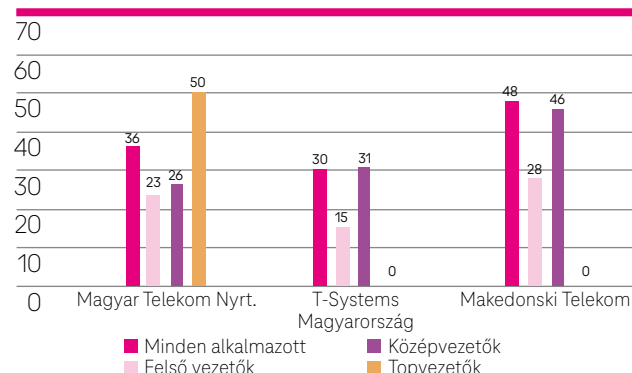
A Magyar Telekom Csoport vezető testületi tagjainak származási hely szerinti megoszlása 2021-ben (fő) ✓



A Magyar Telekom Csoport vezető testületi tagjainak életkor szerinti megoszlása 2021-ben (fő) ✓



Nők aránya tagvállalatonként 2021-ben (%) ✓



Nemek közötti bérszakadék csökkentése

Munkatársaink igénye a biztonság, stabilitás, a fejlődési lehetőség és a versenyképes jövedelem. A Magyar Telekom az esélyegyenlőség mellett elkötelezett vállalként kiemelten fontosnak tartja a bérek harmonizációját és az indokolatlan bérkülönbségek megszüntetését. Javadalmazási rendszerünk transzparens, ezért alapbér-tarifatáblánk és a vonatkozó szabályozások minden munkavállalónk számára elérhetőek. 2021-től megújítottuk munkaköri rendszerünket is egy egyszerűbb, átláthatóbb szervezet kialakítása érdekében. A munkaköri rendszer dimenzióit a Hay munkakör-értékelési rendszer szervezetek munkaköri besorolására vonatkozó szintjei, valamint az agilis szervezetek kompetenciaszintjei adják.

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. Ugyanakkor vállalként tisztában vagyunk a nemek közötti bérszakadék társadalmi jelenségével, és elkötelezték vagyunk az előidéző okok megszüntetésében. A bérszakadék kialakulásának okait és visszaszorításának lehetőségeit a bérszakadék-dashboardon keresztül követjük nyomon, amely 9 indikátorcsoportban enged rálátni az esetleges gócpontokra.

2020-ban csatlakoztunk az Amnesty International Magyarország Egy lépéssel közelebb kampányához, melyben vállaltunk arra, hogy nyilvánosságra hozzuk a nemek közötti bérszakadék – nők és férfiak átlagbére közötti különbség – vállalatunkon belül mért mértékét, ezáltal hozzájárulva a jövedelemhátrány vállalaton belüli és összetársadalmi tudatosításához és csökkentéséhez. 2019 és 2021 között a vállalaton belül mért átlagos bérszakadék mértéke 3,5%-kal kisebb lett, 18,5%-ról 15%-ra csökkent.

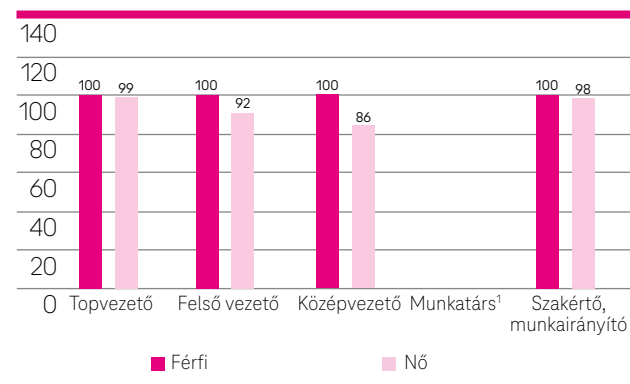


A bérszakadék-csökkentést a következő intézkedésekkel értük el:

- **A bérszakadék dashboard monitoring a kompenzációs folyamatok része** – Folyamatos monitoringra van lehetőség 9 indikátorcsoporton keresztül, ami a kompenzáció- és juttatástervezési folyamataink integráns része. HR business partneri támogatással a vezetők is transzparens képet kapnak a területükre vonatkozó, nemenkénti összehasonlításról, ami tapasztalataink szerint jelentős mértékben járul hozzá a béregyenlőség érvényesüléséhez.
- **Shortlistkvóta** – Minden kiemelt pozíció esetén arra törekszünk, hogy legalább 2 megfelelő női jelöltet is hozunk a jelöltek rövid listáján. Tisztában vagyunk azzal, hogy így olykor növekedhet a toborzási idő, és nagyobb rugalmasságot kíván meg a keresés, de ehhez ragaszkodunk minden olyan esetben, ahol szakmai szempontból erre lehetőségünk van.
- **Esélyegyenlőségi fókusz a jelölési rendszerben** – Házon beüli utánpótlás-tervezési és jelölési folyamatainkban, illetve az egyes szervezeti átalakulások folyamán is törekszünk a kiegyensúlyozott női-férfi vezetői arány felállítására. Erre jelenleg legkevesebb lehetőségünk a technológiai területünkön van, ám 2021-ben itt is sikerült áttörést elérnünk az első női Tribe Tech Lead kinevezésével. Aktívan részt veszünk a női STEM-pályák népszerűsítésében, és bízunk abban, hogy hamarosan társaságunknál is még több nő fog dolgozni műszaki területen.
- **Gyermekvállalás miatti távollét és a visszatérés folyamatának reformja** – A tudatos karriertervezéssel, a távollét alatti kapcsolattartással, a képzési-fejlesztési megoldások elérhetővé tételével és a visszatérést követően akár 100%-os távmunka biztosításával tervezhetőbb, kiszámíthatóbb folyamattá tettük a gyermekvállalás és a munka összehangolását, ezáltal jelentősen csökkent az ún. anyasági deficit, illetve a nők és a férfiak életkori csoportokhoz kötődő átlagbére közötti különbség, az ún. generációs olló is.

A jelen fejezetben bemutatott ábrák az alapfizetések nemenkénti arányát a GRI-szabványnak megfelelő módon ábrázoljuk.

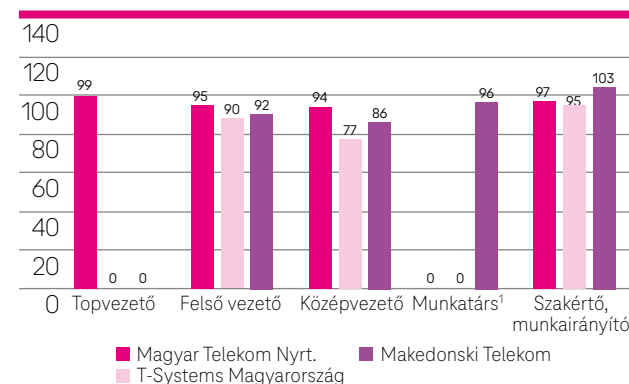
Alapfizetések egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategóriák és nemek szerint, Magyar Telekom Nyrt., 2021 (%) ✓



A Deutsche Telekom Csoport tagvállalataként a Magyar Telekom is hozzájárult esélyegyenlőségi eredményeivel ahhoz, hogy a vállalatcsoport 2021-ben is bekerült a Bloomberg Gender Equality Indexbe (GEI).

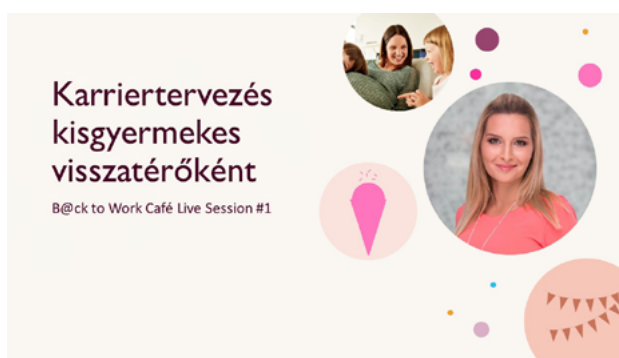


A női alapfizetések aránya a férfi alapfizetésekhez (100%) képest, beosztási kategóriák szerint, Magyar Telekom Csoport, 2021 (%) ✓



Esélyegyenlőség a gondoskodásban

2021 első félévében elindítottuk a gyermekvállalás miatti huzamos távolléten lévő kollégáink számára rendezett B@ck to Work Café online rendezvényeinket. Az öt alkalmas beszélgetéssorozatban a vállalat képzési-fejlesztési, toborzási, karriertervezési szakértőivel beszélgethettek a résztvevők a visszatérés tervezését és a távollét alatti képzést-fejlesztést érintő kérdésekről, személyes tapasztalatokat osztottak meg nemégiben visszatért kisgyermekes kollégák és kisgyermek mellett vállalkozóvá lett édesanyák is.



Karácsonykor minden 3 és 10 év közötti gyermeket nevelő telekomos és T-Systems-es kollégát megajándékoztuk az „Anyukám/Apukám a Telekomnál dolgozik” című mesekönyvvel, amely játékos formában vezeti be az óvodás/kisiskolás korosztályt a telekommunikáció varázslatos világába, és a tudatos képernyő- és internethasználat családi szabályalkotásában is segítséget nyújt. Azok a munkatársak, akiknek a gyermeke még nem érte el ezt az életkort, a kisgyermekük 3. születésnapján ajándékba kapják a mesekönyvet, az érdeklődő nagyszülők, nagynénik és nagybácsik pedig ugyancsak előjegyezhetik a köteteket, amelyekből így közel 1500 példány jutott a gyerekeknek.

Gyermekvállalás miatti huzamosabb távollét és visszatérés, Magyar Telekom, 2021 ✓

GYERMEKVÁLLALÁS MIATTI HUZAMOS TÁVOLLÉT ÉS VISSZATÉRÉS	FÉRFI	NŐ	ÖSSZESEN
Huzamos távollétre kerülők	0	70	70
Huzamos távollétről visszatérők	4	124	128
Huzamos távollétről visszatérők, akik a belépést követően 12 hónappal még alkalmazásban álltak	2	102	104
Huzamos távollétről visszatérők továbbfoglalkoztatási aránya	50%	82%	81%



A család születésének meghitt, háborítatlan időszakát támogatva a 2021. évi érdekegyeztető tanácsi megállapodásnak megfelelően a Magyar Telekom további 10 nappal egészíti ki az apáknak járó pótszabadságot, így összesen 15 nap (ikrek esetén 17 nap) áll rendelkezésükre. A szülőtársak a család igényeinek megfelelően a +10 nap szabadnapot a gyermek születésétől számított 6 hónapon belül rugalmasan használhatják fel, emellett a hibrid vagy időszakosan akár 100%-os távmunkavégzés is változatlanul biztosított.

A munka és a magánélet harmóniájának megteremtése okán is szükséges családon belüli feladatmegosztás, a közös tehervállalás és az apaszerep fontosságát az „Apa, kezdődik!” program is törekszik tudatosítani. 2010 óta jelenti meg a vállalat a belső kommunikációs portálján az „Apatájékoztató” című kiadványt, melyben az apukák számára leghasznosabb tudnivalókat összegezték.

LMBTQI-befogadó munkahely

Sokszínű és inkluzív munkahely megteremtéséért dolgozunk, ezért stratégiai célunk csökkenteni az identitásalapú hátrányos megkülönböztetés tapasztalatát vállalatunkon belül. Ennek mérését a kétévente megismételt, anonim sokszínűségikultúra-felmérésünk eredményei biztosítják, amelyben a munkatársak név nélkül és önkéntesen nyilatkoznak az általuk tapasztalt esetleges identitásalapú hátrányos megkülönböztetés mértékéről.

2021-ben a vállalatcsoport történetében először a Magyar Telekom, a T-Systems és a Deutsche Telekom IT Solutions Hungary munkatársi közösségének szervezésében részt vettünk a Budapest Pride Fesztiválon. Emellett 2021-ben tovább dolgoztunk az LMBTQI-inkluzív munkavállalói élmény biztosításán. A már meglévő LMBTQI-inkluzív HR-gyakorlatunkat transzbefogadó intézkedésekkel bővítettük.



Célunk, hogy minden érintett munkatársunk a nemi identitását tükröző nevet használhassa a munkavállalói azonosítás minden területén, ahol ez a vállalatunkon belül lehetséges. Támogató folyamatunkban 'buddy' rendszerben segítjük érintett munkavállalóinkat, illetve személyre szabott tréningekkel segítjük a vezetőket és a csapatokat a beilleszkedés, a coming-out és a nemi tranzíció teljes ideje alatt. Folyamatosan együttműködünk helyi és nemzetközi érdekvédelmi szervezetekkel, hogy a lehető legjobb támogatást nyújthassuk munkatársainknak vállalati közösségünk biztonságos terében. Megosztjuk a legjobb gyakorlatainkat, és útmutatást adunk más cégeknek szakmai egyeztető fórumokon, hogy ezzel is elősegítsük a támogató, befogadó, biztonságos magyarországi munkakultúrát. Szakmai partnereink: **Háttér Társaság, Open for Business, East meets West.**

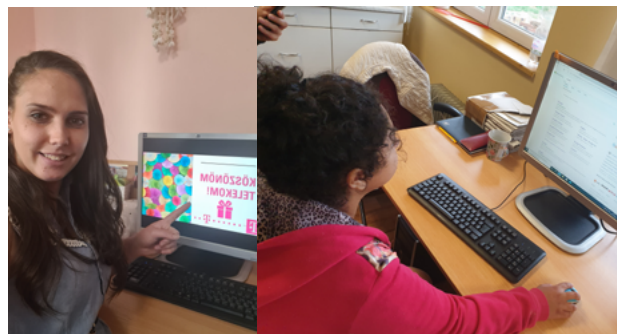
¹A Munkatárs kategória 2021-től összevonásra került a Szakértő, munkairányító kategóriával, így erről külön adat nem áll rendelkezésre.

Romaintegráció

Stratégiai célunknak megfelelően dolgozunk azon, hogy csökkentsük magukat roma származásúnak valló munkatársaink vállalatban belüli hátrányos megkülönböztettségének érzését, amit ugyancsak a fenti anoním sokszínűség-kultúra-felméréssel követünk nyomon.

2021-ben mentorvállalatként továbbra is részt vettünk az Integrom munkaerőpiaci integrációs programjaiban. A részt vevő fiatalokat pályázási tanácsadással, próbainterjúkkal, illetve önéletrajzírást érintő tanácsadással segítettük. Toborzási gyakorlatunkat ugyancsak integrációs elveinkhez igazítottuk. Ennek megfelelően lehetőséget biztosítunk a programokban részt vevő fiataloknak, hogy állaspályázatuk belső nyomon követését kérjék. A folyamatok során felvett munkatársaknak ugyancsak igény szerint belső mentort biztosítunk.

2021 nyarán számítógép-adományokkal segítettünk öt Romaster-diákot és egy tanodát. 2021 őszétől 4 éven keresztül támogatjuk a **Hungarian Business Leaders Forum** (HBLF) Romaster programját, amelyen keresztül két tehetséges fiatal továbbtanulásához járulunk hozzá ösztöndíjjal és mentorálással. Utóbbit önkéntes munkavállalóink biztosítják, akik a klasszikus mentori szerepek mellett nyelvtanulásban, pályaorientációban, karriertervezésben és számos más területen vállalták a teljes HBLF Romaster-diákközösség támogatását.



AKADÁLYMENTES ÜGYFÉLÉLMÉNY

Akadálymentes ügykezelés és akadálymentes szolgáltatások

A Magyar Telekom mindennapi életében is fontos szerepet kap az érzékenyítés és a bevonódás elősegítése. Emellett fontos célunk az is, hogy tovább javítsuk az akadálymentes ügyfélményt úgy munkatársaink, mint ügyfeleink szempontjából. Ennek érdekében a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács tagjaként és felelős szolgáltatóként már most dolgozunk azon, hogy digitális ügyfélelértékelési pontjaink megfeleljenek az Európai Unió 2025-ben életbe lépő akadálymentesítési irányelvében foglaltaknak. 2020-ban lezártuk digitális felületeink akadálymentes auditját, és a fejlesztési igényeket a technológiai prioritások mentén integráltuk weboldal- és webshopfejlesztésünk folyamatába. 2021-ben előkészítettük az ügyféloldali szakértő területeinkből összeálló Accessible UX virtuális squad indulását, amely sokszínűségi és esélyegyenlőségi koordináció mellett a konkrét fogyatékkal élő ügyfelek igényeinek felmérésével kezdi meg munkáját 2022 elején.

A stratégiai prioritások mellett a 2021–2025. évi Esélyegyenlőségi tervünk teljesülését célzó alábbi gyakorlatokat folytattuk 2021-ben:

„Tudattalan előítéletek tudatosítása” című e-learning-tananyagunk része az onboarding folyamatunknak. 2021-ben megteremtettük a folyamat háttérét annak, hogy más vállalatok számára is átadhassuk ún. „dobozos” tananyagként, így a saját képzési folyamataikba illeszthetően használhatják. A diszkriminációmentes vállalati kultúra megteremtése érdekében és társadalmi felelősségvállalásunk értelmében a tananyagot minden esetben ingyenesen bocsátjuk rendelkezésre.

A járványhelyzet miatt átalakult működésünkben a vállalat közel 80%-a teljes távmunkára állt át, amit a veszélyhelyzet elhárulásával időszakosan ún. hibrid működési modellé alakítottunk át. Az elsajátított jó gyakorlatainkat az egyes feladatkörökhöz illeszkedően tovább visszük az inkluzívabb, rugalmasabb foglalkoztatás érdekében (pl. távolról vagy kisgyermek mellől dolgozó, esetleg helyváltoztatási nehézséggel küzdő szakemberek esetében). Családbarát megoldásainkkal és digitális képzési-fejlesztési portfóliónkkal nemtől függetlenül támogatjuk kollégáink karriertervezését. Vállalati kultúránkban változatlanul erőteljes szerepe van családos férfi kollégáink felelős apai elköteleződésének és a családon belüli gondoskodási feladatok megosztásának, amivel kapcsolatban rendszeresen szervezünk szakértői találkozókat, tudásmegosztó alkalmakat.

2021 márciusát teljes egészében a nőknek, a nőnapnak szenteltük. Az otthoni gondoskodás, az érzelmi házimunka és a családon belüli szerepek témái mellett a tudatos karriertervezés, illetve a mentális egészség megőrzésének és a kiegészítő elkerülésének témái is megjelentek a nemzetközi nőnap hetében tartott online szakértői találkozóinkon. Munkatársaink emellett részt vehettek az Egyenlítő Alapítvány nőnapjai nemzetközi konferenciáján is.

2021 októberében a Magyar Telekom nagy sikerrel tartotta meg hosszú idő után az első, személyes részvétellel zajló Lányok Napja eseményt, ahol női példaképek és izgalmas digitális megoldások által mutattuk be a technológiai pályák szépségeit. Női példaképeket és karrierutakat mutattunk be a digitalizáció változatos területeiről egy kerekasztal-beszélgetésben, ezt követően pedig szakmai bemutatókon ismerhették meg a pályaválasztás előtt álló lányok a legmodernebb technológiákat, a Telekom SNOC (Service and Network Operations Center) központját, az 5G hálózatot, a adatközpontot és az üzleti mesterséges intelligencia, Vanda működését.

A Magyar Telekom széles körben – vállalatban belüli és kívüli közösségi csatornáin is – népszerűsítette a Deutsche Telekom által is támogatott Women's STEM Award 2021-et. A pályázat elsődleges célja a különböző STEM-területek népszerűsítése a nők körében, az ilyen területre készülő érdeklődők ösztönzése. A versenyre olyan nők adhatták be jelentkezésüket, akik szakdolgozatukat egy-egy STEM-területen (Cloud, IoT, AI) angol nyelven írták.

MUNKA ÉS MAGÁNÉLET EGYENSÚLYA

A Magyar Telekom munkatársai iránti elsődleges kötelezettségeként tartja számon a munkahelyi stressz, a túlterheltség és a kiegészítő veszélyeinek minimalizálását. Emellett, hogy munkatársaink számára biztosítjuk az egészséges életmód megteremtésének feltételeit, képzésekkel és coachinggal, valamint Employee Assistance Programmal segítjük őket feladataik hatékony és sikeres menedzselésének fejlesztésében. 2021-ben a hosszú pandémiai időszak okozta leterheltség következtében nagyobb hangsúlyt kaptak a fizikai-lelki és érzelmi feltöltődést nyújtó megoldások, amelyek a szakértői előadásoktól a coaching alkalmakon és tematikus kerekasztal-beszélgetéseken keresztül egészen a személyi edzéseket, gerinctornát vagy relaxációs jogát elérhetővé tevő videóig számos formában segítették a feltöltődést.



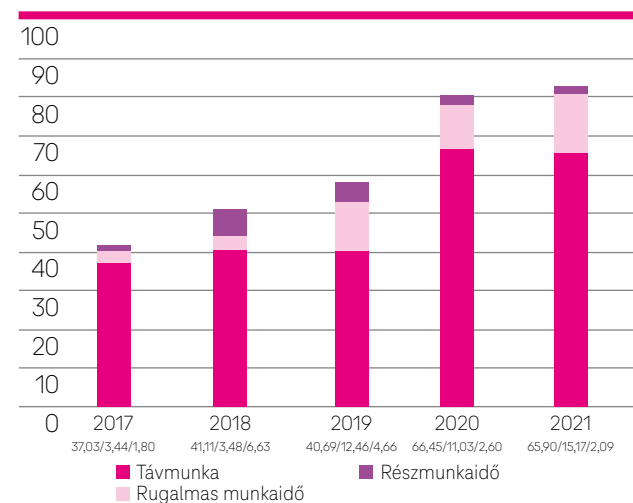
A munka és magánélet egyensúlyának megteremtését segítik elő a családos munkatársaink számára létrehozott családbarát irodáink, a Telekom-székház területén működtetett Gyermekkuckó, illetve a kávéterem-rendszerben választható elemként adómentesen igénybe vehető bölcsődei-óvodai támogatás is, amely anyagilag is hozzájárul a kisgyermekes szülők terheinek csökkentéséhez.

Az atipikus foglalkoztatási formák egyre szélesebb alkalmazásával a vállalat támogatja a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtését, illetve lehetőséget kínál az esetleges túlórák visszaszorítására is. Részmunkaidős (4 vagy 6 órá), rugalmas és kötetlen munkavégzésre vonatkozó belső szabályozásaink, módszertanaink segítik a kollégákat a leginkább optimális megoldások kiválasztásában. A rugalmas munkaidő, a munkaidő-elszámolás vagy a tömörített munkahét fogalmait a kollektív szerződés tisztázza, a részmunkaidős foglalkoztatás időkeretét a munkaszerződés rögzíti, a munkavállalók belső időgazdálkodási felületen menedzselhetik munkaidejüket.

Emellett stratégiai is fontos a vállalat számára, hogy a vállalati kultúra részévé váljon a távmunka. A 2020. évi járványhelyzet kezelési folyamatának sikerességét nagyban meghatározta a Telekom nagy múltra visszatekintő távmunkakultúrája és a digitális munkavégzést biztosító munkaeszközök rendelkezésre állása. 2020-ban a járványhelyzet következtében a teljes call center terület 100%-os távmunka-integrációja is megtörtént. Ezt 2021-ben is megtartottuk a veszélyhelyzet fennállásának idejére, ezt követően pedig hibrid munkavégzésre álltunk át.

A járványhelyzettől független, általános működésünk során székházunkban változatlanul shared desk elven dolgozunk. A munkaállomások, közösségi és kreatív terek, valamint a konferenciabeszélgetéseket támogató tárgyalóterek is a rugalmas, nem helyhez kötött munkavégzést támogatják. Ugyancsak ezt a célt támogatja a napi munkavégzéshez szükséges irodai szolgáltatások stabil távoli hozzáférését biztosító hálózat folyamatos fejlesztése és rendelkezésre állása is. A munkatársak kötelező képzéseken sajátítják el a teendőket a távoli hozzáférés során felmerülő esetleges adatbiztonsági kockázatok elkerülésére – amire külön hangsúlyt fektettünk a pandémia által előidézett új, távoli munkarend támogatása során is. A műszakbeosztásban dolgozó kollégáknak távmunka nem áll rendelkezésükre, de beosztásaikat igény szerint magánéleti kötelezettségeik figyelembevételével alakítják ki.

Atipikus foglalkoztatási formák a Magyar Telekom Nyrt.-nél a dolgozók összlétszámának arányában (%) ✓

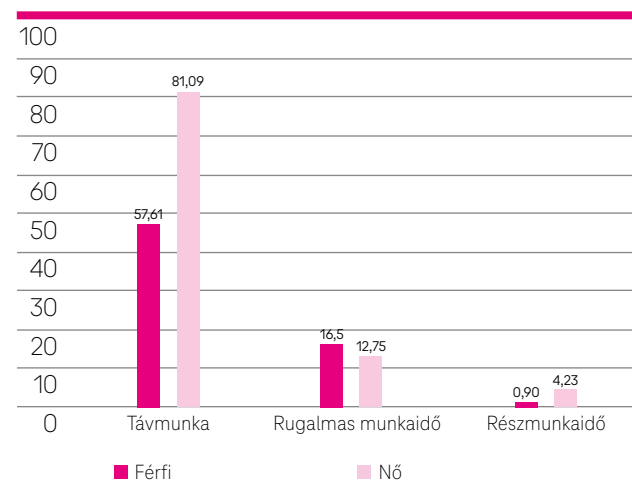


2021-ben 650 646 távmunkás napot regisztráltunk, ezzel kollégáink közel 22 millió kilométer utat és 115 évnyi utazási időt spóroltak meg.

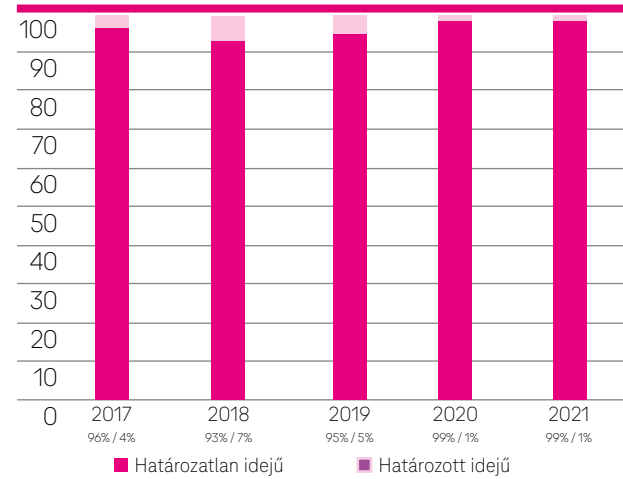
Munkavállalóink személyi és családi körülményeikre való tekintettel (pl. beteg vagy idős hozzátartozó otthoni ápolása céljából), a Munka törvénykönyve által szabályozott módon akár tartós fizetés nélküli szabadságban is részesülhetnek. A szabadságot indokló tényeket igazolni kell a munkáltató felé, időtartama legfeljebb 2 év lehet. A magyarországi jogszabályoknak megfelelően véradás, illetve gyermekek után többletszabadságot biztosítunk munkavállalóinknak. 40% feletti egészségkárosodás esetén rehabilitációs pót-szabadság illeti meg a munkavállalókat (+5 nap/év). Ezenfelül – belső szabályozásunknak megfelelően – az elvégzett önkéntes munka után is járhat pluszszabadsnap.

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

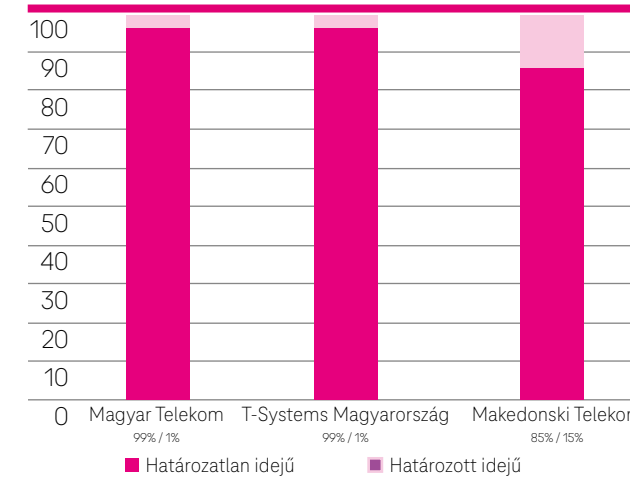
Atipikus foglalkoztatási formák a Magyar Telekom Nyrt.-nél nemenkénti bontásban 2021-ben (%) ✓



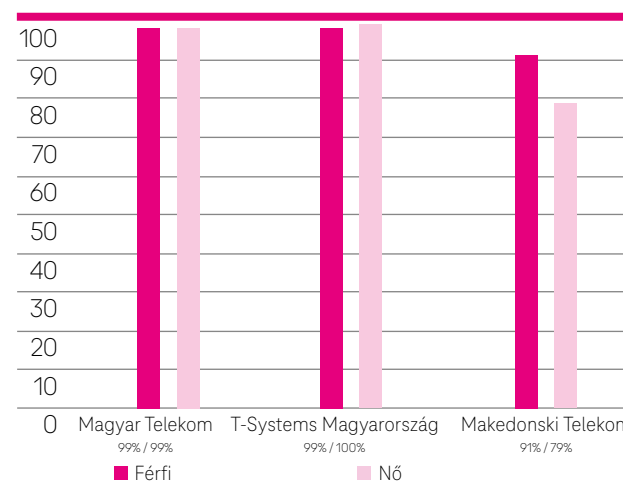
A határozott és határozatlan idejű munkaviszony aránya a Magyar Telekom Nyrt.-nél (%) ✓



A határozott és határozatlan idejű munkaviszony aránya a Magyar Telekom Csoportnál (%) ✓



Atipikus foglalkoztatási formák a Magyar Telekom Nyrt.-nél nemenkénti bontásban 2021-ben (%) ✓



CSALÁDBARÁT MAGYAR TELEKOM

A Magyar Telekom sokszínűségi koncepciójának egyik kulcseleme 2021-ben is a gyermekgondozási távollét (születési szabadságon/gyeden/gyesen) levő munkatársak helyzetének javítása, a kapcsolattartás és a munkaerőpiaci reintegráció támogatása. A 2019 második felében megújult „huzamos távollét és visszatérés” folyamat lehetőségeiről 2020-ban több ízben is tájékoztattuk érintett munkavállalóinkat, majd fogadtuk és feldolgoztuk kapcsolattartási igényeiket. Az új folyamatban a tudatos karriertervezés mellett a távollét alatti kapcsolattartás formái újultak meg.

A távollétre való felkészülést belső folyamat segíti, amely a munkavállalót és a vezetőt is támogatja a távollét előtti feladatok gördülékeny tervezésében. Új elem, hogy a munkavállaló távolléte teljes ideje alatt elérheti a vállalati intranet-felületet, így amellyel, hogy naprakész maradjon a vállalati híreket illetően, továbbra is teljeskörűen hozzáfér az őt érintő HR-információkhoz, kérdéseire akár az élő munkavállalói HR chat funkción keresztül is választ kaphat. Emellett a távollét teljes időtartama alatt elérhető marad a vállalat mindenkor ingyenes képzési-fejlesztési portfóliója, melynek elemeit akár mobilalkalmazáson keresztül, akár desktop környezetben használhatja.

