

A large, mature tree with a thick trunk and a wide, spreading canopy of green leaves stands in a grassy field. A person is sitting on one of the lower branches of the tree. The background shows a clear blue sky and some distant greenery.

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2022



Együtt.
Veled

ÉRDEKELT FELEINK



Együtt.
Veled



5 NEMEK KÖZÖTTI
EGYENLŐSÉG6 TISZTA VÍZ ÉS
ALAPVETŐ
KÖZTISZTASÁG8 TISZTESÉGES
MUNKÁ ÉS GAZDASÁGI
NÖVEKEDÉS9 IPAR, INNOVÁCIÓS
INFRASTRUKTÚRA10 EGYENLŐTLENSÉGEK
CSÖKKENTÉSE12 FELELŐS
FOGYASZTÁS ÉS
TERMELÉS13 FELLÉPÉS AZ
EGHAJLÁTVÁLTOZÁS
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 érdekeltet körét, és állandó kapcsolatot tart velük, hogy érdekeiket működése során figyelembe vegye. Fontos számunkra a véleményük, illetve javaslatok 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 csatornáit, amelyeken keresztül fenntarthatósági tevékenységünk és üzeneteink megismerhetők,
- a Magyar Telekomnak – tevékenységéből adódóan – mely globális Fenntartható Fejlődési Célokat (SDGs) kellene kiemelt prioritásként kezelnie.

A 2022-ben végzett felmérésből megállapítható, hogy érdekelt feleink többsége számára a három kiemelten fontos terület a **klímavédelem és energiahatékonyság**, a **hulladékok kezelése** és a **környezeti célok és megfelelés**.

Érdekelt feleink továbbra is 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	Ügyfél	Munkatárs	Beszállító/ partner	Civil szervezet	Jövő generáció	Média	Befektető	Szabályozó	Helyi közösség	Átlag
Klímavédelem és energiahatékonyság	3,72	4,61	3,21	4,04	3,69	4,00	2,88	4,25	3,35	3,75
Hulladékok	3,60	4,54	3,43	4,00	3,60	4,00	2,93	4,25	3,29	3,74
Környezeti célok és megfelelés	3,54	4,43	3,33	3,94	3,52	4,00	2,72	4,25	3,21	3,66
Kibocsátások	3,58	4,40	3,40	4,10	3,50	3,20	2,86	4,25	3,18	3,61
Emberi jogok, esélyegyenlőség	3,42	4,25	3,23	3,78	3,53	4,00	2,87	4,25	3,03	3,59
A gyermekek védelme a digitális világban	3,61	4,56	3,17	3,84	3,50	3,20	2,88	4,25	3,26	3,59
Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	3,44	4,34	3,15	3,74	3,40	4,00	2,71	4,25	3,00	3,56
Ügyfeleink tájékoztatása	3,53	4,30	3,28	3,58	3,36	4,00	2,65	4,00	3,12	3,54
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	3,47	4,29	3,12	3,58	3,44	4,00	2,63	4,25	2,97	3,53
Vállalati megfelelés	3,29	4,13	3,05	3,60	3,23	4,00	2,84	4,25	3,01	3,49
Munkatársak bevonása	3,34	4,30	3,27	3,28	3,24	4,00	2,60	4,25	3,06	3,48
Fenntarthatósági koordináció	3,32	4,24	2,97	3,72	3,44	4,00	2,28	4,25	3,09	3,48
Erőforrás-felhasználás	3,50	4,42	2,97	3,64	3,41	3,20	2,53	4,25	3,14	3,45
Innováció a fenntarthatóságért	3,44	4,31	3,20	3,52	3,45	3,20	2,83	4,00	3,05	3,44
Munkahelyi egészség és biztonság	3,41	4,30	3,11	3,50	3,42	3,20	2,55	4,25	3,04	3,42
Ügyfél-elégedettség	3,50	4,32	2,76	3,70	3,22	3,20	2,48	4,25	3,12	3,39
Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	3,18	4,01	3,05	3,66	3,09	4,00	2,41	4,25	2,81	3,38
Adatvédelem	3,45	4,25	3,04	3,68	3,23	2,40	2,67	4,25	3,05	3,34
Helyi beszerzések	3,32	4,20	2,71	3,52	3,34	3,20	2,39	4,00	3,04	3,30
Szabályozói megfelelés	3,30	4,15	2,87	3,22	3,27	3,20	2,46	4,25	2,98	3,30
Kockázatmenedzsment	3,27	4,10	2,88	3,24	3,22	3,20	2,47	4,25	2,89	3,28
Ügyfeleink bevonása	3,04	3,88	2,97	3,08	2,87	4,00	2,35	4,25	2,71	3,24
ICT a fenntarthatóságért	3,19	3,95	2,95	3,36	3,16	3,20	2,56	4,00	2,76	3,24
Változások menedzselése	3,13	3,98	3,05	3,36	3,02	3,20	2,53	4,00	2,79	3,23
A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	3,12	3,89	2,91	3,72	3,01	3,20	2,32	4,00	2,82	3,22
Digitális készségfejlesztés	3,13	3,95	2,64	3,22	3,07	3,20	2,47	4,00	2,87	3,17
Szakmai együttműködések	3,00	3,83	2,83	3,46	2,89	3,20	2,30	4,25	2,68	3,16
Beszállítói kapcsolatok	3,24	3,97	2,68	3,08	3,02	3,20	2,46	4,00	2,75	3,16
Szolgáltatások rendelkezésre állása	3,33	4,11	2,91	3,38	3,09	2,40	2,72	3,50	2,90	3,15
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	3,11	3,93	2,87	3,36	2,97	2,40	2,54	4,25	2,89	3,15
Adományozás	2,80	3,58	2,63	3,48	2,73	4,00	2,35	4,00	2,57	3,13
Beszállítóink elismerése	3,04	3,80	2,59	3,32	2,92	3,20	2,08	4,25	2,57	3,09
Tehetségmenedzsment	3,11	3,81	2,47	3,12	3,00	3,20	2,51	3,75	2,63	3,07
Befektetői kapcsolatok	2,93	3,56	2,67	3,10	2,73	3,20	2,45	4,00	2,50	3,01
Szponzorálás	2,46	3,19	2,60	3,16	2,41	2,40	2,09	4,00	2,31	2,74
Átlag	3,28	4,11	2,97	3,52	3,20	3,41	2,55	4,14	2,93	

LÉNYEGESSÉG

A Magyar Telekom Fenntarthatósági Módszertana:

A jelentés összeállításakor – megfelelően a Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés) szabványának (GRI Universal Standards 2021) – 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, S&P, TCFD) értékelési szempontjait és a Global e-Sustainability Initiative (GeSI) ICT-sektorra 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 2022. évről szóló jelentés körének, tartalmának és szerkezeti felépítésének meghatározásához figyelembe vettük továbbá az érdekelt feleink körében végzett felmérést.

Az egyes témákat mind stratégiai, mind üzleti, mind pedig az érdekelt felek által meghatározott prioritás alapján pontoztuk, ezen pontok mentén pedig kialakult a témák lényegességi sorrendje.

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, 2022

MAGAS PRIORITÁSÚ TÉMÁK		KÖZEPES PRIORITÁSÚ TÉMÁK		ALACSONY PRIORITÁSÚ TÉMÁK	
▲6	Kibocsátások (GRI 305)	▼8	Innováció a fenntarthatóságért	▼6	A gyermekek védelme a digitális világban
▲3	Kockázatmenedzsment (GRI 201)	▼1	ICT a fenntarthatóságért	▼5	Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések
▲2	Klímavédelem és energiahatékonyság (GRI 302)	=	Változások menedzselése	▲5	Munkahelyi egészség és biztonság
▼3	Hulladékok kezelése (GRI 306)	▼12	Szolgáltatások rendelkezésre állása	▼4	Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban
▲14	Vállalati megfeleléség (GRI 419)	▲5	Tehetségmenedzsment	▼1	Helyi beszerzések
▲10	Fenntarthatóság a beszállítói láncban (GRI 308, GRI 414)	▲9	Ügyfeleink tájékoztatása	▼3	Beszállítói kapcsolatok
▲11	Fenntarthatósági koordináció	▲15	Munkatársak bevonása	▼1	Befektetői kapcsolatok
▲15	Adatvédelem (GRI 418)	▼9	Erőforrás-felhasználás	▲5	Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek
▼3	Környezeti célok és megfelelés (GRI 307)	▼9	Ügyfél-elégedettség	=	Szabályozói megfelelés
▲2	Emberi jogok, esélyegyenlőség (GRI 405, GRI 412)	▼12	Ügyfeleink bevonása	▼2	A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése
		▼6	Digitális készségfejlesztés	▲1	Adományozás
		▼8	Szakmai együttműködések	▼2	Beszállítóink elismerése
				=	Szponzorálás

* A fenti táblázatban szereplő jelölések (▲, ▼, =) megmutatják, hogy az egyes témák besorolása hogyan változott 2021. évi besoroláshoz képest.

