

A woman with long brown hair tied back, wearing a light blue t-shirt and patterned shorts, is sitting on a mossy stone ledge. She is holding a smartphone up to take a photo of a scenic view. The view includes a calm lake in the foreground, a small town with red-roofed buildings on the far shore, and large, steep, green mountains in the background under a clear sky. A pink rectangular graphic is overlaid on the left side of the image, containing the title text.

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2019



EGYÜTT. VELED

TARTALOMJEGYZÉK

A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE	3
MEGKÖZELÍTÉSÜNK.....	5
Fenntarthatósági megközelítésünk.....	5
Fenntarthatósági stratégia - ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok.....	5
FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS	7
Fenntarthatósági koordináció	7
Vállalati megfelelés	8
Kockázatelemzés	8
KLÍMAVÉDELEM	9
Klímavédelem és energiahatékonyság.....	11
Energiahatékonyság	13
Környezeti hatások.....	14
Hulladékok	15
EDUKÁCIÓ	17
Digitális kompetencia.....	18
Iparági utánpótlás	19
Edutainment, inspitainment	20
A gyermekek védelme a digitális világban	21
DIGITÁLIS FENNTARTHATÓSÁG	22
ICT a fenntarthatóságért.....	23
Innováció a fenntarthatóságért.....	23
Önkéntesség.....	24
SOKSZÍNŰSÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG	26
Emberi jogok, esélyegyenlőség.....	27

ÉRDEKELT FELEINK.....	32
Stakeholder felmérés	33
Lényegesség	34
Beszállítók	35
Ügyfelek.....	38
Munkatársaink	40
Befektetők	41
Szabályozók.....	42
Helyi közösségek	42
Civil közösségek.....	42
Jövő generáció.....	43
Média	43
Adatvédelem	43
Elektronikus adatok hozzáférhetetlenné tétele.....	44
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	44
Szolgáltatások rendelkezésre állása.....	45
Szponzoráció	46
Tagságok iparági társulásokban, képviseleti szervezetekben	47
Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések.....	47
MELLÉKLETEK	48
A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai.....	48
Minősítés	50
GRI-Tartalommutató.....	51
Megfelelés az ENSZ Globális Megállapodás alapelveinek.....	72
Rövidítések jegyzéke	73
Impresszum.....	75



A VEZÉRIGAZGATÓ LEVELE

KEDVES OLVASÓ!

A fenntarthatóság a Telekom számára nem előírások, sztenderdek és különböző kritériumok teljesítését jelenti, hanem egy olyan szemléletet, mely természetes működésünk, filozófiánk, stratégiánk része. Bízom benne, hogy a 2019. évről szóló Fenntarthatósági jelentésünk kellő nyomatókat és fedezetet ad ennek a kijelentésnek, s minden olvasónk számára hiteles bizonyítékkal szolgál a Telekom fenntarthatóság iránti elkötelezettségéről.

Távközlési, infokommunikációs vállalatként abban a szerencsében van részünk, hogy határozottan és őszintén kijelenthetjük: tevékenységünk, szolgáltatásunk révén valóban jobbá tesszük a világot. Nem egy vak hitről vagy reményről beszélünk; tudjuk és a mindennapi életben tapasztaljuk, hogy a digitalizáció az az eszköz, amely segít megoldani a napjainkra feltorlódtott, felhalmozódott társadalmi, gazdasági és környezeti kihívásokat. A Telekomnál hiszünk benne, hogy adhatunk valamit a világnak, amivel ez a tendencia megállítható, esetleg megfordítható – s ez a digitalizáció.

Társaságunk nem fél a komoly vállalásoktól. Szolgáltatásainkkal hozzá kívánunk járulni, hogy ügyfeleink a saját életük nyerteseivé válhassanak. Legyen lehetőségük kapcsolatba lépni egymással, intézhessék ügyeiket, dolgozhassanak és szórakozhassanak akkor és ahogy szeretnének – váljon az életük hatékonyabbá, takarékosabbá, eredményesebbé, egy szóval: okosabbá. De nem állunk meg itt. Vállaltuk, hogy digitalizáljuk Magyarországot, és felépítünk egy gigabites társadalmat. Felelősséget érzünk közvetlen környezetünk iránt, így célunk, hogy a helyi gazdaság és az ország lakossága a digitalizáció előnyeivel élve fejlődessen és gyarapodhasson. Mint azt a Telekom 2016-tól 2020

végéig szóló Fenntarthatósági stratégiájában is megfogalmaztuk: társaságunk felelősséget és kötelezettséget vállal arra nézve, hogy működését, vállalatirányítását és tevékenységeit a társadalomra, a környezetre és a gazdaságra pozitív hatással végzi. Ezt négy fókuszterület mentén valósítjuk meg: klímavédelem, edukáció, digitális fenntarthatóság és sokszínűség.

Az emberpróbáló, teljes odaadást és elköteleződést kívánó célkitűzések – természetükből fakadóan – alkalmazkodást, változást követelnek, és mi fel is vállaltuk ezt a kihívást. Fogékonyabbá akartunk válni ügyfeleink igényeire, dinamikusabbá kívántuk tenni belső folyamatainkat, és növelni fejlesztéseink, működésünk hatékonyságát. Még le sem zárult az agilis transzformáció, a Telekom mára mégis érezhetően átalakult, s egy minden elemében megújult vállalattá vált. Ez a változás is szükséges volt ahhoz, hogy 2019-ben minden eddiginél több, összesen egymillió gigabites végpontot adhassunk át, a legmodernebb optikai hálózat fejlesztésében pedig európai összevetésben is az elsők közé kerüljünk.

A digitalizáció segít jobbá tenni a világot – ugyanakkor be kell ismernünk, hogy a technológia fejlesztése és üzemeltetése energiaigényes folyamat. Épp ezért tartjuk figyelemre méltó eredménynek, hogy társaságunk működése tavaly már ötödik éve karbonsemleges volt: a vállalat növelte energiahatékonyságát, modernizálta hálózatát és adatközpontjait, valamint növelte a hibrid és az elektromos autók arányát a céges gépkocsiflottában. A Telekom számos infrastruktúrájának energiaellátását napenergia használatával oldja meg, illetve működése során előnyben részesíti a fenntartható infokommunikációs termékeket és szolgáltatásokat. Vállalatunk a magyarországi elektromos-

energia-felhasználását 100%-ban megújuló energiaforrásból vásárolja, a fosszilis energiafelhasználásból származó kibocsátását pedig zöldprojektek támogatásával semlegesíti.

A Telekom az elmúlt három évben a saját termelésű zöldenergia-mennyiség növelése érdekében napelemrendszert telepített Budapesten és Szegeden, ami lehetőséget adott arra, hogy munkatársi körben elinduljon a közösségi napelem projekt. A programba 2019-ben már ügyfeleinket is bekapcsoltuk: az ExtraNet Zöld 1 GB adatbővítő szolgáltatást választó mintegy 80 000 ügyfél folyamatosan online nyomon követheti az általa támogatott napelemrendszer termelését. Választásukkal további napelemek telepítését ösztönzik, hiszen a Telekom a befolyó összegekből újabb napelemrendszerek telepítését tervezi.

További fontos lépés, hogy 2019-ben frissítettük a 2030-ra szóló hosszú távú kibocsátáscsökkentési céljainkat az IPCC 1,5 °C-os szcenáriójának megfelelően, amelyet a Science Based Target kezdeményezés is elfogadott.

Belső működésünkben is mindent megteszünk azért, hogy csökkentsük a környezetre káros anyagok kibocsátását. 2019-ben újabb nagy vállalat fogalmaztunk meg, és eldöntöttük, hogy teljes mértékben szakítunk az egyszer használatos műanyagokkal. A Plastic Free Telekom program célja, hogy 2020 végéig 80%-kal csökkentsük a PET mennyiségét, nullára csökkentsük az egyszer használatos műanyagok arányát, és kiváltsuk a jelenleg beszállítóink által működésünkbe csatornázott polisztirolt.

Környezetterhelő tevékenységünk visszaszorítása mellett a fenntarthatóság társadalmi vetületeiről sem feledkeztünk meg. A Telekom aktívan szerepet vállal különböző társadalmi csoportok digitális edukációjában, aminek révén hozzájárulunk ahhoz, hogy minél többen élhessenek a szolgáltatásaink által megnyitott lehetőségekkel. A Legyélte! MOST generációs program keretében tavaly kilenc város középiskolaiban közel 70 alkalommal tartottunk személyre szabott foglalkozásokat, melyek során diákok tanították meg az idősebb generáció tagjait a digitális élet vívmányainak használatára. Bár a fiatalabb korosztályok jobban eligazodnak a digitalizáció világában, a kifejezetten őket célzó internetes fenyegetések elleni fellépést is zászlónkra tűztük, és többek között kereskedelmi kommunikációnkban is küzdöttünk az internetes zaklatás, az álhírek vagy a magánszféra megsértése ellen.

A Magyar Telekomban folyamatosan dolgozunk azon, hogy nyitott, befogadó és biztonságos munkahelyet teremtsünk mindenki számára. Az esélyegyenlőség és a diszkriminációmentes vállalati kultúra iránti elköteleződésünk részeként létrehoztuk az első magyar nyelvű, „Tudattalan előítéletek tudatosítása” című online tananyagot, amelyet nemcsak a munkatársaink számára tettünk elérhetővé, hanem azzal, hogy szabad felhasználású tananyagként közreadtuk a weboldalunkon, másokat is támogatunk a diszkrimináció visszaszorításaért tett erőfeszítéseikben.

A Telekom továbbra is támogatja az ENSZ Globális Megállapodás (UN Global Compact) célkitűzéseit, valamint a Fenntartható Fejlődési Célokhoz (SDG) való hozzájárulásunkról – a vállalat tevékenységéből adódó fő célok mentén – is beszámolunk.

A világban zajló események, úgymint a befektetési alapok kezelői által az ESG (környezeti, társadalmi és vállalatirányítási) teljesítmények felé történő elmozdulás vagy az Európai Bizottság által meghirdetett Green Deal csomag – amelynek egy fenntarthatóbb gazdasági és társadalmi berendezkedés kialakítása a célja – mind afelé mutatnak, hogy egyre inkább elvárás lesz valamennyi érdekelt fél részéről a vállalatok fenntartható működése. Ezért is tartjuk fontos visszajelzésnek a felelős befektetők értékelők Magyar Telekomot vizsgáló értékeléseit.

2019-ben is megtartottuk pozíciónkat az FTSE4Good indexcsalád tagjaként. Az indextagságot megalapozó értékelés a szektor legjobban teljesítő felső 1%-ába sorolta a vállalatot. Az MSCI ESG Researchtől pedig a CCC-től AAA-ig terjedő skálán AA értékelést kaptunk. 2019-ben is részt vettünk a Carbon Disclosure Projectben (CDP), melynek keretein belül a világ legnagyobb vállalatai klímavédelmi megközelítésükről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO₂-kibocsátásukról számolnak be a befektetőknek. Az ISS ESG felelős befektetők értékelőitől már 2020 elején kaptuk meg a 2019-re vonatkozó értékelést, amely a szektor három legjobban teljesítő vállalata közé sorolta Társaságunkat „B” Prime minősítéssel. Ezek az értékelések különösen fontosak számunkra, hiszen a Magyar Telekom szabad részvényeinek 45%-a felelős befektetők kezében van.

A 2019-es év sok szempontból vízvázasztónak tűnik nemcsak a Magyar Telekom, de a nemzetközi gazdasági és társadalmi élet egésze szempontjából is. A napi közbeszéd meghatározó témájává vált a fenntarthatóság, mellyel kapcsolatban ma már nemcsak óvatos figyelmeztetések és előrejelzések hangzanak el, hanem határozott elvárások, sürgető követelések is. Magam is úgy látom, hogy elszántságra és markáns lépésekre van szükség úgy a gazdasági, mint a társadalmi életben, mert látszatintézkedésekkel nem orvosolhatóak az előttünk tornyosuló fenyegetések. Ezzel kapcsolatban is érvényes korábbi állításom: az emberpróbáló feladatok mindig alkalmazkodást, változást követelnek. Azt remélem, a Telekom által megtett lépések példát adhatnak másoknak is, hogy a maguk területén vállalják ezt a felelősséget.

Budapest, 2020. április 7.

RÉKASI TIBOR
vezérigazgató

MEGKÖZELÍTÉSÜNK

Fenntarthatósági megközelítésünk

A Magyar Telekom régen felismerte a fenntartható fejlődés jelentőségét és a tény, 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 rejtí 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

BE SMARTER! – 4. Fenntarthatósági stratégia (2016–2020)

A Magyar Telekom 4. Fenntarthatósági stratégiájának fő célkitűzése, hogy váljon a fenntarthatóság a Telekom üzletének részévé. Ez csak úgy biztosítható, ha a fenntarthatóság mindhárom pillérének célkitűzéseit teljeskörűen megvalósítjuk, hitelesek és innovatívak vagyunk. A 2020 végéig tartó stratégia négy fókuszterülete a klímavédelem, a képzés és tudatformálás, a fenntarthatóság elősegítése a digitalizációval, valamint hogy a Magyar Telekom nyitott és biztonságos munkahely legyen mindenki számára.

Klímavédelem

Célunk, hogy ügyfeleink is legyenek klímatudatosak, és mint hiteles és felelős vállalat, segítsük őket ebben. Ambiciózus célkitűzésünk, hogy bevételt generáljunk klímavédelmi tevékenységünkéből, hiszen az infokommunikációnak ebben különösen jó lehetőségei vannak, emellett pedig 100 000 tonna CO₂ alá szorítsuk a Magyar Telekom Csoport tényleges kibocsátását. Ezek érdekében a kibocsátáscsökkentési feladatok mellett kimondottan „zöld” szolgáltatások kialakításán is dolgoznunk kell.

Edukáció

Szerepet kívánunk vállalni abban, hogy a lakosság és az ügyfeleink képzetebbek lehessenek. Célunk, hogy képzéseink révén a stratégiai időszak végére Magyarországon 1 millió embert érjünk el direkt vagy indirekt módon. Ezeket a digitalizáció és a felelősségvállalás terén működtetett képzéseket elsősorban három területre koncentráljuk: a digitális felzárkóztató programokra, az iparági utánpótlásra, valamint a figyelemfelkeltő edutainment/inspitainment aktivitásokra.

Fenntarthatóság elősegítése a digitalizációval

Fenntartható digitális vállalatként egyértelmű elvárásunk, hogy használjanak ügyfeleink is fenntartható digitális szolgáltatásokat. Ehhez egyrészt törekszünk felelős marketingre és olyan aktivitásokra, melyek másokat is képessé tesznek, inspirálnak, és a megosztáson alapulnak. Ezekhez kapcsolódóan pedig azt a célt tűztük ki, hogy a Magyar Telekom mint fenntartható vállalat ismertsége érje el az 50%-ot.

Sokszínű Telekom

Felelős munkaadóként kiemelt figyelmet fordítunk a munkahelyi diszkriminációmentességre, és törekszünk a hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok esélyegyenlőségének, biztonságos és kiegyensúlyozott érvényesülésének biztosítására. Irányelveink mellett a vállalat mindennapjait meghatározó gyakorlataink is szavatolják, hogy háttértől függetlenül minden telekomos önmaga lehessen, és a legtöbbet hozhassuk ki magunkból ügyfeleinkért.

A 2019. évről szóló jelentés a fenti struktúra mentén mutatja be a vállalat fenntarthatósági tevékenységét.

A FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA STÁTUSZA ALFELADATONKÉNT

Klímavédelem

- Működési kibocsátások csökkentése
- Ügyfélzöldítő megoldások

Digitális fenntarthatóság

- Felelős marketing
- Megosztáson alapuló megoldások

Edukáció

- Digitális kompetenciafejlesztés
- Iparági utánpótlás
- Edutainment/Inspitainment

Sokszínűség

- Felelős vállalatirányítás
- Esélyegyenlőség
- Sokszínű munkaerő
- Rugalmas munkavégzés
- Akadálymentesség

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 2016–2020 közötti időszakra szóló fenntarthatósági stratégiáját ezen SDG-célokhoz igazodva határozta meg.





A továbbiakban a Fenntarthatósági jelentés fejezeteinél jelöljük, hogy az adott tartalommal mely SDG-célokhoz kapcsolódunk, valamint egy **külön riportot** is készítettünk, amelyben bemutatjuk, hogy – tevékenységünkéből adódóan – mely célokat tekintjük prioritásnak, és mely alcélok megvalósulásához milyen intézkedésekkel járulunk hozzá.

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 2019-ben a következő ábrán látható formában valósult meg. A csoportszintű koordinációt továbbra is a Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács (CSFKT) irányítja. A CSFKT működtetésében a stratégiaalkotás és stratégiairányítás külön szerepel, így működési módjában a fenntarthatósági tevékenység két szinten valósul meg:

1. Stratégiaalkotás és -irányítás

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

2. Operatív végrehajtási szint

Az irányítási területek és üzletágak szervezeteiben történik az operatív tevékenység, a feladatok végzése, az adatszolgáltatás stb.

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

Az utasítás alapján Magyar Telekom Csoport operatív vezetése, az Ügyvezető Bizottság¹ (ÜB) legalább évente egyszer tájékoztatást kap a Csoport Fenntarthatósági Stratégia feladatainak teljesüléséről, illetve az éppen aktuális egyéb, jelentősebb fenntarthatósági tevékenységekről, eredményekről, a felmerülő kockázatokról és lehetőségekről.

Az évenkénti beszámolóban az ÜB-nek lehetősége van a legújabb fenntarthatósági trendek megismerésére, illetve az érdekelt felektől való jelzések megválaszolására, és a beszámoló alapján dönthet a stratégia módosításáról. Az ÜB közvetlenül vagy a CSFKT-n keresztül tartja a kapcsolatot az érdekelt felekkel. A beérkező megkeresések az egyes területekhez futnak be, a fenntarthatósággal kapcsolatos kritikus megkereséseket a CSFKT-tagok továbbítják az illetékesekhez. A csoportutasítás szerint a stratégiai feladatok az egyes vezérigazgató-helyettesekhez vannak rendelve.

A fenti tevékenységek eredményein alapul a kommunikáció, melynek egyik fontos eleme az évente rendszeresen kibocsátott Fenntarthatósági jelentés, amelyet a fenntarthatóságért felelős humánerőforrás-vezérigazgatóhelyettes felügyelt, a szakmai irányítást a Vállalati fenntarthatósági központ végezte 2019-ben.