A Magyar Telekom 2016-tól a Három Királyfi, Három Királynő Mozgalom családbarát mentorvállalata. A minősítést magasabb szintre emelve a vállalatcsoport – határozatlan időre – stratégiai keretmegállapodást kötött a mozgalommal, hogy jó gyakorlatainak megosztásával, fejlődni kívánó vállalatok mentorálásával segítsük egy családbarát munkahelyi kultúra megteremtését. Kollégáink évről évre nagy létszámban vesznek részt a mozgalom által szervezett „Íránytű – Család és karrier” előadás-sorozat eseményein. A párkapcsolati, önismereti, lelkiegészség-megőrzési, illetve családszervezési témákban kínált előadásokat az ország vezető szakemberei tartják évente egy tavaszi és egy őszi szemeszterhez igazodva.

2021-ben a Magyar Telekom a Családbarát Gála egyik támogatójaként Családbarát Mentorvállalat vándordíjat indított, amelynek célja, hogy még szorosabbra fűzze a tudásátadást a mentorvállalatok és az újonnan családbarát minősítést elnyert vállalatok között, így támogatva a célirányos fejlődést és növekedést konkrét családbarát vállalati folyamatok megosztásával a kisgyermekesek kezelésétől az adatalapú inklúzióig keresztül az on-campus gyermekmegőrző létrehozásáig. A Telekom vándordíját 2021-ben a Murexin Kft. és a Tamási-Hús Húsipari Kft. nyerte el. A vándordíjat 2022-ben egy másik családbarát mentorvállalat ítéli majd oda.



A Magyar Telekom 2021-ben is büszkén viselte a 2019-ben elnyert bronz fokozatú „Családbarát Hely” minősítést, amelynek soron következő auditja 2022-ben lesz.

A családok telekomosok napközbeni gyermekelhelyezési terheinek csökkentéséhez a Dimenzió Kölcsonös Biztosító és Önszegélyező Egyesület Családszervezési programja keretében kedvezményes nyári táborozási támogatást vehettek igénybe a kollégák 2021-ben. Emellett a káféteria-rendszerben választható elemként szerepel az adómentesen igénybe vehető bölcsődei-óvodai támogatás is, amely anyagilag is hozzájárul a kisgyermekes szülők terheinek csökkentéséhez.

A munka és magánélet egyensúlyának megteremtését segítik elő családok munkatársaink számára létrehozott gyerekbarát irodáink. 2019 júliusától Gyermekkuckót üzemeltetünk, amely ingyenes és szakszerű néhány órás gyermekfelügyeletet biztosít a nehezebben szervezhető iskolaszüneti napokon, amikor a távmunkát megszakítva a kollégának fontos munkáiban mégis a székházban kell dolgoznia. A Gyermekkuckó megnyitását alapos munkavállalói igényfelmérés előzte meg, gyermekeink, unokáink pedig egy rajzverseny keretében mondhatták el, milyen rendezést, játékokat szeretnének. A Gyermekkuckó 2020-ban a járványhelyzetre való tekintettel sajnos egész évben zárva tartott, 2021 nyarán és őszén viszont ismét teljes kapacitással üzemeltetett.

A vállalatcsoportban nagy arányban működő távmunka kiemelten támogatja, hogy a már aktívan dolgozó szülők és a még aktívan dolgozó nagyszülők sikeresen egyeztethessék össze családi és munkavállalói szerepüket. A munkavállalók közeli hozzátartozó ápolása esetére a Munka törvénykönyvében szabályozott módon és keretek között fizetés nélküli szabadságot vehetnek igénybe. A fentiek mellett országos információs adatbázissal is támogatjuk munkavállalóinkat a sérült vagy tartósan beteg hozzátartozókat érintő ápolási feladataikban.

A járványhelyzet intenzitásának megfelelően a vállalatcsoport gyors és hatékony megoldásokkal alkalmazkodott a kialakult helyzetekhez a munkatársak és ügyfelek egészségét és biztonságát szem előtt tartva.

A 2020. évi első hullám kezdetétől munkatársaink mintegy 80%-a átvált a teljes távmunkára. Azokban a munkakörökben, ahol erre nem volt lehetőség, például a létesítéssel és hibaelhárítással foglalkozó műszaki kollégák, illetve a személyes ügyfélszolgálati pontokon dolgozó kollégák számára gondoskod(t)unk a szükséges védőfelszerelésről és a megfelelő munkakörnyezetről, hogy a fokozott higiéniai szabályok betartásával biztonságosan végezhessek munkájukat. Azon 14 év alatti kisgyermeket nevelő kollégák számára, akik az oktatási intézmények bezárása miatt nem tudták megoldani gyermekük felügyeletét, távolléti díjat biztosítottunk, meggyorsítottuk a vállalati rendkívüli segély, illetve munkabérelelőleg iránti kérelmek elbírálását.

2021-ben is működött a Magenta Összefogás Alapítvány, amely 2020 áprilisában a járványhelyzet miatt nehéz helyzetbe került munkatársaink megsegítésére jött létre a Leadership Squad kezdeményezésére, Rékasi Tibor vezérigazgató alapításával. Az alapítvány 2021-ben elnyerte a Deutsche Telekom Team Awardot. A díjjal járó összeget Tim Höttinges, a Deutsche Telekom vezérigazgatója megduplázta, így juttatva 50 000 euró adományt az alapítvány számára.

GENERÁCIÓK A MAGYAR TELEKOMNÁL

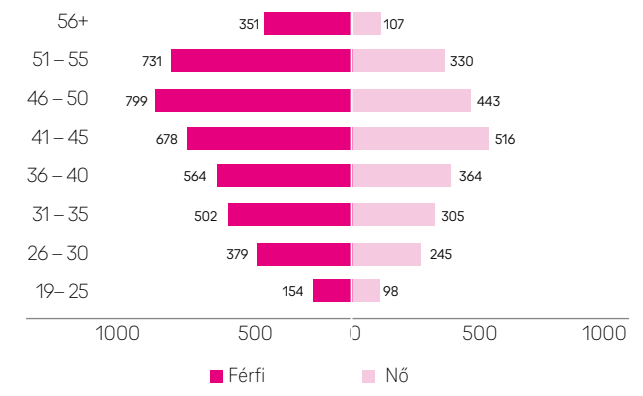
Sokféle generáció van egyidejűleg jelen a vállalatban, ebből fakadóan felelős munkáltatóként elkötelezetten dolgozunk azon, hogy a különböző élethelyzetekben lévő munkavállalóknak egyenlő esélyeket biztosító karriertervezési lehetőségeket tegyünk elérhetővé. A pályakezdők számára kidolgozott Gyakornoki program következő lépcsőjében számos fiatalnak kínál első munkahelyet a vállalatcsoport.

Fiatal munkavállalóink 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 könnyebbé teszi az életvitel térben és időben kötetlenebb szervezését.

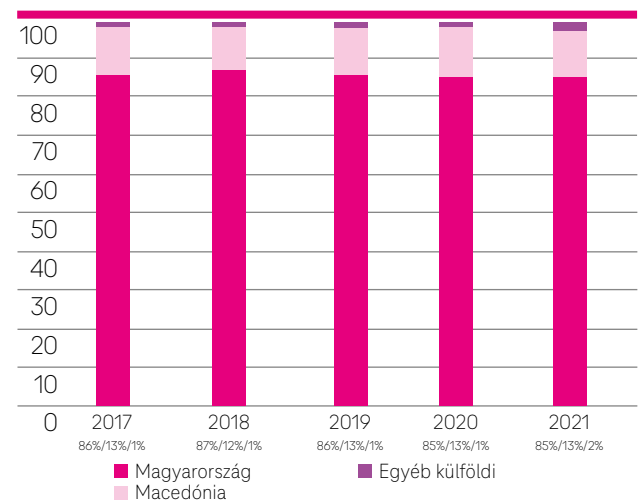
A cég korfájának legnagyobb részét jelentő, tapasztalt szakemberekből álló munkavállalói csoport a felfelé vezető karrierpálya némileg szűkülő lehetősége mellett nagyjából oldalirányban, más szakmai területen szerezhetsz piacképes tudást. Ezt segíti a vállalat külső és belső képzésekre fordított jelentős erőforrása, a nagy részben vállalaton belül meghirdetett állások. A Magyar Telekom számos, a munkatársi elköteleződést és lojalitást méltányoló díjjal (pl. Példakép díj, Telekom sikersztori, Lojalitásért díj, Hős7-es) és elismeréssel nyilvánítja ki megbecsülését tapasztalt munkavállalói iránt.

A PwC Magyarország évente átfogó kutatást végez annak érdekében, hogy feltárja a legfontosabb munkahelyválasztási tényezőket. A felmérés eredményeként – immár negyedik éve – 2021 őszén is a Magyar Telekom nyerte el a Legvonzóbb Munkahely díjat a telekommunikációs szektorban. A felmérésben a 16 évnél idősebb fiatalok, pályakezdők és tapasztalt munkavállalók véleményét is kikérték. Összesen 29 600 fő töltötte ki az online preferencia-kérdőívet, melynek eredményeként 15 fókuszterület került meghatározásra. A kutatásból kiderül, hogy a 16–28 éves korosztály három legfontosabb munkahelyválasztási szempontja az alapbér, a rugalmas munkarend, a munkaidő és a kiszámítható időbeosztás.

A Magyar Telekom Csoport korfája, 2021. december 31. (fő) ✓



Foglalkoztatottak régióinkénti megoszlása, Magyar Telekom Csoport (%) ✓





ÉRDEKELT FELEINK



**Együtt.
Veled**

5 NEMEK KÖZÖTTI
EGYENLŐSÉG6 TISZTA VÍZ ÉS
ALAPVETŐ
KÖZTISZTASÁG8 TISZTESSEGES
MUNKÁ ÉS GAZDASÁGI
NÖVEKEDÉS9 IPAR, INNOVÁCIÓS
INFRASTRUKTÚRA10 EGYENLŐTLENSÉGEK
CSÖKKENTÉSE12 FELELŐS
FOGYASZTÁS ÉS
TERMELÉS13 FELLÉPÉS AZ
ÉGHAJLATVÁLTOZÁS
ELLEN14 ÓCEÁNOK ÉS
TENGEREK VÉDELME15 SZÁRAZFÖLDI
ÖKOSZISZTÉMÁK
VÉDELME17 PARTNERSÉG A
CÉLOK ELÉRÉSÉÉRT

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

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



STAKEHOLDERFELMÉRÉS

A Magyar Telekom Fenntarthatósági jelentésének elkészítésekor korábbi kutatásaink, elemzéseink értékelése mellett rendszeresen monitorozzuk érdekelt feleink véleményét a fenntarthatósághoz kapcsolódó témáink fontosságáról.

Évenkénti kérdőíves felmérésünkben arra vagyunk kíváncsiak, hogy a különböző érdekelti csoportokba tartozó érdekelt feleink hogyan értékelik vállalatunk fenntarthatósági teljesítményét. Kérdőívünkben az alább részletezett, összesen 37 kérdéskör 1-től 5-ig terjedő skálán történő rangsorolását kértük, ahol az 1 a legkevésbé, míg az 5 a leginkább lényeges szempont értékelése.

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

Az értékelési skála mellett kérdőívünk a következőkre is rákérdez:

- javaslat egyéb, a felsorolásban nem szereplő fenntarthatósági témakörre, amellyel fontos lenne foglalkoznunk,
- figyelemfelhívás olyan tudományos eredményekre, amelyekre infokommunikációs vállalatként fokozott figyelmet kellene fordítanunk,
- vállalatokat érintő kockázatok, illetve fejlődési lehetőségek a fenntarthatóság területén,
- a Magyar Telekom leggyakrabban használt információs csatornái, amelyeken keresztül fenntarthatósági tevékenységünk és üzeneteink megismerhetők,
- a Magyar Telekomnak – tevékenységéből adódóan – mely globális Fenntartható Fejlődési Célokat (SDGs) kellene kiemelt prioritásként kezelnie.

A 2021-ben végzett felmérésből megállapítható, hogy érdekelt feleink többsége számára a három kiemelten fontos terület a **hulladékok kezelése**, a **szolgáltatások rendelkezésre állása** és az **innováció a fenntarthatóságért**.

Érdekelt feleink úgy találták, hogy a Telekom leginkább az **SDG4: Minőségi oktatás**, az **SDG11: Fenntartható városok és közösségek** és az **SDG12: Felelős fogyasztás és termelés** célkitűzésekhez tud leginkább hozzájárulni.

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

Az egyes érdekelti csoportok (stakeholderek) által értékelt fenntarthatósági témakörök fontossága

Kitöltő	Szabályozó	Civil szervezet	Munkatárs	Média	Ügyfél	Jövő generáció	Beszállító/partner	Befektető	Helyi közösség	Átlag
Hulladékok kezelése	4,00	5,00	4,43	4,50	4,43	3,73	4,24	3,26	3,25	3,99
Szolgáltatások rendelkezésre állása	5,00	5,00	4,06	5,00	4,06	3,19	4,11	3,25	2,88	3,97
Innováció a fenntarthatóságért	4,00	5,00	4,23	5,00	4,23	3,47	4,00	3,37	3,12	3,95
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	4,00	5,00	4,22	4,50	4,22	3,52	4,38	3,09	3,05	3,90
A gyermekek védelme a digitális világban	4,00	5,00	4,44	4,00	4,44	3,61	3,84	3,29	3,27	3,89
Fenntarthatósági koordináció	5,00	5,00	4,20	4,00	4,20	3,58	3,62	2,98	2,97	3,85
Kockázatmenedzsment	5,00	4,00	4,05	4,50	4,05	3,37	4,04	3,38	2,88	3,83
Klímavédelem és energiahatékonyság	3,00	5,00	4,48	3,50	4,48	3,73	4,00	3,54	3,29	3,79
Vállalati megfelelés	5,00	4,00	3,97	4,00	3,97	3,34	3,84	3,31	2,85	3,73
Környezeti célok és megfelelés	3,00	4,00	4,33	4,50	4,33	3,59	4,24	3,29	3,15	3,73
Munkahelyi egészség és biztonság	5,00	4,00	4,17	4,00	4,17	3,42	3,76	2,88	2,98	3,72
Kibocsátások	3,00	5,00	4,27	3,50	4,27	3,56	3,98	3,49	3,07	3,69
Ügyfeleink bevonása	4,00	4,00	3,80	5,00	3,80	3,06	4,44	3,17	2,64	3,69
Erőforrás-felhasználás	3,00	5,00	4,33	3,50	4,33	3,58	3,87	3,32	3,12	3,68
Tehetségmenedzsment	4,00	5,00	3,78	4,50	3,78	3,13	3,82	3,08	2,62	3,66
Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	4,00	4,00	4,21	4,00	4,21	3,53	3,73	3,05	3,01	3,65
Szabályozói megfelelés	3,00	5,00	3,85	5,00	3,85	3,26	3,56	2,78	2,70	3,58
Ügyfél-elégedettség	4,00	3,00	4,25	4,00	4,25	3,41	3,87	3,25	3,19	3,60
A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	3,00	5,00	3,85	5,00	3,85	3,26	3,56	2,78	2,81	3,59
Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	3,00	5,00	3,89	4,50	3,89	3,16	3,91	3,00	2,73	3,59
Adatvédelem	3,00	4,00	4,21	4,50	4,21	3,38	3,71	3,05	3,08	3,58
Beszállítói kapcsolatok	4,00	4,00	3,88	4,00	3,88	3,05	4,07	3,26	2,72	3,57
ICT a fenntarthatóságért	3,00	4,00	3,91	4,50	3,91	3,35	4,13	3,34	2,72	3,57
Emberi jogok, esélyegyenlőség	4,00	4,00	4,12	3,00	4,12	3,53	3,58	3,32	3,01	3,54
Beszállítóink elismerése	4,00	4,00	3,69	4,50	3,69	3,01	3,71	3,00	2,59	3,50
Ügyfeleink tájékoztatása	3,00	4,00	4,23	3,50	4,23	3,33	3,56	3,22	3,07	3,47
Helyi beszerzések	4,00	3,00	4,09	3,50	4,09	3,35	3,78	3,05	3,00	3,44
Változások menedzselése	3,00	4,00	3,91	4,00	3,91	3,15	3,84	2,98	2,82	3,42
Munkatársak bevonása	2,00	4,00	4,18	4,00	4,18	3,32	3,73	3,17	3,00	3,41
Szakmai együttműködések	3,00	4,00	3,77	3,50	3,77	3,16	3,89	2,88	2,67	3,32
Befektetői kapcsolatok	4,00	4,00	3,47	3,50	3,47	2,81	3,44	3,15	2,43	3,30
Digitális készségfejlesztés	3,00	4,00	3,87	3,50	3,87	3,04	3,00	2,91	2,69	3,22
Adományozás	3,00	4,00	3,43	4,00	3,43	2,89	3,62	2,78	2,43	3,21
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	2,00	4,00	3,82	3,50	3,82	3,04	3,44	3,15	2,83	3,20
Szponzorálás	4,00	4,00	3,11	3,00	3,11	2,44	3,02	2,49	2,11	2,96
Átlag	3,63	4,31	4,01	4,09	4,01	3,30	3,81	3,12	2,88	

LÉNYEGESSÉG

A Magyar Telekom Fenntarthatósági Módszertana:

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

A Sustainability Squad feladatai közé tartozik a jelentéskészítési folyamat és adatszolgáltatási módszertan jóváhagyása, valamint az egyes adatkörökre vonatkozóan kijelölni az adatszolgáltatásért felelős szakértő munkatársakat.

A jelentésben közölt adatköröket a GRI elvárások mellett a Deutsche Telekom fenntarthatósági célkitűzéseinek, a Magyar Telekom fenntarthatósági stratégiájának, valamint az alább részletezett felelős befektetői elvárásoknak megfelelően kezeljük.

A jelentéskészítési folyamat során a felelős szakértők esetenként külsős szakmai módszertant (pl. Greenhouse Gas Protocol) alkalmaznak az adatok meghatározásához, amit minden esetben a jelentés adott pontján ismertetünk.

A jelentés körének és tartalmának meghatározása a Magyar Telekom lényegességi elemzése alapján történt, amihez külső forrásként felhasználtuk a felelős befektetői értékelők (ISS ESG Rating, FTSE Russell, MSCI) értékelési szempontjait és a Global e-Sustainability Initiative (GeSI) ICT-szektorra készített lényegességi elemzését és útmutatóját.

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

A témák definiálását, rangsorolását és csoportosítását elsősorban a Magyar Telekom Fenntarthatósági stratégiájának elkészítésekor és annak éves, a menedzsment (Leadership Squad) felé történő riportálásakor határozzuk meg.

A lényegességi folyamat kialakításában segítséget jelent a vállalat más területi stratégiáival való folyamatos összehangolás is.

A 2021. évről szóló jelentés körének, tartalmának és szerkezeti felépítésének meghatározásához figyelembe vettük továbbá az érdekelt feleink körében végzett felmérést.

A 2021–2030 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, 2021

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

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

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

A JELENTÉS TARTALMI MEGHATÁROZÁSÁNAK FOLYAMATA

A JELENTÉS CÉLJA ÉS ALKALMAZÁSI KÖRE

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

A TÉMÁK MEGHATÁROZÁSA

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

BEVONÁS, TESZTELÉS, VALIDÁLÁS

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

A TÉMÁK PRIORIZÁLÁSA

A priorizálás a stratégiában megvalósul, a Fenntarthatósági jelentés azonban a beszámolás eszköze, így minden meghatározott témát lefed.

BESZÁLLÍTÓK

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

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

- Működési Kódex
- Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe
- Szakszínűségi Politika
- A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája
- Pénzügyi Etikai Kódex
- A Magyar Telekom Nyrt. 2021. évi üzleti évre vonatkozó Felelős Társaságirányítási Jelentése
- A Magyar Telekom Csoport Minőségpolitikája

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

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

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

A szállítói kapcsolatok egyik eszköze a **Procurement and Logistics Hub honlapja**. A regisztrációt követően a szállítók a számukra kialakított interaktív oldalakon közvetlenül elérik a hírlevél-szolgáltatást, a szállítóminősítési rendszert, az ajánlatok kezelésére használt OneSource rendszert, az elektronikus számlázással kapcsolatos tudnivalókat, az adatvédelmi tájékoztatót, illetve további hasznos információkat találnak a beszerzési eljárásokkal, fenntarthatósági elvárásokkal kapcsolatban is.

A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos képességeit – a Beszerzési és Logisztikai HUB internetes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben értékeljük. Ez a szállítói előminősítési rendszer biztosítja minden regisztrált szállító részére a fenntarthatósági szempontú kérdőív kitöltését és annak kiértékelését is. Az eredmények segítenek a kockázatok feltárásában, és a szállítókkal történő közös fejlesztés lehetőségét is biztosítják. A minősítési eredmények fontos tényezői a szállítókiválasztási folyamatnak.

A termékeket és szolgáltatásokat a vállalat minősített szállítóktól szerzi be. A regisztrált szállítókat a kérdőív kitöltését követően online módon azonnal tájékoztatjuk a szállítóminősítés során elért eredményeikről. 2021-ben a megrendelések értékének több mint 80%-át✓ előminősített külső szállítóktól szereztük be, 776✓ partneren keresztül.

A Magyar Telekom 2021-ben is folytatja Fenntarthatósági webauditját, amely egy környezeti, társadalmi és üzleti etikai egységekből álló kérdéssorozat.

Az értékelésben külön figyelmet kap, hogy a szállítók saját partnereiktől is elvárják-e bizonyos fenntarthatósági irányelvek teljesülését. A kapott válaszoknál az adott beszállító iparág szerinti súlyozással kapja meg a végleges pontszámát. 2021-ben a felmérésben 20 vállalat vett részt közvetlenül, ami a beszerzési érték 13,39%-ának✓ felel meg (2017-ben ez az érték 21,07%, 2018-ban 26,42%, 2019-ben 4,11%, 2020-ban 16,77% volt). A Fenntarthatósági webaudit értékelés három évig érvényes, ennek értelmében 2021-ben 53 beszállítónk rendelkezett érvényes audittal, ami a beszerzési érték 56,86%-ának✓ felel meg.

A válaszadókat értesítettük eredményeikről, és témakörök szerint is visszajelzést kaptak teljesítményükről. Ezenfelül még részletesebb tájékoztatást adtunk e-mailben vagy telefonon azon partnereknek, akik erről külön érdeklődtek.

2021 során egyetlen szállító esetében sem találtunk értékeléseink alapján nemmegfelelőséget, így incidenskezelési folyamat indítására nem került sor. A Magyar Telekom a mindennapjaiban elkötelezetten, proaktívan és átlátható módon tesz azért, hogy a fenntarthatóság az identitásának részévé váljon, és képessé tegye partnereit is a fenntartható fejlődésben való tudatos részvételre. Ezért kifejezetten örülünk a partnerekkel folytatott együttműködésnek, melynek keretében jobban megismerhettük a vállalatok fenntarthatósági működési kereteit.

A vírushelyzetre való tekintettel, valamint a bevezetett korlátozásoknak megfelelően 2021-ben is elmaradt az éves „A Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója” címek ünnepélyes átadása.

2021-ben „A Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója” címet a Sagemcom Broadband SAS, a Nokia Solutions and Networks Kft. és az ALD Automotive Magyarország Kft. nyerte el.

Aktív beszállítóink fenntarthatósági értékelésére a nemzetközi szinten ismert és működő, illetve a DT által is használt és támogatott EcoVadis értékelő rendszert alkalmazzuk. Stratégiaileg kiemelten fontos és nagy kockázati tényezővel rendelkező beszállítóinkat hívjuk meg, hogy az EcoVadis részletes szempontrendszere alapján nyilatkozzanak működési gyakorlataikról. Ennek keretében közvetlenül 3, közvetve pedig 12 beszállítónk rendelkezik érvényes értékeléssel társadalmi, környezetvédelmi, gazdasági és fenntartható beszerzési szempontok alapján. Ezek a beszállítók az éves megrendelési érték 36,56%-át✓ adták, mely érték 2017-ben 40,59%, 2018-ban 45,06, 2019-ben 44,40%, 2020-ban 38,30% volt. Az EcoVadis-értékelések két évig érvényesek, így a 2020-ban és 2021-ben értékelt beszállítókat vettük figyelembe.

A 2021–2030 közötti időszakra vonatkozó fenntarthatósági stratégia egyik kiemelt prioritású eleme, hogy a Magyar Telekom fenntarthatóság iránti elkötelezettsége váljon beszállítóink üzletének részévé, és csökkenjen beszállítóink CO₂-kibocsátása.

A fenntartható szállítóilánc-menedzsment folyamatairól elérhető egy – a Magyar Telekom minden munkavállalója által hozzáférhető – online tananyag, illetve ezen témákban 2021-ben több csatornán is tájékoztattuk érintett kollégáinkat. A belső, intranetes felületen elérhető oktatási anyag tartalmazza az összes folyamatot, azok részletes leírását és a témák szerinti kontaktokat.

A 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 beszerzési és jogi terület munkatársai, kiegészítve az incidensben érintett megrendelő szervezet munkatársaival és az incidenst kiváltó téma szakértőivel. A munka támogatására alakítottuk ki az incidenskezelési folyamatot, amely meghatározza az ilyen esetekben szükséges teendőket. Az incidenskezelési folyamat vizsgálja a kiváltó eseményt, a beszállító stratégiai fontosságát, az adott eset súlyosságát, elemzi a beszállító reakcióját, és útmutatást ad a megoldási lehetőségekre. Ilyen folyamatra 2021-ben nem került sor, a vizsgálatok nem tártak fel negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi nemmegfelelőséget.

A beszerzési eljárások során a fenntarthatósági folyamattal párhuzamosan megfelelési szempontból is átvilágítjuk a potenciális beszállítókat. Jogi vagy gazdasági nemmegfelelőségre 2021-ben nem volt példa.

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 csoportszttenderdeknek való megfelelés értelmében 2021-ben a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 9 beszállító a Magyar Telekom partnereként is közvetve értékelésre került, ami az éves megrendelési érték 34,68%-a✓ (ez az érték 2017-ben 36,91%, 2018-ban 40,14%, 2019-ben 38,87%, 2020-ban 12,34% volt). Az audit eredményétől függően korrekciós akciótervet kapnak a gyengébben teljesítő beszállítók, amit igény esetén ismétlődő audit is követ.

A vállalatunknál a beszállítókra alkalmazott értékelések kockázati szempontrendszerét az alábbiak alapján azonosítottuk:

		ECOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
GAZDASÁG	Antikorrupció és vesztegetés	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Összeférhetetlenség	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Csalás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Pénzmosás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Versenyyellenes gyakorlat	✓	✓	-	✓	✓	✓
	Szellemi tulajdonjogok tisztelete	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Marketing- és reklámműzenetek 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	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Termékéletrciklus-menedzsment	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ingatlanéletrciklus-menedzsment	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Fenntartható fogyasztás ösztönzése	✓	✓	-	✓	✓	✓
	Fenntartható erdő- vagy papírpolitika	-	✓	-	-	-	-
TÁRSADALOM	Ügyfélegészség és -biztonság	✓	-	✓	-	-	-
	Alkalmazotti egészség és biztonság	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Munkakörülmények	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Munkaerő-kapcsolatok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Karriermenedzsment	✓	✓	-	✓	-	-
	Gyerek- és kényszermunka	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Diszkrimináció	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Alapvető emberi jogok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ügyfélegészség és -biztonság	-	✓	-	-	-	-

		ECOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
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	✓	✓	✓	-	-	-

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

Ezek az elektronikus megoldások jelentősen csökkentik a beszerzési folyamat átfutási idejét, emellett a megrendelések e-mailben történő kiküldése minimálisra csökkentette a papíralapú dokumentumok mennyiségét. A közvetlen elektronikus beszerzési tranzakciók (CPEx) aránya az elmúlt években folyamatosan magas szinten volt, 2021-ben elérte az összes megrendelt tétel 95,58%-át (2017-ben 91,3%, 2018-ban 92,35%, 2019-ben 93,78%, 2020-ban 94,73% volt).

A 2016–2017-ben továbbfejlesztett vállalatirányítási rendszerben (DT Csoport One.ERP) futó, hálózatreleváns ingatlaneszközökhöz, technológiai területi eszközmozgásokhoz kapcsolódó megrendeléseket támogató rendszerben (PSL) elektronikusan feladott igények aránya 2021-ben 98,3% volt (2017-ben 95,4%, 2018-ban 99,65%, 2019-ben 97,41%, 2020-ban pedig 97,2%). A teljesen elektronikusan, beszerzői közreműködés nélkül kiküldött megrendelések aránya 2021-ben 89,8% volt.

2017-ben a beszerzési üzleti folyamatok fejlesztése érdekében vizsgáltuk, hogy mely területeken lehetne a robotizációt alkalmazni, melyek közül 2018-ban a szállítói átvilágítás teljes folyamatának robotizálását terveztük meg. 2020 óta szállítóátvilágító robot végzi a szállítók átvilágítását.

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

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

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

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

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

A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be termékeket és szolgáltatásokat helyi¹ szállítóktól. 2021-ben szállítóink 88,87%-a ebből a kategóriából került ki. A helyi szállítóktól vásárolt termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárunk a munkahelyek megtartásához.

Helyi termékek és szolgáltatások értékaránya, Magyar Telekom Csoport ✓

TAGVÁLLALATOK ²	2017	2018	2019	2020	2021
Magyar Telekom Nyrt.	77,8%	85,56%	81,09%	78,14%	80,53%
T-Systems Magyarország	84,32%	82,87%	80,92%	86,62%	89,48%
Makedoski Telekom	65%	61%	75%	73%	69%

¹ Az adott országbeli székhelyet rendelkező szállítók.

² A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai.

ÜGYFELEK

ÜGYFÉL-ELÉGEDETSÉG

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

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

TRI*M – Lakossági ügyfélkör

A Magyar Telekom Nyrt. ügyfeleinek elégedettségét a 2020-as első Covid-hullámot követően egy új, még magasabb szintre sikerült emelni, melyet azóta is sikerült azon a szinten tartani. Az ügyfélbázison belül továbbra is kimagasló a Magenta1 szegmens ügyfél-elégedettségi szintje. Kiemelendő még az egyes ügyfélcsoportok stabil teljesítménye, ami ugyancsak tükrözi ügyfeleink lojalitásának megszilárdulását.

A Covid-járvánnyal kapcsolatos korlátozások nyomán óriási hangsúlyt kapott a digitalizáció: az otthoni munkavégzés, tanulás, a digitális térbe terelődött kapcsolattartás jellemzően minden ügyfélszegmensben érezte hatását. A Magyar Telekom Nyrt. a megugrott hálózati terhelés kihívásainak is megfelelően biztosította a kapcsolattartáshoz, tartalomfogyasztáshoz és az IT-rendszerek üzemeltetéséhez szükséges távközlési szolgáltatásokat, gyorsan és hatékonyan reagált az életkörülményekben beálló, kiszámíthatatlan változásokra, a veszélyhelyzetben segítette ügyfeleit ingyenes és kedvezményes szolgáltatásokkal, releváns készülékajánlatokkal, digitális kiszolgálási megoldásokkal. A 2021-es ügyfélvisszajelzésekben ezeket a lépéseket is tetten érhetjük.