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

A jelentés szerkezetében és felépítésében a fenntarthatósági stratégiát és a lényegességi elemzés során kialakult prioritásokat követjük: a magas prioritású témaköröket részletesebben mutatjuk be, a közepes prioritású témákat részben a fejezetekben, részben a GRI-tartalommutatóban tárgyaljuk, míg az alacsony besorolásúakról elsősorban a GRI-tartalommutatóban nyújtunk információt annak érdekében, hogy valamennyi érdekelt felünket a 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
- Sokszínűségi 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 költséghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizáljuk beszerzési folyamatainkat az anyavállalati és a csoportszintű beszerzésekben rejlő szinergiák 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 szállítómínősítési 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 szállítómínősítés során elért eredményeiről. 2022-ben a megrendelések értékének több mint 79%-át előminősített külső szállítóktól szereztük be, 796 partneren keresztül.

A Magyar Telekom 2022-ben is folytatja Fenntarthatósági webaudítját, 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 szállító iparág szerinti súlyozással kapja meg a végleges pontszámát. 2022-ben a felmérésben 14 vállalat vett részt közvetlenül, ami a beszerzési érték 3%-ának felel meg (2018-ban 26,42%, 2019-ben 4,11%, 2020-ban 16,77%, 2021-ben 13,39% volt). A Fenntarthatósági webaudít értékelés három évig érvényes, ennek értelmében 2022-ben 54 szállítónk rendelkezett érvényes audittal, ami a beszerzési érték 22,02%-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.

2022 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.

2022-ben „A Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója” címet a DXC Technology, a McKinsey & Company Inc. és a Technicolor Delivery nyerte el.

Aktív beszállítóink fenntarthatósági értékelésére a nemzetközi szinten ismert és működő, illetve a Deutsche Telekom által is használt és támogatott EcoVadis értékelő rendszert alkalmazzuk. Stratégiaileg kiemelten fontos és nagy kockázati tényezővel rendelkező beszállítóinkat hívjuk meg, hogy az EcoVadis részletes szempontrendszer alapján nyilatkozzanak működési gyakorlataikról. Ennek keretében közvetlenül 4, közvetve pedig 11 beszállítónk rendelkezik érvényes értékeléssel társadalmi, környezetvédelmi, gazdasági és fenntartható beszerzési szempontok alapján. Ezek a beszállítók az éves megrendelési érték 34,28%-át adták, mely érték 2018-ban 45,06, 2019-ben 44,40%, 2020-ban 38,30%, 2021-ben 36,56% 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 2022-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 2022-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 megfelelőségi szempontból is átvilágítjuk a potenciális beszállítókat. Jogi vagy gazdasági nemmegfelelőségre 2022-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 2022-ben a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 8 beszállító a Magyar Telekom partnereként is közvetve értékelésre került, ami az éves megrendelési érték 28,29%-a (ez az érték 2018-ban 40,14%, 2019-ben 38,87%, 2020-ban 12,34%, 2021-ben 34,68% volt). Az audit eredményétől függően korrekciós akciótervet kapnak a gyengébben teljesítő beszállítók, amit igény esetén ismétlődő audit is követ.

A fenti értékeléseket összevonva, 2022-ben 66 beszállító rendelkezett érvényes értékeléssel, mely beszállítók az éves megrendelési érték 53,36%-át adták.

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 reklámműzetek szavahihetősége	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Fogyasztói és ügyféladatok védelme és titoktartás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Alapvető szolgáltatásokhoz vagy termékekhez való hozzáférés	✓	✓	-	-	-	-
	Partneri és beszállítói adatok védelme és titoktartás	-	✓	-	✓	✓	✓
	Munkatársi és alkalmazotti adatok védelme és titoktartás	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Üzletmenet-folytonosság	-	✓	-	-	-	-
KÖRNYEZETVÉDELEM	Termelés okozta környezeti kockázatok csökkentése	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Energiafogyasztás és üvegházhatású gázok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Vízgazdálkodás	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Biodiverzitás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Helyi szennyezések	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Anyagok, vegyszerek kezelése	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Hulladékgazdálkodás	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Termékéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ingatlanéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Fenntartható fogyasztás ösztönzése	✓	✓	-	✓	✓	✓
	Fenntartható erdő- vagy papírpolitika	-	✓	-	-	-	-
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, 2022-ben elérte az összes megrendelt tétel 95,58%-át (2018-ban 92,35%, 2019-ben 93,78%, 2020-ban 94,73%, 2021-ben 95,58% volt).

A továbbfejlesztett vállalatirányítási rendszerben (DT Csoport One.ERP) futó, hálózatreleváns ingatlaneszközökhöz, technológiai területi eszközmozgásokhoz kapcsolódó megrendeléseket támogató rendszerben (PSL) elektronikusan feladott igények aránya 2022-ben 98,1% volt. A teljesen elektronikusan, beszerzői közreműködés nélkül kiküldött megrendelések aránya 2021-ben 89,8% volt.

A beszerzési üzleti folyamatok fejlesztése érdekében 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 szürkelista. A feketelistán szereplő alapanyagokat tartalmazó termékeket tilos beszerezni, a szürkelistán feltüntetett anyagokat tartalmazó termékek beszerzése pedig nem támogatott.

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

A beszerzés globalizációja ellenére továbbra is jelentős arányban szerzünk be termékeket és szolgáltatásokat helyi¹ szállítóktól. 2022-ben szállítóink 63,91%-a ebből a kategóriából került ki. A helyi szállítóktól vásárolt termékek és szolgáltatások megrendelésével jelentős mértékben hozzájárulunk a munkahelyek megtartásához.

Helyi termékek és szolgáltatások értékaránya², Magyar Telekom Csoport

TAGVÁLLALATOK ³	2018	2019	2020	2021	2022
Magyar Telekom Nyrt.	85,56%	81,09%	78,14%	80,53%	63,91%
T-Systems Magyarország	82,87%	80,92%	86,62%	89,48%	83,67%
Makedoski Telekom	61%	75%	73%	52,11% ⁴	51,69%

ÜGYFELEK

ÜGYFÉL-ELÉGEDETSÉG

A Telekom folyamatos adatfelvétel mellett végez ügyfél-elégedettség-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 Telekom lakossági ügyfelei körében mért TRI*M-indexe korábban nem tapasztalt mértékben haladta meg a főbb versenytársak körében mért indexeket, azaz a telekommunikációs szolgáltatások tekintetében 2022-ben összességében határozottan a Telekom ügyfeleinek volt a legmagasabb az elégedettsége, lojalitása. A Bár az utolsó negyedévben mért eredményekben tükröződik a kedvezőtlen gazdasági és világpolitikai folyamatok nyomán romló piaci hangulat hatása, éves szinten a sikerült a 2020-as első Covid-hullámot követően elért magas elégedettséget szinten tartani. A Telekom eredményei azt mutatják, hogy stabilitást és megbízhatóságot képvisel a távközlési piacon.

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 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.

A hálózatfejlesztés eredményei tükröződnek a fix internetkapcsolat stabilitásának és sebességének kedvező megítélésében. Kitűnő továbbá a Magyar Telekom mobilhálózatának lefedettségét és a hívások alatt tapasztalt hangminőséget érintő kérdések értékelése, valamint a mobilinternet sebességének értékelése. 2022-ben a piaci szereplők közül a Telekom tudta leghatékonyabban elérhetővé tenni az ügyfelek részére a szolgáltatással, termékínálattal kapcsolatos információkat. A digitális csatornák versenytársi összehasonlításban is jól szerepeltek (OneApp).