HATÁSKÖR

A tevékenység fő irányvonalának meghatározása, a fontosabb témakörökben döntések meghozatala

A tevékenység feltételrendszerének biztosítása, a tevékenység felügyeletének ellátása

A működéshez szükséges döntések, határozatok meghozatala, a feladatok végzéséhez koordinációs fórum biztosítása

Szakmai irányítás, menedzselés; feladatok csoportszintű harmonizált megvalósítása; hazai és nemzetközi szakmai tevékenységekben való részvétel

Irányítási területre/szervezetre/tagvállalatra háruló feladatok végrehajtása, tájékoztatás, üléseken való részvétel, adatok szolgáltatása, operatív feladatok rájuk háruló részének megvalósítása

FELELŐS

Ügyvezető Bizottság (ÜB)

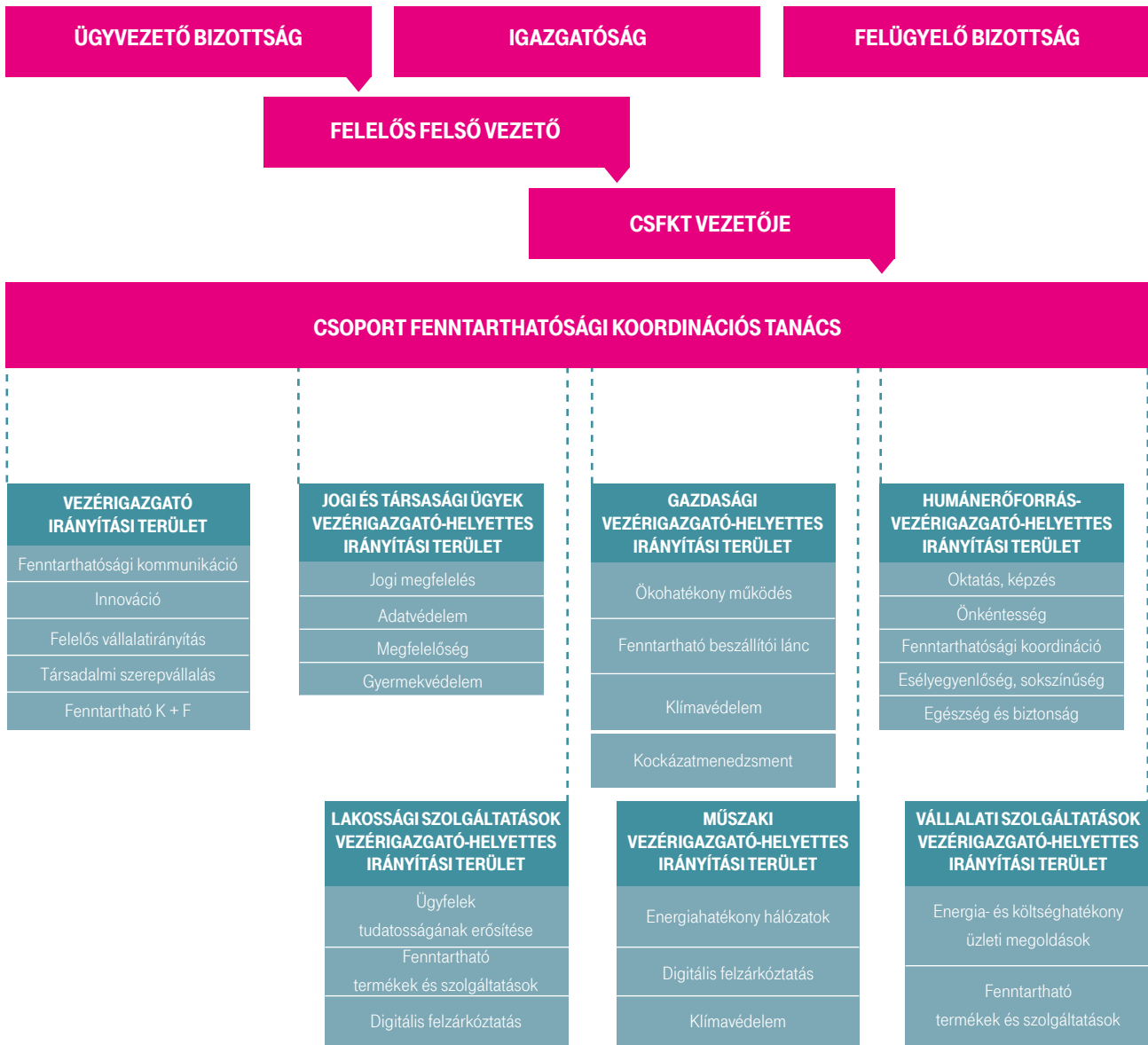
felelős felső vezető – a humánerőforrás-vezérigazgatóhelyettes, az ÜB tagja (CHRO)

Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács (CSFKT)

CSFKT-vezető – a HR-VFK vezetője

CSFKT-tagok

A MAGYAR TELEKOM IRÁNYÍTÁSA A FENNTARTHATÓSÁG SZEMPONTJÁBÓL 2019-BEN



A fenntarthatósági tevékenységek egymásra épülése

A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek hierarchiája nem, csak a Csoport felépítése változott a korábbiakhoz képest, ami az éves Fenntarthatósági jelentésekből követhető nyomon. A Csoport különféle tevékenységeivel összhangban, a hazai és nemzetközi trendek (klímavédelem, elektromágneses terek, felelős tartalomszolgáltatás stb.) és az érdekelt felek elvárásainak (kerekasztal-beszélgetésen, különböző fenntarthatósági témájú fórumokon elhangzott javaslatok, e-mailben érkezett észrevételek, lakossági felmérések stb.) figyelembevételével kerül meghatározásra a fenntarthatósági stratégia, abból pedig – rendszeresen aktualizálva – a célok és a feladatok.

Az összes tevékenység ellenőrzését az Ügyvezető Bizottság látja el a részére rendszeresen adott beszámolók alapján. Az üzletmenet befolyásoló kockázatok kezelésére alakítottuk ki a fenntartható beszállítóiláncmenedzsment-folyamatot. A felmerülő incidensek kezelését a CSFKT által létrehozott munkacsoport végzi, és alakítja ki a felmerülő kockázatok csökkentésére vonatkozó intézkedéseket.

¹ 2020. január 1-jei hatállyal a Társaság Ügyvezető Bizottsága mint döntéshozó testület megszűnt. Az Ügyvezető Bizottság feladatai és hatáskörei átcsoportosításra kerültek egyrészt az Igazgatósághoz, másrészt a vezérigazgatóhoz és a vezérigazgató-helyettesekhez.

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



KÖVETELMÉNYEK

ELVÁRÁSOK

TRENDEK

LEGJOBB GYAKORLATOK

ÉRDEKELT FELEK

1. FENNTARTHATÓSÁGI FOLYAMAT MŰKÖDTETÉSI KERETE

1.1 Szabályozások

1.2 Irányvonal, stratégia meghatározása

1.3 Munkacsoportok/szakértői teamek

2. FOLYAMAT IRÁNYÍTÁSA

2.1 Csoportpolitikák kidolgozása

2.2 Csoport fenntarthatósági célrendszer készítése

3. FELADATOK MEGVALÓSÍTÁSA

3.1 Fenntarthatósági fejlesztési feladatok

4. KOMMUNIKÁCIÓ

4.1 Fenntarthatósági kommunikációs roadmap készítése, kommunikáció

4.2 Fenntarthatósági jelentés készítése

4.3 Fenntartható termékekkel/ szolgáltatásokkal és készülékekkel kapcsolatos tevékenység

1.4 Ellenőrzés, visszacsatolás

A Magyar Telekom Csoport Vállalati megfelelési 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 megfelelőségi kockázatokkal foglalkozó utasításokat adtunk ki, és az azokban foglalt eljárásokkal alkalmazzuk, melyekkel kapcsolatban folyamatos oktatást biztosítunk munkavállalóink számára. A feltételezett nem-megfelelőség eseteinek jelentésére, kivizsgálására, nyomon követésére és kiigazítására egyértelmű folyamatokat alakítottunk ki.

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

Társaságunk **irányelve**, hogy a részvényeseinknek és a piaci szereplőknek szóló közvételek pontos és teljes képet adjanak a Társaságról, és minden vonatkozásban tükrözzék a Társaság pénzügyi helyzetét és működési eredményét. Ezen közvételek az alkalmazandó törvényeknek, előírásoknak és szabályozásoknak megfelelő rendszerességgel készülnek. Annak érdekében, hogy ezen céloknak megfeleljünk, folyamatosan fejlesztjük kommunikációs irányelvünket.

Kockázatkezelési rendszerünk magában foglalja a kockázatok azonosítását, hatásuk felmérését, szükséges intézkedési tervek kialakítását, valamint ezek hatékonyságának és eredményeinek követését. A kockázatkezelési rendszer hatékony működtetése érdekében biztosítanunk kell, hogy a vezetés valamennyi fontos kockázat ismeretében hozza meg üzleti döntéseit.

1999-ben hivatalos kockázatkezelési rendszer működtetését kezdtük meg. Ez a rendszer 2002-ben integrálódott a Deutsche Telekom kockázatkezelési rendszerébe.

Minden lényeges, a belső és külső tevékenységhez kapcsolódó kockázat, a pénzügyi és jogi követelményeknek való megfeleléshez kapcsolódó, valamint számos egyéb kockázat egy jól meghatározott belső mechanizmus alapján kerül kiértékelésre és kezelésre. Kockázatkezelési kézikönyv és a kockázatkezelésről szóló belső utasítás készült. Kockázatkezelési oktatást tartottunk a kockázatkezelésért felelős munkatársak számára valamennyi területet érintően.

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.



1.

KLÍMAVÉDELEM

Klímvédelem és energiahatékonyság.....	11
Energiahatékonyság	13
Környezeti hatások.....	14
Hulladék	15



7 MEGFIZETHETŐ ÉS TISZTA ENERGIA



11 FENNTARTHATÓ VÁROSOK ÉS KÖZÖSSÉGEK



12 FELELŐS FOGYASZTÁS ÉS TERMELÉS



13 FELLÉPÉS AZ ÉGHŐJÁTVÁLTOZÁS ELLEN



A Magyar Telekom Közép-Európa egyik vezető infokommunikációs szolgáltatójaként – küldetésével összhangban – elkötelezett a fenntartható fejlődés, ezen belül a Klímavédelem környezetvédelem ügye iránt. Felismertük, hogy számos termékünk és szolgáltatásunk segít felhasználóinknak klímabarátabbá válni, ugyanakkor tisztában vagyunk a szektor klímára gyakorolt hatásával is, ezért szigorú kibocsátáscsökkentési célokat fogalmaztunk meg. A 2016-ban elfogadott, 2020-ig tartó fenntarthatósági stratégiánk egyik fő fókusza a klímavédelem: azt az ambíciózus célt határoztuk meg, hogy 2020-ra a Magyar Telekom Csoport valós szén-dioxid-kibocsátását szorítsuk 100 000 tonna alá.

2018-ban – Magyarországon elsőként és eddig egyedülként – a Science Based Target kezdeményezés (SBTi) elfogadta hosszú távú kibocsátáscsökkentési céljainkat, amelyeket 2019-ben frissítettünk az IPCC 1,5 °C-os scenáriójának megfelelően:

- 2030-ra 84%-kal csökkentjük Scope1-2 kibocsátásainkat 2015-höz képest;
- 2030-ra 30%-kal csökkentjük Scope3 kibocsátásunkat 2017-hez képest.



2019-ben ötödszörré tűztük ki azt a célt, hogy a Magyar Telekom Csoporttovábbra is karbonsemlegesen működjön. Agépkocsihasználatot szabályozó bónusz-málsusz rendszerből befolyó összegek felét karbonsemlegesítésre fordítottuk. Célunkat elértük, a Magyar Telekom 2019-ben 182,5 GWh megújuló energiát vásárolt, amely a magyarországi tagvállalatok által felhasznált összes elektromos-energia-mennyiség 100%-át fedezi, emellett 32 771 CER-egység törlésével váltunk karbonsemlegessé.

Stratégiai célkitűzéseink

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

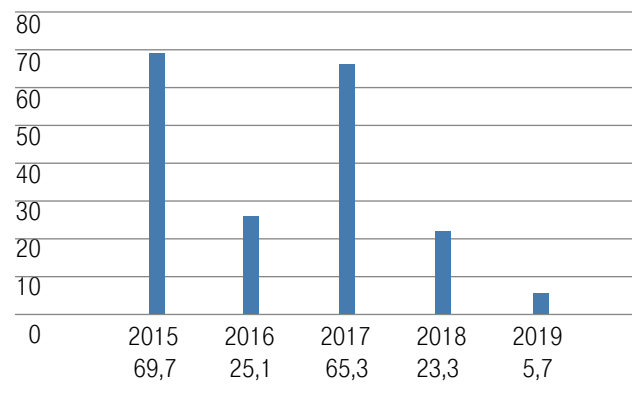
- a szén-dioxid-kibocsátás csökkentése,
- az energiafogyasztás csökkentése, az energiahatékonysági mutatók növelése, zöldenergia használata,
- ingatlanaink energiahatékonyságának növelése,
- a gépjárműflotta üzemanyag-felhasználásának csökkentése, utazást kiváltó megoldások népszerűsítése, dematerializációs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

	KPI 2020-ra
Szén-dioxid-kibocsátás	<100 000 t CO₂
fix hálózat	min. -44% 2008-hoz képest
mobilhálózat	max. +35% 2008-hoz képest
adatközpontok	max. +3% 2008-hoz képest
épületek	min. -16% 2008-hoz képest
Energiahatékonyság	100 Gbit/kWh
Flotta	
üzemanyag-felhasználás	min. -34% 2008-hoz képest
átlagos CO ₂ -kibocsátás	<100 g CO ₂ /km
hibrid és elektromos autók aránya	min. 30%
Ügyfelek által üzemeltetett eszközök kibocsátása	általános csökkentés
Hulladék	min. -10% 2015-höz képest
Papírfelhasználás az üzletekben	min. -90% 2015-höz képest

Kockázatok és lehetőségek

Az Üzletmenet-folytonossági Irányítási Rendszer (BCM) keretén belül azonosítottuk a kritikus klímakockázatokat (árvíz, hőségriadó), és ezekre intézkedési tervet alakítottunk ki. A hálózatokban jelentkező klímakárok éves mértéke nem érte el az intézkedési szintet (havi 50 M Ft kár). 2019-ben 45✓ esetben kellett viharkárral összefüggésben intézkednünk.

KLÍMAKÁROK (M FT), MAGYAR TELEKOM NYRT.✓

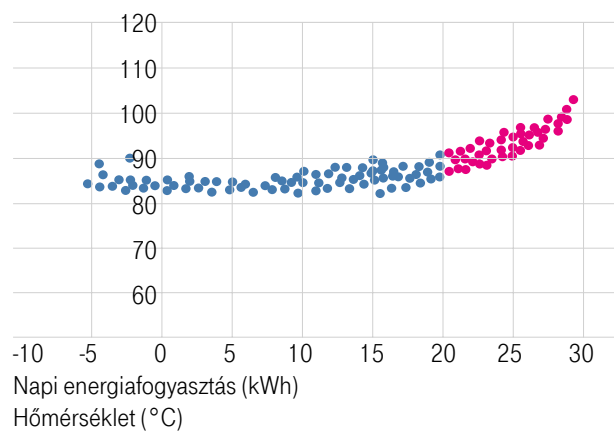


A 2019-es hőségnapokon több kollégánk élt a távmunka lehetőségével, így csökkentve az irodák energiaterhelését, gépterméink és bázisállomásaink alaphőmérsékletét pedig megemeltük, így csökkentve a klímaberendezések energiafelhasználását.

Megfigyeltük, hogy 20 °C felett bázisállomásaink energiafogyasztása jelentősen megemelkedik, így ez a várható klímaváltozás és az extrém hőhullámok esetén több 10 millió forintos többletkiadást jelenthet a jövőben.

A TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure) kezdeményezés ajánlásai alapján további kockázatokat és lehetőségeket

BÁZISÁLLOMÁSOK NAPI ENERGIAFOGYASZTÁSÁNAK VÁLTOZÁSA A HŐMÉRSÉKLET FÜGGVÉNYÉBEN



ELFOGYOTT A NETED?

PRÓBÁLD KI ZÖLD BEN!



geket azonosítottunk működésünk során. Kibocsátáscsökkentési céljaink megfogalmazásánál figyelembe vettük az Párizsi Klímaegyezmény és az EU jelenlegi előírásait, továbbá az IPCC 1,5 °C-os céljait, de feltételezzük, hogy 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 energiát használunk magyarországi leányvállalatainknál, ezért a jövőbeli árák bizonytalansága kockázatot jelent erre a pillére. 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 hosszú távú megújuló használat, mivel ügyfeleink egyre inkább a fenntartható termékeket és szolgáltatásokat keresik. Felméréseinkből kiderült, hogy ügyfeleink egy jelentős része hajlandó 5-10%-kal többet fizetni a zöld termékekért, így, ha a teljes portfóliónkat kizöldítjük, akkor potenciálisan növelhetjük bevételünket.

Zöld 1 GB

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 a világon egyedülálló ExtraNet Zöld 1 GB opciókat. Ha ügyfelünk ezt az opciót választja, garantáljuk, hogy a felhasznált adatok továbbításához szükséges energiamennyiséggel megegyező energiát saját napelemes rendszerünkkel termeljük meg a budapesti Kékvirág utcai épületünkre telepített rendszer segítségével.

Új székház

2018 év végén költöztünk be, és 2019 volt az első teljes évünk új székházunkban, amelybe próbáltuk a lehető legtöbb környezetbarát megoldást bevezetni. Már a tervezés során is figyelembe vettük a környezetbarát szempontokat, az épület megfelel a 100 éves gyakoriságú árvizeknek is. A székház innovatív épületvezérléssel rendelkezik, amely jelentősen csökkenti az energiafelhasználást. Ezen túl az épület működtetését a dolgozókra szabott applikáció is segíti. Az épületben található zöldfal és zöldtető is, amelyet esővízzel öntözünk. Felhasználjuk a szerverterem hulladékhőjét, a hulladékokat pedig szelektíven gyűjtjük.

KLÍMAVÉDELEM ÉS ENERGIAHATÉKONYSÁG

A Magyar Telekom Csoport tevékenységét jellemző üvegházhatásúgáz-kibocsátás mennyiségi bemutatására – a globális melegedési potenciált (GWP) figyelembe véve – továbbra is csak a szén-dioxid-egyenértéket alkalmazzuk mint indikátort. (Külön nem mérjük az üvegházhatású gázokat, és nincs biogén CO₂-kibocsátásunk.)

A Magyar Telekom Csoport CO₂-terhelésének részletei a következő táblázatban találhatóak. A számításoknál alkalmazott CO₂-konverziós faktorokat a GHG Protocol, az International Energy Agency Data Services ajánlásai (elektromos energia), az UNEP irányelvei (fűtőolaj, üzemanyag, földgáz), a DEFRA irányszámai alapján állapítottuk meg. Az ábrán külön tüntettük fel a karbonsemlegesítéssel és az anélkül számított valós CO₂-kibocsátásunkat.