A Magyar Telekom Nyrt. legfőbb erősségei közül mindenképpen említést érdemel a mind mobil, mind vezetékes oldalon kínált szolgáltatások, díjcsomagok, illetve eszközök, készülékek megújuló kínálata.

Versenytársi összehasonlításban kimagaslóan értékelték ügyfeleink a Magyar Telekom Nyrt. televíziós szolgáltatásainak megbízhatóságát, stabilitását, illetve magas elégedettséget mutattak a tévécsatorna-kiosztás vonatkozásában is. Kitűnő továbbá a Magyar Telekom mobilhálózatának lefedettségét és a hívások alatt tapasztalt hangminőséget érintő kérdések értékelése. 2021-ben a piaci szereplők közül a Telekom tudta leghatékonyabban elérhetővé tenni az ügyfelek részére a szolgáltatással, termékínálattal kapcsolatos információkat.

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

NG ICCA – Lakossági ügyfélkör

Az általános elégedettségmérés mellett az egyes ügyfélkapcsolati eseményekkel való elégedettséget a Next Generation International Customer Contact Analysis (NG ICCA) felmérés keretein belül kísérjük figyelemmel. A mérés célja nyomon követni az ügyfelek által érzékelt kiszolgálási minőséget, illetve információt szerezni az előfizetők elégedettségéről, a Magyar Telekom ügyfélkiszolgálásával vagy az önkiszolgáló csatornáival kapcsolatos benyomásokról. A megkeresés tranzakcióalapú, az ügyfeleket az ügyfélkapcsolati esemény után 2–48 órán belül kérdezzük meg. A mérés alapvetően a lakossági és mikrovállalati ügyfélkörre terjed ki. Az átfogó elégedettséget -200-tól +200-ig terjedő skálán értelmezzük.

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

Még ugyanebben az évben a telefonos ügyfélszolgálaton bevezettük a hívás utáni azonnali értékelés lehetőségét, hogy minél élményközelibb képet kapjunk arról, mennyire voltak elégedettek ügyfeleink a kapott kiszolgálással. Az új módszer jelentősen növelte a mintaszámot, aminek köszönhetően azóta még nagyobb részletességgel tudjuk vizsgálni a visszajelzéseket.

Az elégedettségi kérdésekre adott visszajelzések összességében folyamatosan növekedő tendenciát mutattak a 2021-es év során. Kimagaslóan nagy fejlődést tudott elérni a Magyar Telekom a Call Centerbe telefonálók és a webes felületet használók ajánlasi hajlandósága (NPS) és az ügyintézés hatékonysága (CES) terén.

A Covid–19-járvány miatt a Magyar Telekom idomult a megváltozott elvárásokhoz, így Call Centerünk időszakosan távmunkában végezte feladatait, illetve a személyes vagy bolti értékesítő munkatársak részben Telesales tevékenységet is elláttak. A kutatási eredményekből egyértelműen látszik, hogy ebben a másodlagos tevékenységben is a Telekomtól elvárt színvonalas teljesítményt nyújtottuk az év során.

A Magyar Telekom elégedettségmérési rendszerének harmadik építőköve a szolgáltatások minőségének mérése. Havi gyakorisággal kérdezzük meg ügyfeleinket – az NG ICCA módszertanának alkalmazásával – az egyes szolgáltatásaink használatával kapcsolatos elégedettségükről. A kutatásnak köszönhetően lehetőségünk nyílik a területi, technológiai problémák felderítésére és következképpen célzott kezelésükre.

A 2021-es év során figyelemmel kísérhettük többek között a kiemelt fel- és letöltési képességgel rendelkező (500 Mbit/sec feletti) koaxos ügyfeleink értékelésének folyamatos javulását, illetve optikai technológián lévő ügyfeleink kimagasló elégedettségi szintjét. Továbbá stabilan pozitív képet mutat a telekomos ügyfelek mobilhang- és -adathasználatkal kapcsolatos összéledettsége.

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

A Magyar Telekom az ügyfélelégedettség-méréseket az üzleti ügyfélkörben jelenleg többszintű méréseken keresztül végzi.

Változások az elégedettségmérésben – Mikro-, kis- és középállalatok

2020 januárjától a Magyar Telekom Nyrt. átvette a T-Systems Magyarországtól a mikro-, kis- és középállalati (SOHO és SMB) ügyfelek kezelését. Ezáltal a SOHO- és az SMB-szegmens a 2018–2019-es időszak után újra Magyar Telekom Nyrt. irányítás alá került, míg a nagyvállalatok és intézmények maradtak a T-Systems kezelésében.

Az ügyfélkezelésben történt változások ellenére az elégedettségmérési módszertan nem változott, a SOHO-szegmensben továbbra is a TRI*M, míg az SMB-ben a stratégiai elégedettségkutatás keretében mérjük az ügyfél-elégedettséget.

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

TRI*M – Mikrovállalatok (SOHO)

A Magyar Telekom mikrovállalatok körében mért TRI*M-indexe 2021-ben magasabb volt, mint főbb versenytársaié, azaz a távközlési szolgáltatást igénybe vevő mikrovállalatok körében 2021-ben összességében a Magyar Telekom ügyfeleinek volt a legmagasabb az elégedettsége, lojalitása. A mobilszolgáltatásra előfizető SOHO-ügyfelek elégedettsége, lojalitása némileg erősebb a vezetékes szolgáltatást használó előfizetőkével szemben, a legmagasabb TRI*M-indexet a Magenta 1 Business ügyfélkörben mértük. A kedvező eredmények többek között a fix és a mobil szolgáltatások minőségének, a CEX-aktivitásoknak köszönhetőek, valamint a különböző csatornák és különböző ügyek intézésének értékelésében érezhető a kisvállalkozások kiszolgálásának minőségét javító intézkedések hatása is.

Éves stratégiai elégedettségi kutatás – kis-, közép- és nagyvállalatok

Az éves elégedettségi kutatásban az üzleti ügyfelek IT- és telcodöntéshozóit kérdezzük meg a Magyar Telekom Nyrt. és a T-Systems kezelésében lévő szolgáltatásokkal és az ügyfélszolgálással kapcsolatos elégedettségükről.

A kutatás kérdőíves felméréssel történik, a Magyar Telekom Nyrt. által kezelt KKV-szegmensben telefonos, míg a T-Systems Magyarország nagyvállalati és intézményi ügyfeleinek körében hibrid (online + telefonos) módszertannal.

2018-ban a kutatás mintáját kibővítettük az SMB-szegmessel, követve a T-Systems Magyarország új szegmentációs besorolását. Így a 2019-es mérés során már az SMB-szegmensre is rendelkezésre álltak a 2018-as bázisadatok az éves összehasonlításhoz. 2020-ban ugyan az SMB-szegmens visszakért a Magyar Telekom Nyrt. gondozásába, de az ügyfelek elégedettségének mérése nem változott.

Mind az SMB-, mind a nagyvállalati ügyfelek elégedettségét egy kutatásban, azonos módszertannal mértük 2020 során.

Viszont 2021-ben szétvált az SMB- és a nagyvállalati ügyfelek elégedettségének mérése. Az SMB esetében maradt a korábbi módszertan egy kisebb módosítással. A változás is arról szolt itt, hogy megerősítettük a kutatásban a versenytársmintát azért, hogy a jobb összehasonlíthatóság végett a versenytársak ügyfeleinek körében is stabilabb bázisa legyen az elégedettség méréseinek.

Ezzel szemben a nagyvállalati területen egy új elégedettségmérési keretrendszert alakítottunk ki több célzott méréssel, ami ugyanakkor azt is jelentette, hogy az éves általános elégedettségi kutatásból kikerültek a mélyinterjúk (ezek szerepét veszik át más mérések). A kérdőíves kutatási szakasz során 2021-ben a teljes ügyfélkörből véletlenül kiválasztott 416 SMB- és 480 nagyvállalati ügyfelet értünk el sikeresen. A kérdőívek felvétele alapvetően anonim módon történt, de a válaszadóknak lehetőségük volt névvel is vállalni az interjút.

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

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

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

A Magyar Telekom éves elégedettségi kutatásainak eddigi eredményei alapján elmondható, hogy a cégcsoport összteljesítménye az SMB- és a nagyvállalati szegmensben is stabilan magas és kiegyensúlyozott.

2021-ben az előző évi eredményekhez képest az SMB-szegmensben kiugróan emelkedett az ügyfelek elégedettsége. Minden területen pozitívabbak az ügyfélélmények, mint tavaly, de az üzleti folyamatokat tekintve az értékesítés, kapcsolattartás területén javult legnagyobb mértékben az SMB-ügyfelek elégedettsége. Termékoldalon a vezetékes portfólióban, különösen az internetszolgáltatások esetén az optikai hálózati fejlesztések pozitív hatását láthattuk viszont a növekvő elégedettségi eredményekben.

Már korábban említésre került, hogy a T-Systems Magyarország által kezelt nagyvállalati és intézményi ügyfélkörben új elégedettségmérési keretrendszer került kialakításra. A keretrendszer részeként 2022-től folyamatosan mérjük a legnagyobb IT/SI projektek zárása után ügyfeleink elégedettségét, de szintén rendszeresen megkérdezzük a legnagyobb havidíjas szolgáltatási szerződéssel bíró ügyfeleink véleményét is szolgáltatásainkról.

Ennek a keretrendszernek a részeként az éves stratégiai elégedettségi kutatást is új alapokra helyeztük 2021-ben. Az online/telefonos hibrid rendszerű kutatás a korábbihoz képest egy egyszerűbb kérdéssorral működik, viszont minden portfólió- és üzleti folyamat területre vonatkozóan szolgáltat Net Promoter Score (NPS) és ún. Net Satisfaction Score (NSS) elégedettségi eredményeket. Itt az NSS – az NPS-hez hasonlóan – 0–10-es skálán mért és kalkulált mutató, de nem ajánlást, hanem összesített elégedettséget takar. Az új módszertan miatt a 2021/2020-as összehasonlítást most nem tudjuk elvégezni, de az egyes szakterületek és üzleti folyamatok NPS és NSS score szerinti elégedettségi szintje mindenütt kiemelkedően pozitívan alakult a 2021-es mérés szerint. Ez az eredmény is megerősíti, hogy a nagyvállalati szegmensben is sikerült megőrizni és magas szinten tartani ügyfeleink elégedettségét.

Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

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

A mérés a T-Systems Service Desk esetén külső partner bevonásával, minden negyedév végén kb. 200 kapcsolattartó telefonos megkeresésével történik; a kapott válaszok alapján az értékelés a negyedév zárását követően készül el. A negyedik negyedéves mérés zárását követően elkészül a kapcsolattartói elégedettségi kutatás éves összefoglalója, amelyet bemutatunk a szakterületeknek.

A Magyar Telekom Nyrt. ügyfélszolgálati területére vonatkozóan folyamatos, saját (ICCA) elégedettségmérés zajlik. Ezt egészíti ki az SMB-területre vonatkozóan egy negyedéves, ún. „Detractor” kutatás, szintén külső partner bevonásával. Ennek lényege, hogy minden negyedév végén egy reprezentatív minta alapján megkeressük telefonon a valamilyen tranzakciót végző ügyfeleket, s beazonosítjuk az ügyintézésükkel elégedetleneket. Ezen elégedetlen partnerekkel kvalitatív jellegű interjú készül, hogy mélyebben megérthessük problémáikat.

Minden negyedévben a kutatás zárása után, az interjúk kiértékelése alapján az érintett üzleti területekkel közösen azonosítjuk azokat a folyamatok területeket, ahol változtatni szükséges, majd erre üzleti aktivitást fogalmazunk meg.

2021-ben mindkét csatorna (Magyar Telekom Nyrt. Ügyfél-szolgálat és T-Systems Service Desk) magas szinten teljesített, és kifejezetten pozitív hatást gyakorolt a Magyar Telekom megítélésére. Mind az ügyintézés folyamata, mind az ügyintézők szakmai felkészültsége, kompetenciája és ügyfelekkel való bánásmódja kiemelkedő megítélésű. Az év során az ügyintézéseket nagy többségében gördülékenyen és sikeresnek tartották az ügyfelek. Az ügyintézés időtartama jellemzően megfelelt a Magyar Telekom által vállalt SLA-nak és az ügyfelek elvárásainak.

A fentiek túlmenően a Magyar Telekom SMB-területén 2021-ben egy értékesítői kapcsolattartói elégedettségi kutatást is bevezettünk. A kutatás negyedévente zajlik, és segítségével az SMB-szegmens értékesítő kollégái a munkájukkal kapcsolatosan rendszeres és direkt visszajelzést kapnak ügyfeleiktől. Az ügyfelek az értékesítő kollégák munkája mellett az egyes SMB értékesítési csatornákat (elégedettség 1–5-ös skálán) és összességében a Magyar Telekomot is értékeli (NPS ajánlási mutató segítségével). Az eredmények a teljes 2021-es évben folyamatosan magas elégedettségi szintet mutattak.

ÜGYFÉLVISSZAJELZÉSEK KEZELÉSE

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

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

Fontos számunkra, hogy ügyfeleinknek kiemelkedő minőségű szolgáltatásokat nyújtunk, valamint a felmerülő panaszok kezelésekor gyors megoldást biztosítsunk. 2021-ben az évek óta elhúzódó nehéz külső körülmények miatt még inkább törekedtünk az egyedi, ügyfeleink élethelyzetének és igényeinek megfelelő megoldásokra, ezzel is hangsúlyozva, hogy a Magyar Telekomra bármilyen élethelyzetben számíthatnak ügyfelei.

2021-ben folyamataink és kiszolgálásunk javítása eredményeképpen a panaszok száma jelentősen, 23%-kal ✓ csökkent.

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

ÜGYFELEINK BEVONÁSA

Telekom Vivicittá

2021-ben ismét élő esemény formájában hozhattuk el a **Telekom Vivicittát** a futás szerelmeseinek, bár a járvány éppen aktuális hulláma miatt sajnos nem a megszokott, kora tavaszi időpontban került megrendezésre a verseny. A júliusi rekkenő hőség ellenére nagyon sok futó nevezett a hosszabb-rövidebb távokra, amelyek rajtja és célja újra a Margitszigeten volt.

A kétnapos versenyre 670 magyarországi településről érkeztek versenyzők, akik közül a legtöbben a 26–40-es korosztályt képviselték. A félmaraton nevezői között a legidősebb futó 79 éves volt, a verseny legidősebb nevezője pedig egy 86 éves hölgy volt, aki a gyaloglásban indult. A 10 km-es távon a hölgyek (54%), míg a félmaratonon a férfiak (64%) voltak többségben.

Ez volt a 25. alkalom, amikor a Vivicittá és a Budapest Sportiroda együttműködött a Magyar Telekommal, ez pedig már sporttörténeti jelentőségű. A 25 év alatt Budapesten és további 11 vidéki városban 65 eseményen 466 200 nevező élhette át a Telekom Vivicittákon a közös sportolás élményét.

Az élő versennyel párhuzamosan megrendezésre került a Virtuális Telekom Vivicittá is. Így mindazok részesei lehetnek a versenynek, akik még nem álltak készen arra, hogy személyesen részt vegyenek az eseményen, vagy vidéken szerették volna teljesíteni a kiválasztott távot.

A Magyar Telekom és a **Suhanj! Alapítvány** elválaszthatatlan részei a Telekom Vivicittának, és immár jó néhány éve egymáshoz is szorosan kapcsolódnak az eseményen szervezett közös aktivitásaikkal, illetve a Magyar Telekom munkavállalói körében gyűjtött és a vállalat nevében a Suhanj! részére felajánlott adományok révén. A vállalat 2 millió forint adományt biztosított az ország első akadálymentes és integratív edzőtermének, a Suhanj! Fitnessnek a működésére, illetve a közösségi edzések újraindítására.

Ehhez az összeghez adódott még a nevezési díjakból összegyűlt és felajánlott munkatársi adomány, amelynek értéke több százezer forint volt.

A Suhanj! Alapítvány céljai, működése, eredményei rendkívül előremutató és inspiratív módon képesek a szemléletformálásra, a fogyatékkal élő emberek világának bemutatására, mindez tökéletes összhangban van a Magyar Telekom vállalati értékeivel és márkájával, amelyek megkövetelik, hogy elismerjük, értékeljük, sőt hasznosítsuk egymás egyéni és személyes különbségeit, azaz a sokszínűség megvalósítását.



Mobildonor Program

A Magyar Telekom 2020-ban indította el pilotként azt a programot, amely az otthon kallódó okostelefonok összegyűjtésével segít rászoruló családoknak, hogy ők is beléphessenek a digitális világba. 2021-ben megtörtént a program teljes kiterjesztése, demoprogramból egy folyamatosan működő vállalássá tétele, valamint az inkluzivitás megteremtése a felajánlók és partnerek bevonásával.

A **Mobildonor Program**ba jelentkezők felajánlhatják a használaton kívüli, de még működőképes okostelefonjukat egy rászorulóknak, így Mobildonorokká válhatnak. Azzal, hogy új életet adnak egy régi készüléküknek, és eladományozzák azt egy hátrányos helyzetben lévőnek, ténylegesen megváltoztathatják valaki életét. A telefonok a kezdeményezés szakmai partnerén, a NIOK Alapítványon keresztül jutnak el új tulajdonosaikhoz, akiket előre meghatározott pályázati szempontok alapján választanak ki.

A Magyar Telekom minden arra alkalmas használt telefonért futárt küld, a begyűjtött készülékeken pedig elvégzi a szükséges, apróbb javításokat és szükség esetén az adatmentesítést is, sőt a készülékek mellé SIM-kártyát is biztosít.

A Magyar Telekom tavaly év végén több mint 1000 db használt, felújított mobilkészülékkel egészítette ki a Mobildonor Program keretében az ügyfelei által felajánlott használt készülékeket.

Telekom Törődés adomány

A Magyar Telekom 2021-ben is törekedett arra, hogy a családok számára gondtalanabbá tegye a felkészülést az ünnepekre és megkönnyítse a karácsonyi kapcsolattartást. Emellett ebben az évben egy másik célt is kitűzött: nagyszabású, ügyfelei együttműködésére építő programmal hívta fel a figyelmet a gondoskodás és az egymásra figyelem fontosságára. Az ünnepi időszakban 10 napos korlátlan mobilnettel ajándékozta meg ügyfeleit, és egyúttal arra hívta őket, hogy vele együtt osztozzanak az adományozás örömeiben.

A vállalat első körben 40 millió forint adományt ajánlott fel négy kimagaslóan fontos társadalmi ügy támogatására, ügynként két-két civil szervezettel adományozási megállapodás keretében együttműködve, az adományozási összeget egyenlő arányban osztva el nyolc kiválasztott civil/nonprofit szervezet között.

Az ügyek és a szervezetek:

Digitális tudatosság, digitális felzárkóztatás

- **Idea Alapítvány**
- **Informatika a Látássérültekért Alapítvány**

Gyerekek felzárkóztatásának, integrációjának segítése

- **Bagázs Közhasznú Egyesület**
- **UNICEF Magyar Bizottság**

Fogyatékossgal élők fejlesztése és életminőségének javítása

- **Magyar Angelman Szindróma Alapítvány**
- **Patrónus Ház Közhasznú Nonprofit Kft.**

Minőségi sport lehetősége hátrányos helyzetű és fogyatékkal élő emberek számára

- **Suhanj! Alapítvány**
- **AdniJóga Alapítvány**

A támogatás itt nem állt meg, ezt az összeget a Magyar Telekom megduplázta, és a második 40 millió forintot ügyfelei közreműködésével, az ő döntésük alapján, szavazataik arányában osztotta szét a négy társadalmi ügy között.

Minden lakossági és Üzleti Mobil díjcsomagos Telekom-ügyfél, aki a Telekom applikációban november 22. és december 20. között aktiválta a 10 napos korlátlan mobilnetet, egyúttal kiválaszthatta, mely ügyet szeretné támogatni a négy közül.

A Magyar Telekom ügyfelei összesen több mint 750 ezer mobilnet-aktiválással járultak hozzá ahhoz, hogy 2021-ben a valamilyen szempontból hátrányos helyzetű csoportok több lehetőséghez juthassanak.

A Magyar Telekom ezzel a kezdeményezéssel egy alacsony belépési küszöbvel indulva, széles körben akarta ráirányítani a figyelmet társadalmilag fontos témákra annak érdekében, hogy az emberek nyitottabbak, elfogadóbbak, empátikusabbak legyenek, és egy következő lépésben már személyes elköteleződést is vállaljanak valamely ügy előrevitelében, az érintettek támogatásában.

Karbonsemlegesség

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

A Magyar Telekom Csoport 2021-ben a soron következő hetedik karbonsemleges évét zárta.

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

Eco Rating

Új, iparági szintű ökológiai mobiltelefon-minősítési rendszert vezetett be a Deutsche Telekom, az Orange, a Telefonica, a Telia Company és a Vodafone a fenntarthatóbb mobiltelefonok beazonosítása érdekében.

A mobilszolgáltatók 2021 júniusától kezdődően a működési területük szerinti 24 európai országban kezdték el az Eco Rating-címkék bevezetését az értékesítési pontokon. A részletes értékelést követően minden egyes mobiltelefon-készülék egy számított értéket kap a maximális 100-as Eco Rating-pontból, amely a készülék teljes életciklusa során fellépő környezeti hatást jellemzi. Az Eco Rating-címke feltünteti a mobilszolgáltatók fenntarthatóságának öt kulcsfontosságú elemét, és ennek keretében tájékoztatást ad a készülék tartósságáról, javíthatóságáról, újrahasznosíthatóságáról, továbbá klíma- és erőforrás-hatékonyságáról.

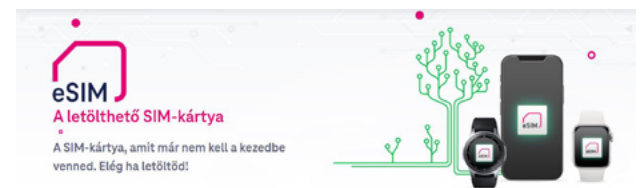
Az ügyfelek az új weboldalon – www.ecoratingdevices.com – tájékozódhatnak a kezdeményezésről és a besorolás módszertanáról.

eSIM

A Magyar Telekom célul tűzte ki, hogy mind a lakossági, mind az üzleti szegmensben megismertesse és elterjeszse az **eSIM**-et, ezért üzleteinkben fókuszba helyeztük az eSIM-képes mobilkészülékek eSIM-mel történő ajánlását és aktiválását.

Gondoljunk bele: több millió plastikkártya legyártásától, csomagolásától, szállításától, tárolásától védjük és óvjuk meg a környezetünket, mivel a modern mobiltelefonokban, okosórákban, tabletekben rendelkezésre áll az eSIM chip, amelyre pár kattintással letölthető az eSIM-profil, felváltva a hagyományos, fizikai SIM-kártyát. Az eSIM funkciójában megegyezik a hagyományos SIM-mel, azaz tökéletes kapcsolatot biztosít úgy a hang-, mint az adatszolgáltatások terén, sőt sokkal biztonságosabbá teszi az ügyfelek hétköznapijait, hisz nem sérülhet, nem lehet elhagyni, sőt a profil biztonsági kódos törléséig hálózaton marad a készülék, amelynek holléte könnyen felderíthető lopás esetén is.

Az eSIM a jelen technológiája, amely velünk van, és biztosítja a fenntartható fejlődést a konnektivitásban.



MOST Fórum

2021-ben a Magyar Telekom folytatta lakossági, szakmai edukációs rendezvénysorozatát, ahol a digitalizációról, a technológia életünkben való megjelenéséről és hatásairól beszélgetünk szakértőkkel. 2021-ben a vírushelyzet következtében csak két MOST Fórumot rendeztünk.

Az első esemény során a tudományos és kulturális élet meghatározó szereplőivel beszélgettünk Beethoven X. szimfóniájáról, amelyet a zeneszerző óriás halála után 199 évvel, nemzetközi szakértők segítségével, az ember és a technológia együttműködésében fejeztek be.

A beszélgetés résztvevői: Szabó Melinda, a Magyar Telekom kereskedelmi vezérigazgató-helyettese, Nagyfi Richárd, a Cambridge Mobile Telematics adattudósa, Bősze Ádám zenetörténész, Sztetics Gergely, a Mesterséges Intelligencia Nemzeti Laboratórium partnerkapcsolati menedzsere, Szabó Béla, a Magyar Telekom márkakommunikációs igazgatója és Veiszer Alinda moderátor. Közreműködött Rohmann Ditta gordonkaművész és Berecz Mihály zongoraművész.

A második eseményen a kibertér veszélyeit vizsgáltuk olyan élvonalbeli szakértőkkel, mint Bíró Gabriella, Oroszi Eszter, dr. Krasznay Csaba és Nagy Zoltán.

Jótékonsági aukció

2021. december 1-jén nyilvános aukció keretében a Ludwig Múzeumban közel százan licitáltak az értékes alkotásokért. A nyilvános aukcióból befolyó több mint 47 millió forintos bevételt a Ludwig Múzeum részére ajánlotta fel a vállalat, az összeget a közönségélmény digitalizálására fogják fordítani.



Omnibusz – felmérés a fogyasztói szokásokról

2021-ben is az Omnibusz-kutatás keretében kérdeztek meg telekomos és nem telekomos ügyfeleket fogyasztási szokásokról, legyen szó az alapprofilhoz tartozó szolgáltatásról (mint tévé-, internet-, telefonszolgáltatás) vagy biztosításról. A megkérdezettek száma negyedévente 750 fő.

MUNKATÁRSÁK

MUNKATÁRSAINK BEVONÁSA

2021-ben 183✓ telekomos kolléga összesen 3289,5 óra✓ önkéntes munkát végzett, ezzel közel 12 millió forint✓ értékben nyújtottunk elvi hozzájárulást a társadalomnak.

Magenta Összefogás Alapítvány

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

A Magyar Telekomnak a Magenta Összefogás Alapítvány tevékenységét bemutató pályázata 2021-ben elnyerte a Deutsche Telekom által alapított Telekom Team Award fődíját kategóriáján belül. Az első hellyel járó 10 000 eurós díjat Tim Höttges, a Deutsche Telekom vezérigazgatója megduplázta, miután a nyertes csapat tagjai saját nyerevényüket az alapítvány javára ajánlották fel, így az alapítvány a díj által 20 000 eurós támogatásban részesült.

Ez a magyar piacon egyedülálló kezdeményezés a személyes felajánlásokra támaszkodik – az indulótőkét Rékasi Tibor vezérigazgató biztosította –, és az így összeadott keretből 2021-ben az alapítvány kuratóriuma 135 kérelmet bírált el pozitívan, amelyekhez kapcsolódóan 18 112 500 Ft összegben ítelt meg támogatást a munkatársak számára. A tavalyi év során felajánlott támogatások összege 26 663 530 Ft volt, melynek egyik kiemelkedő része a Telekom művészeti gyűjteményének belsős, munkatársi aukcióján befolyt bevétel, 7 655 906 Ft.

Az alapítványnak bárki küldhet felajánlást, és természetesen szükség esetén bármelyik Magyar Telekom munkatárs igényelhet támogatást is.

Munkatársi aukció

A Magyar Telekom képzőművészeti gyűjteményét munkatársi és nyilvános árverésre bocsátotta. Az exkluzív, kifejezetten kollégáknak meghirdetett aukción 84 kép talált gazdára. A munkatársi aukciónak köszönhetően több mint 7 millió forint adomány gyűlt össze a Magenta Összefogás Alapítvány javára.

RECHARGE DAY

2020. március 16-án rendelte el a Magyar Telekom vezetősége az általános távmunkát a fokozódó járványhelyzet miatt. Az ezt követő időszakban a kollégák zömében otthonról, home office-ből látták el feladataikat, és távolról kapcsolódtak a megbeszélésekhez, vállalati fórumokhoz, online rendezvényekhez.

Pontosan egy évvel később, 2021. március 16-án a hosszú hétvége meghosszabbításaként rendkívüli fizetett szabadsággal köszönte meg a Magyar Telekom vezetősége a kollégák munkáját a járványhelyzetben tanúsított helytállásukért.

Az extra szabadnap célja, hogy a munkatársak arra fordíthassák a napot, amire szeretnék: családdal való együttlétre, feltöltődésre vagy éppen tanulásra, fejlődésre. Az ügyfelek folyamatos kiszolgálásának biztosítása érdekében az ügyfélszolgálaton dolgozó kollégák a pluszszabadnapot számukra tetsző időpontban vehetik ki, szabadságkeretüket a vállalat egy extra nappal toldotta meg.

BEFEKTETŐK

A 2021-es év során négy alkalommal ismertette a vezérigazgató, illetve a gazdasági vezérigazgató-helyettes az adott negyedév eredményeit a befektetők képviselőinek. (2021. február 25–26.: 2020. negyedik negyedéves eredmények közzététele; 2021. május 11–12.: 2021. első negyedéves eredmények közzététele; 2021. augusztus 10–11.: 2021. féléves jelentés közzététele; 2021. november 9–10.: 2021. harmadik negyedéves eredmények közzététele).

2021. április 16-án zajlott le a Közgyűlés napirendjén szereplő kérdésekben döntő igazgatósági ülés – a 502/2020. (XI. 16.) Kormányrendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján –, melyen többek között jóváhagyták a Társaság 2020. évi auditált konszolidált és egyedi éves beszámolóit, döntés született a 2020. évi adózott eredmény felhasználásáról, és elfogadták a Társaság 2020. évi üzleti évre vonatkozó Felelős társaságirányítási jelentését.

A Magyar Telekom felső vezetése és a Befektetői kapcsolatok osztály munkatársai jellemzően évente nagyszágrendileg 10–15 napot töltenek különböző roadshow-kon és konferenciákon a pénzügyi világ főbb központjaiban, ahol az alapkezelők és elemzők jelentős többsége tevékenykedik. Éves szinten körülbelül 100 befektetői és elemzői találkozóra kerül sor. 2021-ben azonban a Covid-19-világjárvány következtében ezek a találkozók, konferenciák virtuális, illetve online formában kerültek megrendezésre.

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

A befektetők igényeit a Társaság emellett éves, kétéves 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.



SZABÁLYOZÓ HATÓSÁGOK

A Magyar Telekom – jellemzően felkérésre, pl. iparági stratégia, illetve jogszabálytervezetek társadalmi vitára bocsátása esetén – szakmai egyeztetéseket folytat az illetékes szabályozó hatóságokkal és felügyeleti szervekkel, többek között az Innovációs és Technológiai Minisztériummal (ITM), a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósággal (NMHH), a Gazdasági Versenyhivatallal (GVH) és a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósággal (NAIH). A Magyar Telekom folyamatosan részt vesz az érdekegyeztetési fórumok munkájában (különösen: Hírközlési Érdekegyeztető Tanács [HÉT], Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége [IVSZ – Szövetség a Digitális gazdaságért]), melynek keretében a vállalatok kiemelt célja jellemzően a szabályozásalkotással kapcsolatos közös iparági, szakmai álláspontok kialakítása.

CIVIL SZERVEZETEK

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a Magyar Telekom. A Magyar Telekom és a T-Systems Magyarország a Magenta1 Business/Nonprofit ajánlattal a nonprofit szektor digitalizációját kívánja támogatni. 2021-ben 38 szervezetnek 12 hónapos időtartamban biztosítottunk kedvezményes vezetékes- vagy mobiltelefon- és internetszolgáltatást.