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.

Medallia

A stratégiai megközelítésű, versenytársakat is magában foglaló TRI*M elégedettségmérés mellett ebben az évben a Deutsche Telekom összes tagországában bevezetésre került a Medallia VOC (Voice of Our Customers) rendszer, amely Magyarországon az NG ICCA kutatást váltotta ki.

A Medallia kutatási rendszer a Telekommal (Flippel) kapcsolatba lépő és/vagy Telekomos (Flipes) lakossági és kisvállalati SOHO ügyfeleket veszi górcső alá.

A megkérdezések négy megközelítésben zajlanak:

- 1. Szolgáltató:** Általános benyomásokat gyűjtünk az ügyfelek szolgáltatóval kapcsolatos véleményéről.
- 2. Szolgáltatás:** Konkrétan egy szolgáltatás kapcsán várjuk a válaszadók értékeléseit.
- 3. Tranzakció:** Az ügyfélkapcsolati eseményeket érintő benyomásokra vagyunk kíváncsiak. A vizsgálatok a következő csatornákra terjednek ki: call center, üzletek, személyes értékesítő ügynökök, telefonos értékesítő csapat, technikusok, applikáció, webes és chat tranzakciók
- 4. Folyamat:** Hat összetett ügyintézési folyamatot vizsgálunk meg mélyebben: fizetés, vásárlás, segítségkérés, hibaelhárítás, változtatás és lemondás. Ezekben az esetekben az ügyfelek legalább kétszer kerülnek kapcsolatba a szolgáltatójukkal ugyanazon ügy kapcsán.

A Medallia mérés alapköve a Net Promoter Score (NPS) módszertan, ahol az ügyfél ajánlási hajlandóságát kutatjuk. A „Mennyire ajánlaná a Telekomot barátainak, családtagjainak?” kérdésre 0-tól („egyáltalán nem ajánlanám”) 10-ig („kimondottan ajánlanám”) terjedő skálán adhatnak válaszaikat értékelést. Az NPS számított értéke 0–100 közé eshet, amelyet a 9–10 értékelést adó ügyfelek arányából a 0–6 jegyet adók arányát kivonva kapunk meg.

¹ Az adott országbeli székhelyet rendelkező szállítók.

² A beszállítók adott évi beszerzési értékének - és így a helyi beszerzési arány - meghatározásánál, az adott évben kiadott rendelések értékét vettük alapul.

³ A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai.

⁴ Javított adat. A 2021. évi Fenntarthatósági Jelentésben hibásan szerepelt.

A szolgáltató vagy szolgáltatásaink kapcsán minden ügyfelünket évente legalább egy alkalommal keressük meg, hogy lehetőséget nyújtsunk véleményük tolmácsolására. A tranzakcionális mérések esetén az ügyintézését követő napon kérjük ki ügyfelünk véleményét. A telefonos ügyfélszolgálaton a korábbiakhoz hasonlóan a hívás utáni azonnali értékelést is lehetővé tesszük, hogy minél élményközelibb képet kapjunk benyomásaikról. Ráadásul, ez a módszer jelentősen növeli a kiértékelhető kérdőívek számosságát, aminek köszönhetően azóta még nagyobb mélységben tudjuk vizsgálni a visszajelzéseket.

Új elemként bevezettük a Telekom applikációban végzett interakciók alkalmazásban való mérését is, így könnyebbé téve a visszajelzést. Ez annál is fontosabb, mert a webes csatornához hasonlóan ez a digitális érintkezési pont is egyre nagyobb súllyal szerepel ügyfeleink életében.

Továbbá nagy változást hozott, hogy a kutatási eredmények rögtön megjelennek a Medallia felületen. A Telekomos kollégák késlekedés nélkül tudják nyomon követni az aktuális eredmények alakulását.

Az ügyintézésük során alacsony értékelést kapott eseteknél a csoportvezetők két napon belül visszahívásokat kezdeményeznek, hogy a felmerült problémák minél előbb megoldásra kerülhessenek. Az ügyintézővel kapcsolatos elégedetlenség esetén a csoport vezetője egyéni coachingot nyújt beosztottjának, illetve témától függően csoport szinten is megosztja a tanulságokat. A szolgáltatásainkkal összefüggő panaszos ügyfelekkel a speciális call center csapatunk veszi fel a kapcsolatot és tesz erőfeszítéseket az összes hiba elhárítására. Ha folyamati probléma merülne fel, ezek az ugyancsak ebben az évben létrejött CEX csapat irányításával kerülnek megoldásra. Továbbá, a CEX csapatnak jelentős összefogó szerepe van a detektált problémás gócpontok feltérképezésében, megoldásuk koordinációjában.

Sikeresen zártuk a 2022-es évet. Ügyfeleink szolgáltatóra vonatkoztatott ajánlasi hajlandósága az utolsó negyedévben szignifikáns növekedést mutatott az azt megelőzővel összehasonlításban. A TRI*M tendenciákhoz hasonlóan a mobilszolgáltatásokat használó ügyfeleink erősen támogatják szolgáltatójukat. Összességében az ügyintéző ügyfelek körében az év során folyamatosan növelni tudtuk a promoterek, vagyis a kimondottan ajánló ügyfeleink arányát. Ezen kívül, szignifikáns fejlődés figyelhető meg a változtatásokhoz köthető folyamatokkal kapcsolatos értékelések tekintetében is.

Változások az elégedettségmérésben – Mikro-, kis- és középvállalatok

2020 januárjától a Magyar Telekom Nyrt. átvette a T-Systems Magyarországtól a mikro-, kis- és középvállalati (SOHO és SMB) ügyfelek kezelését. Ezáltal a SOHO- és az SMB-szegmens a 2018–2019-es időszak után újra Magyar Telekom Nyrt. irányítás alá került, míg a nagyvállalatok és intézmények maradtak a T-Systems kezelésében. 2022 során ebben a működésben nem történt változás.

A mikro-, kis- és középvállalatok elégedettségmérési módszertana 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.

A SOHO ügyfélkörre is kiterjed a fent említett Medallia VOC rendszer.

TRI*M – Mikrovállalatok (SOHO)

A Magyar Telekom mikrovállalatok körében mért TRI*M-indexe 2022-ben korábban nem tapasztalt mértékben haladta meg főbb versenytársai indexeit, azaz a távközlési szolgáltatást igénybe vevő mikrovállalatok körében 2022-ben mind mobil, mind vezetékes szolgáltatások tekintetében egyértelműen a Magyar Telekom ügyfeleinek volt a legmagasabb az elégedettsége, lojalitása. 2021 Q3 óta folyamatosan emelkedő trend látható az index alakulásában. 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 vonzó ajánlatoknak, 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 telco döntéshozóit 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 visszakerült 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 szólt itt, hogy megerősítettük a kutatásban a versenytársmintát azért, hogy a jobb összehasonlíthatóság végett a versenytársak ügyfeleinek körében is stabilabb bázisa legyen az elégedettség mérésének. 2022-ben ezen a módszertanon nem változtattunk.

Ezzel szemben a nagyvállalati területen 2021-ben egy új elégedettségmérési keretrendszert alakítottunk ki több célzott méréssel, ami ugyanakkor azt is jelentette, hogy az éves általános elégedettségi kutatásból időlegesen kikerültek a mélyinterjúk. Viszont a legnagyobb vállalati ügyfelek (TOP szegmens) esetében az ügyfelek visszajelzései alapján az a döntés született, hogy ezekre a kvalitatív, mélyebb betekintést nyújtó információkra szükség van, így 2022-ben újra készültek nagyvállalati mélyinterjúk. A kérdőíves kutatási szakasz során 2021-ben a teljes ügyfélkörből véletlenül kiválasztott 400 SMB- és 577 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.

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.