2019-ben a Magyar Telekom Csoport összesített CO₂-kibocsátása 2018-hoz képest 2%-kal tovább csökkent, 94 584 tonna CO₂-re adódott.

ÖSSZESÍTETT CO₂-TERHELÉS (T CO₂) MAGYAR TELEKOM CSOPORT, VALÓS ÉS KARBONSEMLEGESÍTÉSSEL KORRIGÁLT KIBOCSÁTÁS

CO ₂ -kibocsátás (t CO ₂)					
	2015	2016	2017	2018	2019
Földgáz	8 910	8 266	8 252	8 656	7 541
Olaj	1 629	1 206	319	384	430
Üzemanyag (összesen)	14 954	13 982	12 974	12 744	12 317
Üzemanyag (gázolaj)	8 364	8 109	7 248	7 316	7 446
Üzemanyag (benzin)	6 590	5 873	5 726	5 428	4 871
Elektromos energia (zöldenergia-felhasználással korrigált)	23 673	16 580	10 590	5 996	10 249
Elektromos energia	87 010	84 725	72 911	72 974	72 061
Zöldenergia	63 337	68 145	62 321	66 978	61 813
Távíútés	1 918	1 793	1 791	1 778	2 234
Az összes energiafelhasználás CO ₂ -terhelése	114 421	109 972	96 246	96 536	94 584
Az összes energiafelhasználás CO ₂ -terhelése (zöldenergia-felhasználással korrigált)	51 084	41 827	33 926	29 558	32 771
Karbonsemlegesítés projekt által kiváltott CO ₂	-52 189	-50 000	-43 971	-30 000	-32 771
Összesített CO ₂ -terhelés	0	0	0	0	0

SCOPE 1 KIBOCSÁTÁSOK

Scope 1 kibocsátásunk 2018-hoz képest 7%-kal csökkent. Jelentős átrende-ződés látszik a magyarországi tagvállalatoknál, a Magyar Telekom Nyrt.-nek kevesebb, a T-Systems Magyarország-nak egy új épülete miatt több lett a kibocsátása.

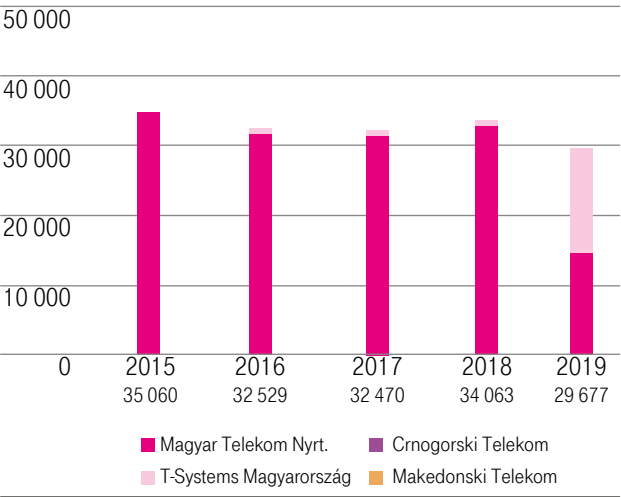
A MAGYAR TELEKOM CSOPORT SCOPE 1 KIBOCSÁTÁSA

Scope1 kibocsátások (t CO ₂)					
	2015	2016	2017	2018	2019
forrás szerint					
Földgáz	8 910	8 266	8 252	8 656	7 541
Olaj	1 629	1 206	319	384	430
Üzemanyag (összesen)	14 954	13 982	12 974	12 744	12 317
tagvállalatok szerint					
Magyar Telekom Nyrt.	19 086	17 889	17 349	17 466	12 502
T-Systems Magyarország	2 993	2 825	2 991	3 056	6 518
Crnogorski Telekom	1 120	997	0	0	0
Makedonski Telekom	2 293	1 744	1 205	1 261	1 268
Összesített Scope 1 kibocsátás	25 493	23 454	21 545	21 783	20 288

Gázfelhasználás

Csoportszinten a földgázfogyasztás 13%-kal csökkent az új székházba költözésnek köszönhetően, de itt is látható a tagvállalatok között átrende-ződés.

GÁZFOGYASZTÁS (MWH), MAGYAR TELEKOM CSOPORT



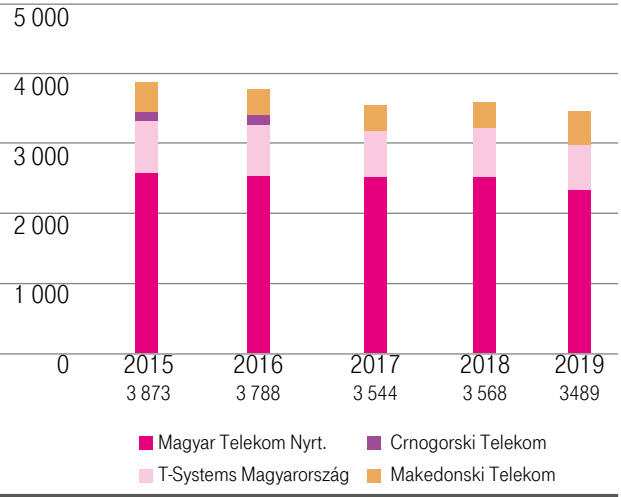
Gépjárműflotta

Csoportszinten kismértékben csökkent a flottát alkotó gépjárművek száma, a használat szerint több lett a személyi használatú autó, a flotta „zöldítésében” sikerült eredményeket elérni: a hibrid autók száma jelentősen nőtt, a Magyar Telekom Nyrt. személyi használatú flottájában arányuk már 23,3%.

Az előző évhez képest csoportszinten csökkent az üzemanyag-felhasználás (-4%), és a futásteljesítmény (-3%) és a gépjárművek átlagfogyasztása kissé csökkent (-1%).

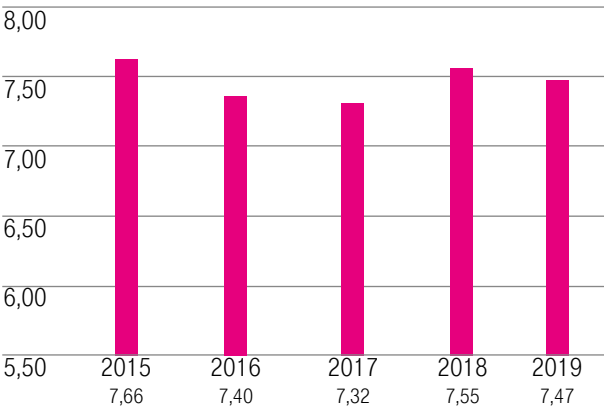
Az elektromos autók fogyasztása 17,9 MWh-ról 17,1 MWh-ra csökkent. (A töltőhálózat kiépí-telensége miatt továbbra is inkább a személyi célú használat a jellemző.)

GÉPJÁRMŰVEK DARABSZÁMA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT

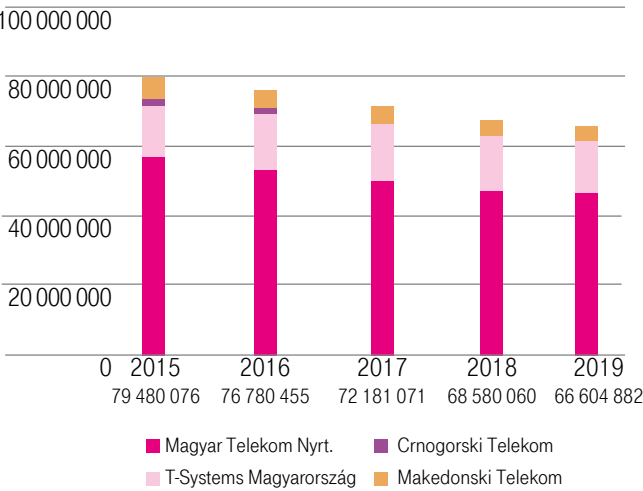


FLOTTA ÖSSZETÉTELE (DB)✓	2015	2016	2017	2018	2019
Összesen	3 873	3 788	3 544	3 568	3 489
Üzemanyag szerint					
Gázolaj	2 244	2 181	2 005	2 027	1 956
Benzin	1 541	1 490	1 371	1 336	1 266
Hibrid	82	112	163	200	260
Elektromos	3	5	5	5	7
Használat szerint					
Személyi használatú	1 423	1 359	1 399	1 450	1 587
Üzemi használatú	2 450	2 429	2 145	2 118	1 902

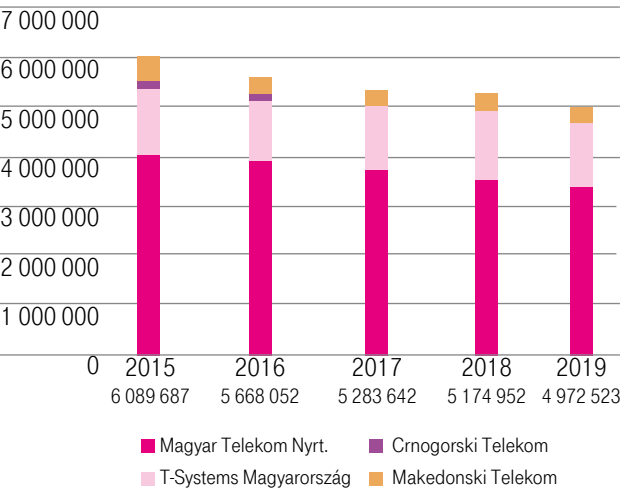
ÁTLAGFOGYASZTÁS (L/100 KM), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



FUTÁSTELJESÍTMÉNY (KM), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



ÜZEMANYAG-FELHASZNÁLÁS (LITER), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



SCOPE 2 KIBOCSÁTÁSOK

Scope 2 kibocsátásunk növekedett, mivel a tavalyi évben a több-
letként vásárolt, megújuló energiaforrást igazoló tanúsítványokat
(GoO – Guarantee of Origin) a Makedonski Telekom kibocsátásá-
nál számoltuk el. 2019-ben kevesebb GoO-t vásároltunk. A GHG
Protocol előírásai szerint a megújuló energia CO₂-kibocsátását 0
tonna CO₂-nek számoltuk.

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT SCOPE 2 KIBOCSÁTÁSA ✓

Scope 2 kibocsátások (t CO ₂)	2015	2016	2017	2018	2019
forrás szerint					
Villamos energia (zöldenergia-felhasználással korrigált)	23 673	16 580	10 590	5 996	10 249
Távfűtés	1 918	1 793	1 791	1 778	2 234
tagvállalatok szerint					
Magyar Telekom Nyrt.	7 886	1 534	1 556	1 493	1 889
T-Systems Magyarország	1 276	35	28	145	204
Crnogorski Telekom	5 081	5 756	0	0	0
Makedonski Telekom	11 348 ¹	11 048	10 797	6 136	10 390
Összesített Scope 2 kibocsátás	25 591	18 373	12 381	7 774	12 483

Villamos energia

A Magyar Telekom Csoport 2019-ben is törekedett az energiaha-
tékony működésre, a 2018. évi fogyasztáshoz képest a villamose-
nergia-felhasználás 1%-kal✓csökkent. Energiahatékonyágunkat
a Fenntarthatósági stratégiánk és az ISO 50001 tanúsítvány irány-
elvei mentén növeljük.

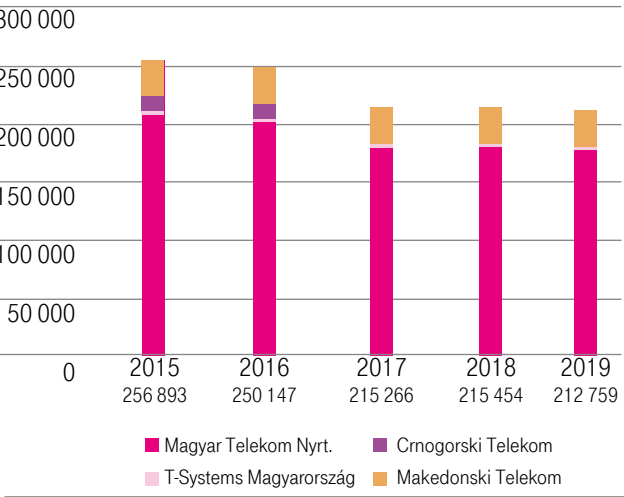
A Magyar Telekomnál a kiugró eredményeket hozó projektek
(PSTN-kiváltás, adatközpontok átszellőztetése, nyomtatók kon-
szolidációja) lezárultak, ezek helyett ma már a több kisebb változ-
tatási és gondozási projekt együttes megvalósításának köszönhe-
tően csökkent az energiafogyasztás.

A 2017-ben bevezetett EMS (energiamenedzsment-rendszer)
segítségével pontoszerűen tudtuk mérni a legnagyobb energia-
felhasználású telephelyek fogyasztását, és túlfogyasztás esetén
rögtön korrigálni tudtuk az energiafelhasználást.

2019-ben három nagyobb projektben azonosítottunk energia-
megtakarítást, összesen 1081 MWh mértékben.

- Technológiai klímaberendezések cseréje, éves energiameg-
takarítás: 66 MWh
- Töltőberendezések cseréje, éves energiamegtakarítás: 725
MWh
- Akkumulátorok cseréje, éves energiamegtakarítás: 290 MWh

VILLAMOSENERGIA-FOGYASZTÁS² (MWH), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



¹ A 2015. évi adat javításra került az előző évi jelentéshez képest, mivel a Makedonski Telekomra vonatkozó értéknél elírás történt.

² Beszerzett villamosenergia-mennyiség, nem tartalmazza az általunk megtermelt elektromos energiát.

MUNKATÁRSI KÖZÖSSÉGI NAPELEM PROJEKT

Magyarországon elsőként a Magyar Telekom vezette be a közösségi napelem projektet. A projekt keretében 100 kollégánk tudott egy évre napelemet bérbe venni tőlünk. A napelemeket a Kékvirág utcai oktatási épületünkre telepítettük, a megtermelt energiát helyben használjuk fel.

Távhő felhasználás

A távhőfelhasználás tekintetében növekedést figyelhetünk meg, mivel az új székházunk fűtését gáz helyett távhővel biztosítjuk. Míg a Makedonski Telekom energiafelhasználása kismértékben, addig a T-Systems távhőfelhasználása egy új bérlemény miatt jelentősen növekedett.

SCOPE 3 KIBOCSÁTÁSOK

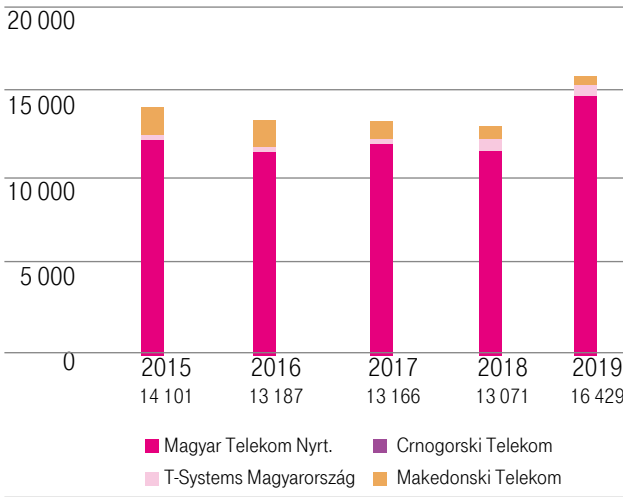
Scope 3 kibocsátásainkat a Science Based Target kezdeményezéshez való kapcsolódásunk miatt kezdtük el pontosabban felmérni. A kibocsátások meghatározásakor a saját működési számainkat, GHG Protocol indikátorait és a beszállítóink CDP adatközléseit vettük figyelembe.

A MAGYAR TELEKOM NYRT. SCOPE 3 KIBOCSÁTÁSAI (T CO₂)

Kategória	2017		2018		2019		KPI: 2030
1. Vásárolt áruk és szolgáltatások	16 733	9,9%	16 920	12,9%	25 828	17,4%	13 387
2. Tárgyi eszközök	12 311	7,3%	14 929	11,4%	22 789	15,4%	9 848
3. Üzemanyaggal- és energiával kapcsolatos tevékenységek	4 132	2,4%	1 327	1,0%	2 026	1,4%	3 306
4. Upstream szállítás és disztribúció	10 909	6,4%	12 338	9,4%	11 906	8,0%	10 909
5. Hulladék	1 857	1,1%	1 987	1,5%	1 947	1,3%	1 857
6. Üzleti utazás	688	0,4%	410	0,3%	346	0,2%	344
7. Munkavállalói ingázás	47 308	28,0%	2 893	2,2%	2 357	1,6%	37 846
8. Az upstream lízingelt eszközök	Nem releváns						
9. Downstream szállítás	380	0,2%	637	0,5%	1 399	0,9%	380
10. Eladott termékek feldolgozása	Nem releváns						
11. Eladott termékek használata	12 905	7,6%	14 596	11,1%	14 085	9,5%	6 453
12. Eladott termékek utókezelése	2 417	1,4%	2 734	2,1%	2 638	1,8%	2 417
13. Lízingelt eszközök	59 594	35,2%	62 153	47,5%	62 861	42,4%	29 797
14. Franchise-ok	Nem releváns						
15. Befektetések	Nem releváns						
Összesen	169 233	100%	130 923	100%	148 182	100%	116 543

A munkatársi napelem projektet 2019-ben is meghirdet-tük, rekordidő alatt, mintegy 18 óra alatt az összes napelem elkelt. A napelem rendszer 2019-ben 32 MWh tiszta energiát termelt. Az aktuális termelést [itt](#) lehet követni.

TÁVFÚTÉS ENERGIAFELHASZNÁLÁSA (MWH) , MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Ügyfeleink által működtetett berendezések

Az ügyfeleink által működtetett CPE-berendezések jelentős energiafelhasználást okoznak, de elengedhetetlenek a szolgáltatásaink igénybevételéhez. 2016 óta pontosan követjük az összes, a hálózatba kapcsolt eszközt és ezek teljesítményét (set-top-boxok, modemek, terminálok). Figyelembe véve a 2019. év végi felhasználói számokat, az ügyfeleink által használt, a szolgáltatásainkhoz kapcsolódó eszközök energiafogyasztása 185,6 GWh[✓] elektromos energia, amellyel 62 861 tonna[✓] CO₂-kibocsátást okoznak. A CPE-eszközök fajlagos energiafelhasználása 4%-kal csökkent 2018-hoz képest.