HELYI KÖZÖSSÉGEK

A Magyar Telekom az elmúlt hat évben több mint 300 milliárd forintot költött Magyarországon mobil- és vezetékes hálózatainak infrastruktúra-fejlesztésére. 2021-ben is folytatódott a Telekom gigabites hálózatának fejlesztése, a Magyar Telekom 401 ezer új optikai elérést épített, 40 ezer kábeles elérési pontot pedig gigabitképessé fejlesztett. Így már több mint 3 millió otthon és vállalkozás számára kínál gigabites sebességet, vagyis az általa lefedett pontok 69%-a már képes az elméleti gigabites sebességre. Jelenleg 1150 településen érhető el az optikai hálózat. Egymilliónál is több ügyfél kapcsolódik már a Telekom gigabites hálózatához.

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

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2021-ben is folytatta a közösségi kertek működtetését a Csárdás Kertben. Bár a Kerthatár Községi Kert ingatlanértékesítés miatt megszűnt, civil kezdeményezésre egy újabb közösségi kert került kialakításra Pomázon, a telefonközpontunk belső udvarán.

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



JÖVŐ GENERÁCIÓ

2021-ben a „Legyélte! MOST generációs” program keretében 652 középiskolás diákot értünk el.

2021-ben a Magyar Telekom a Hintalovon Alapítvánnyal partnerségben, véleményvezérek bevonásával indított edukációs programot Digitális Szülő vagyok! néven. A kampány célja, hogy felhívja a szülők figyelmét a gyermekek online térben való megjelenésének lehetséges veszélyeire, és iránymutatást adjon, hogyan lehet tudatosan és biztonságosan tartalmakat megosztani a közösségimédia-felületeken.

A kampány központi eleme az alapítvány szakmai partnerségében megalkotott **online kérdőív**, melynek kitöltésével mindenki felmérheti, mennyire vannak biztonságban gyermekeiről készült, közösségi csatornákra feltöltött képei, videói, egyben visszajelzést kap, hogyan érdemes biztonságosan posztolni. (További részletek a **Digitalizáció** fejezetben olvashatók.)

2021-ben újra 24 órás gyakornoki felvételt hirdetett a Magyar Telekom. Az egyedülálló kiválasztási folyamat során a vállalat egy nap alatt 200 jelentkezőből 21 tehetséges fiataalt szerződtetett, akik szeptemberben – a Randstad friss felmérése alapján – a telekommunikációs szektor legvonzóbb munkahelyén kezdhették építeni karrierjüket. (További részletek a **Sokszínűség és esélyegyenlőség** fejezetben olvashatók.)

MÉDIA

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

Negyedjére is meghirdette nagy népszerűségnek örvendő irodalmi pályázatát a JCDecaux, melynek nyertesei a legforgalmasabb busz- és villamosmegállók plakátfelületein mesélhették el egyoldalas történeteiket. Az „Álljon meg egy novellára!” pályázat döntős alkotásai – 2021-ben először – a Magyar Telekom kiemelt támogatásával virtuális kiterjesztést kaptak, vizuális podcast formájában is megszólaltak neves színművészek előadásában. A díjazott szerzők a Magyar Telekom MagentaKraft mentorprogramban is részt vehettek.

Folytatódott a Magenta podcastcsatorna, ahol digitális kötődéssel érdekességeket és tudást, példaértékű történeteket, valóban hasznos ajánlásokat oszt meg a vállalat a hallgatókkal, érthetővé és könnyebbé téve ezáltal az eligazodást mindennapjainkban.

A podcastcsatorna egyaránt szól azokhoz, akik még csak ismerkednek a technológia kínálta lehetőségekkel, és azokhoz, akik már jártasak benne: a végeredmény szórakoztató és tartalmas párbeszéd mindennapi életünkről és a minket körülvevő digitális világról.

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

ADATVÉDELEM

A Magyar Telekom 2021-es fenntarthatósági céljai között is jelentős szerepet szánt a személyes adatok védelmének, különös tekintettel a 2018. május 25-től alkalmazandó általános adatvédelmi rendeletre (GDPR). Társaságunk a személyes adatok biztonságát kiemelkedő biztonsági, informatikai, technikai és szervezési intézkedésekkel garantálja.

A Magyar Telekom működése, termékeinek fejlesztése és szolgáltatásainak nyújtása során kiemelt figyelmet fordít ügyfelei, munkavállalói és üzleti partnerei személyes adatainak védelmére. A Magyar Telekom a személyes adatokat az általános adatvédelmi rendeletnek (GDPR) és a mindenkor hatályos törvényi rendelkezéseknek megfelelően kezeli, figyelemmel az Európai Adatvédelmi Testület és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) iránymutatásaira is. A Magyar Telekom nagy hangsúlyt helyezett arra, hogy felkészüljön az általános adatvédelmi rendelet alkalmazására. A Társaság a személyes adatok biztonságát kiemelkedő biztonsági, informatikai, technikai és szervezési intézkedésekkel garantálja. A vállalat csatlakozott a Deutsche Telekom Csoport azon tagvállalataihoz, amelyek magukra nézve kötelező érvénnyel elfogadták a Deutsche Telekom Csoport adatvédelmi irányelveit (Binding Corporate Rules Privacy).

A Magyar Telekom folyamatosan képezi munkavállalóit és alvállalkozóit a személyes adatok megfelelő kezelésére és biztonságának garantálására vonatkozó jogszabályok, iránymutatások, valamint belső szabályzatok naprakész ismerete érdekében.

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

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

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

ELEKTRONIKUS ADATOK HOZZÁFÉRHETLENNÉ TÉTELE

Az elektronikus adat hozzáférhetetlenné tétele kényszerintézkedést az új Btk., vagyis a 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről vezette be.

Az intézkedés legfontosabb szabályait a büntetőeljárásról szóló 1998. évi XIX. törvény (Be.) 158/B–D §-a rendezi. A Be. az intézkedés két formáját különbözteti meg: az elektronikus adat eltávolítását, melyre a tárhelyszolgáltatók kötelezettek első körben, illetve az elektronikus adathoz való ideiglenes és végleges hozzáférés megakadályozását, melyre a hírközlési szolgáltatók kötelezettek.

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

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

Ma már ilyen

- a kábítószer-kereskedelem,
 - a kóros szenvedélykeltés,
 - a kábítószer készítésének elősegítése,
 - a kábítószerrel való visszaélés,
 - az új pszichoaktív anyaggal visszaélés,
 - a gyermekpornográfia,
 - az állam elleni bűncselekmény,
 - a terrorcselekmény
 - vagy a terrorizmus finanszírozása is,
- ha egy elektronikus adat e bűncselekményekkel áll összefüggésben.

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

2013-ban a fent említett kényszerintézkedés bevezetése után jelent meg a **szerecssejének 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 szerecssejének-szervezést valósít meg.

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

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

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

Az NMHH az Eht., vagyis **az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény** 159/B. § (3) bekezdése alapján 2014. január 1-jétől működteti a központi elektronikus hozzáférhetetlenné tételi határozatok adatbázisát (**KEHTA**), és a működtetés céljából feldolgozza az oda bevitt adatokat. Ez az adatbázis tartalmazza tehát azokat a bírósági vagy a 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.

SZPONSZORÁLÁS

A vállalatcsoport szponzori tevékenységének célja az élmény- és értékteremtés az ügyfelek és partnerek számára. A csoport az ország egyik legnagyobb szponzoraként az elmúlt évtizedekben jelentős összeget fordított a magyar sport és kultúra támogatására.

A Magyar Telekom évtizedek óta elkötelezett támogatója a hazai sportéletnek, és szponzorációs stratégiájának meghatározó részeként tekint a sportra. A vállalat büszke arra, hogy szponzorként számos hazai sportág és sportoló kiemelkedő sikeréhez járulhatott hozzá.

Sportszponzorációs stratégiájának fontos elemeként 2018-ban a Telekom négy évre szóló megállapodást írt alá a Ferencvárosi Torna Clubbal. A szerződést a felek 2022-ben újabb 4 évre meghosszabbították.

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

A Telekom Veszprém kézilabdacsapatot cégünk több mint 20 éve támogatja. Együttműködésünket új szintre emelve 2016 óta a csapat névadó szponzoraként vagyunk jelen, hozzájárulva ezzel egy, a világelithez tartozó csapat hazai és nemzetközi sikereihez, mint például a SEHA-liga megnyerése vagy a sorozatos Bajnokok Ligája Final Four-résztétel. 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. 2022-ben a Magyar Telekom és a Telekom Veszprém további 4 évre megújította szponzorációs együttműködését.

Büszkék vagyunk csapataink 2021-ben elért sikereire és kitartására ebben a nehéz időszakban.

Az FTC férfi futballistái 32. bajnoki címüket nyerték el 2021-ben, illetve bejutottak az Európa Liga csoportkörébe, a jégkorong- és a női labdarúgó-csapat megőrizte magyar bajnoki és Magyar Kupa győztes címét.

2021-ben a Telekom Mobil donor programjának elkötelezett támogatója lett a Ferencvárosi Torna Club és a Telekom Veszprém csapata. A projekt keretein belül használt, de még működőképes eszközöket újít fel a Telekom és juttatja el rászorulóknak számára.

A Telekom fontosnak tartja a tömegsport támogatását is, így több mint 20 éve névadó támogatója a Telekom Vivicitának, amelyen a profi sportolók mellett rengeteg amatőr futó, illetve családok is részt vesznek, hirdetve ezzel a sport és a mozgás fontosságát a mindennapokban. 2021-ben ismét élő esemény formájában rendezhettük meg a versenyt. Nem a megszokott kora tavaszi időpontban, hanem a nyár közepén, és a továbbra is fennálló járványhelyzet miatt a korábbi évekhez képest alacsonyabb nevezői létszám mellett zajlott a verseny, azonban a hangulat a helyszínen ugyanolyan nagyszerű volt, mint régen. Ugyanakkor azok számára, akik inkább egyedül szerették volna lefutni a versenytávjukat, 2021-ben rendelkezésre állt a virtuális versenyforma is.

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

2021-ben egy nehéz időszak után megadtuk újra a lehetőséget az újrafelfedezések nyara keretében, hogy menő, szabadtéri, nappali buliban újra együtt legyen a közösségünk, sőt, egy kicsit többet is: nemzetközi fellépővel, helyi tehetségkutatóval és a nyertesnek fellépési lehetőséggel júliusban Salföldön, szeptemberben pedig Orfűn.

A Magyar Telekom évről évre szponzorként jelenik meg a legnagyobb hazai fesztiválokon. 2020-ban azonban a pandémia okozta helyzet miatt ezeknek a fesztiváloknak egy része továbbra is elmaradt, többek között a Telekom VOLT Fesztivál is.

2021-ben a Telekom fesztiválkampányának koncepciója a hiányzó fesztiválélmény újrafelfedezéséről szólt. „Ha összefogtok, együtt meglepő dolgokra vagytok képesek.” Így a kreativitás, a Kraft szellemiség és a digitális tünemények segítségével kraftolhatták ki a fiatalok a saját Telekom VOLT minifesztiváljukat: 3 baráti társaság 3 különböző helyen.

Augusztusban pedig a 10 nap Strand eseményen jelent meg a Telekom helyszíni kitelepüléssel, saját aktivitásokkal.

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

SZERVEZET / TÁRSULÁS NEVE	STRATÉGIAI JELENTŐSÉGŰ TAGSÁG	IRÁNYÍTÓI/DÖNTÉSHOZÓI TESTÜLETI TAGSÁG A MAGYAR TELEKOM CSOPORT RÉSZÉRŐL
MAGYAR TELEKOM NYRT.		
5G Koalíció		
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	x	
GSMA Association	x	
Joint Venture Szövetség (JVSZ)	x	kuratóriumi tagság
Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara	x	kuratóriumi tagság
Hírközlési Érdekegyeztető Tanács	x	elnökség
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	x	multinacionális tagozat vezetése
Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület		
Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága		
Magyar Versenyjogi Egyesület		
MI Koalíció		
Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma	x	
Magyar Logisztikai, Beszerzési és Készletezési Társaság		
Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete		
Magyar Marketing Szövetség	x	elnökség
Magyar Reklámszövetség	x	elnökség
Amerikai Kereskedelmi Kamara		
T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG		
5G Koalíció		
Drón Koalíció		
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	x	
Magyar Kórhákszövetség	x	
Magyar Víziközmű Szövetség	x	
Magyar Projektmenedzsment Szövetség	x	alelnökség
MI Koalíció		
Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület		
Magyar Mérnöki Kamara		
Magyar Logisztikai, Beszerzési és Készletezési Társaság		
it Service Management Forum (itSMF)		
Személy-, Vagyónvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara		
Magyar Innovációs Szövetség		választmányi tag
Zalai Önvezető Jármű Klaszter		
Ipar 4.0		
Magyar Marketing Szövetség		
Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége		
MAKEDONSKI TELEKOM		
International Telecommunication Union (ITU)	x	
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	x	
RIPE Network Coordination Centre	x	
GS1 Macedonia (bar code association)		
Macedón Gazdasági Kamara	x	igazgatótanácsi tagság
Amerikai Kereskedelmi Kamara Macedónia (AmCham – USA)	x	igazgatótanácsi tagság
Macedón–Német Üzleti Szövetség	x	
Macedón Informatikai Kamara (MASIT)	x	igazgatótanácsi tagság
GSMA Association	x	igazgatótanácsi tagság DT
Macedón Építészeti és Mérnöki Kamara	x	
Északnyugat-Macedóniai Gazdasági Kamara		

KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI TÉMÁJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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

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

Társaságunk folyamatosan egyeztet a fogyatékossggal élők országos érdekképviselői szervezeteivel (AOSZ, ÉFO-ÉSZ, MEOSZ, MVGYOSZ) az érintettek és segítők számára biztosított akadálymentes ügyfélszolgálatainak és szolgáltatásainak felülvizsgálata és a változó igényekhez történő adaptációja céljából.

A kollégák számos felsőoktatási intézménnyel kapcsolatban állnak: szakdolgozatok konzulensi feladatainak ellátásával, szakdolgozók ismereteinek bővítésével és szakmai előadásokkal segítik az egyetemi munkát.

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

Az **Európai Unió Sokszínűségi Kartáját** a vállalat a Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) összefogásán keresztül írta alá, és kötelező érvényű irányelvként tekint rá.

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

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

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

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

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

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

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT ÖSSZEFOGLALÓ MŰKÖDÉSI ADATAI

MAGYARORSZÁG ÉS MACEDÓNIA FŐBB MOBIL MŰKÖDÉSI STATISZTIKAI ADATAI ✓	2020. december 31-én	2021. december 31-én	2021/2020	ÉSZAK-MACEDÓNIA SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓	2020. december 31-én	2021. december 31-én	2021/2020
MAGYARORSZÁG				MOBILSZOLGÁLTATÁSOK			
Előfizetők száma	5 427 445	5 633 817	3,8	Előfizetők száma	1 104 714	1 215 086	10,0
Mobilszélessávú előfizetések száma	3 295 935	3 625 093	10,0	szereződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	46,7	42,4	(9,2)
ÉSZAK-MACEDÓNIA				Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben (4)	284	260	(8,5)
Mobil penetráció (%) (2)(4)	104,6	109,4	4,6	Egy előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft) (4)	2 112	1 912	(9,5)
Előfizetők száma	1 104 714	1 215 086	10,0	VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK			
T-Mobile Macedónia piaci részesedése (2) (3) (4)	47,8	48,7	1,9	Hangszolgáltatások			
A MAGYAR TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓				Vezetékes vonalsűrűség (%)	11,0	11,2	1,8
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK				Összes ügyfélszám	221 017	223 996	1,3
Előfizetők száma	5 427 445	5 633 817	3,8	Összes kimenő forgalom (ezer percben) (4)	29 394	23 530	(19,9)
szereződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	71,8	74,2	3,4	Adat és TV szolgáltatások			
Egy ügyfélre jutó havi forgalom percben	246,1	258,8	5,2	Kiskereskedelmi szélessávú csatlakozók száma	198 501	204 436	3,0
Egy SIM kártyára jutó átlagos árbevétel (Ft) (4)	3 592	3 754	4,5	Nagykereskedelmi szélessávú csatlakozók száma	15 266	15 650	2,5
Egy szerződéses előfizetésre jutó átlagos árbevétel (Ft) (4)	5 079	5 341	5,2	Összes szélessávú csatlakozás	213 767	220 086	3,0
Egy kártyás előfizetőre jutó átlagos árbevétel (4)	1 154	1 193	3,4	IPTV előfizetők száma (5)	142495	145 894	2,4
M2M (4)	485	369	(23,9)				
Teljes lemorzsolódás (%) (4)	15,0	11,6	(22,7)				
szereződéses előfizetők lemorzsoláda (%) (4)	6,4	5,2	(18,5)				
kártyás előfizetők lemorzsoláda (%) (4)	29,9	22,9	(23,3)				
Nem hang alapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó átlagos árbevételben (%) (4)	49,6	54,8	10,5				
Mobilszélessávú előfizetések száma	3 295 935	3 625 093	10,0				
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK							
Hangszolgáltatások							
Összes ügyfélszám	1 339 116	1 326 219	(1,0)				
összes kimenő forgalom (ezer percben) (4)	2 490 756	1 989 329	(20,1)				
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő) (4)	155	125	(19,4)				
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos árbevétel (Ft) (4)	2 100	1 952	(7,0)				
Adat termékek							
Kiskereskedelmi szélessávú internet piaci részesedés (%) (1)	41,2	n.a.	n.a.				
Kiskereskedelmi DSL előfizetők száma (4)	454 399	399 831	(12,0)				
Kábel szélessávú előfizetők száma	451 048	476 790	5,7				
Optikai szélessávú csatlakozások száma	415 663	540 119	29,9				
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető (4)	1 321 110	1 416 740	7,2				
Egy szélessávú előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft) (4)	3 413	3 702	8,5				
Nagykereskedelmi DSL csatlakozások száma (4)	21 917	25 737	17,4				
TV szolgáltatások							
TV piaci részesedés (%) (1)	34,5	n.a.	n.a.				
Kábel TV előfizetők száma	100 574	102 489	1,9				
Szatellit TV előfizetők száma	212 004	184 384	(13,0)				
IPTV előfizetők száma	925 684	1 028 966	11,2				
Összes TV előfizető	1 238 262	1 315 839	6,3				
Egy TV előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft) (4)	3 296	3 360	1,9				

⁽¹⁾ NMHH riport alapján
⁽²⁾ A macedóniai Elektronikus Kommunikációs Ügynökség által közzétett adat
⁽³⁾ Bevételt hozó aktív ügyfelek (RPC) alapján
⁽⁴⁾ 2020. december 31-i értékek módosított bemutatás következtében változtak
⁽⁵⁾ Elütés hiba a 2020. évi kiadott jelentésben

MINŐSÍTÉS



Sávolly-Hatta Anita

pwc

BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN JELENTÉS

A Magyar Telekom Nyrt. vezetése részére

Ez a jelentés a 2022. május 2-i szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy jelentést tegyünk a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban a „Társaság”) 2021. évi Fenntarthatósági Jelentésével kapcsolatban.

A vezetés felelőssége

A Magyar Telekom Nyrt. vezetése („Felelős Fél”) felelős a 2021. 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”) és a Fenntarthatósági Jelentés „Lényegesség” fejezetében összefoglalt „Magyar Telekom Fenntarthatósági Módszertanának” (együtt a „vizsgálat kritériumai”) 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. vezetése a 2021-es naptári évre vonatkozó Fenntarthatósági Jelentéséből kiválasztott – a jelentésben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt – információkat és adatokat a vizsgálat kritériumainak megfelelően készítette-e el.

A mi felelősségünk

A mi felelősségünk az elvégzett munkánk alapján jelentést tenni a 2021. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információkról és adatokról.

A megbízást a bizonyosságot nyújtó megbízásokra vonatkozó nemzetközi standardnak („ISAE 3000”) – „Műltbeli 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 2021. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges vonatkozásban megfelelnek a vizsgálati kritériumoknak.

Cégünk alkalmazza 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 Magyarországon hatályos jogszabályokban és a Magyar Könyvvizsgálói Kamara „A könyvvizsgálói hivatás magatartási (etikai) szabályairól és a fegyelmi eljárásról szóló szabályzata”-ban, valamint az ezekben nem rendezett kérdések tekintetében a Könyvvizsgálók Nemzetközi Etikai Standardok Testülete által kiadott „Nemzetközi Etikai Kódex kamarai tag könyvvizsgálóknak (a Nemzetközi Függetlenségi Standardokkal egybefoglalva)” című kézikönyvében (az „IESBA Kódex”-ben) foglaltaknak és megfelelünk az ugyanezen normákban szereplő további etikai előírásoknak is.



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 vizsgálati kritériumoknak megfelelnek-e.
- A GRI tartalommutatóban „pipa” szimbólummal („✓”) megjelölt információk és adatok tartalmi vizsgálata, hogy azok a GRI kritériumoknak megfelelően kerültek-e bemutatásra, mint például:
 - a szervezetet bemutató indikátorok (profilindikátorok) teljeskörűen szerepelnek-e a jelentésben;
 - a vezetési szemlélet és irányelvek minden nagyobb témakörnél megjelennek-e;
 - a GRI kritériumok által elvárt minden lényegesnek tartott indikátor szerepel-e a jelentésben. Ha nem, akkor van-e rá megfelelő magyarázat;
- Analitikus elemzés, mely során magyarázatokat kérünk a vezetéstől a Jelentés fő fejezeteiben „pipa” szimbólummal („✓”) megjelölt információkban és adatokban bekövetkezett egyes változásokra az előző periódushoz képest.
- Mintavételes tesztelés a Jelentés fő fejezeteiben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt információk és adatok pontosságának vizsgálatára, például statisztikai jelentések, számviteli nyilvántartások, szolgáltatóktól származó dokumentumok megtekintésével, elemzésével, újrakalkulációval.

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

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

Következtetés

A jelen jelentésben leírt, korlátozott bizonyosságot nyújtó munkánk alapján nem jutott a tudomásunkra olyan tény, amelynek alapján okunk lenne feltételezni, hogy a 2021. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott – és a jelentésben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt – információk és adatok minden lényeges szempontból nem a vizsgálat kritériumainak megfelelően lettek volna elkészítve.

Budapest, 2022. június 15.

Radványi László
Üzletárs
PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.
1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.
Nyilvántartásba vételi sz.: 001464

Sávolly-Hatta Anita
Kamarai tag könyvvizsgáló
Kamarai tagsági sz.: 007380

Megjegyzés:

Jelentésünk a Fenntarthatósági Jelentéssel, továbbá a Fenntarthatósági jelentésekhez készült Útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standardok verziójában meghatározott –



„Teljeskörű” megfelelési szint – feltételeit tartalmazó GRI kritériumokkal és a Fenntarthatósági Jelentés „Lényegesség” fejezetében összefoglalt „Magyar Telekom Fenntarthatósági Módszertanával” (együtt a „vizsgálat kritériumai”) együtt megjelenik a Magyar Telekom Nyrt. honlapján.

A honlapért a Magyar Telekom Nyrt. vezetése 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 kritériumokkal és a Fenntarthatósági Jelentés „Lényegesség” fejezetében összefoglalt „Magyar Telekom Fenntarthatósági Módszertanával” (együtt a „vizsgálat kritériumai”) a jelentésünk kiadása után bekövetkezett változásokért.

GRI-TARTALOMMUTATÓ

Felhasznált szabványok:

GRI 101: Alapvetések 2016	GRI 103: Vezetői megközelítés 2016	GRI 300: Környezeti szabványok 2016	GRI 303: Víz és szennyvíz 2018
GRI 102: Általános adatközlés 2016	GRI 200: Gazdasági szabványok 2016	GRI 400: Társadalmi szabványok 2016	GRI 403: Munkahelyi egészség és biztonság 2018

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL													
GRI 102: ÁLTALÁNOS ADATKÖZLÉS 2016																						
1. Szervezeti profil																						
102–1	A szervezet neve			https://www.telekom.hu/lakossagi/ugyintezes/elерhetosegek/internetes/impresszum	A Magyar Telekom bejegyzett cégneve Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság, rövidített neve Magyar Telekom Nyrt.		✓															
102–2	Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások			http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csoport	A Magyar Telekom Csoport tevékenysége révén három alapvető üzleti területet fed le: - vezetékes és mobilkommunikációs lakossági szolgáltatásokat (Telekom márkaneven), - kis- és középvállalati szolgáltatásokat (Telekom márkaneven), - nagyvállalati ügyfeleknek nyújtott vállalati szolgáltatásokat (T-Systems márkaneven). 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 irányítási struktúrája elősegíti, hogy a Magyar Telekom az ügyféligények változására és a piaci kihívásokra rugalmasan és időben reagálva, képes legyen az új, innovatív szolgáltatási és üzleti lehetőségek kiaknázására, valamint az ügyfelek magas szintű, korszerű és hatékony kiszolgálására. A vezérigazgató vezetése alatt vezérigazgató-helyettesek irányítják az egyes irányítási területeket (gazdasági, emberi erőforrás, lakossági szolgáltatások, kis- és középvállalati szolgáltatások, vállalati szolgáltatások, műszaki, jogi és társasági ügyek).		✓	TC-TL-520a. 2														
102–3	Központi telephely			https://www.telekom.hu/lakossagi/ugyintezes/elерhetosegek/internetes/impresszum	A vállalatcsoport központja Budapesten található (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.).		✓															
102–4	Működés terület			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/IFRS_Group_HUN_20211231.pdf	A vállalatcsoport működési területe: Magyarország, Macedónia, Bulgária és Románia.		✓															
102–5	Tulajdonosi szerkezet és jogi forma			https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/magyar_telekom_reszveny/tulajdonosi_szerkezet	<table><tr><th>TULAJDONOS</th><th>TULAJDONI HÁNYAD</th></tr><tr><td>Deutsche Telekom Europe B.V.</td><td>59,21%</td></tr><tr><td>Egyéb külföldi intézmények</td><td>20,87%</td></tr><tr><td>Belföldi intézmények</td><td>4,44%</td></tr><tr><td>Belföldi magánszemélyek</td><td>9,06%</td></tr><tr><td>Saját részvény</td><td>4,39%</td></tr><tr><td>Egyéb</td><td>2,03%</td></tr></table> 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 a 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. Az adatok a Társaság részvénykönyvének 2021. június 30-ai állapotát tükrözik. ✓	TULAJDONOS	TULAJDONI HÁNYAD	Deutsche Telekom Europe B.V.	59,21%	Egyéb külföldi intézmények	20,87%	Belföldi intézmények	4,44%	Belföldi magánszemélyek	9,06%	Saját részvény	4,39%	Egyéb	2,03%		✓	
TULAJDONOS	TULAJDONI HÁNYAD																					
Deutsche Telekom Europe B.V.	59,21%																					
Egyéb külföldi intézmények	20,87%																					
Belföldi intézmények	4,44%																					
Belföldi magánszemélyek	9,06%																					
Saját részvény	4,39%																					
Egyéb	2,03%																					
102–6	Kiszolgált piacok			http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csoport	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.		✓															
102–7	A szervezet mérete			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/financial_report_21q4_hu.pdf	A Magyar Telekom Csoport alkalmazottainak létszáma: 6786 fő (2021.12.31. zárólétszám, redukált főben)		✓															

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLÁS Z	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL																																		
102–8	Alkalmazottak és egyéb munkaválalók	Sokszínűség és esélyegyenlőség	30	https://www.telekom.hu/lakossagi/ugyintezes/elarhetosegek/uzleteink/mobiltudos https://www.telekom.hu/rolunk/karrier/kickstart	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 2021. dec. 31-én 146, a T-Systems Magyarországnál 54 gyakornokot foglalkoztattunk, köztük 28 Mobiltudós gyakornok, akik az üzlettérben és online felületen keresztül támogatták az ügyfeleinket. Az összesen 200 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, kommunikációs szakemberek, de dolgozott velünk már építész- és kertész-mérnök-hallgató is. A programba való jelentkezés nem kötődik egyetemi szakhoz, mi arra is kíváncsiak vagyunk, hogy a gyakornok azon túl, amit megtanult, hogyan gondolkodik, milyen az egyénisége. Nálunk a tudásból, az egyéniségből és az egyedi gondolkodásból születnek a egyszerű dolgok. 2021-ben 22 kiválasztott, felsőoktatásban tanuló hallgató csatlakozott a Telekom Kickstart programjához. Az egy éves, speciális képzési program összesíti mindazon elvárásokat, amelyet a pályakezdőktől elvár a Magyar Telekom. Szakmai és soft-skill tréningek, design thinking tréningek várták a gyakornokokat. A szerteágazó szakmai területeken dolgozó Kickstart gyakornokok az agilis módszer jegyében, valós üzleti igényeken alapuló, közös féléves projektfeladaton dolgoznak, erősítve ezzel a napjainkban egyre fontosabb keresztfunkcionális csapatban való működés képességét.	Tehetségmenedzsment Digitális készségfejlesztés	✓	 																																			
102–9	Beszállítói lánc	Érdekelt feleink - Beszállítók	32		A Magyar Telekom Nyrt. 2021-ben összesen 1151 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 meghaladja a 89%-ot. A vállalatcsoport munkatársai részére elérhető egy intranetes információs felület, ahol a Beszerzési és Logisztikai Igazgatóság területeiről, felelőseiről, tevékenységeiről és a kapcsolódó szabályozásokról találunk bővebb információkat.	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok	✓																																				
102–10	Jelentős változások a szervezetben és a beszállítói láncban	Érdekelt feleink - Beszállítók	32		A Magyar Telekom Csoport összetételének változása az elmúlt 5 évben ✓ <table><tr><th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr><tr><td>Magyar Telekom Nyrt.</td><td>Magyar Telekom Nyrt.</td><td>Magyar Telekom Nyrt.</td><td>Magyar Telekom Nyrt.</td><td>Magyar Telekom Nyrt.</td></tr><tr><td>T-Systems Magyarország¹</td><td>T-Systems Magyarország</td><td>T-Systems Magyarország</td><td>T-Systems Magyarország</td><td>T-Systems Magyarország</td></tr><tr><td>KalászNet</td><td>KalászNet</td><td>KalászNet</td><td>KalászNet</td><td>KalászNet</td></tr><tr><td>TCG²</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>MakTel</td><td>MakTel</td><td>MakTel</td><td>MakTel</td><td>MakTel</td></tr><tr><td>GTS³</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr></table>	2017	2018	2019	2020	2021	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	T-Systems Magyarország ¹	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	KalászNet	KalászNet	KalászNet	KalászNet	KalászNet	TCG ²	-	-	-	-	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel	GTS ³	-	-	-	-	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok Változások menedzselése	✓	
2017	2018	2019	2020	2021																																							
Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.																																							
T-Systems Magyarország ¹	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország	T-Systems Magyarország																																							
KalászNet	KalászNet	KalászNet	KalászNet	KalászNet																																							
TCG ²	-	-	-	-																																							
MakTel	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel																																							
GTS ³	-	-	-	-																																							
102–11	Elővigyázatosság elve vagy megközelítés	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem Érdekelt feleink - Beszállítók	5	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.com/resource/blob/525950/75e73159e55aec71d50199ffb9878ad7/dl-180528-umweltschutz-en-data.pdf	A Magyar Telekom működésének minden földrajzi területén teljesíti a helyi jogi követelményeket. A jogi követelményeken túlmenően, a Magyar Telekom az elővigyázatosság elvét alkalmazza jelenlegi és új vállalkozásai terén egyaránt. Szándékunk, hogy elkerüljük vagy minimalizáljuk a folyamatban lévő és újonnan induló projektek, termékek és szolgáltatások kedvezőtlen környezeti hatásait. A Környezetvédelmi Kockázatértékelések a vállalati összeolvadások és akvizíciók során végzett előzetes átvilágítási folyamat szervez részét képezik.	Szabályozói megfelelés Kockázatmenedzsment Környezeti célok és megfelelés	✓																																				

¹ 2012.04.01. előtti nevén KFKI Zrt.
² A Crnogorski Telekom AD Podgorica-ban lévő 76,53%-os részesedés 2017-ben átruházásra került a Hrvatski Telekom d.d. részére.
³ A GTS Hungary beolvadt a T-Systems Magyarország Zrt.-be 2017.09.30-i hatállyal.