2022-ben továbbra is nagyon magasan szinten maradt az SMB-szegmensben az ügyfelek elégedettsége, bár az eredmények kismértékű csökkenést mutattak a kiugró 2021-es évhez képest. Egy olyan időszakban történt a felmérés, amikor az üzleti és a gazdasági környezet a legtöbb ügyfél számára komoly kihívást jelentett, s ezáltal egy általános negatív piaci hangulat alakult ki. Ezzel összhangban szinte minden üzleti folyamati területen kisebb csökkenést tapasztaltunk, de az értékesítési kapcsolattartás esetében így is sikerült megőrizni a 2021-es rendkívül magas elégedettségi szintet. Termékoldalon a megfelelő ár-érték arány mellett továbbra is a vezetékes portfóliót kell kiemelni, különösen az adatkommunikációs- és internetszolgáltatásokat, ahol az optikai hálózati fejlesztések jelentik a kulcsot az ügyfél-elégedettség magas szinten tartásához, növeléséhez.

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 informatikai/rendszerintegrációs (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 folyamati területre vonatkozóan szolgáltat Net Promoter Score (NPS) és ún. Satisfaction Score (Összélegettség) mutatót. Az új módszertan miatt 2021 lett az a bázisév, amihez már tudjuk a 2022-es eredményeket hasonlítani. Az eredmények alapján azt láthatjuk, hogy a nagyvállalati szegmensben is sikerült megőrizni és magas szinten tartani ügyfeleink elégedettségét, sőt a legnagyobb vállalatok esetében még növelni is tudtuk azt.

Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

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

A mérés a T-Systems Service Desk esetén külső partner bevonásával, havi gyakorisággal, kb. 40–50 kapcsolattartó telefonos megkeresésével történik; a kapott válaszok alapján az értékelés egy teljes félév zárását követően készül el. A második féléves 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. Ugyanezt a módszertant 2023-tól a nagyvállalati ügyfelek szegmensében is tervezzük bevezetni.

2022-ben mindkét csatorna (Magyar Telekom Nyrt. Ügyfélszolgálat 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 gördülékenynek és sikeresnek tartották az ügyfelek. Az ügyintézések időtartama jellemzően megfelelt a Magyar Telekom által vállalt SLA-nak és az ügyfelek elvárásainak.

A fentiekben túlmenően a Magyar Telekom SMB-területén 2021-től kezdődően 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 2022-es évben folyamatosan magas elégedettségi szintet mutattak.

ÜGYFÉLVISSZAJELZÉSEK KEZELÉSE

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

Panaszkezeléskor is nagy hangsúlyt fektetünk ügyfeleink elégedettségére és a kiváló ügyfélélmény biztosítására. Fő feladatunknak tartjuk, hogy a panaszok vizsgálata és kezelése során is minőségi és megnyugtató megoldást nyújtunk ügyfeleink számára. Ennek mentén a lehetőségekhez képest egyedi igényekhez igazított megoldásokkal növeljük a Magyar Telekom szolgáltatási élményét az ügyfél részére.

A minden tekintetben kihívásokkal teli év ellenére 2022-ben még inkább törekedtünk az egyedi, ügyfeleink élethelyzetének és igényeinek megfelelő megoldásokra, ezzel is hangsúlyozva, hogy a Magyar Telekomra bármilyen élethelyzetben számíthatnak ügyfelei.

2022-ben folyamataink és kiszolgálásunk javítása eredményeképpen a panaszok száma további 7%-kal csökkent.

Hiszünk abban, hogy a panaszok kezelése az ügyfélélmény szerves részét képezi, ahogy hiszünk abban is, hogy ebben mi vagyunk a legjobb partnere ügyfeleinknek.

ÜGYFELEINK BEVONÁSA

Telekom Vivicitá

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. 2022-ben ismét a megszokott kora tavaszi időpontban zajlott a verseny és a hangulat újra visszaidézte a Covid előtti versenyeket, még ha a nevezők száma nem is érte el a járvány előtti szintet. Azok számára, akik inkább egyedül saját megszokott környezetükben szerették volna lefutni a versenytávjukat, 2022-ben rendelkezésre állt a virtuális versenyforma is. Összességében több mint 17 000 nevezője volt az eseménynek, akik 730 magyar település mellett a világ 72 országából érkeztek a versenyre.

A Magyar Telekom és a SUHANJ! Alapítvány 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.

Az év elején Ukrajnában kirobbant fegyveres konfliktus elől menekülő családok támogatásában a Telekom aktív szerepet vállalt, csatlakozva a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet humanitárius munkájához. A Vivicitá kiváló alkalmat teremtett arra, hogy a Segélyszervezettel közösen még több emberhez és még hatékonyabban eljussunk annak érdekében, hogy akár adományozóként, akár önkéntesként bekapcsoljuk őket a segítségnyújtásba.

A kialakult helyzet a SUHANJ! Alapítványt is arra ösztönözte, hogy a saját lehetőségei mentén részt vegyen az ukrajnai menekültek támogatásában, ráadásul nem is akárhogyan. Az alapítvány a SUHANJ! Fitnessben alakított ki és szervezett meg gyermekfelügyeletet és foglalkoztatót az ukrajnai gyerekeknek. A Telekom ezt a kezdeményezést 2,5 millió forintos adománnyal támogatta, amit a dolgozói felajánlások még közel 1 millió forinttal egészítettek ki.



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 készülékek leadhatóak országszerte bármelyik Telekom üzletben, illetve minden arra alkalmas használt telefonért igény esetén a Telekom futárt küld, a begyűjtött készülékeken pedig elvégzi a szükséges apróbb javításokat és az adatmentesítést is.

A program indulása óta 888 darab egyéni Mobildonor felajánlás érkezett, a Magyar Telekom 2021. év végén adományozott eszközeiből pedig 2022 december végéig 1276 db eszközt jutott el a NIOK Alapítvány a rászorulóknak.

Ennek kiegészítéseként az Ukrajnában zajló fegyveres konfliktus elől menekülőknak a Telekom a Mobildonor program keretében 5000 darab mobil eszközt és prepaid kártyát ajánlott fel.

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 2022-ben a soron következő nyolcadik 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 zöldszolgáltatást választják.



Környezetbarát megoldások a Telekom üzlethálózat

Általános, minden üzletre:

- Papírmentes működés - Üzleteinkben már nem használunk szórólapokat, a szerződéseket tableten írjuk alá, és csak akkor nyomtatunk, ha tényleg szükséges.
- Vegyianyagmentes takarítószer - Üzlethálózatunkban a takarítást öko- / vegyszermentes szerekkel végezzük.
- Mobildonor leadási pont - A mobildonor program keretében üzleteinkben is gyűjtjük a már nem használt, de működőképes okostelefonokat, amiket felújítunk és eljuttatjuk alapítványi partnereink segítségével annak, akinek szüksége van rá.
- Újrahasznosított papírtáskák - Az üzlethálózatunkban csak újrahasznosított papírból készült táskákat adunk ügyfeleinknek a vásárolt eszközeikhez.

2020 óta a design (jelenleg 51 üzlet országszerte, az üzlethálózatunk egy harmada már új design-t használ, de maradéktalanul a lentic egyelőre 12 üzletünkre érvényesek):

- Zöld fal - Legújabb üzleteinkben élő zöld fallal várjuk ügyfeleinket, ami nem csak szép, de a levegő minőségét is javítja.
- Organikus padló - Legújabb üzleteinkben a padló organikus anyagból készül.
- LED megvilágítás - Legújabb üzleteinkben a megvilágítást újrahasznosítható LED lámpákkal oldjuk meg.
- Fenntartható anyagok használata - Legújabb üzleteink kialakításánál fenntartható alapanyagokkal dolgozunk, többek között PVC mentes festéket és dekorelemeket használunk.

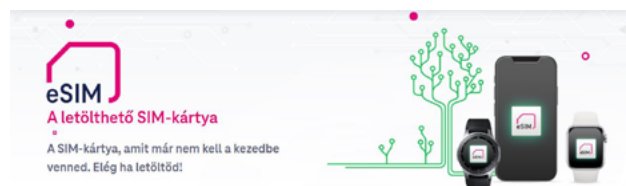
+1 lépés: SIM kártyáink méretét felére csökkentettük amellett, hogy Magyarországon elsőként vezettük be az elektronikus SIM kártyát, így az arra képes okostelefonokkal már teljesen elhagyható a fizikai SIM kártya.

eSIM

A Magyar Telekom célul tűzte ki, hogy mind a lakossági, mind az üzleti szegmensben megismertesse és elterjessze 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.