Üzleti utak

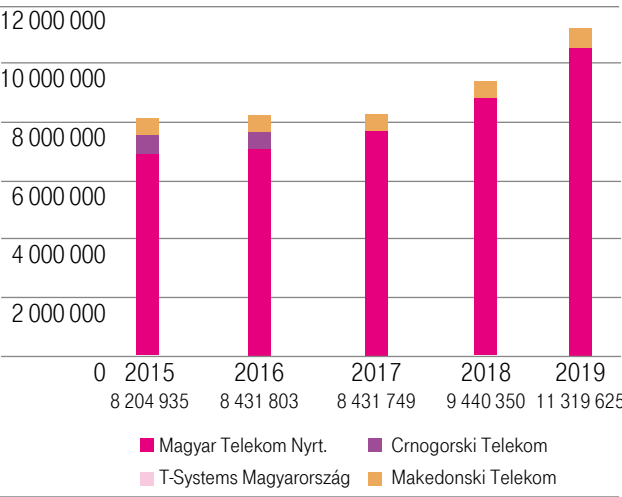
Munkatársaink az üzleti utak 91%-át repülővel, 9%-át autóval, tették meg. Repülőútnál 180 g/km, autóútnál 111 g/km CO₂-kibocsátást feltételezve ezek az utazások összességében közel 592 tonna CO₂-kibocsátással jártak.

Elektronikus szerződéskötés és számlák

A Magyar Telekom az elmúlt években megújította a személyes ügyfélszolgálatot üzleteiben, bevezette az e-aláírást és az elektronikus ÁSZF-et. Az innovatív megoldás lényegesen csökkentheti a nyomtatott dokumentumok, valamint a nyomtatásra, archiválásra és tárolásra fordított munka és költségek mennyiségét, javítva a működési hatékonyságot és csökkentve a környezetterhelést is. A Telekom célja a teljes körű elektronikus ügyfélszolgálat megvalósítása, ahol a jövőben elektronikusan rögzített aláírású, hiteles dokumentumok helyettesítenek majd minden papíralapú megállapodást. Az intézkedéseknek köszönhetően az üzletekben 69%-kal csökkent a kinyomtatott oldalak száma 2015-höz képest.

A lakosság körében az elektronikus számlakibocsátás a teljes számlakibocsátásnak több mint 26,6%-a..

ELEKTRONIKUS SZÁMLÁK MENNYISÉGE (DB), MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Táv munka

A Magyar Telekom kiemelten támogatja a távmunka lehetőségét, mely kölcsönös előnnyel jár mind munkavállalói, mind munkáltatói oldalról nézve. A 2017-ben végzett felmérés alapján kollégáink kb. harmada az autóval való közlekedést választja, ami napi átlag 40 kilométer megtételét jelenti. A közösségi közlekedést választó kollégák (munkatársaink kb. kétharmada) napi 30 km utat tesznek meg. 2019-ben 169 161 távmunkás napot regisztráltunk, ezzel kollégáink közel 6 millió km utat és 30 évnyi utazási időt spóroltak meg. A fentiek alátámasztják, hogy a távmunka utazáskiváltás szempontjából is kiemelt jelentőséggel bír. Az atipikus foglalkoztatási formákról az **Emberi jogok és esélyegyenlőség** fejezetben olvashatnak részletesebben.

Kerékpáros futár

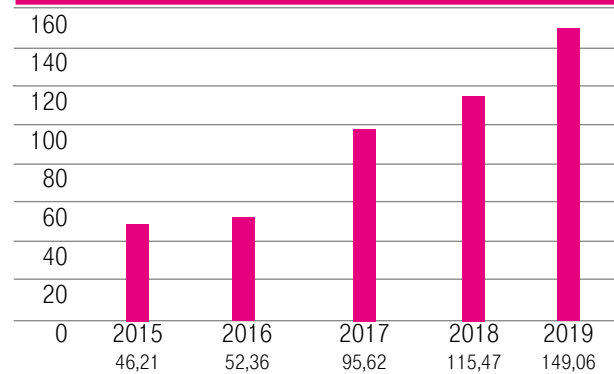
A Magyar Telekom 2012 óta továbbítja küldeményeinek egy részét kerékpáros futárszolgálattal. 2019-ben 166 alkalommal használtunk kerékpáros futárokat, így 1372 kilométernyi autós utat váltottunk ki. Az új székházba költözéssel a futárok használatának szükségessége minimálisra korlátozódott.

ENERGIAHATÉKONYSÁG

A Fenntarthatósági stratégiában az energiahatékonyság mérésében szintén a Gbit/kWh mutatót használjuk, 2020-ra kitűzött célunk a 100 Gbit/kWh elérése volt. 2019-ben ez a mutató 149,06 Gbit/kWh-ra[✓] adódott.

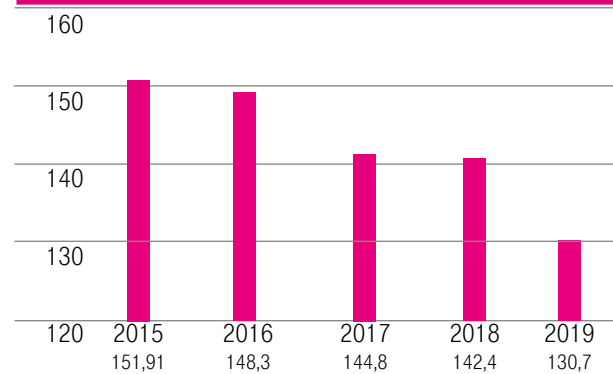
Energiaintenzitásunk bemutatására a Magyar Telekom Nyrt. esetében három mutatót alkalmazunk: a hálózat elektromosenergia-felhasználását, a gépjárművek üzemanyag-fogyasztását és a felhasznált energiával elért bevételt. Az energiafelhasználásra a Gbit/kWh mutatót alkalmazzuk, mely a hálózat hatékonyságát jellemzi: ez a mutató minél nagyobb, annál több adatforgalmat tudunk biztosítani egy kWh-nyi villamos energiával. Az üzemanyag-fogyasztás hatékonyságára a flottában lévő gépjárművek átlagos g/km-ben kifejezett CO₂-kibocsátását használjuk. A bevételarányos energiafelhasználási mutató a GJ/M Ft, megmutatja, hogy egységnyi bevétel eléréséhez mennyi energiát használunk. Az első mutató esetében a növekedés, a második esetében a csökkenés, a harmadik esetében szintén a csökkenés a célunk, ez mindhárom esetben teljesült.

TOVÁBBÍTOTT BITEK/FELHASZNÁLT ELEKTROMOS ENERGIA (GBIT/KWH), MAGYAR TELEKOM NYRT.



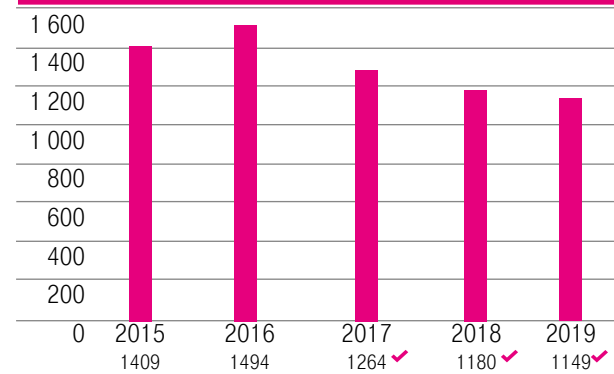
A gépjárművek átlagos szén-dioxid-kibocsátása tovább csökkent, 130,7 g CO₂/km-re ✓, köszönhetően a bónusz-málsusz rendszerben bevezetett korlátozásoknak. A választható autók kibocsátását, teljesítményét maximalizáltuk, illetve pénzügyi ösztönzőket vezettünk be hibrid és elektromos autók választásakor.

GÉPJÁRMŰVEK ÁTLAGOS SZÉN-DIOXID-KIBOCSÁTÁSA (G CO₂/KM), MAGYAR TELEKOM NYRT.

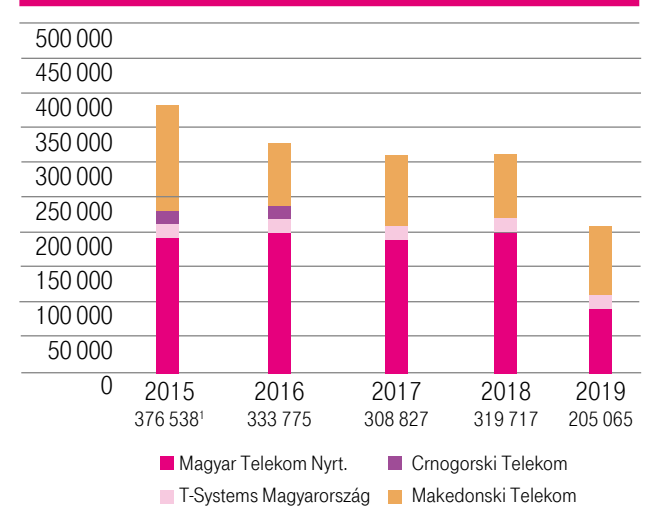


A bevételarányos energiafelhasználás 1 149 GJ/M Ft-ra ✓ adódott.

BEVÉTELARÁNYOS ENERGIA-FELHASZNÁLÁS (GJ/M FT), MAGYAR TELEKOM CSOPORT



VÍZFELHASZNÁLÁS (M³), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



KÖRNYEZETI HATÁSOK

A Magyar Telekom Nyrt. fejlesztései alapvetően nem hatástanulmány-köteles tevékenységek. 2019-ban egyetlen esetben sem volt szükség védett természeti területet vagy Natura 2000 területet érintő beruházás miatti előzetes hatásvizsgálati eljárásra. 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, 2019-ben 8003 bázisállomást üzemeltettünk csoportszinten. A közös tornyok száma 1713.

A közösségi kertekkel segítjük a helyi közösségeket és a paragon hagyott területek hasznosítását, ezáltal növelve a környék sokszínűségét. A Magyar Telekom Nyrt. 2014-ben három közösségi kert kialakítását kezdte meg, ezek közül vállalatunk Csárda utcai telephelyén nyílt meg az első helyszín, ahol a helyi kertészek 28 parcellán kezdték meg a munkát. 2015-ben nyitottuk meg másik két közösségi kertünket a Soroksári úti és a Ceglédi úti telephelyünkön. A Soroksári úti kert Budapest legnagyobb közösségi kertje, ahol közel 100 parcellán gazdálkodhatnak a kerttulajdonosok. 2019-ben tovább folytattuk az együttműködést.

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. A 2018. évi zajvédelmi kötelezettségek lezárultak, két esetben alkalmaztunk zajvédelmi megoldást, melynek megfelelőségét méréssel igazoltuk, egy esetben pedig a mérés során nem volt igazolható a határérték túllépése. 2019-ben egy esetben volt lakossági bejelentés a jelentős zajhatás miatt, ebben az esetben a zöldhatóság ellenőrzést végzett, méréssel állapította meg a határérték betartását. A határérték túllépése nem igazolódott be, így az eljárást megszüntették.

Elektromágneses sugárzással kapcsolatban 13 esetben került sor mérésre: ebből 2 esetben lakossági panasz miatt, 10 esetben bérbeadói kérésre, valamint műszaki tartalom változása miatt mértünk, egy esetben pedig hatósági ellenőrzésre került sor. A mérések eredményei minden esetben megfelelték a vonatkozó előírásoknak.

Vízfelhasználás

A Magyar Telekom Csoport kizárólag szociális célra használ fel vizet. A vízfelhasználás csoportszinten 36%-kal csökkent.

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 a **Beszállítók** című fejezetben részletesebben tárgyaljuk. Az **ICT a fenntarthatóságért** című fejezetben a fenntartható termékekről olvashatnak bővebben.

Fontos számunkra, hogy csak a szükséges mértékben terheljük környezetünket, így a hálózatban alkalmazott berendezések felülvizsgálatára, javítására, újra kihelyezésére kiemelt figyelmet fordítunk. A CPE-eszközök esetében 57,6% a visszaforgatási arány. Gyártói, forgalmazói kötelezettségüknek a magyarországi vállalatok a következőképpen tesznek eleget:

- A termékdíjtörvény hatálya alá is tartozó elektronikai berendezéseknél a termékdíj megfizetését, az állami hasznosítási rendszert választották a cégek. A Magyar Telekom Nyrt. a kötelező termékdíjat megfizette, az éves gyűjtési elvárás 45% volt az IT-kategóriában. (Az állami rendszer az elért eredményekről cégszintű adatot továbbra sem szolgáltat.)
- Az akkumulátorok esetében – a jogszabály által biztosított feltételek szerint – részben közvetítő szervezetre ruházta át kötelezettségét a Magyar Telekom Nyrt. Társaságunk szerződött partnere, 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. Az ügyfelek által leadott készülékek mennyisége 2019-ben 32 kg volt.

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 levegőtérhelési díjat fizetünk. A Magyar Telekom Nyrt. tulajdonában lévő kazánok által kibocsátott szennyező anyagok mennyisége: NOx: 1,0401 kg/h; CO: 0,207 kg/h a vonatkozó levegőtisztaság-védelmi mérési jegyzőkönyvek alapján. A SO₂-ot nem követjük nyomon a kéntelenített üzemanyagok miatt.

A Magyar Telekomnál mindent megteszünk azért, hogy a fluor-tartalmú, üvegházhatást okozó gázokat tartalmazó berendezéseinkkel kapcsolatos kockázatokat megfelelően kezeljük. Az előírásokkal összhangban elvégzett ellenőrzéseknek köszönhetően 2019-ben nem volt szivárgással járó meghibásodás. A korábban R22 hűtőgázzal töltött eszközöket teljes mértékben kiváltottuk.

HULLADÉKOK

A keletkezett hulladékok mennyisége és minősége nagymértékben a futó távközlési projektektől és fejlesztésektől függ: csoportszinten 2019-ben az előző évhez viszonyítva az összes hulladék mennyisége 2%-kal csökkent. A befejeződött projekteknek köszönhetően az újrahasznosítható hulladék mennyisége nőtt, így az aránya 23%.

A Magyar Telekom Csoporton belül a keletkezett hulladékok legnagyobb hányadát, 60%-ot továbbra is a kommunális hulladék teszi ki. A mennyiségi sorrend második helyén a technológiai hulladék áll 16%-kal, a veszélyes hulladékok részaránya 11%, a papírhulladék aránya 3%.

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.

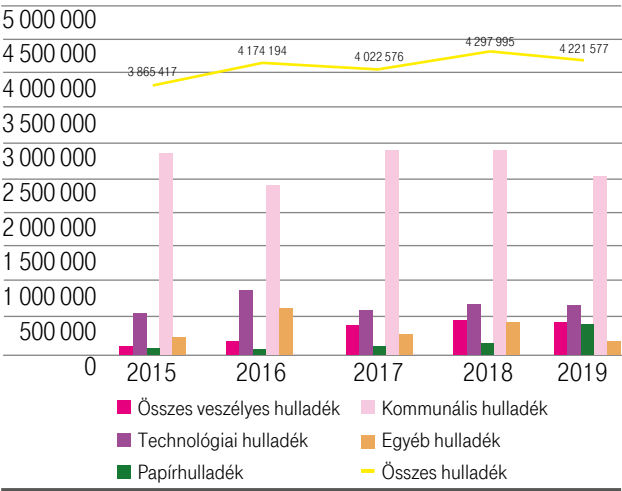


Felismerve a műanyagszennyezés jelentőségét, a Magyar Telekom célul tűzte ki, hogy jelentősen csökkenti a működése során keletkező egyszer használatos műanyagok mennyiségét. A Plastic Free Telekom kezdeményezés keretén belül elsőként a székházból vezettük ki ezeket a műanyagokat. Kollégáink számára szűrt vizet és kancsókat biztosítunk a PET-palackok mennyiségének csökkentésére. A fenntarthatósági stratégiai időszak (2020) végére kitűzött cél a PET-palackok mennyiségének 80%-os csökkentése, valamint az egyszer használatos műanyagok teljes kivezetése. Ehhez szoros együttműködésre van szükség a beszállítókkal, partnerekkel is, valamint ezzel az ügyfelek is találkozhatnak a Telekom-üzleteken keresztül. Már 2019-ben elértük célunkat, év végére a PET-palackok mennyisége 80%-kal csökkent a székházban. De itt nem állunk meg: 2020-ban tervezzük bevezetni, hogy a SIM-kártyákat feleakkora plastikkártyán adjuk, és a Plastic Free Telekom kezdeményezést kiterjesztjük az összes magyarországi telephelyünkre.

HULLADÉKTÍPUSOK MENNYISÉGE (KG) ÉS AZ ÚJRAHASZNOSÍTÁS ARÁNYA (2015–2019) MAGYAR TELEKOM CSOPORT

	2015	2016	2017	2018	2019
Összes veszélyes hulladék [kg]	119 556	219 469	241 162	383 097	472 507
Összes újrahasznosított veszélyes hulladék [kg]	85 194	164 327	232 430	366 461	443 689
Technológiai hulladék [kg]	549 757	803 249	526 739	590 685	666 479
Újrahasznosított technológiai hulladék [kg]	335 142	778 975	173 793	189 452	201 806
Papírhulladék [kg]	79 337	97 046	90 690	126 712	132 646
Újrahasznosított papírhulladék [kg]	78 637	96 346	90 690	126 712	132 646
Kommunális hulladék [kg]	2 866 890	2 418 210	2 856 411	2 896 072	2 519 033
Újrahasznosított kommunális hulladék [kg]	0	13 317	12 045	1 543	0
Egyéb hulladék [kg]	249 877	636 220	307 574	298 856	430 912
Újrahasznosított egyéb hulladék [kg]	29 334	77 103	0	151 374	195 307
Összes hulladék [kg]	3 865 417	4 174 194	4 022 576	4 297 995	4 221 577
Összes újrahasznosított hulladék [kg]	528 307	1 130 068	508 958	835 542	973 447
Hasznosítási arány (%)	14%	27%	13%	19%	23%

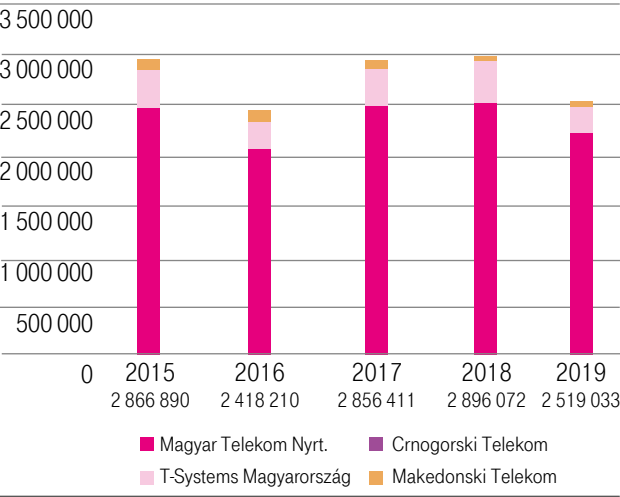
A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL KELETKEZETT HULLADÉKOK TÍPUSONKÉNTI MEGOSZTLÁSA (KG)



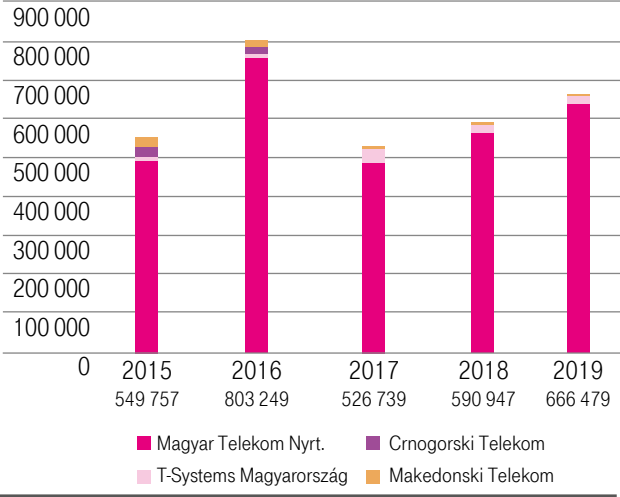
Technológiai hulladék

A technológiai hulladék mennyisége csoportszinten 13%-kal nőtt, mivel nagyarányú akkumulátorcserét hajtottunk végre adatközpontjainkban. A technológiai hulladék újrahasznosítási mennyisége 7%-kal nőtt.