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
102–12	Külsős kezdeményezések	Érdekelt feleink	31				✓		
102–13	Iparági vagy egyéb társulások	Érdekelt feleink	43			Szakmai együttműködések	✓		
2. Stratégia									
102–14	Felsővezetői nyilatkozat	A vezérigazgató levele	3				✓		
102–15	Legfontosabb hatások, kockázatok és lehetőségek	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia	5	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia/mit-jelent-szamunkra-a-fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia/vizio https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf	A Magyar Telekom Csoport 2021-ben új, 10 éves fenntarthatósági stratégiát határozott meg (2021–2025–2030), amelynek 3 fő stratégiai fókuszterülete a klímavédelem, a digitalizáció és a sokszínűség. Az új fenntarthatósági stratégia fő célkitűzése, hogy a Magyar Telekom a digitalizációt az emberek, a családok és a vállalkozások fejlődésének, valamint a környezet védelmének szolgálatába állítva az ország vezető fenntartható vállalata maradjon.	Fenntartható koordináció	✓		
3. Etika és fedhetetlenség									
102–16	Értékek, alapelvek, sztenderdek és viselkedési normák	Megközelítésünk Sokszínűség és esélyegyenlőség Érdekelt feleink	5 23 31	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/em-beri-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Telekom_csoport_politika_a_dolgozoi_kapcsolatokrol.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Telekom_Eselyegyenlosegi_terv.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Code_of_Ethics.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.	Vállalati megfele-lőség Fenntartható koordináció Szabályozói meg-felelés	✓		
102–17	Etikai kérdések bejelentési mecha-nizmusa			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/belso-kommu-nikacio	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.	Vállalati megfele-lőség Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		
4. Irányítás									
102–18	Irányítási szerkezet	Felelős vállalatirányítás	6	http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas	A Magyar Telekom igazgatósága a Társaság ügyvezető szerve, amely képviseli a Társaságot harmadik személyekkel szemben, továbbá bíróság és más hatóság előtt. Az Igazgatóság független testületként gyakorolja jogait és teljesíti kötelezettségeit. A Magyar Telekom Igazgatósága nem operatív vezető testület: az Igazgatóság nem vesz részt a Társaság napi ügymenetében. Eljár minden olyan a Társaság irányításával és üzletmenetével kapcsolatos kérdésben, amely a Társaság Alapszabálya vagy a jogszabály rendelkezése folytán nem tartozik a Társaság Közgyűlése vagy más társasági szervek kizárólagos hatáskörébe. A Felügyelőbizottság (FEB) a Társaság érdekeinek megóvása érdekében ellenőrzi a Társaság ügyvezetését. Ennek keretében felügyeli a Társaság irányítását, ügyvezetését, gazdálkodását, valamint vizsgálja, hogy a Társaság működése a jogszabályoknak és az Alapszabálynak megfelel-e. Az Auditbizottság a Társaság Közgyűlése által a Társaság Felügyelőbizottságának függetlennek minősülő tagjaiból létrehozott állandó bizottság. Az Auditbizottság célja az, hogy segítse a Felügyelőbizottságot (1) a pénzügyi beszámolórendszer ellenőrzésében, (2) az állandó könyvvizsgáló kiválasztásában és (3) az állandó könyvvizsgálóval való együttműködésben. Az Auditbizottság működését az ügyrendje szabályozza. Az Auditbizottság ügyrendjét maga állapítja meg, amelyet a Felügyelőbizottság hagy jóvá. A Magyar Telekom Igazgatósága megalapította a Javadalmazási és Jelölő Bizottságot, amely az Ügyrendje szerint támogatja a Társaság Igazgatóságát a társasági testületek és a topvezetők javadalmazási, illetve egyes jelölési kérdéseiben. A javadalmazással és jelöléssel kapcsolatos egyes feladatok egy bizottságban történő összehívásának indoka, hogy hatékonyabbá tegye az Igazgatóság személyi jellegű kérdésekkel kapcsolatos döntéshozatali eljárását, egyúttal biztosítva a személyi jellegű kérdések komplex kezelését.	Vállalati megfele-lőség Szabályozói meg-felelés	✓		

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
102–19	Delegálás	Felelős vállalatirányítás	6			Vállalati megfele- lőség	✓		
102–20	Felső vezetői fele- lősség a gazdasági, környezeti és társa- dalmi témákban	Felelős vállalatirányítás	6			Vállalati megfele- lőség	✓		
102–21	Érdektelt felek bevo- nása a gazdasági, környezeti és társa- dalmi témákba	Érdektelt feleink	32			Ügyfeleink bevo- nása, Munkatársaink a társadalmi felelős- ségvállalásban	✓		
102–22	A legfelsőbb irányító testület összetétele és bizottságai			http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/felugyelo_bizottsag https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/audit_bizottsag https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/IFRS_Group_HUN_20211231.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20220412-felelos-tarsasagiranyitasi-je-lentes-2021.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/BoD_onertekeles_hun.pdf	2021. december 31-én az Igazgatóságnak nyolc tagja volt, két belső (operatív) és hat külső (nem operatív). A 8 tagból 3 fő független és 5 fő nem független. Az Igazgatóság tagjai 2021. december 31-én: • Dr. Robert Hauber, az Igazgatóság elnöke, Deutsche Telekom AG európai szegmensének pénzügyekért és teljesít- mény menedzsentért felelős vezetője; • Daria Dodonova, Magyar Telekom Nyrt. gazdasági vezérigazgató-helyettese; • Fekete Gábor, tanácsadó (független); • Ralf Nejedl, Deutsche Telekom AG B2B szegmensének Európáért felelős vezetője; • Frank Odzuck, Zwack Unicum Nyrt. vezérigazgatója (független); • Ratatics Péter, MOL teljes magyarországi működéséért felelős Ügyvezető Igazgatója (független); • Rékasi Tibor, Magyar Telekom Nyrt. vezérigazgatója; • Somorjai-Tamássy Éva, Deutsche Telekom AG európai szegmensének speciális transzformációs projektekért felelős vezetője. A Felügyelőbizottság tagjai 2021. december 31-én: • Prof. dr. Borbély Attila, a Felügyelőbizottság elnöke, Professzor Emeritus, Debreceni Egyetem Gazdaságtudományi Kar (független); • Dorogházi Krisztina, Számvitel és kontrolling területért felelős senior alelnök, TechnipFMC (független); • Lichnovszky Tamás, Expert, Magyar Telekom Nyrt.; • Szakonyi András, Globális Adatközpontok területekért felelős senior elnök-helyettes, Iron Mountain (független); • Varga Zsoltné, Központi Funkciók Üzemi Tanács elnök, Magyar Telekom Nyrt. Az Auditbizottság tagjai 2021. december 31-én: • Prof. dr. Borbély Attila, az Auditbizottság elnöke, Professzor Emeritus, Debreceni Egyetem Gazdaságtudományi Kar; • Dorogházi Krisztina, Számvitel és kontrolling területért felelős senior alelnök, TechnipFMC; • Szakonyi András, Globális Adatközpontok területekért felelős senior elnök-helyettes, Iron Mountain. A Javadalmazási és Jelölő Bizottság tagjai 2021. december 31-én: • Dr. Robert Hauber, a Javadalmazási és Jelölő Bizottság elnöke, Deutsche Telekom AG európai szegmensének pénz- ügyekért és teljesítmény menedzsentért felelős vezetője; • Ralf Nejedl, Deutsche Telekom AG B2B szegmensének Európáért felelős vezetője; • Frank Odzuck, Zwack Unicum Nyrt. vezérigazgatója	Vállalati megfele- lőség Szabályozói meg- felelés	✓	 	
102–23	A legfelsőbb irányító testület elnöke			https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20220412-felelos-tarsasagiranyitasi-je-lentes-2021.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/BoD_onertekeles_hun.pdf	A vezérigazgató nem tölti be az Igazgatóság elnöki pozícióját.	Vállalati megfele- lőség Szabályozói meg- felelés	✓		
102–24	A legfelsőbb vezető testület kiválasztása és jelölése			https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_do-kumentumok https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/AGM_submissions_18March2019_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20190409-AGM-hatarozatok-kozzete-telre.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Kozgyulesi_eloterjeszesek_-_2020_apri-lis_16_final.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20200424_BoD_resolutions_hun_final.pdf	A 2019. április 9-én tartott Éves rendes közgyűlés megválasztotta az Igazgatóság tagjait. Az Igazgatóság 2020. április 24-én tartott ülésén két új igazgatósági tagot választott.⁴ Az Alapszabályban foglaltak szerint a részvényes jogosult a Közgyűlésen részt venni, szavazati joggal rendelkező részvény birtokában szavazni. Igazgatósági tagok választása (igazgatósági ülés 2020. április 24.)⁵ Igazgatósági határozatok (igazgatósági ülés 2020. április 24.)⁶	Vállalati megfele- lőség Szabályozói meg- felelés	✓	 	

⁴ Az Éves Rendes Közgyűlés a koronavírus-járvány (Covid-19) kapcsán kialakult helyzetre tekintettel a tervezett időpontban nem került megtartásra. A Közgyűlés közzétett napirendjén szereplő kérdésekben a 102/2020. (IV. 10.) sz. Kormányrendelet 9. § (2) bekezdése alapján a Társaság Igazgatósága döntött.

⁵ Az Éves Rendes Közgyűlés a koronavírus-járvány (Covid-19) kapcsán kialakult helyzetre tekintettel a tervezett időpontban nem került megtartásra. A Közgyűlés közzétett napirendjén szereplő kérdésekben a 102/2020. (IV. 10.) sz. Kormányrendelet 9. § (2) bekezdése alapján a Társaság Igazgatósága döntött.

⁶ Az Éves Rendes Közgyűlés a koronavírus-járvány (Covid-19) kapcsán kialakult helyzetre tekintettel a tervezett időpontban nem került megtartásra. A Közgyűlés közzétett napirendjén szereplő kérdésekben a 102/2020. (IV. 10.) sz. Kormányrendelet 9. § (2) bekezdése alapján a Társaság Igazgatósága döntött.

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
102–25	Összeférhetetlenség			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20220412-felelos-tarsasagiranyitasi-je-ientes-2021.pdf	Az Igazgatóság tagja köteles tájékoztatni az Igazgatóságot és a Felügyelő Bizottságot, ha a Társaság (vagy a Társaság valamely leányvállalata) valamely ügyletével kapcsolatban neki (illetve a vele közeli kapcsolatban álló személyeknek) jelentős, személyes érdekeltsége áll fenn. Az igazgatósági tagok (illetve a velük közeli kapcsolatban álló személyek) és a Társaság (illetve a Társaság leányvállalata) között létrejött ügyleteket a Társaság általános üzleti gyakorlata szerint, de az általános üzleti gyakorlathoz képest szigorúbb átláthatósági szabályok alapján kell lebonyolítani. A napi üzletme- nettől eltérő ügyletek esetén a tranzakciót és annak feltételeit el kell fogadtatni a Felügyelő Bizottsággal. Ha az igazgatósági tag új vezető tisztségviselői megbízást fogad el, a tisztség elfogadásától számított tizenöt napon belül írásban köteles e tényről értesíteni azokat a társaságokat, ahol már vezető tisztségviselő vagy felügyelő bizott- sági tag. Az Igazgatóság tagja köteles tájékoztatni a Felügyelő Bizottságot arról, ha nem a cégcsoporthoz tartozó társaságnál kapott igazgatósági vagy felügyelő bizottsági tagságra vagy menedzsmenttagságra vonatkozó felkérést, továbbá arról is, ha a számára felkínált tisztséget elfogadta. Az Igazgatóság önértékelése nyilvános, bárki számára hozzáférhető.	Szabályozói meg- felelés	✓		
102–26	A legfelsőbb irányí- tási testület szerepe a célok, értékek és a stratégia meghatá- rozásában	Felelős vállalatirányítás	6				✓		
102–27	A legfelsőbb irányítási testület informálása	Felelős vállalatirányítás	6				✓		
102–28	A legfelsőbb irányítási testület teljesítményének értékelése				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, kész- pénzalapú 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 (Deut- sche 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 Közgűlés 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, Felügyelőbizottsága, valamint az Audit Bizottság tagjai kiválasztásának feltételrendszerét a Javadalmazási és Jelölő Bizottság 2016 áprilisában módosította; új szempontként jelent meg a sokszínűség és a kompetenciák egymást kiegészítő volta.	Vállalati megfele- lőség	✓		
102–29	A gazdasági, környe- zeti és társadalmi hatások beazonosi- tása és kezelése	Felelős vállalatirányítás	6				✓		
102–30	A kockázatkezelési folyamatok haté- konysága	Felelős vállalatirányítás	6		A működésünkre ható kockázati tényezők rendszeresen felülvizsgálatra kerülnek. Minden leányvállalatunknak és szervezetünknek kötelessége azonosítani és jelenteni működésének kockázatait. Ezen kockázatok kiértékelése után az eredményt a vezetőség, az Igazgatóság, az Auditbizottság és a Felügyelőbizottság részére továbbítjuk. Ez a rendszeres beszámoló biztosítja a legjelentősebb kockázatok felügyeletét, a naprakész kockázatcsökkentő intézkedések meglétét és rendszeres nyomon követését. A negyedéves kockázatjelentési rendszerünket folyamatos jelentési kötelezettség egészíti ki. Ennek keretében a cégcsoport szervezeteinek és leányvállalatainak minden tudomásukra jutó jelentős új tényrt, 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-helyetttest. A munkatársak felelőssé- gét a kockázatok követésére és kezelésére vonatkozóan belső utasítás szabályozza. A kockázatok értékelését kétéves időszakra végezzük. Ez az előrejelzési időszakunk hossza is. Ha az előrejelzési idősza- kon túl is léteznek jelentős kockázatok, ezeket folyamatosan figyelemmel kísérjük.	Kockázatmenedzs- ment Vállalati megfele- lőség	✓		

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
102–31	A gazdasági, környezeti és társadalmi témák felülvizsgálata	Felelős vállalatirányítás	6				✓		
102–32	A legfelsőbb irányítási testület szerepe a fenntarthatósági jelentésben	Felelős vállalatirányítás	6			Fenntarthatósági koordináció	✓		
102–33	A jelentős problémák jelentése	Felelős vállalatirányítás	6				✓		
102–34	A jelentős problémák száma és természete	Érdekelt feleink	38				✓		
102–35	Javadalmazási politikák	Sokszínűség és esélyegyenlőség	23	http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20150415_Javadalmazasi_iranyelvek_HUN.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/IFRS_Csoport_2018_AGM_alairt_nyilatkozatal_v2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/2022AGM_eloterjesztesek_0321_boritoval.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 ösztönzői (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, Felügyelőbizottsága, valamint az Audit Bizottság tagjai kiválasztásának feltételrendszerét a Javadalmazási és Jelölő Bizottság 2016 áprilisában módosította; új szempontként jelent meg a sokszínűség és a kompetenciák egymást kiegészítő volta.	Vállalati megfele- lőség	✓		
102–36	A javadalmazás meghatározásának folyamata			https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/2020AGM-Javadalmazasi-Politika.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20200101_MT_RNC_RoP_HUN.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.	Vállalati megfele- lőség	✓		
102–37	Érdekelt felek bevonása a javadalmazásba			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/8_javadalmazas_19March2014_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kozgyulesi_hatarozatok_2014AGM_14April2014_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Kozgyulesi_eloterjesztesek_-_2020_aprilis_16_final.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20200424_BoD_resolutions_hun_final.pdf	A 2014. április 11-én tartott Éves rendes közgyűlés megállapította az Igazgatóság tagjainak tiszteletdíját. Az Igazgatóság 2020. április 24-én tartott ülésén megállapította a Felügyelőbizottság és az Auditbizottság tagjainak tiszteletdíját. Az Igazgatóság 2020. április 24-én tartott ülésén elfogadta a Magyar Telekom Nyrt. Javadalmazási Politikáját. ⁷	Vállalati megfele- lőség	✓		
102–38	Teljes éves kompenzációs ráta			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/2020AGM-Javadalmazasi-Politika.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20220412-felelos-tarsasagiranyitasi-jelentes-2021.pdf	Az Igazgatóság, Felügyelőbizottság, Auditbizottság és a menedzsment javadalmazásával kapcsolatos információk megtalálhatóak a Társaság – a Budapesti Értéktőzsde Zrt. („BÉT”) Felelős Társaságirányítási Ajánlásai („FTA”) alapján elkészített – Felelős Társaságirányítási Jelentésében.	Vállalati megfele- lőség Befektetői kapcsola- latok	✓		

⁷ Az Éves Rendes Közgyűlés a koronavírus-járvány (Covid-19) kapcsán kialakult helyzetre tekintettel a tervezett időpontban nem került megtartásra. A Közgyűlés közzétett napirendjén szereplő kérdésekben a 102/2020. (IV. 10.)

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
102–39	A teljes éves kompenzációs ráta százalékos növekedése			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/2020AGM-Javadalmazasi-Politika.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20220412-felelos-tarsasagiranyitasi-jelentes-2021.pdf	Az Igazgatóság, Felügyelőbizottság, Auditbizottság és a menedzsment javadalmazásával kapcsolatos információk megtalálhatóak a Társaság – a Budapesti Értéktőzsde Zrt. („BÉT”) Felelős Társaságirányítási Ajánlásai („FTA”) alapján elkészített – Felelős Társaságirányítási Jelentésében.	Vállalati megfele- lőség Befektetői kapcsola- latok	✓		
5. Értékelt felek bevonása									
102–40	Az érdekelt felek csoportjainak listája	Értékelt feleink	32				✓		
102–41	Kollektív szerződés				A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 100%-a dolgozik saját munkáltatóra kiterjedő kollektív szerződés hatálya alatt, a macedón munkavállalókra ez az arány 82,62%.	Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		8 NYITNEM MUNKATÁRSASÁG
102–42	Az érdekelt felek beazonosítása és kiválasztása	Értékelt feleink	32				✓		
102–43	Az érdekelt felek bevonásának megközelítése	Értékelt feleink	32				✓		
102–44	Felvetett fontosabb témák és problémák	Értékelt feleink	32				✓		
6. Jelentéskészítési gyakorlat									
102–45	A konszolidált pénzügyi adatközlés szereplői				A jelentés Magyarországot és Macedóniát fedi le, és a Csoport összes tevékenységi területére kiterjed. Törekszünk a teljeség biztosítására, ezért az adatszolgáltatásba a fenntarthatósági szempontból jelentős hatású tagvállalatok mindegyike bevonásra került. A jelentésben közölt adatok időben összehasonlíthatóak a Csoport összetételében végbement változások követésével, amihez segítséget nyújt a 102–10 indikátor közvetlen válaszában található táblázat.		✓		
102–46	A jelentés tartalmának és a témák terjedelmének meghatározása	Értékelt felek (Lényegesség)	33				✓		
102–47	A lényeges témák felsorolása	Értékelt felek (Lényegesség)	33				✓		
102–48	Újrafogalmazás				A jelentés nem tartalmazza a korábbi években megjelentetett információk újrafogalmazását.		✓		
102–49	Változások a jelentésben				Nincs jelentős változás a jelentésben.	Változások menedzselése	✓		
102–50	Jelentéstételi időszak				A jelentésben közölt adatok és információk a 2021-es naptári évre vonatkoznak.		✓		
102–51	A legutóbbi jelentés időpontja			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/magyar-telekom-fenntarthatosagi-jelentes-2020.pdf	A legutóbbi jelentés 2021-ben jelent meg a 2020. évről szólóan.		✓		
102–52	Jelentési periódus			https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-jelentesek	A Magyar Telekom fenntarthatósági jelentései évente jelennek meg.		✓		
102–53	A jelentéssel kapcsolatos kérdésekhez kapcsolat				A jelentéssel és annak tartalmával kapcsolatos kérdéseket a fenntarthatosag@telekom.hu címen várjuk.		✓		
102–54	Nyilatkozat a GRI Standard előírásainak való megfelelésről				Ez a jelentés a Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés Szabványa (GRI Standard) iránymutatásai szerint készült a Teljes körű (Comprehensive) alkalmazási szintnek megfelelően.		✓		
102–55	GRI-tartalommutató	GRI-tartalommutató	47				✓		

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL																																																																																																													
102–56	Külső minősítés	Minősítés	46		A hitelesség és átláthatóság biztosítása érdekében idén is egy 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 2021-es évre vonatkozó éves és negyedéves jelentéseiből, vállalatcsoporton belüli információszolgáltatásból származnak. - A társadalmi vonatkozású adatok egy része online adatszolgáltatási rendszerrel támogatott, vállalatcsoporton belüli adatszolgáltatás alapján, - más része tagvállalatok és szervezetek információszolgáltatásai alapján került összegyűjtésre. - A környezetvédelmi adatok részben egy folyamatában nyomon követhető, online adatszolgáltatási rendszerből, részben a vállalatcsoporton belüli adatszolgáltatásból származnak.																																																																																																																	
GRI 200: GAZDASÁGI TÉMÁJÚ SZABVÁNYOK 2016																																																																																																																						
GRI 201: Gazdasági teljesítmény 2016																																																																																																																						
103–1–2–3	Vezetői megközelítés	A vezérigazgató levele Megközelítésünk	3 5																																																																																																																			
201–1	Közvetlenül előállított és átadott gazdasági érték				Értékteremtés a vállalat érdekelt feleinek  <table><tr><th></th><th></th><th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th><th>2021</th><th>2021</th><th>2021</th><th>2021</th></tr><tr><th></th><th>Megtermelt gazdasági érték</th><th>Csoport</th><th>Csoport</th><th>Csoport</th><th>Csoport</th><th>Csoport</th><th>Magyarország</th><th>Macedónia</th><th>Románia</th><th>Bulgária</th></tr><tr><td></td><td>Bevételek (összes bevétel + részesedés társult vállalatok adózott eredményéből)</td><td>611 194 millió Ft</td><td>657 692 millió Ft</td><td>666 743 millió Ft</td><td>672 982 millió Ft</td><td>700 120 millió Ft</td><td>625 857 millió Ft</td><td>65 546 millió Ft</td><td>5 240 millió Ft</td><td>3 477 millió Ft</td></tr><tr><td>Érdekelt fél</td><td>Felosztott gazdasági érték</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Szállítók</td><td>Működési költségek (összes bevételhez kapcsolódó kifizetés + nettó egyéb működési költségek)</td><td>345 245 millió Ft</td><td>374 470 millió Ft</td><td>333 893 millió Ft</td><td>333 333 millió Ft</td><td>349 311 millió Ft</td><td>312 126 millió Ft</td><td>31 791 millió Ft</td><td>3 220 millió Ft</td><td>2 174 millió Ft</td></tr><tr><td>Alkalmazottak</td><td>Alkalmazotti bérek és juttatások (alkalmazottakhoz kapcsolódó költségek)</td><td>80 240 millió Ft</td><td>82 968 millió Ft</td><td>80 192 millió Ft</td><td>79 004 millió Ft</td><td>75 880 millió Ft</td><td>68 950 millió Ft</td><td>5 926 millió Ft</td><td>517 millió Ft</td><td>487 millió Ft</td></tr><tr><td>Befektetők</td><td>Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)</td><td>47 708 millió Ft</td><td>43 852 millió Ft</td><td>50 194 millió Ft</td><td>44 701 millió Ft</td><td>28 716 millió Ft</td><td>28 429 millió Ft</td><td>256 millió Ft</td><td>17 millió Ft</td><td>14 millió Ft</td></tr><tr><td>Állam</td><td>Államkasszába történő befizetések (nyereségadó + válságadó + távközlési adó + közműadó)</td><td>48 461 millió Ft</td><td>45 979 millió Ft</td><td>46 639 millió Ft</td><td>49 424 millió Ft</td><td>50 424 millió Ft</td><td>49 352 millió Ft</td><td>956 millió Ft</td><td>113 millió Ft</td><td>3 millió Ft</td></tr><tr><td>Közösségek</td><td>Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecenatúra, önkéntes munka, oktatás)</td><td>363 millió Ft</td><td>703 millió Ft</td><td>253 millió Ft</td><td>170 millió Ft</td><td>170 millió Ft</td><td>125 millió Ft</td><td>83 millió Ft</td><td>n.a.</td><td>n.a.</td></tr><tr><td>Összes érdekelt fél a jövőben</td><td>Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsökkenési leírás – fizetett osztalék)</td><td>122 353 millió Ft</td><td>135 910 millió Ft</td><td>155 825 millió Ft</td><td>166 520 millió Ft</td><td>195 789 millió Ft</td><td>167 000 millió Ft</td><td>26 617 millió Ft</td><td>1 373 millió Ft</td><td>799 millió Ft</td></tr></table>			2017	2018	2019	2020	2021	2021	2021	2021	2021		Megtermelt gazdasági érték	Csoport	Csoport	Csoport	Csoport	Csoport	Magyarország	Macedónia	Románia	Bulgária		Bevételek (összes bevétel + részesedés társult vállalatok adózott eredményéből)	611 194 millió Ft	657 692 millió Ft	666 743 millió Ft	672 982 millió Ft	700 120 millió Ft	625 857 millió Ft	65 546 millió Ft	5 240 millió Ft	3 477 millió Ft	Érdekelt fél	Felosztott gazdasági érték										Szállítók	Működési költségek (összes bevételhez kapcsolódó kifizetés + nettó egyéb működési költségek)	345 245 millió Ft	374 470 millió Ft	333 893 millió Ft	333 333 millió Ft	349 311 millió Ft	312 126 millió Ft	31 791 millió Ft	3 220 millió Ft	2 174 millió Ft	Alkalmazottak	Alkalmazotti bérek és juttatások (alkalmazottakhoz kapcsolódó költségek)	80 240 millió Ft	82 968 millió Ft	80 192 millió Ft	79 004 millió Ft	75 880 millió Ft	68 950 millió Ft	5 926 millió Ft	517 millió Ft	487 millió Ft	Befektetők	Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)	47 708 millió Ft	43 852 millió Ft	50 194 millió Ft	44 701 millió Ft	28 716 millió Ft	28 429 millió Ft	256 millió Ft	17 millió Ft	14 millió Ft	Állam	Államkasszába történő befizetések (nyereségadó + válságadó + távközlési adó + közműadó)	48 461 millió Ft	45 979 millió Ft	46 639 millió Ft	49 424 millió Ft	50 424 millió Ft	49 352 millió Ft	956 millió Ft	113 millió Ft	3 millió Ft	Közösségek	Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecenatúra, önkéntes munka, oktatás)	363 millió Ft	703 millió Ft	253 millió Ft	170 millió Ft	170 millió Ft	125 millió Ft	83 millió Ft	n.a.	n.a.	Összes érdekelt fél a jövőben	Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsökkenési leírás – fizetett osztalék)	122 353 millió Ft	135 910 millió Ft	155 825 millió Ft	166 520 millió Ft	195 789 millió Ft	167 000 millió Ft	26 617 millió Ft	1 373 millió Ft	799 millió Ft	Erőforrás-felhasználás Beszállítói kapcsolatok Helyi beszerzések Munkatársak bevonása Adományozás Szponzorálás		 
		2017	2018	2019	2020	2021	2021	2021	2021	2021																																																																																																												
	Megtermelt gazdasági érték	Csoport	Csoport	Csoport	Csoport	Csoport	Magyarország	Macedónia	Románia	Bulgária																																																																																																												
	Bevételek (összes bevétel + részesedés társult vállalatok adózott eredményéből)	611 194 millió Ft	657 692 millió Ft	666 743 millió Ft	672 982 millió Ft	700 120 millió Ft	625 857 millió Ft	65 546 millió Ft	5 240 millió Ft	3 477 millió Ft																																																																																																												
Érdekelt fél	Felosztott gazdasági érték																																																																																																																					
Szállítók	Működési költségek (összes bevételhez kapcsolódó kifizetés + nettó egyéb működési költségek)	345 245 millió Ft	374 470 millió Ft	333 893 millió Ft	333 333 millió Ft	349 311 millió Ft	312 126 millió Ft	31 791 millió Ft	3 220 millió Ft	2 174 millió Ft																																																																																																												
Alkalmazottak	Alkalmazotti bérek és juttatások (alkalmazottakhoz kapcsolódó költségek)	80 240 millió Ft	82 968 millió Ft	80 192 millió Ft	79 004 millió Ft	75 880 millió Ft	68 950 millió Ft	5 926 millió Ft	517 millió Ft	487 millió Ft																																																																																																												
Befektetők	Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)	47 708 millió Ft	43 852 millió Ft	50 194 millió Ft	44 701 millió Ft	28 716 millió Ft	28 429 millió Ft	256 millió Ft	17 millió Ft	14 millió Ft																																																																																																												
Állam	Államkasszába történő befizetések (nyereségadó + válságadó + távközlési adó + közműadó)	48 461 millió Ft	45 979 millió Ft	46 639 millió Ft	49 424 millió Ft	50 424 millió Ft	49 352 millió Ft	956 millió Ft	113 millió Ft	3 millió Ft																																																																																																												
Közösségek	Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecenatúra, önkéntes munka, oktatás)	363 millió Ft	703 millió Ft	253 millió Ft	170 millió Ft	170 millió Ft	125 millió Ft	83 millió Ft	n.a.	n.a.																																																																																																												
Összes érdekelt fél a jövőben	Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsökkenési leírás – fizetett osztalék)	122 353 millió Ft	135 910 millió Ft	155 825 millió Ft	166 520 millió Ft	195 789 millió Ft	167 000 millió Ft	26 617 millió Ft	1 373 millió Ft	799 millió Ft																																																																																																												
201–2	Pénzügyi hatások és egyéb kockázatok és lehetőségek a klímaváltozás következtében	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem	5 14																																																																																																																			