Omnibusz – felmérés a fogyasztói szokásokról

2022-ben is az Omnibusz-kutatás keretében kérdeztek meg telekomos és nem telekomos ügyfeleket fogyasztási szokásairól, legyen szó az alapprofilhoz tartozó szolgáltatásról (mint tévé-, internet-, telefonszolgáltatás) vagy biztosításról. A megkérdezettek száma negyedévente 1 000 fő.

MUNKATÁRSÁK

MUNKATÁRSAINK BEVONÁSA

A 2022-ben kirobbant ukrain fegyveres konfliktus menekültjeinek támogatásában a kollégáink személyesen is szerepet vállaltak. Legtöbbször a pályaudvarokon, valamint a BOK csarnokban vettek részt a Telekom által a menekültek számára biztosított készülékek és SIM kártyák kiosztásában, de sokan újítottak fel átmeneti szálláshelyeket, illetve segítettek a humanitárius szervezetek munkáját a határ mentén. Az önkéntességben vezetőink is részt vettek.

Kollégáink 303 alkalommal csatlakoztak a Magyar Vöröskereszt által telephelyeinken szervezett véradásokhoz. Ezzel és az egyéb önkéntes tevékenységekkel együtt 2022-ben 231 telekomos kolléga összesen 3449 óra önkéntes munkát végzett 13 millió forint értékben.

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 eredeti célja, hogy támogatást nyújtson a koronavírus-járvány miatt nehéz helyzetbe került munkatársainknak.

Az Alapítvány 2022-ben kibővítette céljait és a támogatások körébe bekerült a súlyos, hosszú rehabilitációt igénylő betegségek miatt nehéz anyagi helyzetbe került munkavállalók támogatása is.

Ez a magyar piacon egyedülálló kezdeményezés a személyes felajánlásokra támaszkodik, amelyet kiegészít a Magyar Telekom éves adománya. Az így összegyűlt keretből 2022-ben az alapítvány 101 kollégának, összesen 21 907 500 forint támogatást ítélt meg.

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

Adományozás – klímavédelem

A Magyar Telekom csatlakozott a Deutsche Telekom által kezdeményezett "Good Cause Initiative"-hoz, amelynek keretében támogatja a WWF Magyarország egyik fontos klímavédelmi programját.

A Deutsche Telekom európai szegmensében indított Good Cause Initiative célja az európai természetes élőhelyek védelme és helyreállítása, amely lehetővé teszi a helyi őshonos állat- és növényvilág fennmaradását.

A WWF Magyarország öt kistelepülésen a lakosokkal közösen valósít meg egy természetes vízmegőrzést célzó projektet, amelynek célja a klímaváltozás okozta vízhiány csökkentése. A Magyar Telekom egy monitoring rendszer kiépítésével támogatja a programot, hogy az összegyűjtött adatok segítségével minél több helyen sikeresen megvalósulhasson a környezetbarát megoldás. A klímaváltozás gyorsuló üteme felelős a ma már tapasztalható szélsőséges időjárási jelenségekért: hol hirtelen lezúduló, hatalmas esőzésekkel kísért, villámárvizeket okozó viharok vannak, hol hetekig egy csepp eső sem esik, hol pedig évszaktól függetlenül súlyos aszály van, amit nyáron a hőség is súlyosbít. Ezeket a szélsőségeket a város lakók is megtapasztalják, de a kis falvakban élők és gazdálkodók számára ez a kiszámíthatatlanság és a szélsőségek hatalmas problémákat okoznak a mindennapi életükben.

Vannak azonban természetes megoldások, amelyek segítenek alkalmazkodni a változó éghajlat negatív hatásaihoz. Az éghajlatváltozás okozta vízhiányt ugyanis a leghatékonyabban úgy lehet kezelni, ha a hirtelen lezúduló csapadék levezetése helyett természetes módon és a megfelelő helyeken visszatartjuk a vizet.

A Telekom részvétele az ukrainai krízis menekültjeinek támogatásában

A Magyar Telekom az ukrainai fegyveres konfliktusra reagálva segítette mind a Magyarországra érkező menekülteket, mind az Ukrajnában maradt családtagokkal való kapcsolattartást. Ennek keretében mobil és vezetékes ukrán hálózatba irányuló nemzetközi hívások, SMS-ek díját, valamint az ukrainai partnerhálózatokon forgalmazott mobil roaming díjakat teljes mértékben, összeghatár nélkül jóváírta, valamint 7 500 000 forint pénzadománnyal, eszközadománnyal, önkéntesek számára kialakított szálláshely biztosításával, illetve önkéntes munka felajánlásával támogatta a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet humanitárius tevékenységét.

A vállalat önkéntesei aktív szerepet vállaltak az ukrán menekültek számára a Mobildonor programban felajánlott készülékek és SIM kártyák kiosztásában több helyszínen is, így a segélyszervezetek összefogásában működtetett határmenti segítő állomásokon, Férihegyen, a Keleti- és Nyugat pályaudvaron, valamint a Migration Aid Madridi utcai átmeneti szállásán.



BEFEKTETŐK

A 2022-es év során négy alkalommal ismertette a vezérigazgató, illetve a gazdasági vezérigazgató-helyettes az adott negyedév eredményeit a befektetők képviselőinek. (2022. február 23–24.: 2021. negyedik negyedéves eredmények közzététele; 2022. május 11–12.: 2022. első negyedéves eredmények közzététele; 2022. augusztus 9–10.: 2022. féléves jelentés közzététele; 2022. november 8–9.: 2022. harmadik negyedéves eredmények közzététele).

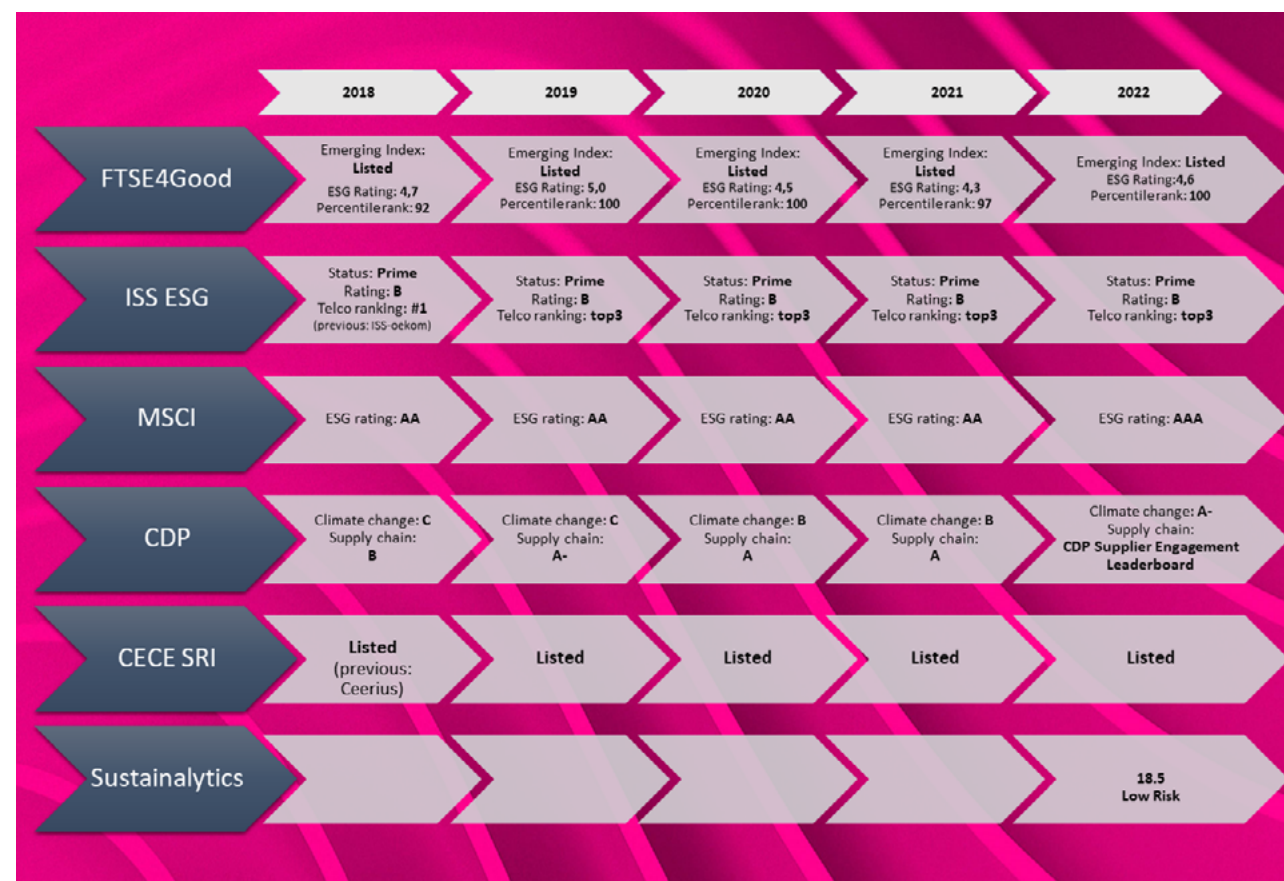
2022. április 12-én zajlott le a Társaság Éves Rendes Közgyűlése, amelyen többek között jóváhagyták a Társaság 2021. évi auditált konszolidált és egyedi éves beszámolóját, döntés született a 2021. évi adózott eredmény felhasználásáról, és elfogadták a Társaság 2021. évi üzleti évre vonatkozó Felelős társaságirányítási jelentését.