KOMMUNÁLIS HULLADÉK MENNYISÉGE (KG), MAGYAR TELEKOM CSOPORT



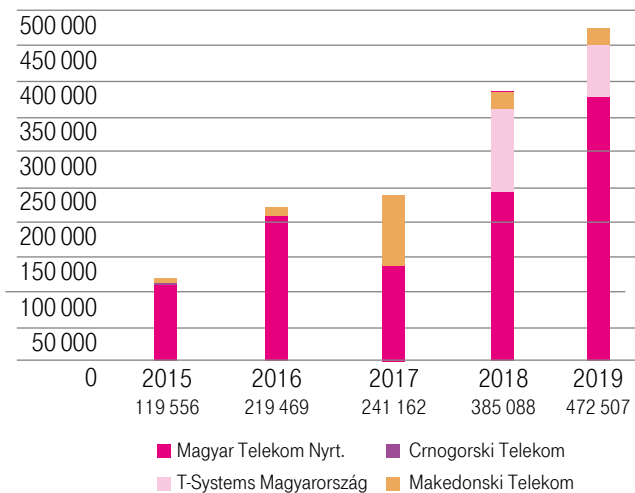
TECHNOLÓGIAI HULLADÉK MENNYISÉGE (KG), MAGYAR TELEKOM CSOPORT



Veszélyes hulladék

A veszélyes hulladék mennyisége csoportszinten 23%-kal✓ nőtt. A változás a hálózatfejlesztésekkel, karbantartásokkal függ össze (például akkumulátorok, hálózati elemek cseréje). Az újrahasznosított veszélyes hulladék mennyisége 21%-kal nőtt.

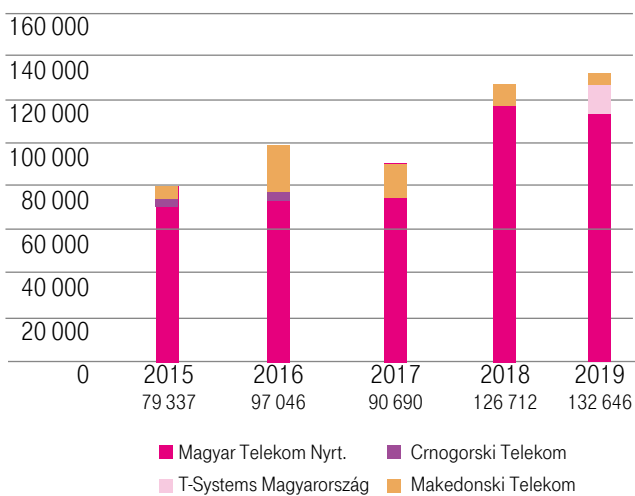
VESZÉLYES HULLADÉK MENNYISÉGE (KG), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



Papírhulladék

A papírhulladék mennyisége csoportszinten 5%-kal✓ nőtt, mivel az új székházba költözköztetéskor jelentős mennyiségű papírt használtunk fel. A papírhulladék 100%-a újrahasznosításra kerül.

PAPÍRHULLADÉK MENNYISÉGE (KG), MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓



A Magyar Telekom Csoport tevékenysége során keletkező hulladékok kezelési aránya nőtt, 23%✓ kerül újrahasznosításra. A kommunális hulladék esetében kötelezően a helyi közszolgáltatást kell igénybe venni, ezért csak becsült mennyiségi adat áll rendelkezésre; a hulladékot engedéllyel rendelkező lerakóban helyezzük el. A vállalat közvetlenül sem égetésre, sem komposztálásra nem ad át hulladékot.

Érdekelt feleink környezetvédelmi bejelentéseinek kezelése, felügyelete továbbra is a csoport környezetvédelmi vezető 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.



2. EDUKÁCIÓ

Digitális kompetencia.....	18
Iparági utánpótlás	19
Edutainment, inspitainment	20
A gyermekek védelme a digitális világban	21

4

MINŐSÉGI
OKTATÁS

8

TISZTESSEGES
MUNKA ÉS GAZDASÁGI
NÖVEKEDÉS

12

FELELŐS
FOGYASZTÁS ÉS
TERMELÉS

DIGITÁLIS KOMPETENCIA

Közösségek fejlesztése, tudatformálás

A Telekom felelős szolgáltatóként szerepet vállal a magyar társadalom digitális esélyegyenlőségének megteremtésében. Olyan társadalmi problémákban foglalunk 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. **Gyermekvédelmi irányelveink** célja, hogy minden gyermek és fiatalkorú élvezhető és biztonságos környezetben férjen hozzá a számára szükséges információkhoz, mivel a gyermekek jóléte elsődleges fontosságú. Gyermekvédelmi irányelveink, tájékoztató anyagaink és tesztjeink a **legyelteis.hu** oldalon mindenki számára elérhetőek.

Legyélteis! MOST generációs program

A **Legyélteis! MOST generációs** programmal 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 Telekomnál fontosnak tartjuk, hogy az idősök is hozzáférjenek a digitalizáció nyújtotta lehetőségeihez, de tudjuk, hogy legtöbbjüknek ehhez támogatásra és útmutatásra van szüksége.

Kézenfekvő, hogy ezt a segítséget olyanoktól kapják meg, akik a legothonosabban mozognak ezen a terepen, vagyis a középiskolás diákoktól, akik szívesen fordítják idejüket számukra is élvezetes, hasznos segítségnyújtásra.

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 nyugdíjasokat, hogy ők is részesei legyenek a digitális világ tüneményeinek, korlátlan lehetőségeinek, az abból nyerhető tudásnak, információknak, közösségi élménynek. Így könnyebben boldogulnak majd, hiszen a digitális tudás megszerzésével eggyel tovább léphetnek, elérhetik soron következő céljaikat, és az akaratukat tettekre válthatják.

A Legyélteis! MOST generációs kezdeményezés egy olyan lehetőséggel bővíti a diákok részére nyújtott önkéntes tevékenységek kö

rét, amely számukra alacsony belépésű küszöbű, mégis nagy társadalmi hasznossággal bír, és valódi sikerélményt nyújthat nekik.

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

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

A 2019 tavaszán megvalósított budapesti próbaidőszakot követően a Legyélteis! MOST generációs program 2019. november 6-án országossá nőtt, 13 város iskoláira és nyugdíjasközösségeire kiterjesztve. Az országossá nőtt programban 2019-ben összesen 1531 fő, 762 diák és 769 nyugdíjas vett részt.

A diákok felkészítéséhez részletes tematikát, valamint egy online jelentkezési felületen keresztül megszervezett alkalmakat biztosítunk. Az idősebbek számára szintfelmérő kvíz áll rendelkezésre az igényeiknek megfelelő tudásanyag meghatározásához. A program során kiemelt figyelmet fordítunk a Gyermekvédelmi irányelv betartására.

A 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 Legyélteis! MOST generációs program biztonság iránti elkötelezettségét a gyermekeknek, a szülőknek, a pedagógusoknak, a nyugdíjasoknak és további partnereinknek.
- A Legyélteis! MOST generációs programban a gyerekek és sérülékeny felnőttek védelmével kapcsolatos információkat, helyes gyakorlatokat megosztjuk a gyermekekkel, szülőkkel, pedagógusokkal, nyugdíjasokkal, a program megvalósításában részt vevő partnereinkkel, munkatársainkkal és önkénteseinkkel.
- Elköteleztettek vagyunk jelen irányelv és helyes gyakorlataink rendszeres felülvizsgálata mellett.
- Fontosnak tartjuk a Legyélteis! 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 Legyélteis! MOST ge-

nerációs programban részt vevő gyermekek, fiatalok, pedagógusok, nyugdíjasok és partnereink, munkatársaink számára.

Digitális Témahét

2019. április 8–12. között került megrendezésre a Digitális Témahét, amelynek szervezője az Emberi Erőforrások Minisztériuma, koordinálója pedig az IVSZ (Szövetség a Digitális Gazdaságért). A Digitális Témahét kiemelt célja a digitális kompetencia fejlesztése és a tantervi fejlesztési célok megvalósítása a technológia hatékony alkalmazásával pedagógiai projektekben.

A Magyar Telekomnál hiszünk abban, hogy a digitális világban rejlő lehetőségeket megragadva bárki előrébb juthat a maga területén – legyen szó egyéni, családi vagy akár társadalmi célokról. Vezető infokommunikációs vállalatként a Telekom digitális felelőssége abban rejlik, hogy a társadalom mind szélesebb rétege számára tegye elérhetővé az innovatív szolgáltatásokat, edukációs kezdeményezéseivel pedig hozzájáruljon Magyarország digitális érettségének fejlesztéséhez. Éppen ezért a Magyar Telekom évek óta rendszeres résztvevője a Digitális Témahétnek. A vállalati tudástökére, valamint a munkatársak szakértelmére és tapasztalatára alapozva 2019-ben a Telekom és a T-Systems önkéntesei 27 iskola 2800 diákjának tartottak interaktív előadást négy témakörben: közösségi média és személyes márka, internetbiztonság, informatikai pályorientáció és a jövő szakmái. A program sikerességéhez hozzájárul, hogy a diákok olyan szakértőkkel beszélgethessenek az őket foglalkoztató kérdésekről, akik munkájukból adódóan naprakész, gyakorlati tudással rendelkeznek ezen a területen.

Magenta 1 Nonprofit ajánlat

2019-ben megújítottuk, egyben kibővítettük a nonprofit szervezetek számára kínált ajánlatunkat. Felelős szolgáltatóként támogatjuk és ösztönözzük a nonprofit szektor digitalizációját annak érdekében, hogy szereplői még hatékonyabbá és sikeresebbé váljanak. A digitalizáció egyszerűbb ügyintézését és kapcsolattartást tesz lehetővé számukra is, ami energiákat és erőforrásokat szabadít fel, és ezt társadalmi, illetve környezeti értékteremtésre tudják fordítani.

A Telekom és a T-Systems a nonprofit szervezetek munkájának támogatására alakította ki új Magenta 1 Nonprofit ajánlatát, amely a vezetékesinternet- és -hangszolgáltatás mellett mobilhang- és -adatforgalmat is magában foglal, mindezt a kedvezményes egyéves időszakban 0 (nulla) forintos haviddíjjal. A Magenta 1 Nonprofit ajánlatot sikeresen pályázó nonprofit szervezeteknek biztosítjuk, akik egy éven át jogosultak a díjcsomagban foglalt szolgáltatások kedvezményes igénybevételére. A nyerteseket a Telekom és a T-Systems adományozási bizottsága választotta ki.



IPARÁGI UTÁNPÓTLÁS

Gyakornoki állás 24 óra alatt

A 24 órás gyakornoki kiválasztás célja kettős: megmutatni a fiataloknak, hogy a digitális világ tüneményeivel akár 24 óra alatt is új álláshoz juthatnak, valamint a Telekom számára megtalálni a legtehetségesebb gyakornokjelölteket, akik a vállalat utánpótlását jelenthetik majd.

A 24 órás program arra épül, hogy a gyakornoki álláslehetőségek meghirdetése és a kiválasztott jelöltek felvétele között mindössze 24 óra telik el. A gyors regisztráció után a HR-csapat egy online képességmérő játék és egy videóinterjú segítségével választotta ki a diákok közül azokat a jelölteket, akik a legjobban passzolnak a meghirdetett pozíciókra. Őket személyes interjúra hívták a Telekom székházába, ahol már leendő vezetőjük hallgatta meg őket. Az interjú napjának délutánján egy ünnepélyes eredményhirdetés keretében jelentették be, kik bizonyultak közülük a legjobbaknak, kik kezdenek meg karrierjüket a vállalatnál. A 2019-es kiválasztás során 28 hallgató nyert felvételt a Telekomhoz a 24 órás kiválasztás keretében.



Projektek és esettanulmányok

A Telekom fontos célja, hogy ne csak azon hallgatók fejlődését támogassa, akik gyakornokként a cégnél dolgoznak, hanem minél szélesebb körben lehetővé tegye a fiatalok számára, hogy már egyetemi éveik alatt is gyakorlati tudásra tehessenek szert. Ennek érdekében több diákszervezettel és felsőoktatási intézménnyel is együttműködünk.

Az Akciótanulás nevű tantárgy keretében a BCE diákjai dolgozhatnak egy valós telekomos projekten egy féléven át, míg a Liszka Tibor Szakkollégiummal kialakított együttműködésünk által a BME-s diákok kaphatnak betekintést egy valós vállalati problémába. Mindkét kezdeményezésben közös, hogy a fiatalok az első találkozó alkalmával kapják meg a projektfeladatot, majd a Telekom egyik szakértőjével megadott időközönként konzultálhatnak és a lehető legjobb eredmény érdekében. A megoldásokat a félév végén egy prezentáció keretében mutathatják be.

2019-ben első alkalommal a Telekom saját esettanulmányi versenyt is hirdetett „Challenge. Accepted?” néven. A megmérettetés keretében három kategóriában jelentkezhetek csapatok: IT-,

biznisz- és kommunikációs/marketing területről vártuk a hallgatókat. Az első fordulóban a diákoknak egy, a saját tanulmányi területükhöz kapcsolódó üzleti problémára kellett javaslatot kidolgozniuk, ennek alapján kategóriánként három csapat jutott a döntőbe. A kétnapos fináléban a különböző területen tanuló hallgatókból vegyes csapatokat képeztünk, vagyis a csapattagoknak úgy kellett a döntő során együtt dolgozniuk egy komplex, cross funkcionális eseten, hogy aznap reggel ismerték meg csapattársaikat. A megoldások kidolgozására 24 óra állt rendelkezésükre, a finálé második napján pedig a Telekom vezetőkből álló zsűrijének mutatták be a javaslatukat, akik kiválasztották a legjobb megoldást, és visszajelzést adtak a résztvevőknek. A legjobb csapat tagjai lehetőséget kaptak, hogy gyakornokok legyenek a Telekomnál.

Karriertanácsadás

A Telekom számára fontos, hogy támogassa a fiatalokat abban, hogy a lehető legtöbb karrierirányt megismerjék, így széles körű lehetőségek ismeretében választhassanak pályát. 2019-ben a vállalat kiállítóként részt vett az Educatio kiállításon, ahol Friedl Zsuzsa, a Telekom Chief People Officere inspirációs előadás keretében beszélt arról, mik a legfontosabb képességek, melyekkel a jövőben a hallgatóknak rendelkezniük kell a siker érdekében.

Szintén a karrierlehetőségek álltak az IT-sok számára megrendezett „informális állásbörze”, az ITPiknik fókuszában, és sikeres szakmai életutakat mutattunk be a BCE női karrierrel foglalkozó diákszervezete, az FMN „Sikeres élettörténetek” című előadás-sorozatának egyik állomásán.

TSM Akadémia

A T-Systems Magyarország két akadémiai programot indított. 2017 és 2018-ban IT-infrastruktúra-témában, 2019-ben pedig SAP-témában indult évfolyam. Az akadémia célja, hogy friss diplomások vagy pályamódosításon gondolkodók számára biztosítson egy olyan oktatási programot, melynek segítségével a jelenlegi munkaerőpiacon egyedülálló és versenyképes tudásra tehetnek szert, valamint a képzés sikeres teljesítése esetén azonnal megkezdhetik karrierjüket a T-Systems-nél. A T-Systems Akadémia SAP-ra 2019-ben 197-en jelentkeztek, 140 fő telefonos előszűrése után 48 fő vett részt csoportos interjúkon, végül 11 junior SAP-fejlesztő és 10 junior SAP-tanácsadó kezdte meg a képzést szeptemberben. A fizetéssel járó képzés a külsős fiatalok mellett nyitva állt azon belsős kollégák előtt is, akik szívesen kipróbálnák magukat más területen is. A tanulók mindeközben folyamatosan és aktívan részt vehetnek vállalatunk mindennapos szakmai kihívást nyújtó projektjeiben, működésében.

Fazekas-nap

A T-Systems Magyarország 2019-ben is részt vett a Fazekas-napon. A Budapesti Fazekas Mihály Gyakorló Általános Iskola és Gimnáziumban megrendezett fesztivál célja, hogy a diákoknak iskolán belül kitekintést nyújtsanak az életre, hogy minél több őket érdeklő témában tájékozódhassanak, ezáltal színesebb tudástár-

hoz juttassák őket, és segítsék továbbtanulási lehetőségeik megismerését. Március 20-án a rendezvényen a Kitchen Budapesttől Vasvári Gábor és Lukács Manuella képviselte a T Systems Magyarországot. Látványos előadásuk keretében bemutatták a Kitchen Budapestnek, a T Systems innovációs laborjának a működését, valamint különböző korábbi és jelenlegi projektjeit.

Digitális Oktatás Meetup

A Digitális Oktatás Meetup a Legyél Te is Informatikus! program része. A digitális transzformáció rohamosan formálja át az oktatási igényeket. Ezek kiszolgálásához, a gyerekek optimális tanulási környezetének megteremtéséhez kíván oktatást támogató Modern Iskola programjával hozzájárulni a T-Systems Magyarország. A program keretében ingyenes, továbbképzési kreditet érő online tananyagot kínál a tanároknak, az intézmények számára pedig játékos robotikai oktatáscsomagot. A Digitális Oktatás Meetupon 102 középiskolás diák és 87 pedagógus vett részt budapesti és vidéki iskolákból.

Informatikai Oktatási Konferencia

A HTTP Alapítvány minden évben megrendezi informatikaoktatással foglalkozó konferenciáját az IT-képzésben dolgozó oktatók és vezetők, valamint kormányzati szervek, szakmai szervezetek és cégek képviselői számára. A konferencia széles körű rálátást biztosít az informatikai oktatás helyzetére az oktatási, oktatáspolitikai és céges szféra számára is.