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL																																			
201-3	Meghatározott juttatási és nyugdíjazáshoz kötődő tervvel kapcsolatos kötelezettségek				2019-től a pénztári munkáltatói hozzájárulások megszűntek. Ugyanakkor munkavállaló megbízásából teljesítjük a nyugdíj- és egészségpénztári tagdíjak levonását és a pénztárak részére történő utalását. A tagdíj lehet fix összegű vagy százalékos mértékű, ezt a munkavállaló nyilatkozatban adja meg.		✓																																					
201-4	Államtól kapott pénzügyi támogatás				Államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás ✓ <table><tr><th></th><th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr><tr><td>Felhasznált beruházási adókedvezmény</td><td>3208 millió Ft</td><td>2484 millió Ft</td><td>3 862 millió Ft</td><td>3 141 millió Ft</td><td>4267 millió Ft</td></tr><tr><td>Film- és sporttámogatás adókedvezménye</td><td>546 millió Ft</td><td>500 millió Ft</td><td>645 millió Ft</td><td>719 millió</td><td>1504 millió Ft</td></tr><tr><td>Szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Adományok miatti adóalap-csökkentés adóhatása</td><td>189 ezer Ft</td><td>0</td><td>559 ezer Ft</td><td>306 ezer Ft</td><td>950 ezer Ft</td></tr><tr><td>K+F miatti adóalap-csökkentés adóhatása</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>		2017	2018	2019	2020	2021	Felhasznált beruházási adókedvezmény	3208 millió Ft	2484 millió Ft	3 862 millió Ft	3 141 millió Ft	4267 millió Ft	Film- és sporttámogatás adókedvezménye	546 millió Ft	500 millió Ft	645 millió Ft	719 millió	1504 millió Ft	Szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye	0	0	0	0	0	Adományok miatti adóalap-csökkentés adóhatása	189 ezer Ft	0	559 ezer Ft	306 ezer Ft	950 ezer Ft	K+F miatti adóalap-csökkentés adóhatása	0	0	0	0	0		✓	
	2017	2018	2019	2020	2021																																							
Felhasznált beruházási adókedvezmény	3208 millió Ft	2484 millió Ft	3 862 millió Ft	3 141 millió Ft	4267 millió Ft																																							
Film- és sporttámogatás adókedvezménye	546 millió Ft	500 millió Ft	645 millió Ft	719 millió	1504 millió Ft																																							
Szoftverfejlesztők bérköltségének adókedvezménye	0	0	0	0	0																																							
Adományok miatti adóalap-csökkentés adóhatása	189 ezer Ft	0	559 ezer Ft	306 ezer Ft	950 ezer Ft																																							
K+F miatti adóalap-csökkentés adóhatása	0	0	0	0	0																																							
GRI 202: Piaci Jelenlét 2016																																												
103-1-2-3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk Sokszínűség és esélyegyenlőség Érdekelt feleink	5 23 31				✓																																					
202-1	A nemenkénti kezdőfizetések aránya a helyi minimálbérhez viszonyítva				A Magyar Telekom Csoport minden esetben biztosítja a törvényben előírt minimálbért. A Magyar Telekom Csoport egyenlő esélyeket biztosító munkáltató, amely az új belépők munkabérét nemtől függetlenül, kizárólag a meghirdetett pozíció értéke alapján állapítja meg. A munkaköri szintekhez kapcsolódó bérsávok az aktuális piaci benchmarkokhoz igazodva kerülnek meghatározásra. A Kollektív Szerződésben rögzített alaptér-tarifatábla szerinti legalacsonyabb bér a minimálbér 120%-a.	Emberi jogok, esélyegyenlőség Vállalati megfele- lőség Szabályozói meg- felelés	✓																																					
202-2	Helyi közösségekből származó felső vezetői megoszlása	Sokszínűség és esélyegyenlőség	26			Emberi jogok, esélyegyenlőség Vállalati megfele- lőség	✓																																					
GRI 203: Közvetett gazdasági hatások 2016																																												
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia	5				✓																																					
203-1	Infrastruktúra-beruházások és támogatott szolgáltatások	Digitalizáció Érdekelt feleink	17 31			Szolgáltatások rendelkezésre állása	✓																																					
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások	Digitalizáció Érdekelt feleink	17 31				✓																																					
GRI 204: Beszerzési gyakorlat 2016																																												
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink - Beszállítók	34	https://beszerzes.telekom.hu/fooldal.vtm			✓																																					
204-1	Helyi beszállítók értékaránya	Érdekelt feleink - Beszállítók	36			Helyi beszerzések	✓																																					
GRI 205: Korruptióellenes fellépés 2016																																												
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/korruptioellenes-intezkedesek http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/ https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/MT_penzugyi_etikai_kodex_20080909.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Korruptioellenes-klauzula.pdf http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Felelos_tarsasagiranyitasi_nyilatkozat_JCS_hun.pdf			A Magyar Telekom nem tolerálja a korruptiót vagy annak kísérletét, ezért több belső szabályozást és eljárást vezetett be a megvesztegetés (ideértve annak korruptióellenes-intézkedések lehetővé intézkedések tételét) megelőzésére és megakadályozására. A Magyar Telekom betartja a Csoport korruptió ellenes szabályait, és elvárja, hogy üzleti partnerei hasonlóképpen tartózkodjanak a Magyar Telekom Csoport által kifizetett pénz vagy egyéb ellenszolgáltatás jogszerűtlen felhasználásától (ideértve a korruptióellenes 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 korruptió 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 saját maguk, családjuk, barátaik, közeli vagy távoli ismerőseik számára kedvező döntéseket hozzanak. A Magyar Telekom Csoport sem pénzügyileg, sem erkölcsileg nem támogat politikai pártokat. Nem adható harmadik félnek ajándék vagy eseményre való meghívás, ha az, akárcsak vélhetően, hatással lehet egy üzleti tranzakcióra. szervezeteket vagy azok képviselőit. A Magyar Telekom nem folytat üzleti tevékenységet olyan harmadik felekkel, melyek megszegik a Megfelelőségi Program korruptióellenes szabályait vagy a Működési Kódex alapelveit.		✓																																					

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
205–1	Korrupcióval kapcsolatos kockázat szempontjából felmért területek			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/	Az éves Megfelelőségi Kockázatértékelésünk (CRA) külön kezeli az aktív és passzív korrupciót. A kockázatértékelés minden esetben magában foglalja a Magyar Telekom, a T-Systems, a Makedonski Telekom értékelését. Egyéb leányvállalatokat a megfelelőségi vizsgálatokból származó inputok alapján eseti jelleggel veszünk fel a kockázatértékelésbe. A CRA teljeskörűen lefedi a fentiekben említett társaságokat (100%). A kockázatértékelés során azonosított kockázatok kapcsán javító intézkedéseket fogalmazunk meg, amelyeknek teljesülését nyomon követjük.	Kockázatmenedzsment Vállalati megfeleléség	✓		16 KEG BAZISOS FELELTŐSÉGEK
205–2	Kommunikáció és képzés a korrupcióellenes politikákról és eljárásokról			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/kepzesi-rendszer http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg	a. Azon irányítási szervezetek tagjainak száma és aránya, amelyek számára a szervezet anti korrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, régióként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 6 fő (Leadership Squad). b. Azon munkavállalók száma és aránya, akik számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, munkavállalói kategóriákra és régiókra lebontva: 100%, minden régió. c. Azon üzleti partnerek száma és aránya, akik számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, az üzleti partner típusa és régió szerint lebontva: 100%, a Magyar Telekom jelenlegi üzleti partnerei. A szervezet antikorrupciós politikája bárki által hozzáférhető. d. Azon irányítási szervezetek tagjainak száma és aránya, amelyek antikorrupciós képzésben résztültek, régióként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 6 fő (Leadership Squad). e. Azon munkavállalók száma és aránya, akik antikorrupciós képzésben résztültek, munkavállalói kategória és régió szerint lebontva: Magyar Telekom Nyrt.: 5506 fő, 2021-ben a munkatársak 93%-a végezte el sikeresen a képzést	Kockázatmenedzsment Vállalati megfeleléség	✓		16 KEG BAZISOS FELELTŐSÉGEK
205–3	Megerősített korrupciós esetek száma és a megtett intézkedések				Megerősített korrupciós incidensek száma: 0	Kockázatmenedzsment Vállalati megfeleléség	✓		16 KEG BAZISOS FELELTŐSÉGEK
GRI 206: Verseny trozítására alkalmas magatartás 2016									
103 1–2–3	Vezetői megközelítés			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program	A Magyar Telekom mindent megtesz annak érdekében, hogy megfeleljen a jelenleg hatályban lévő jogszabályi kötelezettségeinek. PL az elektronikus hírközlés terén az esetleges további bírságok, kötelezések elkerülése érdekében – a jogszabályváltozásokból eredő folyamatok és informatikai rendszerfejlesztések megvalósításán túlmenően – az NMHH-val folyamatos személyes konzultáció segítségével, esetenként hatósági szerződésben, illetve nyilatkozat formájában rögzített vállalásokkal, valamint utólagos rendezési tervvel kezeli a felmerülő eltéréseket.	Vállalati megfeleléség Szabályozói megfelelés	✓		
206–1	Jogi lépések a versenyellenes viselkedéssel, a trösztellenességgel és a monopol gyakorlattal kapcsolatban				Az antitröszt-politika kiterjed az árrögzítésre, az összejátszásra és a piac felosztásra, és vonatkozik a munkavállalókra, szerződéses partnerekre és a beszállítókra. Az antitröszt-megfelelés biztosítása és népszerűsítése érdekében intézkedéseket teszünk. Versenyjogi előírások megszegése miatti bírság kiszabására nem került sor 2021-ben.	Vállalati megfeleléség Szabályozói megfelelés	✓	TC-TL-520a. 1	16 KEG BAZISOS FELELTŐSÉGEK
GRI 207: Adó 2019									
207–1	Vezetői megközelítés				Az adóügyi megfelelés érdekében a Magyar Telekom Csoport kiemelt prioritásként kezeli az adókötelezettségek gyors és teljes körű rendezését a vonatkozó törvényeknek, irányelveknek, szerződéseknek és bírósági ítéleteknek megfelelően. Az adótörvényekhez való megfelelést biztosítja, hogy dedikált szervezeti egység, a Tax Center of Expertise felelős az adóbevallások benyújtásáért, az adózási szempontok üzleti tranzakciókban történő érvényre juttatásáért, valamint az adóügyekben az adóhatóságokkal és egyéb érintett szervezetekkel (pl. PM) történő kapcsolattartásért. A TAX COE a CFO alatt lévő Reporting and Tax Tribe része. Ezt az alapvető felelősséget egy csoportszintű folyamat határozza meg, a kapcsolódó feladatokkal, elszámoltathatósággal, felhatalmazásokkal és irányelvekkel együtt az adókötelezettségek teljesítéséhez. Ez a folyamat meghatározza, hogy az érintettek hogyan működnek együtt az Magyar Telekom kötelezettségeinek teljesítése érdekében.	Kockázatmenedzsment Vállalati megfeleléség	✓		1 A SZERZŐDÉSEK FELTARTÁSÁRA 10 A SZERZŐDÉSEK SZÁMÁRA 17 A SZERZŐDÉSEK SZÁMÁRA
207–2	Adóügyi irányítás, ellenőrzés és kockázatkezelés			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/IFRS_Group_HUN_20211231.pdf	A Magyar Telekom csoportszintű kockázatkezelési rendszerrel rendelkezik, amely magában foglalja az adózási kockázatok hatékony és megfelelő kezelését is. Ez biztosítja az adókövetkeztetések szisztematikus azonosítását, elemzését, értékelését, nyomon követését és minimalizálását, valamint a kockázatok kommunikációját. Továbbá az adózási területen érvényben lévő és rendszeresen monitorozott kontrollfolyamatok (ICS) biztosítják hogy az adózással kapcsolatos jogszabályokat, annak esetleges változásait minden olyan terület megismerje, amelyeknek a napi működéséhez ez elengedhetetlenül szükséges és amelyek tevékenysége közvetlenül befolyásolja az adókötelezettségek megfelelő teljesítését.	Kockázatmenedzsment Vállalati megfeleléség	✓		1 A SZERZŐDÉSEK FELTARTÁSÁRA 10 A SZERZŐDÉSEK SZÁMÁRA 17 A SZERZŐDÉSEK SZÁMÁRA
207–3	Az érdekeltek bevonása és az adózással kapcsolatos aggályok kezelése			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/IFRS_Group_HUN_20211231.pdf					1 A SZERZŐDÉSEK FELTARTÁSÁRA 17 A SZERZŐDÉSEK SZÁMÁRA

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
207–4	Országonkénti jelentéstétel			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/IFRS_Group_HUN_20211231.pdf	MAGYAR TELEKOM CSOPORT (MILLIÓ FT) 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). Foglalkoztatottak száma 6 786 Bevételek 700 120 Mobil bevételek 389 387 Vezetékes bevételek 223 865 Rendszerintegráció/információtechnológiai bevételek 86 868 Vevői szerződésekből származó bevételek 694 242 Egyéb forrásból származó bevételek 5 878 Működési költségek (611 272) Egyéb működési bevételek 3 961 Működési eredmény 92 809 Kamat bevétel 362 Kamatköltség (13 767) Egyéb pénzügyi költségek - nettó (291) Nettó pénzügyi eredmény (13 696) Részesedés társult és közös vezetésű vállalatok nettó eredményéből - Adózás előtti eredmény 79 113 Nyereségadó (16 266) Társasági adó (3 831) Egyéb nyereségadó (9 514) Halasztott adó (2 921) Adózott eredmény 62 847 Konszolidált cash-flow kimutatás Üzleti tevékenységből származó cash-flow 194 770 Befektetési tevékenységre fordított nettó cash-flow (-101 402) Pénzügyi tevékenységre fordított nettó cash-flow (-94 712) Pénzeszközök változása (-1 226) Pénzeszközök az év elején (2021) 14 689 Pénzeszközök az év végén (2021) 13 463 IFRS szerinti konszolidált adózás előtti eredmény 79 113 9%-on számított adó (-7 120) Eltérő adókulcsok hatása (-164) Adóalapot nem képező tételek adóhatása 410 Le nem vonható költségek nyereségadó hatása (-743) Egyéb nyereségadók (-9 514) Egyéb nyereségadók adóalap csökkentő hatása 856 Adóvesztésre elismert halasztott adó (leírása) / újra elismerése - Beruházási adókedvezmény jelenérték hatása 9 Effektív adókulcs 20,56% Adótörvény szerint elhatárolt veszteségek 2021. december 31-én - Halasztott adót képező veszteségek - Halasztott adót nem képező veszteségek - A Magyar Telekom Csoport összetétele kapcsán az éves bevételi adatok alapján a nem Magyarországon bejegyzett szervezetek közül a Macedóniában működő Makedonski Telekom pénzügyi eredményeit a Magyar Telekom külön kiemelve is közzéteszi konszolidált éves jelentésében. Makedonski Telekom (millió Ft) Bevételek 65 603 Adózás előtti eredmény 9 790 Nyereségadó 955 Adózott eredmény 8 835 Összesített cash-flow kimutatók Üzleti tevékenységből származó nettó cash-flow 21 913 Befektetési tevékenységből származó cash-flow (12 369) Irányító részesedésének fizetett osztalék/tőkeleszállítás (4 547) Nem irányító részesedésnek fizetett osztalék/tőkeleszállítás (3 479) Egyéb pénzügyi tevékenységből származó cash-flow (3 607) Pénzügyi tevékenységre fordított nettó cash-flow (11 633)			1 A SZERZŐVÉSI FELELŐSÉGSÉG 10 KÖRNYEZETBARÁTOSÁG 17 Munkaadókat vonzó munkahely	

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
GRI 300: KÖRNYEZETVÉDELMI TÉMÁJÚ SZABVÁNYOK 2016									
GRI 301: Anyagok 2016									
103 1–2–3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem	5 8	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi-politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia	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. A Magyar Telekom és a T-Systems is rendelkezik Integrált Irányítási rendszerrel, közte a tanúsított ISO 50001 Energia-gazdálkodási Irányítási Rendszerrel és ISO 14001 Környezetközpontú irányítási rendszerrel .	Hulladékok kezelése Környezeti célok és megfelelés Fenntarthatóság a beszállítói láncban	✓		
301–1	A felhasznált anyagok tömege vagy térfogata	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem Digitalizáció	5 8 16	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezt/keszulekmenedzsment http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi-politika_2.pdf		Hulladékok kezelése Környezeti célok és megfelelés Fenntarthatóság a beszállítói láncban	✓		 
301–2	Újrahasznosított input anyagok használata			https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek	A felhasznált újrahasznosított papír mennyisége 2021-ben 3873 kg.	Hulladékok kezelése Környezeti célok és megfelelés Fenntarthatóság a beszállítói láncban	✓	TC-TL-440a. 1	 
301–3	Visszagyjűjtött termékek és csomagolóanyagok			http://relem.hu/ https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthatosag/keszulekek http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoi-tajekoztato https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&page=szallitoinak/informaciok/fooldal.vm	Az akkumulátorok esetében a Magyar Telekom Nyrt. közvetlen parntere a ReLEM.	Hulladékok kezelése Környezeti célok és megfelelés Fenntarthatóság a beszállítói láncban	✓	TC-TL-440a. 1	
GRI 302: Energia 2016									
103 1–2–3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem	5 8	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi-politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia	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. A Magyar Telekom és a T-Systems is rendelkezik Integrált Irányítási rendszerrel, közte a tanúsított ISO 50001 Energia-gazdálkodási Irányítási Rendszerrel és ISO 14001 Környezetközpontú irányítási rendszerrel.	Klímavédelem és energihatékonyság Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓		
302–1	Energiafogyasztás a szervezetben belül	Klímavédelem	10	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek		Klímavédelem és energihatékonyság Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓	TC-TL-130a.1	  
302–2	Energiafogyasztás a szervezetben kívül	Klímavédelem	10	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/klima/kornyeztvedelem/keszulekmenedzsment		Klímavédelem és energihatékonyság Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓	TC-TL-130a.1	  
302–3	Energiahatékonyság	Klímavédelem	10			Klímavédelem és energihatékonyság Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓	TC-TL-130a.1	   
302–4	Energiafogyasztás csökkentése	Klímavédelem	10	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag		Klímavédelem és energihatékonyság Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓	TC-TL-130a.1	   

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
302–5	A termékek és szolgáltatások energiaigényének csökkentése	Klímavédelem	10			Klímavédelem és energihatékonyság Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓	TC-TL-130a.1	   
GRI 303: Víz és szennyvíz 2018									
303–1	A vízzel mint megosztott erőforrással kapcsolatos interakciók	Klímavédelem	14	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia	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.	Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓		 
303–2	Szennyvízkezelés	Klímavédelem	14	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia		Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓		
303–3	Víz kivétel	Klímavédelem	14		A közvetlen felszín alatti víz felhasználása a teljes vízfelhasználás csekély része, a kutak nincsenek védett területen, ezért csak a mennyiségi fogyasztási adatokat riportáljuk.	Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓		
303–4	Víz kibocsátás	Klímavédelem	14			Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓		
303–5	Víz fogyasztás	Klímavédelem	14			Környezeti célok és megfelelés Erőforrás-felhasználás	✓		
GRI 304: Biodiverzitás 2016									
103 1–2–3	Vezetői megközelítés	Klímavédelem	8	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia	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.	Környezeti célok és megfelelés	✓		
304–1	Védett területen kívüli, biodiverzitás szempontjából értékes területen lévő, működő telephelytulajdon, bérelt, kezelt vagy szomszédos terület			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf		Környezeti célok és megfelelés	✓		  
304–2	Tevékenységek, termékek és szolgáltatások jelentős hatása a biodiverzitásra				Vállalatunk lehetőség szerint kerüli a védett vagy Natura 2000 területeket érintő beruházásokat.	Környezeti célok és megfelelés	✓		  
304–3	Védett vagy helyreállított területek				Nem végeztünk tevékenységet megvédendő vagy helyreállítandó természeti terület, élőhely közelében.	Környezeti célok és megfelelés	✓		  
304–4	Működés által érintett IUCN vöröslistás és nemzeti védelem alatt álló fajok élőhelyei				Tevékenységeink nem érintették IUCN vörös listás, illetve egyéb, a hatályos magyar jogszabályok értelmében veszélyeztetettnek minősülő fajok élőhelyeit.	Környezeti célok és megfelelés	✓		 
GRI 305: Kibocsátások 2016									
103 1–2–3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem	5 8	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyeztvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia	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.	Környezeti célok és megfelelés Kibocsátások	✓		 
305–1	Közvetlen (Scope 1) ÜHG-kibocsátások	Klímavédelem	10			Környezeti célok és megfelelés Kibocsátások	✓		    

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
305-2	Közvetett energia (Scope 2) ÜHG-ki-bocsátások	Klímavédelem	10		Mindegyik kibocsátási érték helyi hatású (location based) érték. A villamosenergia-fogyasztásunkat megadtuk piaci (market based) értékben is.	Környezeti célok és megfelelés Kibocsátások	✓		
305-3	Egyéb közvetett (Scope 3) ÜHG-ki-bocsátások	Klímavédelem	10			Környezeti célok és megfelelés Kibocsátások	✓		
305-4	ÜHG-kibocsátási intenzitás	Klímavédelem	10		A következő méréseket végezzük: Scope 1: g/CO ₂ /km, Scope 2: Gbit/kWh, energiatenzitás: GJ/M HUF, Scope 3: az ügyfeleink által működtetett CPE-berendezések energia-felhasználásához kapcsolódó kibocsátást nyomon követjük, papír felhasználás, üzleti utak kibocsátása.	Környezeti célok és megfelelés Kibocsátások	✓		
305-5	ÜHG-kibocsátás csökkentése	Klímavédelem	10		A hivatkozott kibocsátási adatok Scope 1 és Scope 2 kibocsátásra vonatkoznak.	Környezeti célok és megfelelés Kibocsátások	✓		
305-6	Ózonkárosító anyagok (ODS) kibocsátása				A Magyar Telekom nem állít elő, nem exportál és nem importál ózonkárosító anyagokat. A korábbi ózonkárosító R22 hűtőgázzal töltött eszközöket teljes mértékben kiváltottuk.	Környezeti célok és megfelelés Kibocsátások	✓		
305-7	Nitrogén-oxidok (NOX), kén-oxidok (SOX) és egyéb jelentős légköri kibocsátások	Klímavédelem	10			Környezeti célok és megfelelés Kibocsátások	✓		
GRI 306: Szennyezés és hulladék 2016									
103 1-2-3	Vezetői megköze-lítés	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem	5 8	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthato-sag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyezetvedelmi-politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg-garancia	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.	Környezeti célok és megfelelés	✓		
306-1	Víz kibocsátás mi-nőség és befogadó szerint	Klímavédelem	14		A Magyar Telekom Csoport csak szociális célra használ fel ivóvizet (technológiai jellegű vízfelhasználása nincs), így a csatornába kibocsátott szennyvíz mennyisége is ezzel megegyező.	Környezeti célok és megfelelés	✓		
306-2	Hulladék típusok és lerakás szerint	Klímavédelem	14			Környezeti célok és megfelelés	✓		
306-3	Jelentős elfolyás				Nem volt jelentős elfolyás, ellenőrizetlen kibocsátás.	Környezeti célok és megfelelés	✓		
306-4	Veszélyes hulladék szállítása				Nem importálunk, exportálunk és nem kezelünk veszélyes hulladékot.	Környezeti célok és megfelelés	✓		
306-5	Víz kibocsátás és/ vagy -lefolyás által érintett víztestek				Tevékenységeink során nem vagyunk hatással a vizes élőhelyek és vízbázisok állapotára.	Környezeti célok és megfelelés	✓		
GRI 307: Környezeti megfelelés 2016									
103 1-2-3	Vezetői megköze-lítés	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem	5 8	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthato-sag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyezetvedelmi-politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg-garancia	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.	Környezeti célok és megfelelés	✓		
307-1	Környezetvédelmi törvényekkel és szabályozásokkal szembeni nem-megfelelőség	Klímavédelem	8				✓		
GRI 308: Beszállítók környezetvédelmi értékelése 2016									
103 1-2-3	Vezetői megköze-lítés	Érdekelt feleink - Beszállítók	34			Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok	✓		
308-1	Környezetvédelmi szempontból érté-kelt új beszállítók	Érdekelt feleink - Beszállítók	34			Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok	✓		

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL																																																																																																																									
308-2	Negatív környezeti hatás a beszállítói láncban és a megtett intézkedések	Érdekelt feleink - Beszállítók	34			Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok	✓																																																																																																																											
GRI 400: TÁRSADALMI TÉMÁJÚ SZABVÁNYOK 2016																																																																																																																																		
GRI 401: Foglalkoztatás 2016																																																																																																																																		
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Sokszínűség és esélyegyenlőség	23			Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓																																																																																																																											
401-1	Új belépő munkaerő és fluktuáció				Fluktuáció a Magyar Telekom Csoportnál (Nyrt. / csoport) ✓<table><tr><th></th><th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr><tr><td>Teljes fluktuáció</td><td>10,81%/12,26%</td><td>16,47%/17,51%</td><td>16,47%/15,1%</td><td>17,20%/19,27%</td><td>11,0%/11,53%</td></tr><tr><td>Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés</td><td>4,84%/16,20%</td><td>6,81%/18,84%</td><td>6,81%/15,91%</td><td>2,70%/10,92%</td><td>3,40%/15,58%</td></tr></table> Fluktuáció a Magyar Telekom Csoportnál 2021-ben ✓<table><tr><th></th><th>MAGYAR TELEKOM CSOPORT</th><th>MAGYAR TELEKOM NYRT.</th><th>T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG</th><th>MAKEDONKSI TELEKOM</th></tr><tr><td>Teljes fluktuáció</td><td>11,53%</td><td>11,00%</td><td>19,91%</td><td>8,05%</td></tr><tr><td>Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés</td><td>15,58%</td><td>3,40%</td><td>10,24%</td><td>86,48%</td></tr></table> Fluktuáció a Magyar Telekom Nyrt.-nél 2021-ben ✓<table><tr><th></th><th>NŐK</th><th>FÉRFIAK</th></tr><tr><td>Teljes fluktuáció</td><td>12,50%</td><td>10,20%</td></tr><tr><td>Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés</td><td>3,80%</td><td>3,20%</td></tr></table> A Magyar Telekom Nyrt. 2021-ben felvett új munkavállalóinak korcsoport szerinti és nemenkénti aránya ✓<table><tr><th>KORCSOPORT</th><th>19-25</th><th>26-30</th><th>31-35</th><th>36-40</th><th>41-45</th><th>46-50</th><th>51-55</th><th>56+</th><th>ÖSSZESEN</th></tr><tr><td>Férfi</td><td>56</td><td>34</td><td>22</td><td>24</td><td>18</td><td>9</td><td>13</td><td>1</td><td>177</td></tr><tr><td>Női</td><td>28</td><td>32</td><td>12</td><td>9</td><td>5</td><td>6</td><td>2</td><td>2</td><td>96</td></tr><tr><td>Teljes létszám</td><td>84</td><td>66</td><td>34</td><td>33</td><td>23</td><td>15</td><td>15</td><td>3</td><td>273</td></tr></table> A Magyar Telekom Csoport 2021-ben felvett új munkavállalóinak korcsoport szerinti és nemenkénti aránya ✓<table><tr><th>KORCSOPORT</th><th>19-25</th><th>26-30</th><th>31-35</th><th>36-40</th><th>41-45</th><th>46-50</th><th>51-55</th><th>56+</th><th>ÖSSZESEN</th></tr><tr><td>Férfi</td><td>63</td><td>43</td><td>33</td><td>30</td><td>28</td><td>17</td><td>18</td><td>3</td><td>235</td></tr><tr><td>Női</td><td>37</td><td>37</td><td>16</td><td>13</td><td>12</td><td>10</td><td>2</td><td>4</td><td>131</td></tr><tr><td>Teljes létszám</td><td>100</td><td>80</td><td>49</td><td>43</td><td>40</td><td>27</td><td>20</td><td>7</td><td>366</td></tr></table>		2017	2018	2019	2020	2021	Teljes fluktuáció	10,81%/12,26%	16,47%/17,51%	16,47%/15,1%	17,20%/19,27%	11,0%/11,53%	Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	4,84%/16,20%	6,81%/18,84%	6,81%/15,91%	2,70%/10,92%	3,40%/15,58%		MAGYAR TELEKOM CSOPORT	MAGYAR TELEKOM NYRT.	T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG	MAKEDONKSI TELEKOM	Teljes fluktuáció	11,53%	11,00%	19,91%	8,05%	Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	15,58%	3,40%	10,24%	86,48%		NŐK	FÉRFIAK	Teljes fluktuáció	12,50%	10,20%	Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	3,80%	3,20%	KORCSOPORT	19-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56+	ÖSSZESEN	Férfi	56	34	22	24	18	9	13	1	177	Női	28	32	12	9	5	6	2	2	96	Teljes létszám	84	66	34	33	23	15	15	3	273	KORCSOPORT	19-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56+	ÖSSZESEN	Férfi	63	43	33	30	28	17	18	3	235	Női	37	37	16	13	12	10	2	4	131	Teljes létszám	100	80	49	43	40	27	20	7	366	Emberi jogok, esélyegyenlőség Munkatársak bevonása Tehetségmenedzsment	✓	  
	2017	2018	2019	2020	2021																																																																																																																													
Teljes fluktuáció	10,81%/12,26%	16,47%/17,51%	16,47%/15,1%	17,20%/19,27%	11,0%/11,53%																																																																																																																													
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	4,84%/16,20%	6,81%/18,84%	6,81%/15,91%	2,70%/10,92%	3,40%/15,58%																																																																																																																													
	MAGYAR TELEKOM CSOPORT	MAGYAR TELEKOM NYRT.	T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG	MAKEDONKSI TELEKOM																																																																																																																														
Teljes fluktuáció	11,53%	11,00%	19,91%	8,05%																																																																																																																														
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	15,58%	3,40%	10,24%	86,48%																																																																																																																														
	NŐK	FÉRFIAK																																																																																																																																
Teljes fluktuáció	12,50%	10,20%																																																																																																																																
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	3,80%	3,20%																																																																																																																																
KORCSOPORT	19-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56+	ÖSSZESEN																																																																																																																									
Férfi	56	34	22	24	18	9	13	1	177																																																																																																																									
Női	28	32	12	9	5	6	2	2	96																																																																																																																									
Teljes létszám	84	66	34	33	23	15	15	3	273																																																																																																																									
KORCSOPORT	19-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56+	ÖSSZESEN																																																																																																																									
Férfi	63	43	33	30	28	17	18	3	235																																																																																																																									
Női	37	37	16	13	12	10	2	4	131																																																																																																																									
Teljes létszám	100	80	49	43	40	27	20	7	366																																																																																																																									