A Magyar Telekom felső vezetése, illetve a Befektetői kapcsolatok osztály munkatársai, valamint a befektetők és elemzők között éves szinten nagyságrendileg 100 találkozással (virtuális, illetve személyes) kerül sor, különböző konferenciák, road-show-k és egyedi megkeresések keretében.

A Magyar Telekom a honlapján is nagy hangsúlyt helyez az érdeklődők információigényének kielégítésére.

A **Befektetőknak** menüpont alatt az érdeklődők naprakész információkat találhatnak a Társaság pénzügyi helyzetéről (negyedéves pénzügyi jelentések), a közgyűlésekről, az osztalékfizetésről, emellett nyomon követhetik a Magyar Telekom-részvények aktuális árfolyamát, és megtalálhatnak 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 hatáskörrel rendelkező hatóságokkal és felügyeleti szervekkel, többek között a Miniszterelnöki Kabinetirodával (MK), a Gazdaságfejlesztési Minisztériummal (GFM), a Kulturális és Innovációs Minisztériummal (KIM), az Igazságügyi Minisztériummal (IM), a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósággal (NMHH), a Gazdasági Versenyhivatallal (GVH) és a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósággal (NAIH) valamint a fogyasztóvédelmi hatósággal.

CIVIL SZERVEZETEK

A WWF Magyarország öt kistelepülésen, a lakosok partnerségében valósított meg **a természetes vízmegtartásra irányuló projektet**, melynek célja a klímaváltozás következtében fennálló vízhiány csökkentése. A programot monitoringrendszer kiépítésével támogatja a Magyar Telekom annak érdekében, hogy a kinyert adatok alapján minél több helyen sikerrel lehessen kivitelezni a környezetbarát megoldást.



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.

2022-ben a Magyar Telekom csatlakozott az NMHH (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság) Netre-Fel! mobilkészülécsere-támogatási programjához.

Egy informatikai nagygenerált követően az IT-rendszerek nonstop üzemeltetésével támogatja a Nemzetközi Gyermekektől Szolgálat működését a T-Systems Magyarország, amely évek óta ápol szoros partneri kapcsolatot a szervezettel. Az együttműködésnek tavaly óta része a rendszeresen az egyesület főteli telephelyén megrendezett nemzetközi díjlovas és lovasterápiás verseny teljes informatikai támogatása – gyakorlatilag egy park közepén.

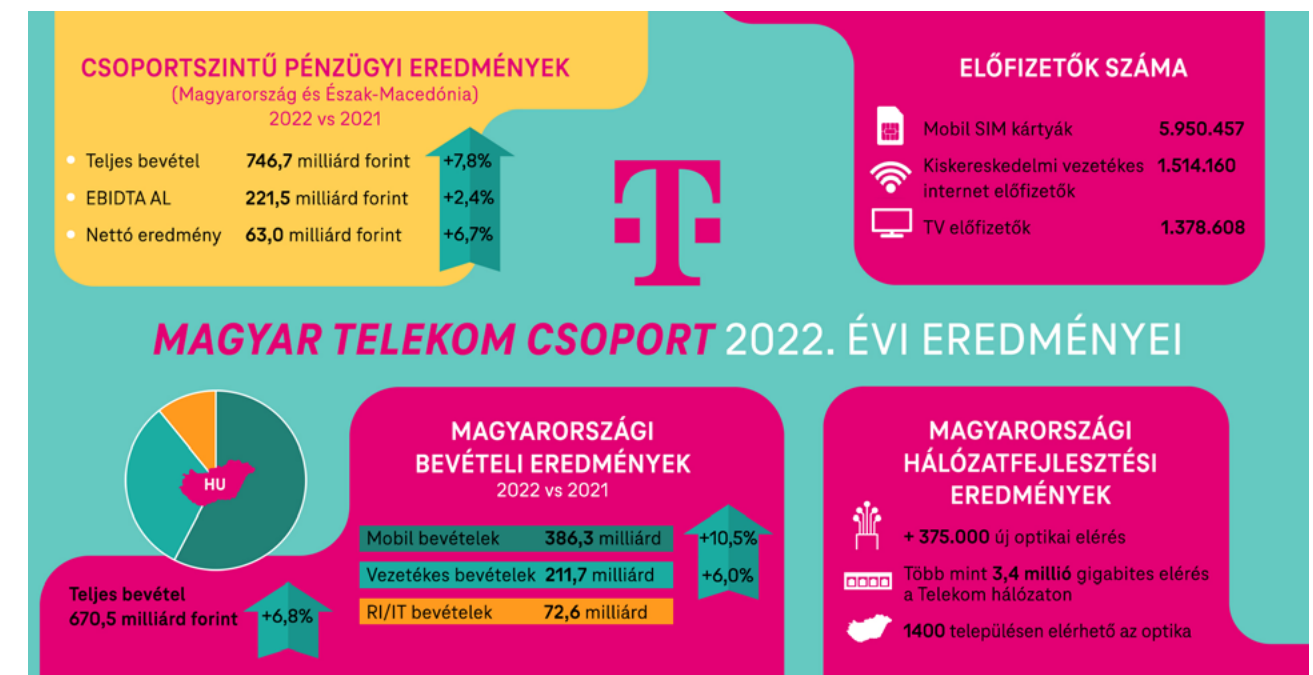
HELYI KÖZÖSSÉGEK

2022. július 1. napján lekapcsolta 3G hálózatát a Magyar Telekom. Az ügyfelek nem maradnak szolgáltatás nélkül ezt követően sem: a közel országos lefedettségű, a korábbi technológiáknál jobb ügyfélményt nyújtó 4G hálózat továbbra is rendelkezésre áll mind a hang-, mind az adatforgalom céljára. A legfeljebb 3G-képes készülékkel rendelkező ügyfelek hangforgalmát a meglévő 2G hálózat vette át. A Magyar Telekom a jövő igényeire is felkészül, és 2022-ben is folytatta 2020-ban elindított, több éves hálózatmodernizációs programját. A korszerűsítés célja a szolgáltatásminőség fenntartása és fejlesztése, valamint a kapacitásnövelés. A hálózatmodernizáció és az annak során használt 5G-képes eszközök fontos előfeltételei az 5G hálózat földrajzi kiterjesztésének középtávon.

Az ország vezető telekommunikációs szolgáltatójaként a Magyar Telekom a hazai sportélet legnépszerűbb és leg-sikeresebb szereplőinek – a Telekom Veszprém kézilabda-csapatnak, az FTC-nek – a munkáját segíti.

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2022-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 által biztosított digitális tünemények 2022-ben is új lehetőségeket nyitnak, és lehetővé teszik, hogy hétköznapi életünkben változást éljünk el, új módon tehessünk egymásért.