A konferencia célja, hogy ebben a gyorsan változó, rengeteg újdonságot hozó időszakban segítse, támogassa az informatikai képzésben részt vevő tanárok tájékozódását, és inspirációt nyújtson szakmai fejlődésükhöz. Az eseményen a T-Systems megoldásairól és ennek kapcsán a digitalizációs lehetőségekről, kihívásokról Kaszás Zoltán vezérigazgató tartott keynote előadást 2019-ben.

Startup Safari

A Startup Safari egy kétnapos nemzetközi kezdeményezés, amely átmenet a szakmai konferencia és a laza fesztivál között: reggelik, irodai túrák, workshopok, hackathonok és tréningek keretében nyitják meg kapuit a legizgalmasabb budapesti startupok. Piacvezető infokommunikációs vállalként az útvonalat támogató T-Systems célja, hogy megmutassa szervezeten belüli nyitottságát a munka jövőjét formáló trendek irányában, és felhívja a figyelmet arra a lehetőségre, hogy projektalapon freelancerként is lehet egy multinak dolgozni, ezzel is lerombolva a multis világgal szemben táplált leggyakoribb sztereotípiákat, köztük azt, hogy a szabadság és a multinacionális vállalat fogalma kizárják egymást. Az informatikai feladatok jellegéből adódóan a T Systems-nél lévő feladatok jelentős része kiváló lehetőséget nyújt ugyanis arra, hogy freelancerekkel és kisebb, összeszokott alkotó csapatokkal dolgozzunk együtt a világra hatással lévő és azt formáló projektjeinkben.

Legyél te is digitális pedagógus most!

„Válj digitális pedagógussá most!” című kiadványunkban olyan új módszereket, a tanórákba könnyen és gyorsan beépíthető, izgalmas, a tanulók érdeklődését felkeltő programokat mutatunk be, amelyek izgalmassá teszik a tanórákat a fiatalok számára. A miniképzésünkben található gyakorlatias leírások, számos ötlet és tanács segítségével lépésről lépésre menetelhetnek a tanárok a digitális pedagógussá válás útján. A tanórai ötleteken túl olyan megoldásokat is megismerhetnek a pedagógusok, melyek az adminisztrációt, a szülőkkel való kapcsolattartást vagy éppen a kollégákkal való közös munkát teszik hatékonyabbá. Az első 15 000 vizsgázó, aki a kiadványt elolvasta, abból felkészült, és a könyvet kísérő online tesztet sikeresen kitöltötte, 5 kreditpontot igazolást kap.

Symposium

A T-Systems Magyarország Symposium a digitális technológia és a hazai innováció egyedülálló, nemzetközileg is elismert szakmai konferenciája, melynek célja, hogy választ adjon az egyik legaktuálisabb kérdésre: hogyan képes a gazdaság és a társadalom lépést tartani, együtt változni a technológiával, mi több, irányítani a fejlődést.

A nyolcadik alkalommal megrendezett Symposiumon 2019-ben mintegy 2000 résztvevő, köztük gazdaság- és innováciopolitikai döntéshozók, a technológia elismert hazai szakértői, valamint az infokommunikációs terület kiemelkedő résztvevői szakmai előadásokból, látványos demonstrációkból meríthettek inspirációt, és különleges programokon vehettek részt annak érdekében, hogy közösen megoldásokat találjanak a most és a jövő kihívásaira.



Smart City Challenge döntője

Sharing economy, smart tömegközlekedés és okosirodaházak témakörében vártak 2019-ben megoldásokat a Mathias Corvinus Collegium – T-Systems Smart City Challenge szervezői egyetemista csapatoktól. A témaválasztás nem véletlen, hiszen világszinten egyre nagyobb figyelmet és pénzt fordítanak az okosváros-fejlesztési programokra. Magyarországon a T-Systems nemcsak mint innovációs partner, hanem mint inkubátorkörnyezet is támogatja

az új megoldásokat. A döntőben a csapatok mentorok segítségével ötleteltek a kijelölt témákban. A nyertes csapat a T-Systems jóvoltából részt vehetett novemberben a 3 napos barcelonai Smart City Expón, ahol megismerkedhettek különböző városok, cégek, országok smart city megoldásaival is.



EDUTAINMENT, INSPITAINMENT

Fenntarthatósági Nap

Szeptember 14-én immáron tizenkettedik alkalommal került megrendezésre a Fenntarthatósági Nap (FN12). A fesztiválkonferencia ezúttal a „Piszkos 12” – 12 piszkos probléma köré szerveződött, a témára több mint 11 000-en voltak kíváncsiak. A hallgatóságot ezúttal Cseke Eszter és S. Takács András (On The Spot) segített ráhangolni a témára inspirációs beszélgetéssel.

A környezeti szekcióban a szakértők olyan témákat jártak körül, mint a klímaváltozás, a légszennyezés és a műanyag hulladékok. Ezt követően a társadalmi szekció résztvevői a klímaváltozás egészségügyi hatásait, az előítéleteket és a fast fashion kérdéskörét vitatták meg. A gazdasági szekció szakértői a darkweb, a kriptovaluták, a túlfogyasztás és a média piszkosságait ismertették. A +1 szekció 2019-ben is az egyén köré szerveződött, ezúttal a normaszegések, a halogatás és a szociális buborék témák köré csoportosultak a kérdések.

A 12. Fenntarthatósági Napra látogatók számos neves szervezet fenntarthatósági tevékenységével ismerkedhettek meg, a nap során több mint negyven kiállítói sátorban várták az érdeklődőket interaktív bemutatók, játékok, tájékoztató anyagok. A kiállítók témái között szerepet kapott a fenntartható közlekedés, a megújuló energiák használata, a városi kertészkedés, a megfelelő hulladékkezelés és az újrahasznosítás, a fenntartható élelmiszer és a tudatos fogyasztás, az esélyegyenlőség és akadálymentesítés területe, bemutatásra kerültek MOST generációs, digitális megoldások, de számos gyermekprogram is várta a kicsiket és nagyokat.

A Fenntarthatósági Nap évről évre lehetőséget ad arra, hogy a Magyar Telekom díjazza a legkiválóbbakat. Az FN12-höz kapcsolódó, „Tisztázzunk valamit.” címmel meghirdetett kreatív pályázat díjait is átadtuk az afterparty keretében. A pályázaton film, zene/slam és kreatív kategóriában a szakmai zsűri 3-3 díjat adott át, míg az FN12 látogatói szavazhatták meg a közönségdíjas alkotást. 2019-ben a Fenntarthatósági Nap kreatív pályázat a CISCO, a Noizz.hu, a Ringier Axel Springer és a Samsung közreműködésével valósult meg.

A hagyományoknak megfelelően, a közönség szavazatok alapján a három legnépszerűbb kiállító is elismerő oklevelet kapott. A 12. Fenntarthatósági Nap látogatóitól a legtöbb szavazatot a a Meixner Iskola, a NEO Magyar Segítőkutya Közhasznú Egyesület és a Greenpeace kapta.

Az egész napos rendezvényt végül egy hatalmas buli zárta, amelyhez a talpalávalót a Random Tripzenekar biztosította.

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, munkaerő-menedzsment, a marketing, az értékesítés vagy a pénzügyek útvesztőjében. Praktikus hírekkel és információkkal segítjük feldolgozni a kérdésköröket, mindezt írott és videós formában is.

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 százezren nézték végig, 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 tartalomhasználatban. Érdemes mindenkinek ellátogatnia az oldalra: sok kérdésre a legilletékesebbektől, maguktól a felhasználóktól kaphatnak válaszokat. A felületet a vállalat szakértői moderálják.

MOST Fórum

2019-ben a Magyar Telekom lakossági, szakmai edukációs rendezvénysorozatát indított, ahol a digitalizációról, a technológia életünkben való megjelenéséről és hatásairól beszélgetünk szakértőkkel, havi rendszerességgel más-más témában. 2019-ben 7 telt házú Fórumot rendeztünk több mint 2000 érdeklődő bevonásával. A rendezvénysorozat célja egy olyan együttgondolkodó közösség formálása, mely véleményvezérek bevonásával, pozitív példák, innovatív megoldások és digitális trendek bemutatása által inspirációs forrásként szolgálhat különböző közösségeknek, stakeholdercsoportoknak.



A GYERMEKEK VÉDELME A DIGITÁLIS VILÁGBAN

A Magyar Telekom elkötelezett a gyerekek, valamint szülei biztonságos tartalomhasználatának támogatása mellett. **Gyermekvédelmi honlapunk** ellenőrzött tartalmakkal, tanácsokkal, gyerekeknek szóló oktatással segít a gyerekeknek és szüleinek abban, hogy felkészüljenek a digitális felületek használata során felmerülő veszélyekre.

Legyélte! Biztonságban a neten

A Telekomnál hiszünk abban, hogy minden gyermeknek joga van élni a technológia vívmányaival, kihasználni a digitalizációban rejlő lehetőségeket, hogy jobban éljenek, fejlődjenek, és előbbre jussanak. Célunk, hogy minél szélesebb körben biztosítsuk a gyerekek számára az információhoz való hozzáférést, a szabad vélemény nyilvánítást, a magánszférához és az egyenlő bánásmódhoz 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?

1. 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 gyerekek jogainak biztosítását szem előtt tartjuk.
2. A biztonságos internetezés és a minőségi online tartalomforgasztás érdekében iskolai edukációs előadásokat szervezünk vállalati önkénteseink közreműködésével, és ismeretterjesztő anyagokat osztunk meg online felületeinken.
 - Részt veszünk a központi szervezésű programokban, melyek célja a biztonságos környezet kialakítása, valamint a digitális írástudás terjesztése (pl. **Digitális Témahét**).
 - Önkéntes kollégáink iskolákba látogatnak, és internetbiztonsági foglalkozásokat tartanak felső tagozatos diákok számára többek között olyan témákról, mint adatvédelem, fizikai biztonság, zaklatás, személyes márka, viselkedés az online térben stb.
 - **Teachtoday** kezdeményezésünkkel támogatást nyújtunk a fiatalok, szülei és tanáraik számára a mindennapi életben hasznosítható ismeretek elsajátításához gyakorlati tippek és anyagok biztosításával.
 - **Edukációs anyagokat** biztosítunk otthoni és iskolai felhasználásra.

Teachtoday – Telekom a tudatos internethasználatért

Felelős 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 oldal**on található cikkek a mindennapi élethelyzetekhez igazodnak; nyomon követik és magyarázzák a fiatalok internethasználati szokásait, figyelembe véve az eltérő igényeket és életkörülményeket. A platform gyakorlati tippeket, megoldásokat kínál szülőknél és gyerekeknek 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.

Szülőknek

Szülőként nehéz eligazodni gyerekeink online világában. A Teachtoday platformon utánaolvashatunk az alkalmazások előnyeinek, hátrányainak, például megtudhatjuk, miért szeretik annyira a fiatalok a Musical.ly-t. Az online tartalmak mentén 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 pedagógusok munkáját a Teachtoday 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.

Gyerekeknek

A tudatos eszközhasználatot észrevétlenül elsajátíthatják 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.

Okosóra gyerekeknek

Sokan nem szívesen vesznek 6–12 éves gyermeküknek okos telefont, 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 akkor, amikor mégis okos telefont adunk – sokszor talán túl korán is – gyermekeink kezébe. Ezt az igényt látva tettük elérhetővé kínálatunkban 2018. december 1-jétől a MyKi Gyerek okosórát.



A photograph of three children in a kitchen setting. A girl with dark hair and bangs is holding a white tablet, showing it to two other children, a girl with red hair and a boy with blonde hair. They are all looking at the tablet with interest. In the background, there is a window and a blender filled with a smoothie.

3.

DIGITÁLIS FENNTARTHATÓSÁG

ICT a fenntarthatóságért.....	23
Innováció a fenntarthatóságért.....	23
Önkéntesség.....	24

9 IPAR, INNOVÁCIÓS
INFRASTRUKTÚRA10 EGYENLŐTLENSÉGEK
CSÖKKENTÉSE12 FELELŐS
FOGYASZTÁS ÉS
TERMELÉS

ICT A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

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

Ennek megfelelően a fenntarthatósági koordinációs folyamat szabályozásába beépült a termékek fenntarthatósági értékelése: meghatároztuk a folyamat szereplőit, feladataikat és azok egymásra épülését. Ezt követően a szabályozás részévé tettük a forgalmazott készülékek fenntarthatósági szempontok szerinti vizsgálatát is annak érdekében, hogy a kritériumok megjeleníthetők legyenek ügyfeleink számára. Megtörtént a folyamat szereplőinek ismételt azonosítása az új szervezeti rendben, napi kapcsolattartást építve ki velük a kitűzött célok megvalósítása érdekében.

A fenntarthatóság felé mutatónak értékelt termékekből és szolgáltatásokból származó bevételünk évről évre növekedett: 2019-re a bevételünk 35,8%-a származott ezen termékekből és szolgáltatásokból.

2019-ben a legfontosabb, a fenntarthatóság irányába mutató termékek és szolgáltatáscsoportok:

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

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

A termékek/szolgáltatások fenntarthatósági hatásait 3 dimenzióban, 15 témakörben, 42 kérdés alapján vizsgálja a vállalat. A fenntarthatósági értékelés – a kapcsolódó utasításoknak megfelelően – a vállalat minden termékére vonatkozik.

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

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

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 egyedülálló ExtraNet Zöld 1 GB opciónkat. Ha ügyfelünk ezt az opciót választja, garantáljuk, hogy a felhasznált adatok továbbításához szükséges energiamennyiséggel megegyező energiát saját napelemes rendszerünkkel termeljük meg.

Kisállatradar

2019 végén kisállatok megtalálását segítő eszközt és hozzá tartozó tarifacsomagot vezettünk be. Maga az eszköz nem más, mint egy nyakörvre erősíthető nyomkövető, melynek segítségével egy alkalmazásban követhető a négylábúak pontos helyzete. Az eszköz használatához szükséges adatmennyiséget egy új, Radar nevű díjcsomagban kínáljuk.



INNOVÁCIÓ A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

A T-Systems és a KiBu innovációs projektjei

Canary (EHS okosóra)

A biztonságos környezet kialakítás jegyében készült okosórás applikáció, amely a munkáltatók komoly fájdalompontjára, a növekvő munkaerőhiányra reagál. A megoldás egy új szegmens, a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatását, integrálását támogatja. A Kibu által fejlesztett alkalmazás lényege, hogy a csökkent hallásképességű dolgozó egy okosórát visel a munkája során, melyre vész esetén – pl. tűzriadó alkalmával – figyelmeztető, folyamatos rezgőjelzés 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 beltéri lokalizáción alapuló, valós idejű nyomkövetést lehetővé tevő beltéri nyomkövető és a riasztásfigyelő okosóra-applikáció, a Canary előnyeit ötvözve készült egy targoncadetektálásra alkalmas rendszer. A járműveket tagekkel ellátva meghatározható az útvonaluk és a sebességük. Ahhoz, hogy megelőzzük a nemkívánatos ütközéseket, 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.

Sertésmonitoring

A vagyonvédelmi kamerára telepíthető, sertésállapotot monitorozó rendszer a gépi látáson és a mesterséges intelligencia-technológián alapul. Valós üzemi körülmények között zajló műszaki tesztjét, üzleti validációját és további felhasználási területeinek feltérképezését a Serket B.V.-vel és a Nagisz Zrt.-vel közösen végeztük. Az alkalmazott technológiának köszönhetően nyomon követhető az állatok száma, viselkedése és egészségi állapota, az anomáliák detektálásával beazonosíthatók a rendellenességek. A monitorozásból adódóan költségsökkenés és hatékonyságnövekedés realizálható egy komoly működési kockázatokkal és kihívásokkal küzdő ágazat szereplői számára. A megoldásból keletkező információknak köszönhetően csökken az elhullási arány, megelőzhetők a betegségek, optimalizálható az antibiotikum-használat, csökkenthetők a magas kezelési költségek és biztosíthatók az állatjóléti követelmények.

e-Scooter sharing

A közösségi elektromosrobogó-megosztó szolgáltatás egyszerű, gyors, pénztárcabarát, környezettudatos utazási alternatívát kínál, amely felszabadító élménnyé teszi az úti cél elérését, ezzel javítva a város élhetőségét.

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.

Agronity, az okosméhkaptár

A 2019 áprilisában a Szegedi Tudományegyetemmel közösen rendezett IoT Hackathon egyik győztes csapatával 6 hónapos mentorprogramban dolgozunk együtt, ahol a csapat támogatást kap ötletük megvalósításában. A csapat egy okosméhkaptáron dolgozik, mely egy olyan megfigyelő rendszer, amellyel bármikor bárholnan monitorozhatók a kaptár jellemzői, valamint a méhek állapota. Végeredményben egy különböző szenzorokkal (hőmérséklet, páratartalom, súly, nyitva/cukva állapot stb.) felszerelt eszközt készítettek, mely NBloT-hálózaton keresztül továbbítja az adatokat. A hozzá kapcsolható applikáción keresztül a méhészfolyamatosan értesül a kaptár állapotáról, az anomáliákról, és vészjelzést kap, amennyiben beavatkozás szükséges.

SmartHand – okoskézprotézis gyermekeknek

A SmartHand a 2018-as KiBu Lift programunk egyik tehetségének projektje, aki 2019 júliusától a KiBu munkatársa is. A projekt egy Myo Armband segítségével funkcionális mozgásra bír egy 3D-nyomtatott kézprotézist egy mesterséges neurális hálózattal tanított modell segítségével. A felismert problémát az jelentette, hogy a piacon lévő bionikus kezek drágák, így rengeteg páciens, főként óvodás és kisiskolás gyermekek esnek el ettől a lehetőségtől. A korcsoport további kihívása, hogy a növekedés és a gyors biológiai változás miatt a protéziseket időről időre cserélni kell. A projekt fő célja az olcsó smart bionikus kéz létrehozása.

Mission T – belső inkubációs program

A Mission T az egyik legnagyobb, hazai munkatársaknak szóló inkubátorprogram, amelynek keretében a vállalat stratégiáját támogató ötleteket, projektjavaslatokat kerestünk a Magyar Telekom Csoport munkavállalóitól.

2017-ben, az első évadban 150 pályázat érkezett be 100 kollégától. 2018-ban, a második évadban 104 pályázatot küldött be 72 munkatárs. A 2018-ban elindult második évad záróeseménye, a Demo Day 2019 januárjában került megrendezésre.