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatottak juttatásai, amelyek a határozott idejű szerződéssel vagy részmunkaidőben foglalkoztatottak számára nem biztosítottak	Sokszínűség és esélyegyenlőség	23		A Magyar Telekom jóléti és szociális juttatásai széles körűek. Egy részük alanyi jogon jár minden munkavállalónak, míg másokat bizonyos feltételek teljesülése esetén lehet megszerezni, vagy biztosítási jellegűek. Egyes juttatások munkáltatói hozzájárulásának előfeltétele a munkavállalók egyéni hozzájárulása. A szociális juttatások és a nem alanyi jogon járó juttatások nyújtásának módját a Kollektív Szerződés és kapcsolódó utasítások szabályozzák. A munkavállalók telekommunikációs kedvezményeket, béren kívüli juttatásokat biztosítunk. Az állami egészségügyi, nyugdíj és munkanélküliség támogatási rendszerekbe történő befizetéseket a törvényben előírt mértékben és határidőre a munkáltató teljesíti. Az ezen felüli befizetésekkel kapcsolatosan 2019-től a pénztári munkáltatói hozzájárulások megszűntek. Ugyanakkor munkavállaló megbízásából teljesítjük a nyugdíj- és egészségpénztári tagdíjak levonását és a pénztárak részére történő utalását. A tagdíj lehet fix összegű vagy százalékos mértékű, ezt a munkavállaló nyilatkozatban adja meg.	Munkatársak bevonása Vállalati megfeleléség	✓		  
401-3	Gyermekvállalás miatti huzamosabb távollét	Sokszínűség és esélyegyenlőség	27			Munkatársak bevonása	✓		 
GRI 402: Munkavállalók és a vezetéség kapcsolata 2016									
103 1-2-3	Vezetői megközelítés				A Magyar Telekomnál az érdekképviselési kapcsolattartásnak nagy múltja van. Az érdekképviseleket partnernek tekintjük a vállalat működésében. A Magyar Telekomnál jelenleg két képvisellel rendelkező szakszervezet és üzemi tanács működik, a kapcsolattartás kétszintű. A vállalat egészét érintő, az érdekképviselési joggyakorlás keretében tartozó központi kérdéseket a Központi Üzemi Tanács, illetve a szakszervezetek elnöksége által delegált képviselőkkel vitatjuk meg, vagy összevont konzultáció keretében (Érdekegyeztető Tanács), vagy a megvitatandó kérdés jellegétől függően külön-külön. A központi szintű kommunikációra jellemző mind a szóbeli (tárgyalási), mind az írásbeli forma. Az érdekképviselésekkel történő központi kapcsolattartás a Chief People Officer, illetve az ezzel a feladattal megbízott HR Business partner felelőssége és hatásköre. Az egy-egy irányítási területet érintő érdekképviselési kérdések helyi szinten is megvitatásra kerülnek a szakszervezetek, illetve a helyi üzemi tanács képviselőivel. A helyi szintű érdekképviselési kapcsolattartásért az irányítási terület HR Business-partnerei felelősek. A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerint a Felügyelőbizottság egyharmada a munkavállalói küldöttekből áll. A Felügyelőbizottság munkavállalói küldötteit a Társaságnál működő szakszervezetek véleményének figyelembevételével a Központi Üzemi Tanács jelöli. A Központi Üzemi Tanács által jelölt személyeket a Közgyűlés köteles a Felügyelőbizottság tagjává választani, kivéve, ha a jelölttel szemben kizáró ok áll fenn. 2021. december 31-én a Felügyelőbizottságban kettő, a munkavállalókat képviselő tag volt: Lichnovszky Tamás és Varga Zsoltné.	Munkatársak bevonása Vállalati megfeleléség	✓		
402-1	Minimális értesítési időszak a szervezeti változásokat illetően				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 érdekképviselések 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.	Munkatársak bevonása Vállalati megfeleléség	✓		
GRI 403: Munkahelyi egészség és biztonság 2018									
403-1	Munkahelyi egészség és biztonság irányítási rendszer	Érdekelt feleink - Beszálítók	33	https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia https://beszerzes.telekom.hu/	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. 2021. évi audit során sikeresen megújításra került a MEBIR tanúsítvány. A Magyar Telekom Csoport hazai és külföldi tagvállalatai egyaránt a DEKRA Certification ISO 45001:2018 tanúsítványával rendelkeznek. A Magyar Telekom beszálítóitól is elvárja a munkahelyi egészségre és biztonságra vonatkozó előírásainak való megfelelést.	Munkahelyi egészség és biztonság	✓		
403-2	Veszélyek beazonosítása, kockázatelemzés és az incidensek vizsgálata				2021-ben aktualizáltuk a COVID-19 kockázatértékelést az aktuális egészségügyi intézkedéseknek megfelelően. A TSM-ben 2 egyedi kockázatértékelés készítettünk a szerződött partnernél végzett tevékenység kapcsán. Munkavédelmi ellenőrzést 23 telephelyen, 32 szervezeti egységnél végeztünk. MEBIR telephelyi belső audit 8 telephelyet érintett. A bejárásokon feltárt hiányosságok kijavítására az intézkedések megtörténtek	Munkahelyi egészség és biztonság	✓		
403-3	Foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások				A korábbi évekhez hasonlóan 2021-ben is kiemelt figyelmet fordítottunk az egészségre, a különböző szűrések támogatására. Ennek érdekében munkatársaink számára a foglalkozás-egészségügyi ellátás mellet, Budapesten háziorvosi jellegű ellátást is, illetve országosan különböző típusú szűrővizsgálatokat is elérhetővé tettünk. Munkaköri alkalmassági vizsgálaton összesen 5438 fő (MT: 4462 fő TSM: 976 fő) vett részt. Az alkalmassági vizsgálatokhoz kapcsolódóan szemészeti szakvizsgálat történt 4430 (MT 3719 fő, TSM 711 fő) esetben. A vizsgálatok eredményeként szemüveg juttatásban 279 fő (MT 241 fő, TSM 38 fő) részesült. A foglalkozás-egészségügyi vizsgálatoktól független szűrővizsgálatokon 2021-ben összesen 1389 munkatárs (MT: 1164 fő, TSM: 225 fő) vette igénybe.	Munkahelyi egészség és biztonság	✓		
403-4	Munkavállalói részvétel, konzultáció és kommunikáció a munkahelyi egészség és biztonság területén				A munkavédelmi jogszabályokkal összhangban a Magyar Telekomban és T-Systems-ben is működik a munkavédelmi képviselőkből álló munkavédelmi érdekképviselés. Telekom esetében 7 fő, míg a T-Systemsnél 2 fő képviseli a munkavállalók munkavédelmi érdekeit, jogait. A Magyar Telekomnál 2021-ben volt képviselőválasztás. A különböző területek kockázatainak függvényében súlyozottan épül fel a munkavédelmi érdekképviselés. A legnagyobb jelenlét a műszaki területek által van képviselve, de valamennyi nagyobb létszámú szervezetben dolgozik képviselő. A munkavédelmi érdekképviselés és a munkáltató rendszeres fórum keretében egyeztet a főbb munkavédelmi célokról, irányokról.	Munkahelyi egészség és biztonság	✓		
403-5	Munkahelyi egészségi és biztonsági képzés a munkavállalóknak				A Magyar Telekom minden munkavállalójának kötelező elvégeznie a munkavédelmi képzést belépéskor, amit kétévente szükséges megújítani. Fizikai tevékenységet végző munkavállalók munkavégzésükhöz kapcsolódóan speciális képzéseken is részt vesznek, pl. áramszolgáltatással közös oszlopsoros tréning, illetve elsősegély-nyújtási oktatás.	Munkahelyi egészség és biztonság	✓		

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL	
403-6	A munkavállalók egészségének elősegítése			https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia	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 ISO 45001:2018 MEBIR-szabványnak (Munkahelyi Egészség és Biztonság Irányítási Rendszer) való teljes megfelelést. A munkavállalók évente egy alkalommal - szerződött partner közreműködésével - számos ingyenes orvosi szűrő-csomag közül választhatnak. A Telekom székházban konditerem áll rendelkezésre. Az EAP (Employee Assistance Program) – számíthat szánk program pedig a kollégák különböző problémáinak és kihívásainak megoldásában nyújt segítséget.	Munkahelyi egészség és biztonság	✓			
403-7	Az üzlettel közvetlen kapcsolatban álló munkahelyi egészségi és biztonsági hatások megelőzése és csökkentése				2021-ben a Covid-19 miatti fertőzés megelőzésére kiemelt figyelmet fordítottunk. Ennek részeként az üzleti területen dolgozó kollégák részére is biztosítottuk a biztonságos munkavégzés feltételeit. Részükre szájmaszkok, kesztyűk, kézfertőtlenítők kerültek kiosztásra. A Telekom üzletekben a helyiségben tartózkodók létszámát korlátoztuk, a pultokra védő plexik kerültek kihelyezésre. Fertőzés gyanú esetén teszteléseket szerveztünk az érintett kollégát részére.	Munkahelyi egészség és biztonság	✓			
403-8	A munkahelyi egészség és biztonság irányítási rendszer által fefedett dolgozók köre			https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia https://beszerzes.telekom.hu/	A Magyar Telekom Csoport hazai és külföldi tagvállalatai egyaránt a DEKRA Certification ISO 45001:2018 tanúsítványával (Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer) rendelkeznek. A Magyar Telekom beszállítóitól is elvárja a munkahelyi egészségre és biztonságra vonatkozó előírásainak való megfelelést.	Munkahelyi egészség és biztonság	✓			
403-9	Foglalkozásból eredő sérülések				Magyar Telekom Nyrt.: Halálos baleset 2021-ban nem volt. 30 db bejelentett baleset történt, ebből: 12 db 3 munkanapnál több munkanap kieséssel járó, 3 db 1–3 munkanap kieséssel járó, 15 db munkanap kieséssel nem járó, 0 db elutasított baleset. Összesen 473 kiesett napot jelentett. A balesetek megoszlási aránya: 26 db fizikai jellegű tevékenység, 4 irodai tevékenység közben történt. Jellemző sérülések: törések 4 db, áramütés 5 db, vágás, nyílt seb 2 db, állat támadás 5 db, húzódás, rándulás 10 db, zúzódás 4 db., T-Systems: 1 db csapatépítésen történő baleset volt, ami 90 kiesett napot jelentett. Makedonski Telekom: 6 db bejelentési kötelezettséget jelentő baleset összesen 144 db kiesett napot jelentett. Halálos baleset nem volt. A beszállítókról nincs nyilvántartás	Munkahelyi egészség és biztonság	✓		  	
Munkabalesetek a Magyar Telekom Csoportban ✓										
						2017	2018	2019	2020	2021
Magyar Telekom Nyrt.						25	27	77	37	30
Makedonski Telekom						7	10	11	4	6
T-Systems Magyarország						3	2	0	0	0
Balesetek ezer főre vetített aránya a Magyar Telekom Csoportban ✓										
						2017	2018	2019	2020	2021
Magyar Telekom Nyrt.						4	4	12	7	6
Makedonski Telekom						6	9	10	4	7
T-Systems Magyarország						2	1	0	0	0
403-10	Foglalkozásból eredő betegségek				Foglalkozásból eredő megbetegedés, fokozott expozíció 2021-ben a Magyar Telekom Csoportban nem volt.	Munkahelyi egészség és biztonság	✓			  
GRI 404: Oktatás és képzés 2016										
103 1–2–3	Vezetői megközelítés				A Magyar Telekom Csoport kiemelt hangsúlyt helyez munkatársai folyamatos képzésére és fejlesztésére, a megszerzett tudás alkalmazásának támogatására. A Magyar Telekom Csoport a hazai ICT szektor meghatározó szervezete. Ebben az ágazatban elengedhetetlen követelmény az új trendek, kutatási eredmények ismerete, alkalmazása munkatársi és vezetői szinten egyaránt. Képzési-fejlesztési stratégiánk a szervezeti működés megújításával és a Deutsche Telekommal összhangban meghatározott üzleti célok képzési vonatkozásai mentén alakul ki. Az üzleti célok képzési vonatkozásait a szervezetekkel egyeztetjük. Biztosítjuk a jövőbemutató skillek fókuszált fejlesztésének leginkább megfelelő képzési programokat. Az év során retrospektív egyeztetésekkel követjük az adott programok eredményességét, és szükség esetén változtattunk rajtuk az üzleti és az egyéni fejlődési céloknak való hatékonyabb megfelelés érdekében. A képzéseket követően elégedettségmérést végzünk. Képzési stratégiánk egyik lényeges hatékonyságnövelő eleme a digitális formában történő tanulás előmozdítása, ezért olyan digitális tanulási platformot hoztunk létre, amely lehetővé teszi, hogy bárki, bárhol, bármikor elérjen számára releváns képzéseket. Ezáltal demokratizáljuk a tudáshoz való hozzáférést. Ezen a platformon a hatékony munkavégzés támogatásához számos online learning journey szerepel, amelyet egyéni igényei alapján bárki el tud végezni. Ez platform a fejlődés olyan megközelítése, amelyben az adatoké, az élményszerűségé és az egyedi, személyre szabott képzéseké az igazi főszerep. Ezzel a SmartApp-pal egy jövőbemutató tanulási módszer megvalósítása a célunk, amely integrálja a korábbi fejlődés támogató rendszereinket. Ennek bevezetése az első lépés, amelyet további funkciókkal és mobil eszközös támogatással fejlesztünk tovább lépésről lépésre. Ugyanakkor egyes célcsoportok számára speciálisan tervezett blended learning programokkal készítünk fel új szerepkörökre munkatársakat és vezetői utánpótlást. Gondoskodó vállalatként a Magyar Telekom a leépítésre kerülő munkavállalók számára az outplacement program keretében olyan aktivitásokat biztosít, amelyek a távozó munkavállalók munkaerőpiaci reintegrációját támogatják valamint a huzamosan távollévők számára is biztosítjuk az online tanulási platformokhoz való hozzáférést.	Munkatársak bevonása Tehetségmenedzsment Digitális készségfejlesztés	✓			

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL																																																							
404–1	Egy főre jutó éves átlag képzési óraszám				Távoktatás aránya a Magyar Telekom Csoportban (%) ✓ <table><tr><th></th><th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr><tr><td>Magyar Telekom Nyrt.</td><td>24</td><td>36</td><td>35</td><td>48</td><td>45</td></tr><tr><td>Makedonski Telekom</td><td>10</td><td>22</td><td>1</td><td>53,63</td><td>100</td></tr><tr><td>T-Systems Magyarország</td><td>25</td><td>25</td><td>56</td><td>89</td><td>77</td></tr></table> Egy főre jutó hallgatói napok száma a Magyar Telekom Csoportban ✓ <table><tr><th></th><th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr><tr><td>Magyar Telekom Nyrt.</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>3</td><td>3,2</td></tr><tr><td>Makedonski Telekom</td><td>1</td><td>13</td><td>20</td><td>2,22</td><td>1,55</td></tr><tr><td>T-Systems Magyarország</td><td>4</td><td>4</td><td>2</td><td>1,64</td><td>1,55</td></tr></table> Egy főre jutó éves átlag képzési óraszám, Magyar Telekom Csoport 2021 ✓ <table><tr><th></th><th>ÓRASZÁM</th></tr><tr><td>Magyar Telekom Nyrt.</td><td>26</td></tr><tr><td>Makedonski Telekom</td><td>12</td></tr><tr><td>T-Systems Magyarország</td><td>7</td></tr></table>		2017	2018	2019	2020	2021	Magyar Telekom Nyrt.	24	36	35	48	45	Makedonski Telekom	10	22	1	53,63	100	T-Systems Magyarország	25	25	56	89	77		2017	2018	2019	2020	2021	Magyar Telekom Nyrt.	4	4	5	3	3,2	Makedonski Telekom	1	13	20	2,22	1,55	T-Systems Magyarország	4	4	2	1,64	1,55		ÓRASZÁM	Magyar Telekom Nyrt.	26	Makedonski Telekom	12	T-Systems Magyarország	7	Munkatársak bevonása Tehetségme- nedzsment Digitális készség- fejlesztés	✓	4 5 8
	2017	2018	2019	2020	2021																																																											
Magyar Telekom Nyrt.	24	36	35	48	45																																																											
Makedonski Telekom	10	22	1	53,63	100																																																											
T-Systems Magyarország	25	25	56	89	77																																																											
	2017	2018	2019	2020	2021																																																											
Magyar Telekom Nyrt.	4	4	5	3	3,2																																																											
Makedonski Telekom	1	13	20	2,22	1,55																																																											
T-Systems Magyarország	4	4	2	1,64	1,55																																																											
	ÓRASZÁM																																																															
Magyar Telekom Nyrt.	26																																																															
Makedonski Telekom	12																																																															
T-Systems Magyarország	7																																																															
404–2	Programok a munkatársak készségfejlesztésére és segítség a munkahelyváltáshoz leépítés esetén	Sokszínűség és esélyegyenlőség	23		A vállalat menedzsmentje több éve arra törekszik, hogy a személyi jellegű ráfordítások közel 1,5%-ának megfelelő nagyságú összeget a vezetők és munkatársak képzésére, fejlesztésére fordítson. Üzletági szinten elkészített negyedéves képzési terv ad iránymutatást az adott időszak aktuális fejlesztési aktivitásaihoz a szakmai képzések, készségfejlesztő programok, agilis képzések, vezetőfejlesztés, illetve konferenciák tekintetében. A vállalatban minden agilis transzformációba kerülő területen erős bevezető oktatásokkal, mindset formáló képzésekkel indítottuk el az átalakulást. Az agilis szemlélet megerősödését és az agilis működést a területeket/szervezeteket támogató belső agilis coach csapat folyamatosan fejleszti az éppen aktuálisan észlelhető és orvoslást igénylő helyzetekben. Vállalati szinten ösztönözzük a tudásmegosztást és az önfejlesztést. A központilag biztosított programok között szerepelt az elmúlt évben a Skilljet vezetőfejlesztő program, amely gamifikált online és személyes részvételt biztosító workshopokkal dolgozta fel a vezetői működés legfontosabb dilemmahelyzeit, megoldásaival hozzájárulva a jobb vezetővé váláshoz. Ez a program 284 vezetőt ért el. Emellett vezetőink bekapcsolódhattak az anyavállalat által szervezett LevelUp Next Gen, Lead First, Leadership hub platform programjaiba, amelyek a nemzetközivé válásban is támogatták az ismereteket. A munkatársak számára a Future Skilling program keretében szintén volt lehetőség a vállalatcsoport képzésein részt venni és software fejlesztés, digitális marketing, data analysis learning journey-k keretében akár egy új szakmát is megalapozhattak. Létrehoztuk a SMART intranetes oldalunkat, amely one-stop-shop jelleggel összeszedetten táálja a munkatársak elé a szervezetben elérhető aktuális online képzési lehetőséget. Ennek látogatottsága különösen a képzési kampányok idején nőtt meg. Pl. a tavaszi Smart FEST kampányunk során egy hét alatt 61 digitális programot ajánlottunk tematikus napok keretében pl soft skillek, rekreáció, nyelvi készségek, de akár műszaki-technológiai ismeretek bővítésére is. És ezek a kampányt követően is elérhetőek maradtak minden munkavállaló számára a SMART felületünkön. A központi kezdeményezések mellett a területek is megszervezték saját belső erőforrásból a csapataik önfejlesztését. Így a Future of Finance program keretében több mint 30 tudásátadó workshopot tartottak kollégáink a pénzügyi terület jövőálló fejlesztése érdekében, illetve a SMART CFU program keretében rálátást szerezhettek a lakosságot kiszolgáló terület sokrétű tevékenységére és inspirálódhattak a TV technológia, műszaki eszköz, network ismeretek, akár brand és média kérdések kapcsán is. Mindezen platformok mellett (amennyiben a járványhelyzet megengedi) személyes tréningeken, konferenciákon is tudják ismereteiket bővíteni. Beszállító partnereinkkel is eszközbevezetés kapcsán együttműködünk az új ismeretek megszerzésének biztosításában. Mivel a tanulás időt igényel ezért szorgalmaztuk a területeken a tanulásra fordítandó dedikált idő biztosítását, ezzel elősegítve upskilling, reskilling fejlesztéseket. 2021-ben a dedikált időben együttesen véve 27 évnyi tanulást tudtunk regisztrálni, ami nem foglalja magába a kötelező képzéseket, hanem összességében 240 000 óra kompetencia fejlesztést takar. Az önfejlesztés fontosságának erősítésére és a rendelkezésre álló lehetőségek megismertetésére évente több kampányt is indítottunk, ahol inspiráló külsős előadók, tréningek, fejlesztő workshopok, tanulási paletta és eszközbemutatók irányították rá a munkatársak figyelmét a tanulásra, amely a gyorsan változó világban létszükségelete lett minden szakmának. Gondoltunk a huzamosan távollévő kismamák fejlesztésre is, akik szintén elérhetik a belső tanulási lehetőségeket és ezáltal naprakész ismeretekkel térhetnek vissza a munka világába. A létszámcsökkentésben érintett munkatársak az outplacement programba történő regisztrációt követően igénybe vehetik a következő szolgáltatásokat: kétnapos, csoportos munkaerőpiaci tréning; aktív álláskereső támogatása; munkaerőpiaci elvárásoknak megfelelő képzések és átképzések anyagi támogatása; személyes pszichológiai és munkajogi tanácsadás; a résztvevők utógondozása, elhelyezkedésük nyomon követése.	Munkatársak bevonása Tehetségme- nedzsment Digitális készség- fejlesztés	✓	8																																																								

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
404-3	Rendszeres teljesítményértékelésben és karriermenedzsmentben részesülő munkatársak aránya				A teljesítmény értékelés, a karrier menedzsment és a visszajelzés kultúrájának erősítésére 2018-ban egy új, rugalmas keretrendszer került bevezetésre, mely egyszerre támogatja az üzleti és a személyes sikerességet, amely gyakorlati megvalósulása a growth mindset megközelítésnek, és erősíti az elismerés kultúráját is. A FUTAM az egyéni és az aktuális üzleti igényekhez szervezeti és munkatársi szinten is személyre szabható. Keretet ad a munkavállaló fejlődésének irányításához, értékelés helyett együttműködésen és visszajelzésen alapszik és a 2019-es évben az agilis transzformáció keretében kialakított új modulja az új működési módnak megfelelően mélyítette tovább ezen értékeket. 2021-ban a korábban bevezetett keretrendszer kiterjesztése volt a fő cél. Év végéig 2275 kollégánk vett részt a rendszeres kompetencia visszajelzés folyamatában. A keretrendszer nem változott, a használt platform, a FUTAM megújítása történt meg ügyfél visszajelzések hatására annak érdekében, hogy minél felhasználóbarátabb eszköz legyen.	Munkatársak bevonása Tehetségmenedzsment Digitális készség-fejlesztés	✓		 
GRI 405: Sokféleség és esélyegyenlőség 2016									
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Sokszínűség és esélyegyenlőség	23	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/em-beri-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Telekom_csoport_politika_a_dolgozoi_kapcsolatokrol.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Telekom_Eselyegyenlosegi_terv.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Telekom_csoport_politika_a_sokszinusegrol_eselyegyenlosegrol_es_befogadasrol.pdf		Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		
405-1	Sokféleség az irányítói testületekben és a munkatársak körében	Sokszínűség és esélyegyenlőség	26			Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		 
405-2	A női alapfizetés és a javadalmazás aránya a férfiakéhoz viszonyítva	Sokszínűség és esélyegyenlőség	27			Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		  
GRI 406: Hátrányos megkülönböztetés elkerülése 2016									
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Sokszínűség és esélyegyenlőség	23	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/em-beri-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Telekom_csoport_politika_a_dolgozoi_kapcsolatokrol.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Telekom_Eselyegyenlosegi_terv.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Telekom_csoport_politika_a_sokszinusegrol_eselyegyenlosegrol_es_befogadasrol.pdf	A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe, illetve az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe a vállalati megfelelőségi követelmények összefoglalását tartalmazza, rögzíti a Csoport közös értékeit, és egyben a Telekom erős pozíciójának, reputációjának és sikeres jövőjének záloga is. Az ezekben foglaltak a Magyar Telekom Csoporton belül mindenkre érvényesek a munkatársaktól az igazgatósági tagokig. Ezenfelül a Magyar Telekom Csoport szerződéses partnereinek is meg kell ismerniük és el kell fogadniuk ezeket az értékeket a beszerzési honlapon való regisztráláskor. Annak érdekében, hogy hatékonyan fejleszthessük a Magyar Telekom Sokszínűségi és Esélyegyenlőségi törekvéseit, 2018 januárjában egy anonim, önkéntes alapú munkatársi sokszínűségi és esélyegyenlőségi attitűdfelmérést folytattunk munkatársaink körében, amit kétfévente ismételünk. A munkatársak visszajelzései alapján minden, a cselekvési tervbe akcióval érintett területen javult a Telekom nyitott és befogadó munkáltatói megítélése.	Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		
406-1	Hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatos esetek és a megtett intézkedések				2021-ben a Magyar Telekom Nyrt-vel szemben előfizetői bejelentés alapján egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatt az illetékes Alapvető Jogok Biztosának Hivatala (AJBH) egy alkalommal indított eljárást, amely 2022-ben lezárásra került a kérelmet elutasító határozattal.	Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		 

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
GRI 407: Egyesülési jog és kollektív szerződéshez való jog 2016									
103 1–2–3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink - Beszállítók	33	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/em-beri-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal/objects-beszerzes/doc/mukodesi_kodex_hu.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Code_of_conduct.pdf	A Magyar Telekom Csoport Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében ismeri el a szervezkedési szabadsághoz és a kollektív szerződéshez való alapvető jogot. A Magyar Telekom a nyíltságon és bizalmon alapuló konstruktív párbeszédre és együttműködésre törekszik a munkavállalói érdekképviselletekkel. Az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe, illetve a Magyar Telekom vezetésének a munkavállalói érdekképviselletekkel hosszú évek alatt kialakított kapcsolata a garancia ezen jogok tiszteletben tartására. A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 100%-a dolgozik saját munkáltatóra kiterjedő a Magyar Távközlési Szakszervezetekkel (Távközlési Szakszervezet, TÁVSZAK) kidolgozott kollektív szerződés hatálya alatt. A szerződés, amely bármely fél által három hónapos felmondási idővel felmondható, a vezérigazgatón kívül a Magyar Telekom Nyrt. minden alkalmazottjára érvényes, függetlenül szakszervezeti tagságuktól. A kollektív szerződésben foglalt, bérre vonatkozó feltételeket évente újra kell tárgyalni. A munkavállalók a munkaviszonynak a munkáltató működésével összefüggő okból történő megszüntetése esetén meghatározott összegű többlet-végkielégítésre jogosultak, amely a munkaviszonyuk időtartamától függően változik. A kollektív szerződésen túl a magyarországi egységek munkavállalóira általánosan érvényes A munka törvénykönyvről szóló 2012. évi I. törvény, amely számos megkötést tartalmaz a munkaviszony nem önkéntes megszüntetésére vonatkozóan. A munka törvénykönyve a munkavállalói érdekeket két különböző szervezetten keresztül védi, ezek: a szakszervezet és az Üzemi Tanács. A szakszervezetnek – mint a foglalkoztatás feltételeiről folyó tárgyalásokban a munkavállalók hivatalos érdekképviselői szervének – joga van minden olyan vállalati intézkedésről tájékoztatást kapni, amely jelentősen befolyásolja a munkavállalók érdekeit, és joga van a Magyar Telekom Nyrt. ellen jogi keresetet indítani az olyan foglalkoztatással kapcsolatos magatartásra vonatkozóan, amely valamely foglalkoztatási szabályt sért. Emellett az Üzemi Tanács közvetlenül képviseli a munkavállalói érdekeket a vezetőséggel való kapcsolattartásban, és a vezetőséggel közösen dönt az olyan ügyekben, amelyek a munkatársi jóléti alapokat és intézményeket érintik. Az Üzemi Tanácsot félévente tájékoztatni kell a gazdasági teljesítményünket befolyásoló kérdésekről, valamint a bérek, a foglalkoztatási körülmények és a munkaidő változásairól. Az Üzemi Tanács véleményét ki kell kérni az olyan vállalati intézkedésekben is, melyek a munkavállalókra hatással vannak. Meggyőződésünk, hogy jó kapcsolatot ápolunk a munkavállalóinkkal. Megalakulásunk óta nem volt még példa sztrájkra vagy munkabeszüntetésre. A fenti jogok, politikák és gyakorlatok transzparenssek a munkavállalók előtt, megjelennek a belső kommunikációs csatornákon, a vonatkozó intranet oldalakon és az érdekképviselőt aktívan részt vesz ezek megismertetésében. Meggyőződésünk, hogy jó kapcsolatot ápolunk a munkavállalóinkkal. Megalakulásunk óta nem volt még példa sztrájkra vagy munkabeszüntetésre.	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok	✓		
407–1	Működési területek és beszállítók, ahol az egyesülési jog és kollektív szerződéshez való jog kockázatnak kitett	Érdekelt feleink - Beszállítók	33		A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 100%-a dolgozik saját munkáltatóra kiterjedő kollektív szerződés hatálya alatt, a macedón munkavállalókra ez az arány 82,62%.	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok	✓		
GRI 408: Gyermekmunka 2016									
103 1–2–3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink - Beszállítók	33	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/em-beri-jogok-es-szociali-salapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal/objects-beszerzes/doc/mukodesi_kodex_hu.pdf	A Magyar Telekom Csoport infokommunikációs vállalatként elkötelezett az emberi és szociális jogok mindenkori tiszteletben tartása és támogatása mellett a technológiai fejlődésből és digitalizációból fakadó feladatok terén. Az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében kinyilvánított irányelveknek megfelelően kiáll a nemzetközi emberi jogi szerződésekben foglalt emberi jogok védelme mellett, így a lelkiismereti és vélemény szabadság védelme mellett is. Emellett a vállalat elutasítja a gyermekmunkát, mindenféle kényszermunkát, kötelező munkavégzést, illetve a rendelkezésére álló eszközökkel küzd az emberkereskedelem és a modern kori rabszolgaság minden formája ellen. A gyermekmunka és a kényszermunka fogalmát a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet alapegyezményeiben foglaltaknak megfelelően határozzuk meg.	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok Szabályozói megfelelés Vállalati megfelelés	✓		
408–1	Gyermekmunka szempontjából kockázatos működési területek és beszállítók	Érdekelt feleink - Beszállítók	33	https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal/objects-beszerzes/doc/mukodesi_kodex_hu.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Code_of_conduct.pdf	A vállalatcsoport globális szállítóiinak megfelelőségét a Deutsche Telekom anyavállalati szinten kezeli, és auditokon keresztül monitorozza. További információ a globális szállítók minősítésének módszeréről és eredményeiről a Deutsche Telekom oldalán olvasható.	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok Szabályozói megfelelés Vállalati megfelelés Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		 
GRI 409: Kényszermunka és kötelező munkavégzés 2016									
103 1–2–3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink - Beszállítók	33	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/em-beri-jogok-es-szociali-salapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal/objects-beszerzes/doc/mukodesi_kodex_hu.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Code_of_conduct.pdf	A Magyar Telekom Csoport infokommunikációs vállalatként elkötelezett az emberi és szociális jogok mindenkori tiszteletben tartása és támogatása mellett a technológiai fejlődésből és digitalizációból fakadó feladatok terén. Az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében kinyilvánított irányelveknek megfelelően kiáll a nemzetközi emberi jogi szerződésekben foglalt emberi jogok védelme mellett, így a lelkiismereti és vélemény szabadság védelme mellett is. Emellett a vállalat elutasítja a gyermekmunkát, mindenféle kényszermunkát, kötelező munkavégzést, illetve a rendelkezésére álló eszközökkel küzd az emberkereskedelem és a modern kori rabszolgaság minden formája ellen. Túl ezen a folyamaton a vállalat tisztában van azzal, hogy néha nehéz megkülönböztetni egymástól a helyest és a helytelent. Annak érdekében, hogy segítsük a munkavállalókat a helyes döntés meghozatalában, a vállalati megfelelési terület által kezelt biztonságos belső csatornák állnak a munkatársak rendelkezésére. A Magyar Telekom Kérdezz! vonalához fordulhatnak a munkatársak minden esetben, ha kérdésük vagy aggályuk merül fel, bizonytalanok abban, hogy mi a helyes cselekedet bármely helyzetben, vagy ha úgy vélik, hogy a törvénybe vagy a működési kódexbe ütköző cselekmény történt. A vállalat munkatársai visszaélésekkel és szabálysértésekkel kapcsolatos panaszait és megjegyzéseiket a Magyar Telekom Mondd el! vonalán, vagy a Deutsche Telekom Csoport által kezelt Tell me! vonalon tehetik meg. A visszaélésekkel és szabálysértésekkel kapcsolatosan bejelentett panaszok és észrevételek kivizsgálása során alkalmazott fő irányelvek, valamint a folyamatra vonatkozó vállalati utasítás a vállalat belső munkatársi felületén elérhető. Az alkalmazott irányelvek kulcsszempontja az anonimitás, titoktartás és a személyes biztonság védelme.	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok Szabályozói megfelelés Vállalati megfelelés Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
409-1	Kényszmunka és kötelező munkavégzés szempontjából kockázatos működési területek és beszállítók	Érdekelt feleink - Beszállítók	33	https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal/objects-beszerzes/doc/mukodesi_kodex_hu.pdf	A vállalatcsoport globális szállítóinak megfelelőségét a Deutsche Telekom anyavállalati szinten kezeli, és auditokon keresztül monitorozza. További információ a globális szállítók minősítésének módszeréről és eredményeiről a Deutsche Telekom oldalán olvasható.	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok Szabályozói megfelelés Vállalati megfelelés Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		
GRI 410: Biztonsági gyakorlatok 2016									
103 1-2-3	Vezetői megközelítés			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/em-beri-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf		Munkahelyi egészség és biztonság Emberi jogok, esélyegyenlőség Szabályozói megfelelés	✓		
410-1	Biztonsági szolgáltatást teljesítő munkatársak emberi jogokat érintő képzése			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/em-beri-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf	A biztonsági szolgáltatást teljesítő munkatársainkra is kiterjedt a 2018 óta minden munkavállalót kötelezően érintő emberi jogi képzés, amely a kötelező munkatársi képzések közé került. Munkakörük vonatkozásában 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, Működési Kódexében, illetve az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében foglaltak.	Munkahelyi egészség és biztonság Emberi jogok, esélyegyenlőség Szabályozói megfelelés	✓		
GRI 411: Óslakosok jogai 2016									
103 1-2-3	Vezetői megközelítés				A Magyar Telekom Csoport működési területén nem értelmezhető az „óslakos” demográfiai kategória.		✓		
411-1	Óslakosokat érintő erőszakos esetek				A Magyar Telekom Csoport működési területén nem értelmezhető az „óslakos” demográfiai kategória.		✓		
GRI 412: Emberi jogok értékelése 2016									
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Sokszínűség és esélyegyenlőség Érdekelt feleink - Beszállítók	23 33	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/em-beri-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Telekom_Eselyegyenlosegi_terv.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar-Telekom-politikaja-a-dolgozoi-kapcsolatokrol.pdf		Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok Szabályozói megfelelés Vállalati megfelelés Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		
412-1	Emberi jogok szempontjából vizsgált működési területek	Sokszínűség és esélyegyenlőség Érdekelt feleink - Beszállítók	23 33	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Telekom_Eselyegyenlosegi_terv.pdf	A Deutsche Telekom Csoport tagjaként a Magyar Telekom Csoport minden évben, így 2021-ben is Emberi Jogi és Társadalmi Megfelelőségi Nyilatkozatot tesz, amelyben kinyilvánítja megfelelését az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében foglaltaknak, illetve beszámol az esetleges nem megfelelőségekről is. 2021-ben a Magyar Telekom Csoport a korábbi évekhez hasonlóan teljes körű megfelelőségről tett nyilatkozatot a teljes magyarországi működésére nézve.	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok Szabályozói megfelelés Vállalati megfelelés Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		
412-2	Munkatársak képzése az emberi jogi politikákról és a folyamatokról				A Magyar Telekom Csoport új munkatársai a belépésüket követő két hónapban történő orientációs folyamat részeként mások mellett a fenti szociális és foglalkoztatási kérdéseket, illetve emberi jogokat érintő politikákkal és irányelvekkel is megismerkednek, tartalmukat magukra nézve kötelezőnek fogadják el, illetve elvégzik a Tudattalan előítéletek tudatosítása (unconscious bias) online képzést is. Az Emberi jogok és szociális alapelvek kódexében foglaltaknak való megfelelés igényével, 2018-ban a teljes Magyar Telekom Csoport kötelező emberi jogi képzésben részesítette a teljes munkavállalói körét, és a márka képviselőiéhez szorosan kapcsolódó partneri körét is. A képzés 2018 óta szintén része a Magyar Telekom kötelező képzéseinek.	Munkatársak bevonása Szabályozói megfelelés Vállalati megfelelés Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		
412-3	Jelentős beruházások megállapodásai és szerződésai, amelyek tartalmazzák az emberi jogokra vonatkozó klauzúlákat és amelyeket emberi jogok szempontjából megvizsgáltak	Érdekelt feleink - Beszállítók	33	https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/em-beri-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&page=szallitoinknak/informaciok/mukodesi_kodex.vm	A szavatossági nyilatkozat a beszállítói szerződések 100%-ának része A beszerzési szerződésminta, illetve a szponzorációs szerződési minta is tartalmazza az emberi jogok tiszteletben tartására vonatkozó elemeket, illetve ezek a részek a szállítói működési kódexben is szerepelnek.	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsolatok Szabályozói megfelelés Vállalati megfelelés Emberi jogok, esélyegyenlőség	✓		