JÖVŐ GENERÁCIÓ

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 tettekre 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. 2022-ben több mint 2500 fiatal jött el a KraftLab-ba. Olyan eseménynek is tudtunk helyszínt biztosítani, ami a fiatal, feltörekvő zenészeknek adott lehetőséget, hogy megmutassák tehetségüket. A helyi középiskolás diákok is rendszeresen szerveznek programokat a KraftLab-ba, ahol a külföldi diákok is aktívan jelen vannak. Ősszel elindult egy előadás sorozatunk KriptoKraft néven, ahol a kriptovaluták világát ismerhetik meg a látogatók több szempontból. (További részletek a Digitalizáció fejezetben olvashatók.)

2022-ben újra 24 órás gyakornoki felvételt hirdetett a Magyar Telekom. Az egyedülálló kiválasztási folyamat során a vállalat egy nap alatt 200 jelentkezőből 21 tehetséges fiatalot szerződtetett, akik szeptemberben – a Randstad friss felmérése alapján – a telekommunikációs szektor legvonzóbb munkahelyén kezdhették építeni karrierjüket. (További részletek a Diversity and Equal Opportunities fejezetben olvashatók.)

A Deutsche Telekom 2022-ben a Z generáció önkéntes tevékenységének támogatását tűzte ki célul. A Z generációs fiatalok 82%-a vallja világszerte, hogy valamilyen módon részt vesz önkéntes kezdeményezésekben, melyeknek célja megoldást találni a társadalmi és környezeti problémákra. A közösségre gyakorolt hatás mellett legfőbb motivációjuk a meglévő tudásuk fejlesztése, valamint új kompetenciák és tapasztalatok megszerzése. A Telekom felismerte, hogy a következő nemzedék számára kiemelkedően fontos a környezetvédelmi kérdésekkel és a társadalmi ügyekkel kapcsolatos fellépés – ebben kíván segítséget nyújtani a fiatal generáció önkénteseinek.

A **#WhatWeValue** platform nyitva áll minden 18 és 30 év közötti önkéntes számára azokban az európai országokban, ahol a Telekom is jelen van, így Magyarországon is. Azok a projektek, kezdeményezések, amelyek megfelelnek a szükséges kritériumoknak, egy ellenőrzést követően meg is jelennek a platformon.

A márka olyan kategóriákban várja az önkéntes projekteket, mint a nemi, faji és társadalmi egyenlőség, a fogyatékkal élők támogatása, a környezetvédelem, a városrehabilitáció, a mentális egészség, a migráció vagy például az oktatás.

A nyilvános hálózatoknál még zártabb és védettebb privát, dedikált mobilhálózat – a Telekom és a T-Systems ún. Campus Network megoldása – biztosította 2022-ben a Festipay-es terminálokra történő gördülékenyebb fizetést a nyár három nagy rendezvényén, az EFOTT-on, a Szigeten és a Strand Fesztiválon. Az újítás bevezetésével a fizetésnél nem kellett hosszasan várni arra, hogy a terminál csatlakozzon a szerverhez. Ez annak köszönhető, hogy a háttérben a szervezők az általuk prioritásnak tekintett célra – a fesztiválozók minél gyorsabb kiszolgálására – dedikálhatták a Magyar Telekom által a helyszínen kialakított privát mobilhálózatot, függetlenül az az esetleges nyilvános hálózati terheltségtől.

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.

A Társaság és a Csoport üzleti tevékenységéről, céljairól, eredményeiről, piaci helyzetéről, kiemelt eseményeiről, az új szolgáltatásokról, termékekről, fejlesztésekről és technológiai újdonságokról, a Csoport fenntarthatósági szerepvállalásáról, szponzorációs tevékenységéről, valamint a Csoportot érintő jelentős szervezeti, személyi változásokról megfelelő időben és hatékonysággal informálni a közvéleményt.

A Magenta Podcast műsoraiban digitális kötődéssel érdekességeket és tudást, példaértékű történeteket, valóban hasznos ajánlásokat osztott 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 Telekom Pont.MOST blogján hírek, információk olvashatók a technológia, a digitalizáció és a telekommunikáció világából.

ADATVÉDELEM

A Magyar Telekom 2022-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 miután nagy hangsúlyt helyezett arra, hogy felkészüljön az általános adatvédelmi rendelet alkalmazására, a személyes adatok biztonságát szigorú, rendszeresen felülvizsgált és szükség esetén megerősített 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. 2022-ben az Adatvédelem a Telekomban című megújított és kötelezővé tett képzést a kollégák jelentős része sikeresen elvégezte.

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, a Magyar Telekom követelményeinek is megfelelően gondoskodjanak azok megfelelő védelméről. 2021-től kezdődően az EU-n kívüli adattovábbításokkal kapcsolatos folyamatainkat és megállapodásainkat áttekintettük és a hatályos adatvédelmi döntésekhez és ajánlásokhoz igazítottuk.

A jogszabályi környezet változását folyamatosan figyelemmel kísérjük, és felkészülünk a közeljövőben várható új, adatvédelmet érintő jogszabályok implementálására (pl. Adatmegosztási rendelet/Data Act, Adatkormányzási rendelet/Data Governance Act, Mesterséges Intelligencia alkalmazásáról szóló rendelet/AI Act).

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, tényyszerűen és érdemben válaszolunk.

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

Kapcsolódó kutatás

Az adatahalászok nem válogatnak, így célkeresztjükbe egyre inkább olyan mikro-, kis- és közepes vállalkozások is kerülnek, amelyek nagy többsége továbbra sincs tisztában azzal, hogy mennyire sérülékenyek saját informatikai megoldásaik, és hogy egy-egy incidens mekkora kárt okozhat. A Telekom és a BellResearch legfrissebb kutatása szerint a vállalkozások túlnyomó többsége nem fordít kellő figyelmet az adatahalászat elleni védelemre, a veszélyekkel pedig a legtöbb esetben még maguk a cégvezetők sincsenek tisztában.

A Telekom megbízásából a BellResearch nemrég, a mikro-, valamint a kis- és közepes vállalkozások körében végzett reprezentatív kutatása szerint a cégek kétharmadának a biztonságos működésről az informatikai eszközök, valamint a vállalati- és ügyféladatok biztonsága jut eszébe. Mindezek védelmét tűzfalak, vírusirtók alkalmazásával, biztonsági mentésekkel, a készülékek és a levelezések védelmével, jelzőszavak alkalmazásával biztosítottak látják. Ugyanannyien gondolják úgy, hogy méretüknél fogva nem lehetnek célpontok, 70%-uk pedig meg van győződve arról, hogy nem kezelnek olyan adatokat, amelyek védelemre szorulnak. A cégek túlnyomó többsége (80%-a) ráadásul azzal is nyugtatja magát, hogy nincsenek olyan adataik, amelyeket nem lehet pótolni, úgy gondolkodnak, hogy egy adatvesztéssel járó incidens sem okozna megoldhatatlan kihívást a vállalati működésben. Ez pedig arra utal, hogy nemcsak a kockázat mértékét, de egy adatvesztéssel járó támadás súlyát is alábecsülik, hiszen nem számolnak a felelősséggel, hogy az üzleti partnereikre vagy akár az ügyfeleikre vonatkozó információk biztonságáról is gondoskodniuk kell.

Mindezt jól magyarázza a kutatásban mért rendkívül alacsony fenyegetettség érzés, hiszen mindössze a mikrovállalkozások 20, míg a kkv-k 30%-a érzi úgy, hogy rendszerei legalább közepes mértékben kitettek informatikai támadásoknak, veszélyeknek. Ráadásul az előbbieknél 60%-a, utóbbiak 40%-a házon belül igyekszik megoldani az informatikai- és adatbiztonsági kérdéseket. Olyanokat is, mint például az adatvesztéssel járó incidensek kezelése.

Ilyen eseményekről a mikro- és kisvállalatok csak mintegy 10%-a számolt be, míg a közepes és nagyvállalatok esetében ez az arány 20%. Ez messze elmarad a nemzetközi tapasztalatoktól.

A fentiek alapján már nem annyira meglepő, hogy a mikro- és kisvállalkozások háromnegyede úgy véli, hogy a meglévő védelmük elegendő, de azok a cégek is alábecsülik a veszélyeket, amelyek számolnak kockázatokkal. A túlzott magabiztosság pedig oda vezet, hogy nem fordítanak kellő figyelmet az adathalászat elleni védelemre.