IoT Challenge Program

Piaci edukáció és ötletgenerálás céljából indítottuk el 2019 tavaszán IoT Challenge programunkat, melynek keretén belül 3 telt házas meetuptot tartottunk (Budapesten és Szegeden), ahol az érdeklődők megismerkedhettek az NBloT-technológiával, és elkészíthették első NBloT-alapú szenzorukat. Ezt követően 24 órás hackathont szerveztünk a Szegedi Tudományegyetemmel közösen, ahol agrárium és telemedicina témakörben vártunk olyan ötleteket, melyek NBloT-technológia felhasználásán alapulnak.

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

A Kitchen Budapestet (KiBu) 2007-ben hozta létre a Magyar Telekom Magyarország egyik első médialaborjaként azzal a küldetéssel, hogy előmozdítsa a digitális készségek, DIY-gyakorlatok és tudásmegosztás közösségi modelljének elterjedését a hazai szintéren. Alapítása óta a KiBu fiatal kutatói és fejlesztői bázisának köszönhetően nemzetközileg elismert innovációs laborrá fejlődött. 2017-ben a KiBu a T-Systems Innovációs laborjává alakult. Feladata a külső innovációs kapacitások aktiválásával és bevonásával az iparági növekedés támogatása, amelyet a T-Systems üzleti és technológiai kihívásaira alkalmaz. A KiBu működésének kiemelt területei a kutatás-fejlesztés (prototípus-készítés, tesztelés, service design, UX/UI design) és az iparági együttműködések (ipar 4.0).

A KiBu egy olyan hely, ahol kézzelfoghatóvá válnak a jó ötletek. A megvalósítás első lépése a kísérletezés: a rendszeresen szervezett 24 órás hackathonok vagy a pressure cooking sessionök során sikeresen tesztelik az új módszerek, elképzelések, tárgyak és szolgáltatások életképességét. A KiBu jól felszerelt műhelye a legkülönbözőbb projektek megvalósításának ad teret a 3D nyomtatástól kezdve, a nagy számítási kapacitást igénylő rendszereken át, az AR/VR fejlesztésekhez szükséges gépparkig.

A KiBu fontos mérföldkőként tekint a 2012-ben elindított Startup Programjára, amely kezdeti fázisú ötletekkel rendelkező csapatoknak biztosított lehetőséget arra, hogy álmaikat megvalósítsák. A Startup Program elindítása után világosan látszott, hogy a magyar fiatalok körében nagy igény van egy ennél is korábbi fázisú

ötletfejlesztési programra. Erre válaszolva jött létre 2013 folyamán a 2018 végéig működő Talent Program, majd 2016-ban a Lift Program, melyek keretében a fiatalok lehetőséget kaptak, hogy a KiBu szakmai mentorálása mellett fejleszthessék ötleteiket prototípusig.

A cél olyan üzleti potenciállal vagy kulturális vízióval rendelkező termékek és szolgáltatások ötletének kidolgozása volt, melyek jó eséllyel léphettek tovább a Startup Programba is. A lényeg, hogy később akár üzletileg, akár innovációs értékként megállják helyüket a világban.

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

A partneri együttműködések eredményeképp olyan sikeres fejlesztések születtek, mint a beltéri lokalizációt és a jármű nyomon követését elősegítő Tracker alkalmazás vagy a riasztásfigyelő okosóra-applikáció. Az innovációs ökoszisztéma alakítására, az üzlethez közeli innovációs projektek felkarolására, fejlesztésére a

T-Systems a KiBu közreműködésével 2018 második felében elindította az Entrepreneur In Residence (EIR) programot.

Az EIR-program célja, hogy az adott iparágban dolgozó üzletembereket, kutatókat mentorprogram-szerűen bevonja egyes, a KiBu-nál futó innovációs projektek alakításába, üzleti oldali validációjába és továbbfejlesztési irányainak meghatározásába. 2019 év végével sikeresen zártuk első EIR-programunkat, ahol a csomaglogisztikából kapott problémára a KiBu csapata kifejlesztette PackTrack csomaglogisztikai megoldását, mely hatalmas sikert aratott az ügyfélnél.

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

ÖNKÉNTESSÉG

Mit jelent számunkra a vállalati önkéntesség?

A 2016-tól 2020-ig terjedő fenntarthatósági stratégiában a vállalatcsoport célul tűzte ki, hogy a társadalom számára nyújtott elvi hozzájárulását tovább növeli: 50 ezer önkéntes munkaórát kíván végezni 2020 végéig.

Felelős és több ezer munkatársat foglalkoztató nagyvállalatként a Magyar Telekom 12-féle önkéntes program ajánlásával és támogatásával ösztönzi munkatársai társadalmi szerepvállalását. Fontosnak tartjuk, hogy minden kollégánk azt az önkéntes tevékenységet választhassa, amelyhez leginkább kedve van, amit hasznosnak érez.

Digitális vállalatként elsődleges célunk a digitális optimizmus hirdetése és annak biztosítása, hogy bárki részese lehessen a digitális világ korlátlan lehetőségeinek, az abból nyerhető tudásnak, közösségi élménynek.

Ugyanakkor tudjuk, hogy sokaknak ehhez támogatásra és útmutatásra van szükségük. Célunk, hogy ezt a segítséget lehetőség szerint olyan telekomos kollégáktól kapják meg, akik otthonosan mozognak ezen a terepen, és önként, segítő szándékkal osztják meg tudásukat a fejlődni vágyókkal.

A Magyar Telekom évek óta rendszeres résztvevője a Digitális Témahétnek. A vállalati tudástökére, valamint a munkatársak szakértelmére és tapasztalatára alapozva 2019-ben a Telekom és a T-Systems önkéntesei 27 iskola 2800 diákjának tartottak interaktív előadást négy témakörben: közösségi média és személyes márká, internetbiztonság, informatikai pályaorientáció és a jövő szakmái. A program sikerességéhez hozzájárul, hogy a diákok olyan szakértőkkel beszélgethetnek az őket foglalkoztató kérdésekről, akik munkájukból adódóan naprakész, gyakorlati tudással rendelkeznek ezen a területen.

„A diákok ma már a digitális térben élnek minden percüket, többet tudnak egy-egy kütyüről, applikációról, azok használatáról, mint mi. Ezért rendkívül fontosnak tartom, hogy segítsük őket a tudatos és biztonságos felhasználóvá válásban. Beszéljessünk velük arról, milyen veszélyeket rejtethet az internet, mennyire megbízható információkkal találkozhatnak, kitől kérhetnek segítséget, ha bajban vannak. Ez, úgy gondolom, szülőként is a feladatunk.”

„Két okom volt rá, hogy részt vegyek a kezdeményezésben. Az első: nagyon fontosnak tartom a témát és azt, hogy minél több diákhoz jusson el. A másik: nem csak a diákoknak jó ez a program, mert a gyerekek engem is új energiával töltenek fel, kiszállhatok a hétköznapi taposómalomból, és teljesen mással foglalkozhatok. Jó érzéssel tölt el, hogy hasznosnak érzem magam.”



Kollégáink ehhez hasonló visszajelzései igazolják, hogy a másokért végzett közös munka erős közösségépítő hatással bír, segít kikapcsolódni a hétköznapiakból, pozitív energiákat szabadít fel, ami hasznos a munka és a mindennapok során is.

Nagy népszerűségnek örvendenek az olyan típusú belső vállalati önkéntes tevékenységek is, amelyek során különböző területeken dolgozó kollégáknak van lehetőségük bekapcsolódni az ügyfélszolgálati feladatokba, és megtapasztalni az ottani munkát. 2019-ben két alkalommal került sor olyan akcióra, hogy az egyébként más területen munkát végző kollégák segédkeztek a Telekom-szakértőknek a helyszíni létesítésekben és hibaelhárításban, vagy segítettek az ügyfélszolgálatos hívások kezelésében, illetve a zsúfolt üzletekben.

Kollégáink a vállalati rendezvényeken – pl. a „Mozdulj, Telekom!” sportnapon vagy az Adni jó! sütiakció során – is lelkesen önkénteskednek, ahol munkájukkal a saját munkatársaik és családjuk kikapcsolódását segítik elő.

A hagyományos tevékenységek mellett új kezdeményezésként jelent meg a Digitális Oktatások Nyugdíjasoknak program, melynek keretében lelkes kollégáink internetbiztonsággal, okostelefon- és internethasználattal kapcsolatos személyes segítséget nyújtanak az idősebb generáció tagjainak, akik ilyen módon feltehetik kérdéseiket, és azonnali válaszokat és megoldásokat kapnak az önkéntesektől.

2019-ben 344 kolléga adott vért legalább egyszer a 22 szervezett véradás alkalmával Budapesten vagy vidéki helyszíneken.

2019-ben az előbb felsorolt önkéntes tevékenységekben a Magyar Telekom 479 önkéntese összesen 6158 munkaórát vett részt. A programokkal 23 millió forint elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak.

Vállalati önkéntesség a Makedonski Telekomnál

A társadalmi megbecsültséget stratégiai célként kitűző Makedonski Telekom megújította vállalati önkéntességi koncepcióját, amely ennek köszönhetően sokkal átfogóbb jelleggel aknáz ki minden technológiai lehetőséget a jó ügy érdekében. Az önkéntességi programok alapjául szolgáló koncepció megújítása egyben azt is szolgálja, hogy a technológia és a munkavállalók teljes körű bevonásának eredményeként a támogatott ügyek szélesebb skálája valósuljon meg.

1. Adományozz egy könyvet – tölts le egy könyvet

A Makedonski Telekom munkavállalóinak részvételével megvalósuló önkéntes programok egyike az „Adományozz egy könyvet – tölts le egy könyvet” kezdeményezés. A cím nem ellentmondás. Ellenkezőleg: azt az elképzelést jeleníti meg, hogy a modern kor technológiáit kihasználva a jótetteink megkettőzhetők. Cserébe az otthoni könyvtárból elajándékozott könyvekért macedón és külföldi szerzők több mint 200 új e-könyvét lehetett letölteni. A jótett „duplázása” abban áll, hogy a könyvek adományozásával vidéki könyvtárak kínálatát gazdagították, miközben az adományozók az e-könyvek letöltésével gazdagodhattak – így magukért is tehettek az adományozók a technológia által kínált lehetőséget kihasználva. Mindezt pár egyszerű lépésben: egy könyv adományozásával a munkavállaló lehetőséget kapott egy e-könyv letöltésére, amelyet a felkínált címlistáról választhatott ki a megfelelő applikációban.

2. Ruhaadományozás elektronikus platformon

A munkavállalókkal megvalósított másik önkéntes program a társadalom szélesebb rétegeit érintette: ez volt a „Ruhaadományozás elektronikus platformon” a skopjei vöröskereszt Button Bolt nevű szociális ellátó egysége javára. A ruhaadományozás mindig kiemelt szerepet kapott a Makedonski Telekom életében. Ezúttal a rendelkezésre álló technológiai lehetőségek segítségével ezen társadalmi felelősségvállalási kezdeményezést keltették életre egy modernebb formában. A Makedonski Telekom teljes körű támogatásával jött létre a bolt weboldala, amely lehetőséget ad az adományozó számára, hogy fényképeket készítsen azokról a ruhákról, amelyeket felajánl, vagy akár röviden el is mesélje a számára érzelmi jelentőséggel bíró ruhadarabok történetét. A Button Boltnek elsőként ruhákat adományozó Telekom-dolgozók a vállalat „hangjaként” sürgették lépésükkel az átfogóbb társadalmi kezdeményezések megvalósulását és a szociális ellátó bolt önfenntartó létének biztosítását a technológia segítségével.



4.

SOKSZÍNŰSÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG

5 NEMEK KÖZÖTTI
EGYENLŐSÉG8 TISZTESSÉGES
MUNKA ÉS GAZDASÁGI
NÖVEKEDÉS10 EGYENLŐTLENSÉGEK
CSÖKKENTÉSE

EMBERI JOGOK, ESÉLYEGYENLŐSÉG

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. A kódex 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, hogy a Deutsche Telekom és a Magyar Telekom mindenki számára átlátható és nyomon követhető vállalat legyen. 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. A 2017-ben elfogadott Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe a korábbi Szociális Chartát váltotta fel az emberi jogok védelmét, a sokszínűséget és az inkluzív vállalati szellemiséget hangsúlyosan képviselő keretrendszerként.

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.

Sokszínűségi politika

A Magyar Telekom Csoport **Sokszínűségi politikája** hangsúlyozza elkötelezettségünket a fejlődési lehetőségek következetes meghatározása és felhasználása mellett. Elismerjük munkatársainknak, piacainknak, beszállítóinknak, részvényeseinknek, valamint annak a társadalomnak a sokszínűségét, amelyben élünk, és üzleti környezetünk iránt proaktív megközelítésmódot tanúsítva ösztönözzük ezt a sokszínűséget.

Szállítói megfelelés

A Magyar Telekom Csoport az emberi jogok tiszteletben tartása iránti elkötelezettséget üzleti partnereitől is elvárja. A Telekom és a T-Systems 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 **politika** 2011-óta belső szabályozás formájában, 2018-tól pedig publikusan is elérhető vállalati politikaként szabályozza a vállalat és a munkavállalók kapcsolatát meghatározó keretrendszert, amely a munkavállalók munkában töltött életciklusának minden aspektusát felöleli, képessé téve a munkavállalók közösségét az üzleti teljesítmény erősítésére.

Esélyegyenlőségi terv

A Magyar Telekom Csoportnál 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 negyedik alkalommal fogadott el esélyegyenlőségi tervet a munkavállalói képviselő-testületekkel együttműködésben. A hatályos, csoportszintű **Esélyegyenlőségi terv** ötéves időszakra vonatkozik (2016–2020).

Az Európai Unió Sokszínűségi Chartája

2016-ban Magyarország is csatlakozott az **Európai Unió Sokszínűségi Chartájához**, ennek során az 50 aláíró vállalat között a Magyar Telekom is deklarálta elkötelezettségét a sokszínűség mint alapérték mellett. Ezt követően minden évben, így 2019-ben is az aláírók egyike volt.

Alkalmazott átvilágítási eljárások

A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe a vállalati megfelelési 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 mindenre 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 megfelelési struktúrát dolgozott ki, amelynek célja, hogy biztosítsa a jogi és etikai kérdésekkel kapcsolatos elszámoltathatóságot a Magyar Telekom Csoport összes tagvállalatánál. A megfelelési struktúra a csoport megfelelési vezetőből és a különféle funkcionális területek megfelelési képviselőiből áll, akik a Csoport Megfelelési Bizottság tagjaiként működnek közre. A Vállalati Megfelelési 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. Az e téren illetékes Egyenlő Bánásmód Hatóság – mint olyan hatóság, ahol a munkavállalók közvetlen bejelentést is tehetnek – 2019 során az egyenlő bánásmód foglalkoztatás körében történő megsértése miatt nem kezdeményezett eljárást a Magyar Telekom Nyrt.-vel szemben.

A Deutsche Telekom tagvállalataként a Magyar Telekom Csoport évente részt vesz az anyavállalat emberi jogokat és szociális alapelveket érintő belső megfelelési felülvizsgálati folyamatában. 2017-től a Deutsche Telekom alapelveit a Szociális Chartát felváltó Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe tartalmazza. Az ezeknek való megfelelést felelős felső vezetőként a Magyar Telekom humánerőforrás-vezérgazdátóhelyettese biztosítja Társadalmi Megfelelési Nyilatkozat formájában.

2018-ban az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében foglaltaknak való megfelelés céljával, és az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának 70. évfordulója előtt tisztelegve, a Magyar Telekom Csoport teljes munkavállalói körére és a márkaképviselő területén érintett partneri körre kiterjedő kötelező emberi jogi képzést hajtottunk végre. A tananyag 2018 októbertől a Magyar Telekom kötelező munkavédelmi képzései között szerepel, így annak elvégzése 2019-ben is minden munkavállaló számára kötelező volt.

A Deutsche Telekom Csoport meghatározott időszakonként belső audit folyamaton keresztül ellenőrzi tagvállalatainak megfelelését a munkatársi kapcsolatokról szóló közös politikában foglaltaknak. A Magyar Telekomot érintő audit 2018 júniusában zajlott.

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. Túl ezen a

folyamaton a vállalat tisztában van azzal, hogy néha nehéz megkülönböztetni egymástól a helyest és a helytelen. Ezért a vállalati megfelelési terület által kezelt biztonságos belső csatornák állnak a munkatársak rendelkezésére. A vállalat munkatársai vizsgálódásokkal és szabálysértésekkel kapcsolatos panaszokat és megjegyzéseiket a Magyar Telekom Csoport Mondd el! vonalán vagy a Deutsche Telekom Csoport által kezelt Tell me! vonalon tehetik 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. 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

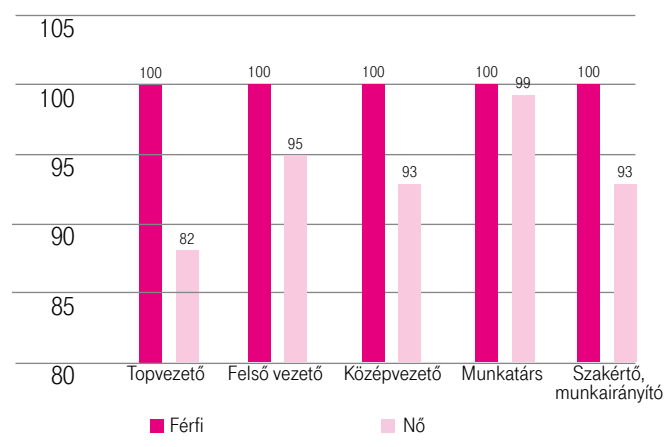
2016–2020 közötti Fenntarthatósági stratégiánk 2018-ban a Sokszínűség és Esélyegyenlőség témakörével bővült, melynek prioritásait, céljait és eredménymérőit munkatársaink visszajelzései alapján határoztuk meg. Felmérésünket legalább kétévénként megismétljük és eredményeinek megfelelően priorizáljuk feladatainkat. 2019-ben egyik legfontosabb feladatunk a kultúrafejlesztés volt, melynek keretében a magyarországi vállalatok között elsőként hoztunk létre egy, a tudattalan előítéletek (unconscious bias) tudatosítását támogató e-learning tananyagot, amelyet a vállalat munkatársainak 92%-a végzett el 2019. október végéig. A tananyagot ezt követően mindenki számára **szabadon elérhetővé**, felhasználhatóvá tettük a vállalaton kívül is.

Emellett megújítottuk a gyermekvállalás miatti huzamos távolléttel és onnan való visszatéréssel kapcsolatos folyamatunkat, és kiterjesztettük gondoskodási és családbarát megoldásainkat is. Sokszínűségi és esélyegyenlőségi folyamataink külső és belső láthatóvá tétele ugyancsak mérföldkő volt 2019-ben. Munkavállalóink eligazodását részletes tematikus intranetoldalakkal támogatjuk. Sokszínűségi prioritásaink 2019 őszétől publikus oldalainkon is **elérhetőek**.