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
GRI 413: Helyi közösségek 2016									
103 1–2–3	Vezetői megköze- lítés	Érdekelt feleink	32				✓		
413–1	Helyi közösségek bevonása a műkö- désbe, hatásvizsgá- latok és fejlesztési programok	Érdekelt feleink	31				✓		
413–2	A működés helyi közösségekre gya- korolt jelen lévő vagy potenciális negatív hatása	Érdekelt feleink	31		A hálózatfejlesztés során a hálózat fizikai kiépítése kellemetlenséget okozhat a lakosság körében.		✓	TC-TL-520a. 2	1 A SZERZŐSÉGI FELSZÁMLÁLÁS 2 A SZERZŐSÉGI FELSZÁMLÁLÁS
GRI 414: Beszállítók társadalmi szempontú értékelése 2016									
103 1–2–3	Vezetői megköze- lítés	Érdekelt feleink - Beszállítók	33			Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsa- latok	✓		
414–1	Társadalmi követel- mények szempont- jából vizsgált új beszállítók	Érdekelt feleink - Beszállítók	33			Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsa- latok	✓		5 EGYENLŐSÉGI KÖVETELMÉNY 8 EFFEKTÍV HASZNÁLAT 16 BEVÁLLALATI KAPCSOLATOK
414–2	Negatív társadalmi hatás a beszállítói láncban és a meg- tett intézkedések	Érdekelt feleink - Beszállítók	33		Fenntarthatósági, társadalmi okokra hivatkozva nem bontottunk szerződést egy beszállítóval sem 2021-ben.	Fenntarthatóság a beszállítói láncban Beszállítói kapcsa- latok	✓		5 EGYENLŐSÉGI KÖVETELMÉNY 8 EFFEKTÍV HASZNÁLAT 16 BEVÁLLALATI KAPCSOLATOK
GRI 415: Közpolitika 2016									
103 1–2–3	Management Approach				A Magyar Telekom Csoport az érdekképviselési szervezeteken keresztül közvetetten részt vesz a közpolitika alakí- tásában, oly módon, hogy az érdekképviselési 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 érdekképviselési szervezetek felé, amelyek a tagvállalatoktól kapott véleményeket, észrevételeket összegzik, és eljuttatják az adott szaktárcához, szakhatósághoz. Ez a jogszabály-tervezet véleményező munka valósul meg főként a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács (HÉT), eseten- ként a Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület (HTE); a Joint Venture Szövetség, az Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham), a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, az Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállal- kozások Szövetsége (IVSz) tevékenységén keresztül. A HÉT a nevesített és állandó hírközlési iparági konzultációs partnere a hazai internetpiac jövőjét meghatározó InternetKon nemzeti konzultáció eredményeképpen elindult Digitális Jólét Programnak (DJP – korábban Digitális Nemzetfejlesztési Program [DNFP]). A DJP végrehajtása érdekében kiadott kormányhatározatokban meghatározott feladatok tervezése és végrehajtása során a HÉT képviselheti az iparági álláspontokat.	Vállalati megfele- lőség Szabályozói meg- felelés	✓		
415–1	Résztvétel a políti- kában			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/ iranyelveink http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/ iranyelveink/megfeleloseg http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/ mt-mukodesi-kodex.pdf	A Magyar Telekom Csoport a hazai és nemzetközi iparági érdekképviselések tagja, mely lehetőséget biztosít számára, hogy a stratégia kérdésekben az állásfoglalását megossza a piaci szereplőkkel, kormányzati intézményekkel és szabályozási szervezetekkel, ami teljes mértékben megfelel a Magyar Telekom Működési Kódex részletes szabályaiban [2.10] támasztott követelményeknek.	Vállalati megfele- lőség Szabályozói meg- felelés	✓	16 BEVÁLLALATI KAPCSOLATOK	
GRI 416: Ügyfeleink egészsége és biztonsága 2016									
103 1–2–3	Vezetői megköze- lítés	Érdekelt feleink	31	https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthato- sag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag https://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/fenn- tarthatosag/tarsadalom/tarsadalmi_szerepvall- lalas/gyermekvedelem/norton_family			✓		
416–1	A termék- és szolgáltatáskate- góriák egészségre és biztonságra gyakorolt hatásainak értékelése				Nem azonosítottunk ilyen hatásokat.	Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek Ügyfél-elégedett- ség Szabályozói meg- felelés	✓		

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
416-2	A termékek és szolgáltatások egészséget és biztonságot érintő, a nem-megfelelőségéből adódó incidensek				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	Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek Ügyfél-elégedettség Szabályozói megfelelés	✓		16 KEZELÉS FELELŐSÉGE
GRI 417: Termékek és szolgáltatások címkézése 2016									
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem Digitalizáció Érdekelt feleink	5 8 16 31	https://www.telekom.hu/lakossagi http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltasok/mobil http://www.telekom.hu/otthoni http://www.telekom.hu/mobilcsomagok http://www.telekom.hu/uzleti/ T-Systems: http://www.t-systems.hu KalászNet: http://www.kalasznet.hu/ Makedonski Telekom: https://www.telekom.mk/	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 mobil és otthoni csomagjairól, szolgáltatásairól a nap 24 órájában részletes tájékoztatást, illetve igény szerint módosítás kérhető a lakossági telefonos ügyfélszolgálat 1414-es számán, illetve feltöltőkártyás előfizetés esetén a 1777-es (Domino-központ) számon. A szolgáltatások ezen a weboldalon is elérhetők. A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdetéseiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtevesztés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelenítsék meg aktuális ajánlatainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-iránymutatásoknak való megfeleltetés, valamint a jogi megfelelés ellenőrzése. Aktuális ajánlatainkat a lehető legtöbb kommunikációs eszköz igénybevitelével, az adott reklámhordozó lehetőségeit maximálisan kihasználva juttatjuk el mindenkihez. Így biztosítjuk a minél teljesebb körű tájékozódás és ezzel együtt az átgondolt, felelős döntés lehetőségét. A COVID járvány miatt megváltozott élethelyzetek kapcsán nagyobb hangsúlyt kapott a digitalizáció a mindennapokban: az otthoni munkavégzés, az online tanulás, az online ügyintézés, a digitális térbe történő kapcsolattartás. Ennek hangsúlyozására kommunikációnkban, kampányainkban és reklámjainkban is törekedtünk és segítettük ügyfelünket.	Ügyfél-elégedettség Vállalati megfelelés Környezeti célok és megfelelés Innováció a fenntarthatóságért ICT a fenntarthatóságért	✓		
417-1	Termékek és szolgáltatások címkézésével kapcsolatos követelmények	Klímavédelem Érdekelt feleink	8 31			Vállalati megfelelés Környezeti célok és megfelelés	✓		12 KÖRNYEZET TUDATOS HASZNÁLAT
417-2	Termékek és szolgáltatások címkézésével kapcsolatos nem-megfelelőségéből származó incidensek				Nem azonosítottunk ilyen jellegű incidenseket.	Vállalati megfelelés Környezeti célok és megfelelés	✓	TC-TL-220a.3.	16 KEZELÉS FELELŐSÉGE
417-3	Marketingkommunikációs nem-megfelelőségéből származó incidensek				A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó szabályok megszegése miatt a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) előtt indult versenyfelügyeleti eljárásokból három eljárás zárult le végérvényesen 2021-ben. A GVH a Korlátlan közösségi opciók – VJ/32/2020. ügyben megállapította a jogsértést és kötelezte a Magyar Telekomot a mobilinternet szolgáltatása keretében kínált nullás díjcsabású tematikus opciókkal és díjcsomagokkal kapcsolatos tájékoztatásainak átalakítására, az eljárásban tett kötelezettségvállalásai teljesítésére, emellett pedig 310.000.000 Ft bírságot szabott ki. A másik két, bíróság előtt záródó ügyből a Next S/ Next M - VJ/21/2018. ügyben a Kúria a GVH által - 2016 augusztusától meghatározott díjcsomagok kapcsán közzétett kommunikáció jogsértő volta miatt – megállapított, 670.000.000 Ft bírságról szóló döntést hatályában fenntartotta. Míg a másik - A Telekom 4G mobilinternetet választják a legtöbben - VJ/25/2016. - ügyben a bíróság döntésére lefolytatott megismételt versenyfelügyeleti eljárásban a GVH a bírságot a korábban megállapított bírság összegéhez képest 24.500.000 Ft-ra mérsékelte.	Vállalati megfelelés Környezeti célok és megfelelés	✓	TC-TL-520a. 1	16 KEZELÉS FELELŐSÉGE
GRI 418: Ügyfeleink adatainak védelme 2016									
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink	31	https://www.telekom.hu/rolunk/adatvedelem		Adaltvédelem	✓		
418-1	Az adatvédelem megsértése és adatvesztés miatti megalapozott panaszok	Érdekelt feleink	42		2021-ben is érkeztek a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságtól, illetve közvetlenül az ügyfelektől is megkeresések, panaszok, amelyeket a Magyar Telekom minden esetben kivizsgált, és a vizsgálat eredményéről tájékoztatta a panaszos ügyfelet, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot. A panaszok kivizsgálásához kapcsolódóan az érintett folyamatainkat felülvizsgáljuk, és amennyiben szükséges, megfelelően módosítjuk, illetve tovább fejlesztjük. 2021-ben összesen 9, a személyes adatok kezelésével kapcsolatos ügyben indult új adatvédelmi hatósági vizsgálat, többségében vizsgálati eljárás formájában. 2021-ben 11 ügy zárult le, amelyek közül 2 esetben állapított meg kisebb összegű bírságot a hatóság.	Adaltvédelem	✓	TC-TL-220a.1 TC-TL-230a.1 TC-TL-230a.2	16 KEZELÉS FELELŐSÉGE
					A Magyar Telekom rendelkezik ISO 27001 Információbiztonság Irányítási rendszerrel.				

ADATKÖZLÉS SZÁMA	ADATKÖZLÉS CÍME	FEJEZET A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021-BEN	OLDALSZÁM	LINK	KÖZVETLEN VÁLASZ	KAPCSOLÓDÓ LÉNYEGES TÉMÁK	KÜLSŐ MINŐSÍTÉS	SASB KÓD	SDG CÉL
GRI 419: Társadalmi és gazdasági megfelelés 2016									
103 1–2–3	Vezetői megközelítés			http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program https://beszerzes.telekom.hu/	A Magyar Telekom Csoport vezetősége és igazgatósága elkötelezett arra, hogy a Magyar Telekom minden üzleti tevékenységét a legszigorúbb jogi és etikai normák szerint folytassa. Ezen elkötelezettség eredményeképp alkottuk meg a Magyar Telekom Csoport Vállalati megfeleléségi programját, melynek célja olyan belső kultúra megteremtése, ahol a „tisztelet és megbecsülés” az egyik legfontosabb érték. A Megfeleléségi program minden Magyar Telekom Csoport által irányított csoporttagvállalatnál bevezetésre került. A Vállalati megfeleléségi program a Magyar Telekom Csoport minden testületére, szervezetére és munkavállalójára, valamint a tanácsadókra, megbízottakra, képviselőkre és minden olyan személyre vagy szervezetre vonatkozik, aki vagy a Magyar Telekom 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 Csoport Vállalati megfeleléségi programjának bizonyos elemei nemcsak a Magyar Telekom Csoport munkavállalóira vonatkoznak, hanem azokra is, akikkel üzleti kapcsolatban állunk. A Magyar Telekom Csoport Vállalati megfeleléségi programja biztosítja, hogy a Csoport az üzleti tevékenységét az alkalmazandó törvények és jogszabályok legmesszemenőbb figyelembevételével és betartásával tudatosan, a legmagasabb szintű képzéssel és elkötelezettséggel folytassa. Ez olyan irányelvek és eljárások megvalósítását kívánja meg, amelyek kezelik a potenciális megfeleléségi kockázatokat, valamint meghatározott folyamatokat vezetnek be a megfeleléség gyanított vagy valós hiányának jelentése, kivizsgálása, nyomon követése és korrekciója érdekében. A Megfeleléségi program elemeit folyamatosan frissítjük az iparág, a működés földrajzi helye, az üzleti körülmények, a kultúra, a kockázatok és a nemzetközi legjobb gyakorlatok figyelembevételével. A Megfeleléségi program tükröződik a Működési Kódexben, melyet minden Magyar Telekom Csoport-munkavállaló elfogad, szállítóink számára pedig elérhető a Magyar Telekom Beszerzés weboldalán. A Megfeleléségi program működtetése és figyelemmel kísérése a Csoport megfeleléségi vezető felelősségi körébe tartozik.	Vállalati megfeleléség Szabályozói megfelelés A tartalomsgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	✓		16 KÖZSÉGI SZERKEZET
419–1	A társadalmi és gazdasági területi törvényeknek és szabályozásoknak való nem-megfeleléség				A Magyar Telekom Csoport mindent megtesz annak érdekében, hogy megfeleljen a jelenleg hatályban lévő jogszabályi kötelezettségeinek. Az esetleges bírságok, kötelezések elkerülése érdekében – a jogszabályváltozásokból eredő folyamatok és informatikai rendszerfejlesztések megvalósításán túlmenően – folyamatos személyes konzultáció segítségével, hatósági szerződésben rögzített megállapodásokkal, illetve nyilatkozat formájában tett vállalásokban rögzített utólagos rendezési tervvel oldjuk meg a felmerülő eltéréseket. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) 2021-ben is több egyedi panaszos, illetve átfogó/általános piacfelügyeleti vizsgálatot folytatott le a Társaságunkkal szemben. Az általános NMHH piacfelügyeleti vizsgálatokban 2 millió forint, míg az egyedi előfizetői panaszok alapján indult egyedi hatósági eljárásokban összesen 152,723 millió forint bírság kiszabására került sor. A Kormányhivatalok Járási Hivatalai mint a fogyasztóvédelmi felügyeleti feladatokat ellátó hatóságok is több vizsgálatot folytattak le a Magyar Telekommal szemben 2021-ben, itt a kiszabott bírságok összege összesen 8,09 millió forint volt. Ügyfeleink több esetben fordultak alternatív vitarendezési fórumokhoz, így a média- és hírközlési biztos közreműködésével kezelt ügyek száma 2021-ben 69 db volt, a békéltető testületek közreműködésével kezelt ügyek száma pedig 382 db.	Vállalati megfeleléség Szabályozói megfelelés A tartalomsgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	✓		

A Magyar Telekom Csoport 2021. évi Fenntarthatósági Jelentését a GRI Standard-nek való teljeskörű (Comprehensive) megfelelés mellett a SASB (Sustainable Accounting Standards Board) elvárásai mentén készítette el. Adott GRI indikátorokhoz kapcsolva jelöljük, hogy egyes SASB indikátorokról mely fejezet(ek) szolgáltat(nak) információt.

SASB indikátorok:

TC-TL-130	A működés környezeti hatásai
TC-TL-220	Adatvédelem
TC-TL-230	Adatbiztonság
TC-TL-440	Termékselejtezési gyakorlat
TC-TL-520	Versenymagatartás & nyílt internet
TC-TL-550a.1	Rendszerszintű kockázatok kezelése
TC-TL-550a.2	Technológiai leállások

Tevékenységmérszámok:

TC-TL-000.A	Vezetéknélküli ügyfelek száma	6 848 903
TC-TL-000.B	Vezetékes ügyfelek száma	4 648 774
TC-TL-000.C	Szélessávú ügyfelek száma	1 636 826
TC-TL-000.D	Hálózati forgalom (petabytes)	Fejlett hálózatunk egy átlagos munkanapon több mint 16 petabájtnyi forgalmat bonyolított le 2021-ben. A Magyar Telekom Nyrt. esetében ezen adatok további bontását nem áll módunkban közölni, mivel azok védettek és bizalmasak.

A korábbi évektől eltérően, a GRI-Tartalommutató nem tartalmaz szektorspecifikus indikátorokat, mivel a telekommunikációs iparágra vonatkozó új, szektorspecifikus indikátorok még nem érhetők el.

MEGFELELÉS AZ ENSZ GLOBÁLIS MEGÁLLAPODÁS ALAPELVEINEK

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

A jelentés az ENSZ Globális Megállapodásában lefektetett alapelveknek is 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	Érdekelt feleink - Beszállítók Sokszínűség és esélyegyenlőség
2. Annak biztosítása, hogy a tevékenységben emberi jogok nem sérülnek	Érdekelt feleink - Beszállítók Sokszínűség és esélyegyenlőség
3. Az egyesülés szabadságának és a kollektív egyeztetéshez (szerződéshez) való jognak az elismerése	GRI-Tartalommutató (GRI 407)
4. A kényszer- és a kötelező munka minden formájának megszüntetése	GRI-Tartalommutató (GRI 409)
5. A gyermekmunka hatékony megszüntetése	GRI-Tartalommutató (GRI 408)
6. A munkavállalással és a foglalkozással kapcsolatos diszkrimináció megszüntetése	Megközelítésünk Érdekelt feleink - Beszállítók Sokszínűség és esélyegyenlőség
7. A környezeti kihívásokhoz való elővigyázatos hozzáállás támogatása	Megközelítésünk Klimavédelem Érdekelt feleink - Beszállítók
8. Kezdeményezések felvállalása, amelyek nagyobb környezeti felelősségvállalást segítenek elő	Megközelítésünk, Érdekelt feleink
9. A környezetbarát technológiák/szolgáltatások fejlesztésének és terjesztésének támogatása	Megközelítésünk Klimavédelem Digitalizáció
10. A korrupció minden formája elleni küzdelem, beleértve a zsarolást/uzsorát és a megvesztegetést	Érdekelt feleink - Beszállítók GRI-Tartalommutató (GRI 205)

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV	RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (aszimmetrikus digitális előfizetői vonal)	DJP	Digitális Jólét Program
AGV	Automated Guided Vehicle (Automatizált irányított jármű)	DNFP	Digitális Nemzetfejlesztési Program
AiB	Allied Irish Banks	DSL	Digital Subscriber Line (digitális előfizetői vonal)
AL	access list (hozzáférési lista)	DT	Deutsche Telekom
AOSZ	Autisták Országos Szövetsége	E2E	End-to-end testing
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek	EC	European Commission (Európai Bizottság)
B2B	Business to Business (Vállalkozások közötti ügylet)	ÉFOÉSZ	Értelmi Fogyatékossgal Élők és Segítők Országos Érdekvédelmi Szövetsége
BCM	Business Continuity Management (Üzletmenet-folytonossági Irányítási Rendszer)	EHS	Environmental, Health és Safety (Környezetvédelmi, Egészségügyi és Biztonsági)
BREEAM	BRE Environmental Assessment Method – BRE Környezeti Minősítő Rendsze	EMF	Electromagnetic Fields (elektromágneses terek)
BSS	Business Support System (Üzlettámogató Rendszer)	ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
CAPEX	Capital expenditures (Tőkeberuházások)	ERP	Vállalatirányítási információs rendszerek
CDP	Carbon Disclosure Project (Szén-dioxid Közzétételi Projekt)	ESzCsM	Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium
CEERIUS	Central and Eastern European Responsible Investment Universe (közép- és kelet-európai felelős befektetői index)	ETNO	Európai Távközlési Szolgáltatók Egyesülete
CEO	Chief Executive Officer / Vezérigazgató	EU	Európai Unió
CER	Certified Emmission Reduction (Igazolt kibocsátáscsökkentés)	FN	Fenntarthatósági Nap
Cloud	Felhőalapú számítástechnika	FTC	Ferencvárosi Torna Club
CO ₂	szén-dioxid	FTSE4GOOD	Financial Times Stock Exchange fenntarthatósági indexe
CO _{2e}	szén-dioxid-egyenérték	GB	Gigabyte
CPE	Customer Premise Equipment (ügyfélnél működtetett eszközök, pl.modemek, routerek)	GBit	gigabit (106 bit)
CPEx	Customer Profile Exchange	GDPR	Általános Adatvédelmi Rendelet
CPO	Chief Financial Officer (pénzügyi igazgató)	GEI	Gender Equality Index
CSFKT	Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács	GHG	Green House Gases (üvegházhatású gázok)

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV	RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
GJ	giga Joule	IUCN	International Union of Conservation of Nature (Természetvédelmi Világszövetség)
GoO	Guarantees of Origin (származási garancia)	IVSZ	Informatikai Vállalkozások Szövetsége
GPON	Gigabit Passive Optical Network (gigabites passzív optikai hálózat)	JAC	Joint Audit Cooperation (Közös Audit Együttműködés)
GRI	Global Reporting Initiative (Globális jelentéskészítési kezdeményezés)	K+F	Kutatás és fejlesztés
GSM	Global System for Mobile Communication (Globális mobilkommunikációs rendszer)	KEHTA	Központi elektronikus hozzáférhetetlenné tételi határozatok adatbázisa
GSMA	GSM Association (GSM Szövetség)	Kft.	korlátolt felelősségű társaság
GVH	Gazdasági Versenyhivatal	kg	kilogramm
GWh	Gigawattóra	kg/h	Kilogram / óra
GYED/GYES	gyermekgondozási díj/gyermekgondozási segély	KKV	kis- és középvállalkozások
HBLF	Hungarian Business Leaders Forum	km	kilométer
HGW	digitális elosztó eszköz	KPI	key performance indicators (kulcsfontosságú teljesítményjelzők/mutatók)
HR	Human Resources (emberi erőforrás)	kW	kilowatt
ICCA	International Customer Contact Analysis (Nemzetközi ügyfélkapcsolat-elemzés)	kWh	kilowattóra
ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection (Nemzetközi bizottság a	L	liter
ICT	Information and communication technology (információs és kommunikációs technológia)	LTE	Long Term Evolution (haladó szélessávú mobil-adatátviteli megoldás)
IFRS	International Financial Reporting Standards (nemzetközi pénzügyi jelentési szabványok)	LTI	a hosszú távú, készpénzalapú ösztönző
ILO	Nemzetközi Munkaügyi Szervezet	M3	köbméter
IoT	internet of things (dolgok internete)	MakTel	Makedonski Telekom
IPCC	Intergovernmental Panel on Climate Change (Éghajlatváltozási Kormányközi Testület)	MEOSZ	Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége
IPTV	Internet Protocol TV (interneten keresztüli televízió-szolgáltatás)	MFT	millió forint
ISO	International Organization for Standardization (Nemzetközi Szabványügyi Szervezet)	MHz	megahertz
IT	Information Technology: Információs Technológia	MNO	Mobile Network Operator (Mobilhálózat üzemeltetője)

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV	RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
MT	Magyar Telekom	SIM	Subscriber Identity Module (előfizetői azonosítómodul)
MVGYOSZ	Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége	SLA	Service Level Agreement (Szolgáltatási Szint Megállapodás)
MWh	megawattóra	SNOC	Service and Network Operations Center (Szolgáltatási és Hálózati Műveleti Központ)
NAV	Nemzeti Adó és Vámhivatal	SOx	Kénoxidok
NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	STEM	science, technology, engineering and mathematics
NOx	nitrogén-oxidok	SZC	Szakképzési Centrum
Nyrt.	Nyilvánosan Működő Részvénytársaság	T	tonna
OECD	Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (Organisation for Economic Co-operation and Development)	T-Labs	Telekom Innovation Laboratories
OPEX	operating expenses (üzemeltetési költségek)	TB	terabyte
OSS	Open Source Software (nyílt forráskódú szoftver)	TCFD	Task Force on Climate-related Financial Disclosures (Az éghajlattal kapcsolatos pénzügyi közzétételekkel foglalkozó munkacsoport)
PDH	Pleziokron digitális hierarchia	TCG	Telekom Crne Gore/Crnogorski Telekom/Telekom Montenegro
PoC	Proof of Concept (konceptió bizonyítéka)	tCO ₂	total carbon dioxide (Összes szén-dioxid)
PwC	PricewaterhouseCoopers	tCO _{2e}	Net Change in Greenhouse Gas Emissions (Az üvegházhatású gázok kibocsátásának nettó változása)
RADMAN	személyi sugárzásdetektorra	TRI*M	ügyfél-elégedettség
RTLS	Real Time Locating System (Valós idejű helymeghatározó rendszer)	TSM	T-Systems Magyarország Zrt.
SAR	Specific Absorption Rate (fajlagos elnyelési arány)	UMTS	Universal Mobile Telecommunications System (Univerzális mobil távközlési rendszer)
SAT	Műhold	UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
SAT-TV	szatellit-tévé	UNFCCC	Az ENSZ éghajlatváltozási keretegyezménye (United Nations Framework Convention on Climate Change)
SBTi	Science Based Target kezdeményezés	UX	Felhasználóiélmény-tervezés
SC	Sustainability Committee (Fenntarthatósági Bizottság)	ÜHG	üvegházhatású gáz
SDG	Sustainable Development Goals (Fenntartható Fejlődési Célok)	VDSL	Very high bit-rate Digital Subscriber Line (Nagy sávszélességű digitális előfizetői vonal)
SDH	Szinkron digitális hierarchia	VoCa	Voice over Cable TV: hangszolgáltatás kábeltévén

RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV	RÖVIDÍTÉS	TELJES NÉV
VoIP	Voice over Internet Protocol: IP-alapú hangszolgáltatás	WHO-IARC	International Agency for Research on Cancer (Nemzetközi Rákkutató Ügynökség)
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines (A webtartalom hozzáférhetőségére vonatkozó irányelvek)	WWF	World Wildlife Fund (Vadvilágért Alapítvány)
WHO	World Health Organization (Egészségügyi Világszervezet)	Zrt.	zártkörűen működő részvénytársaság

IMPRESSZUM

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Magyar Telekom Csoport Központ: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Levélcím: 1541 Budapest
Telefon: + 36 1 458 0000
www.telekom.hu

Kiadta:
© Magyar Telekom Nyrt.
Budapest, 2022

Szakmai tartalom és kiadványtervezés:
Planet Fanatics' Network Kft.
www.planetfanatics.hu

Fenntarthatósággal kapcsolatos információ:
<http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag>
e-mail: fenntarthatosag@telekom.hu