A felmérés szerint a megkérdezett cégek 90%-a hajlamos úgy gondolkodni, hogyha megvédi az informatikai eszközeit, azzal az adatok védelme is megoldott. Ezzel együtt az érintettek mintegy 42%-a rendelkezik kifejezetten a vállalati- és az ügyféladatok védelmére fókuszáló megoldással. A mikrovállalatok fele beéri azzal, hogy a PC-k és laptopok védelmét is a készülékek beszerzésekor vásárolt szoftverrel oldja meg, viszont a kkv-k esetében ez a tudatosság már nagyobb, ott a vállalatok bő kétharmada külön is beruház biztonsági megoldásokba. A védelmi megoldások folyamatos karbantartására, fejlesztésére a legtöbb cég már nem gondol: a mikrovállalkozások kevesebb mint 10%-a és a kkv-k negyede vizsgálja felül folyamatosan meglévő rendszereit és keres korszerű megoldásokat

ELEKTRONIKUS ADATOK HOZZÁFÉRHETETLENNÉ TÉTELE

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

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

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

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

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

Az NMHH az Eht., vagyis **az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény** 159/B. § (3) bekezdése alapján 2014. január 1-jétől működteti a központi elektronikus 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 eredmény- 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 Club**bal. 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 kupa-győztes FTC-Telekom Női Futball és a szintén nagyszerű eredményekkel rendelkező FTC-Telekom Férfi Torna szakosztályok névadó támogatója. A megújított- megállapodás továbbra is 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 kézilabdacsapat**ot cégünk több mint 20 éve támogatja. Együttműködésünket új szintre emelve 2016 óta a csapat névadó szponzoraként vagyunk jelen, hozzájárulva ezzel egy, a világelítthez tartozó csapat hazai és nemzetközi sikereihez, mint például a SEHA-liga megnyerése vagy a sorozatos Bajnokok Ligája Final Four-részvétel. A Magyar Telekom hisz abban, hogy az ilyen világszínvonalú teljesítmények, eredmények jelentősen hozzájárulnak ahhoz, hogy minél több fiatal válassza az aktív sportolást, és elősegítik az egészséges életmód népszerűsítését.

Büszkék vagyunk támogatott csapataink sikerei, többek között a férfi focisták 33. bajnoki címére, az Európa Liga sikeres szereplésükre, a férfi vízilabda csapat további bajnoki címére, sikeres Bajnokok Ligája szereplésükre.

2021-ben igyekeztünk olyan érdekes tartalmakat mutatni a szurkolóknak, melyeken keresztül betekintést kaphatnak a sportolók, a sport körüli emberek, a klubok életébe. Igyekeztünk olyan tartalmakat hozni, melyeket máshol nem érhetnek el és ezáltal közelebb hozni őket kedvenceikhez, támogatott csapatainkhoz, a sporthoz. Ezt a megkezdett munkát folytatjuk 2023-ban és igyekeztünk kiterjeszteni azt.

2021-ben a Telekom Mobil donor programját segítette a Ferencvárosi Torna Club és a Telekom Veszprém csapata is.



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

A Mobildonor Programba 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 készülékek leadhatóak országszerte bármelyik Telekom üzletben, illetve minden arra alkalmas használt telefonért igény esetén a Telekom futárt küld, a begyűjtött készülékeken pedig elvégzi a szükséges apróbb javításokat és az adatmentesítést is. A program indulása óta 888 darab egyéni Mobildonor felajánlás érkezett, a Magyar Telekom 2021. év végén adományozott eszközeiből pedig tavaly december végéig 1276 db eszközt jutatót el a NIOK Alapítvány a rászorulóknak. Az Ukrajnában zajló fegyveres konfliktus elől menekülőknak a Telekom a Mobildonor program keretében 5000 darab mobil eszközt és prepaid kártyát ajánlott fel. 2023 elején a program elkötelezett támogatójává vált a Ferencvárosi Torna Club, valamint a Telekom Veszprém kézilabda csapata is. Immáron helyszíni gyűjtőpontként is funkcionálnak és az általuk begyűjtött eszközök is hozzájárulnak a program sikeréhez a digitális segítségnyújtáshoz.

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. 2022-ben ismét a megszokott kora tavaszi időpontban zajlott a verseny, és a hangulat újra visszaidézte a Covid előtti versenyeket, még ha a nevezők száma nem is érte el a járvány előtti szintet. Azok számára, akik inkább egyedül saját megszokott környezetükben szerették volna lefutni a versenytávjukat, 2022-ben rendelkezésre állt a virtuális versenyforma is. Összességében több mint 17 000 nevezője volt az eseménynek, akik 730 magyar település mellett a világ 72 országából érkeztek a versenyre.

2022 nyarán rendhagyó módon nem extra adatot vagy hangot, hanem élményeket adtunk az ügyfeleinknek. Láttuk, hogy az elmúlt időszakban számos nem várt körülményhez kellett alkalmazkodniuk, kimerültek, és alig várják a nyarat, amelyre a feltöltődés időszakaként tekintenek. Ügyfeleire odafigyelő márkaként elhatároztuk, aktívan hozzájárulunk ahhoz, hogy ez a három hónap a Telekomosoknak valóban a kikapcsolódásról, feltöltődésről szóljon. Száznál is több élményt gyűjtöttünk össze számukra a Telekom alkalmazásban, és egész nyáron partnerük is leszünk, hogy egy megszokott, hétköznapi élményből is valami életre szóló hozzunk ki együtt.

2022 június elsején az első eseményünk egy stream koncert volt a svábhegyi csillagvizsgáló helyszínen, ahol élőben Bonnból Billie Eilish streameltük, közel 700 helyszíni résztvevővel. Majd így volt ez a visszatérő Telekom VOLT Fesztiválon is, amit megtöltünk rengeteg váratlan élménnyel, hogy mindenkinek olyan fesztiválélménye legyen, mint amilyen még sosem volt: egy élményekkel teli labirintust építettünk és használtuk a Szezám appunkat, amivel különböző nyereményeket nyerhettek az ottlévők.

2022 nyár végén pedig tizedik alkalommal nyitotta meg kapuit Zamárdiban a STRAND Fesztivál, amely minden eddiginél teljesebb kínálatot zárt a balatoni nyarat, a Telekom helyszín szponzorációval volt jelen, illetve helyszíni kitelepéssel.



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.

2022-ben június 11-én egy ipariális városzéli létesítményben, a kőbányai főzdeparkban tért vissza a Telekom Electronic Beats Fesztivál, amin közel kétezzer résztvevő járt. 2022 év elején újabb pályázatot írtunk ki, ahol a magyar Telekom Electronic Beats 2022 legjobb dalait kereste és amiből végül válogatáslemez is készült három kategóriában. A pályázatra közel 1000 pályamű érkezett és a válogatáslemez felkerült az összes zenei platformra.

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

SZERVEZET / TÁRSULÁS NEVE	STRATÉGIAI JELENTŐSÉGŰ TAGSÁG	IRÁNYÍTÓI/DÖNTÉSHOZÓI TESTÜLETI TAGSÁG A MAGYAR TELEKOM CSOPORT RÉSZÉRŐL
MAGYAR TELEKOM NYRT.		
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		
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 Víziközmű Szövetség	x	
Magyar Projektmenedzsment Szövetség	x	alelnökség
MI Koalíció		
Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület		
Magyar Mérnöki Kamara		
IT Service Management Forum (ITSMF)		
Személy-, Vagyondélményi és Magánnyomozói Szakmai Kamara		
Magyar Innovációs Szövetség		választmányi tag
Zalai Önzetű Járőr Klubja		
Ipar 4.0		
Magyar Marketing Szövetség		
Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége		
MAKEDONSKI TELEKOM		
International Telecommunication Union (ITU)	x	
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	x	igazgatótanácsi tagság
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 fogyatékossgal élők országos érdekképviselői szervezeteivel (AOSZ, ÉFO-ÉSZ, MEOSZ, MGVYOSZ) az érintettek és segítők számára biztosított akadálymentes ügyfélszolgálatának 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 Megállapodását** a 10 alapelvre 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) platformon 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 női vezető lesz a magyar gazdasági, kulturális, tudományos és politikai életben.