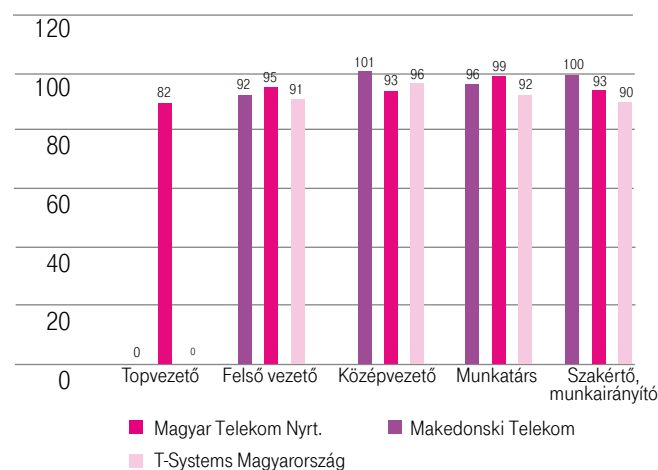
Munkavállalói elvárások és esélyegyenlőség

Humánstratégiánk pillérei az adaptív vállalati struktúra és kultúra megteremtésére, az átalakuló munkaerő-állomány hatékony támogatására, illetve egy sokszínű és vonzó munkahely megteremtésére építenek. Munkatársaink igénye a biztonság, a 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 bérkülönbség megszüntetését.

ALAPFIZETÉSEK EGYMÁSHOZ VISZONYÍTOTT ARÁNYA BEOSZTÁSI KATEGÓRIÁK ÉS NEMEK SZERINT (%), MAGYAR TELEKOM NYRT., 2019 ✓



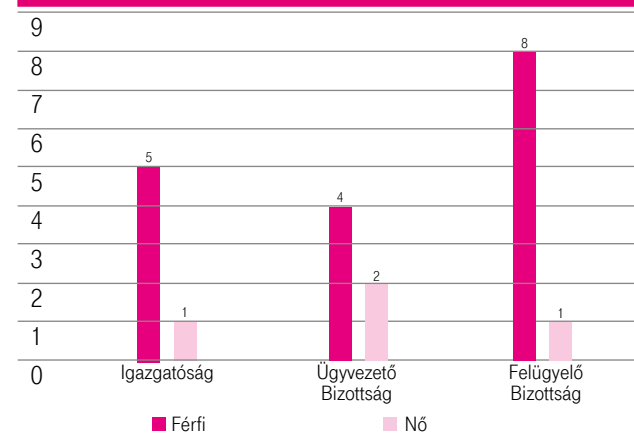
A NŐI ALAPFIZETÉSEK ARÁNYA A FÉRFI-ALAPFIZETÉSEKHEZ (100%) KÉPEST, BEOSZTÁSI KATEGÓRIÁK SZERINT, MAGYAR TELEKOM CSOPORT, 2019 ✓



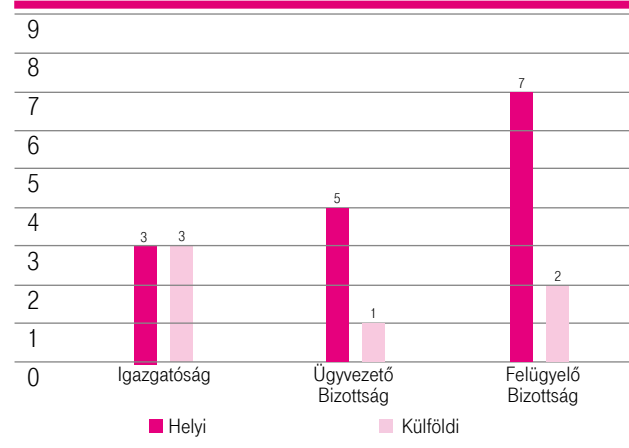
Ezt a célt szolgálja a Hay-módszeren szerint kialakított sávos bérezési rendszerünk. Javadalmazási rendszerünk transzparens, ezért alapbér-tarifatáblánk és a vonatkozó szabályozások minden munkavállalónk számára elérhetőek. Kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy a hasonló típusú feladatokat ellátó kollégák között ne alakuljon ki indokolatlan kereseti különbség, és az eltérő jellegű munkát végzők közötti jövedelemarányok valóban a tényleges munkavégzés eltérésein alapuljanak.

Nők arányának növelése vezető pozícióban

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK NEMEK SZERINTI MEGOSZLÁSA 2019-BEN ✓



A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK SZÁRMAZÁSI HELY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2019-BEN ✓



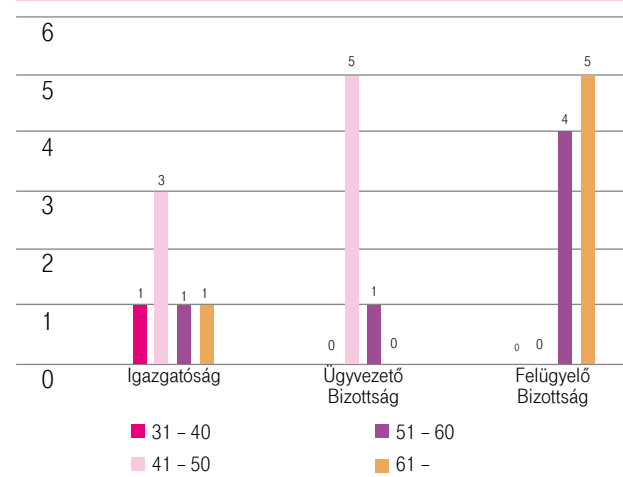
Vállalatunk a sokszínűség alapértéke mellett elkötelezett munkáltatóként kiemelten fontosnak tartja a nők vezetésben betöltött létszamarányának növelését. A **Deutsche Telekom Csoport** tagjaként 2010-ben azt a célt tűztük ki magunk elé, hogy 2020-ig 30%-ra növeljük a nők arányát a vezetői pozíciókban. Ez a törekvés – az anyavállalat által meghatározott célkitűzés teljesítése mellett – a vezetés sokszínűségében rejlik és egyre több tanulmány által igazolt üzleti előny kihasználását is célozza.

2019-ben a női felső vezetői létszám növekedése miatt az Ügyvezető Bizottságban 40% lett a női tagok aránya. A Magyar Telekom Nyrt. felső vezetésében a nők aránya 28%-ra növekedett, a teljes vezetői rétegbeli részvételük pedig 2019 végén 26% volt. Ezt a belső jelölési folyamataink esélyegyenlőségre épülő átalakításával érjük el. A felső vezetői szintű utánpótlás-tervezésnél törekszünk arra, hogy minden pozícióra legyen a szakmai elvárásoknak megfelelő női jelölt is. Bizonyos szakterületek esetében az adott pályákat érintő társadalmi sztereotípiák miatt előfordul, hogy nincs megfelelő női jelölt, de a jelölési folyamat horizontjának irányításával, illetve a pályák fokozatos megnyílásával ezek számának csökkenésében bízunk.

A munkavállalói esélyegyenlőség érvényesítését célzó politikák, charták és kezdeményezések mellett felelősségvállalásunk vállalati Fenntarthatósági stratégiánkkal összhangban történő erősítését szolgálják a Magyar Telekom és a T-Systems Magyarország Esélyegyenlőségi tervének alapelvei (2016–2020):

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

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT VEZETŐ TESTÜLETI TAGJAINAK ÉLETKOR SZERINTI MEGOSZLÁSA 2019-BEN ✓



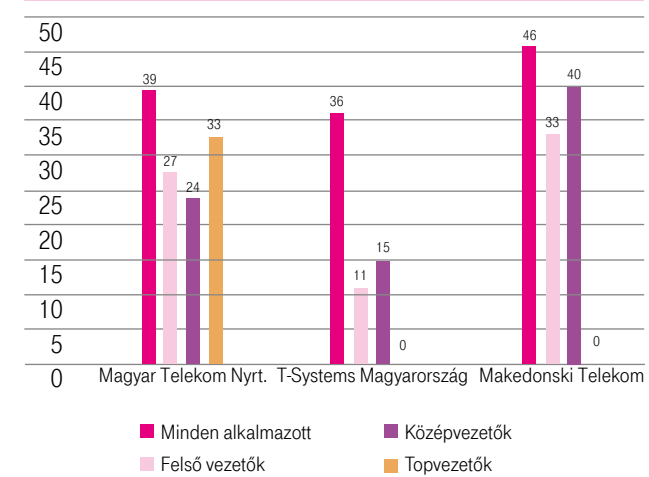
Az Esélyegyenlőségi terv megvalósítása során különösen az alábbi munkavállalói célcsoportok helyzetének javítására terveznek intézkedéseket a munkáltatók:

- a. Nők
- b. Családos munkavállalók, ezen belül különösen:
 - három vagy több 18 év alatti gyermeket nevelő munkatársak,
 - gyermeküket egyedül nevelő munkatársak,
 - fogyatékos gyermeket nevelő, illetve
 - tartósan beteg hozzátartozót ápoló munkatársak.
- c. Gyermekgondozási távolléten (szülési szabadság/gyed/gyes) levő munkatársak
- d. Megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossgal élő munkatársak
- e. Pályakezdők
- f. 50 év feletti munkavállalók
- g. Vezető beosztású női munkavállalók

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

NŐK ARÁNYA TAGVÁLLALATONKÉNT 2019-BEN (%) ✓



A Magyar Telekom 2019-ben is csatlakozott a Lányok napja nemzetközi kezdeményezéshez. A Magyar Telekom és a T-Systems közös székházában 95, az ország különböző középiskoláiból érkezett diáklánynak kínáltunk a vállalatot bemutató programokat, ahol nemcsak egy nagyvállalat működésébe kaphattak betekintést, de megismerhették olyan kolléganőink karriertörténetét, akik a STEM területén érték el sikereket a Magyar Telekom Csoportban. A program sikerességét igazolja, hogy a résztvevők 85%-a értékelte ötösrre a programot egy ötfokozatú skálán, és 75%-uk jelentkezne műszaki/informatikai felsőoktatásba.

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

2019-ben a Telekom együttműködött a Budapesti Corvinus Egyetem tudatos női karriertervezésre fókuszáló diákszervezetével, az FMN-nel is. Az együttműködés keretében a lányok először karriertréningen vehettek részt, ahol többek között kipróbálhatták a Telekom által is használt innovatív videóinterjú-szoftvert, ezzel felkészülve egy olyan egyre gyakoribbá váló, éles helyzetre, ahol az állásinterjú megelőzően egy online kiválasztási körön is részt kell venniük. Az együttműködés részeként a Telekom előadót biztosított az FMN számára „Sikeres élettörténetek” elnevezésű előadás-sorozatukhoz, melynek keretében a diákok sikeres női karriereket, példaképeket ismerhetnek meg közelebbről.

A Magyar Telekom széles körben – vállalaton belüli és kívüli közösségi csatornáin – is népszerűsítette a Deutsche Telekom által is támogatott Women Stem Award 2019-et. A pályázat elsődleges célja a különböző STEM-területek népszerűsítése a nők körében, ilyen területre készülő érdeklődők ösztönzése. A versenyre olyan nők adhathák be jelentkezésüket, akik szakdolgozatukat egy-egy STEM-témakörben (Cloud, IoT, AI) angol nyelven írták. A kampány arca egy IT-területen dolgozó telekomos gyakornok volt.

Hátrányos megkülönböztetés elleni tevékenység, munkaerőpiaci integráció

A 2016–2020. évi Esélyegyenlőségi tervben megjelölt munkavállalói célcsoportok helyzetének javítására 2018-ban az alábbiak szerint valósultak meg intézkedések a munkáltató kezdeményezésére.

Mentorvállalatként részt veszünk az Integrom és a HRom munkaerőpiaci integrációs programokban. A programokban részt vevő fiatalokat pályázási tanácsadással, próbainterjúkkal, illetve önéletrajzírást érintő tanácsadással segítjük. 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.

A Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fórumának (MEF) tagjaként részt vettünk a MEF és a Háttér Társaság LMBTQI nyitott és befogadó munkahely munkacsoportjának munkájában.

Fogyatékosság-barát Munkahely

A fogyatékos emberek világnapja alkalmából tartott „Jobb velünk a világ!” gálaesten osztották ki a 2017. évi Fogyatékosság-barát Munkahely díjakat. Immáron 50 magyarországi szervezet büszkélkedhet ezzel az elismeréssel, köztük mi is. Az elismerés elnyerésével két évre jogosulttá váltunk a „Fogyatékosság-barát Munkahely” logó használatára. Az elismerés pályázatát 2019-ben nem írták ki, így az odaítélő testület döntése értelmében a 2017-ben elnyert elismerést a vállalatok 2019-ben is használhatták, új pályázatot pedig 2020-ban adhatnak be.



A díjat a Salva Vita Alapítvány ítélte oda, elősegítve az álláskereső fogyatékos emberek és a foglalkoztatásukra nyitott munkáltatók egymásra találását. Azok a munkáltatók pályázhattak, amelyek vállalták, hogy folyamatosan fejlesztik a fogyatékos emberek toborzásával, foglalkoztatásával, megtartásával kapcsolatos gyakorlatukat.

Annak érdekében, hogy biztosítsuk megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossággal élő leendő munkatársaink esélyegyenlőségét, 2010 óta a Magyar Telekom által használt elektronikus **toborzási felületen** a fogyatékossággal élők – önkéntes bevallás alapján – feltüntethetik, ha a kiválasztási folyamatban való akadálymentes részvétel érdekében bármilyen speciális igényük van. Megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossággal élő munkatársaink beilleszkedését, a mindennapi közös munka gördülékenységét mozgássérült, látássérült, hallássérült és értelmi fogyatékossággal élő modul tartalmazó, viselkedési alapelveket összefoglaló tananyaggal és igény szerinti workshopokkal segítjük.

A 2018 januárjában végzett sokszínűségi és esélyegyenlőségi felmérésünk megváltozott munkaképességű munkavállalókat, illetve a telephelyeink akadálymentességét érintő válaszait használtuk fel az akadálymentes munkahelyet célzó fejlesztéseink kidolgozására.

2018 őszén 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 fogyatékossággal élő kollégáink segítségével. A székház 2019 júliusában megszerezte a végleges BREEAM Excellent minősítést az új építésű ingatlanok kategóriájában, ezzel Magyarország legna-

gyobb irodaháza, egyben az ország egyik legmagasabb BREEAM minősítéssel rendelkező épülete lett.

A Magyar Telekom mindennapi életében is fontos szerepet kap az érzékenyítés és a bevonódás elősegítése. A külső, civil szervezetek, alapítványok bevonásával évről-évre megvalósított „Próbáld már?...” érzékenyítő programsorozattal a Mozdulj, Telekom! családi és sportnapon munkatársaink személyes tapasztalatokat szerezhettek a mozgásszervi vagy érzékszervi fogyatékkal élők mindennapi kihívásairól.

Mindezek mellett – követve a korábbi évek hagyományait – a karácsonyi Adni jó! sütiakció keretében fogyatékossággal élő emberek által készített termékek vásárlásával és pénzadományokkal segíthettek a telekomos munkatársak a civil szervezetek autizmussal született pártfogoltjainak foglalkoztatásában.

Legyél Te is Informatikus! – akadálymentesen

2019-ben közel 1300 diák látogatott el a Telekom és a T-Systems közös székházába összesen 20 településről és 42 középiskolából, akik között 35 autista és mozgássérült diák is volt.

A Legyél Te is Informatikus! pályaorientációs program célja a műszaki és IT-területek bemutatása, népszerűsítése a pályaválasztás előtt álló fiatalok körében. Megismerkedhetnek különböző informatikai munkakörökkel, és betekintést kaphatnak a nagyvállalati munkavégzés mindennapjaiba is.

A diákok visszajelzése alapján a székháztúra volt a legizgalmasabb programelem, valamint a pályaorientációs beszélgetés és az IT-s kollégákkal való találkozás, akik személyes karrierútjuk bemutatásával színesítették az előadást. A diákok a Közterem jóvoltából készségfejlesztő tréningen is részt vettek, ahol olyan tulajdonságok kerültek a középpontba, mint az agilitás vagy adaptivitás fejlesztése. Emellett megismerkedhettek a Kitchen Budapesttel, a T-Systems innovációs laborjával is.

A diákok közel 70%-a értékelte ötösrre a program hasznosságát egy ötfokozatú skálán, és a Legyél Te is Informatikus! hatására mintegy 76%-uk jelentkezne műszaki/informatikai felsőoktatásba is.

Munkaerő-csökkentés és -átcsoportosítás

A Magyar Telekom a stratégiai növekedéshez kapcsolódó tevékenységek erőforrás-szükségletének biztosítása érdekében 2019 folyamán megállapodott a Társaságnál működő érdekképviselőkkel a 2020. évi létszámleépítésről, valamint a bérfejlesztés mértékéről.

A Társaság közel 450 anyavállalati munkavállaló elbocsátásáról állapodott meg az érdekképviselőkkel. Az érintett munkavállalók jelentős része 2020. március 1-jével távozik a Társaságtól. A Magyar Telekom a távozó munkatársak elhelyezkedését a jól működő Esély program keretén belül aktív álláskereséssel, munkaerőpiaci tréninggel és személyes tanácsadással támogatja, bízva abban, hogy ezen eszközeivel is hozzájárul ahhoz, hogy a távozó, korszerű szaktudással rendelkező, szakképzett munkavállalók mihamarabb újra el tudjanak helyezkedni.

A fenti intézkedéssel felszabaduló személyi jellegű költségtömeg jelentős része a stratégiai növekedéshez kapcsolódó tevékenységek erőforrás-bővítését biztosítja. A Társaság munkavállalói átlagosan 5%-os bérfejlesztésben részesülnek várhatóan 2020. július 1-jétől.

Munka és magánélet egyensúlya

A Magyar Telekom munkatársai iránti elsődleges kötelezettségként tartja számon a munkahelyi stressz, a túlterheltség és a kiégés veszélyeinek minimalizálását. Amellett, hogy munkatársaink számára biztosítjuk az egészséges életmód megteremtésének feltételeit, képzésekkel és coachinggal segítjük őket a feladataik hatékony és sikeres menedzselésének fejlesztésében.

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 órás), 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, részmunkaidős foglalkoztatás időkeretét a munkaszerződés rögzíti, a munkavállalók belső időgazdálkodási területen menedzselhetik munkaidejüket. Emellett stratégiaileg is fontos a vállalat számára, hogy a vállalati kultúra részévé váljon a távmunka.

A Magyar Telekom 2018 őszén elfoglalt új székházának shared desk elven alapuló munkaállomásai, közösségi és kreatív terei, valamint a konferenciabeszélgetéseket támogató tárgyalóterei is a rugalmas, nem helyhez kötött munkavégzést támogatják. Ugyancsak ezt a célt támogatja a napi munkavégzéshez szükséges irodai szolgáltatások stabil távoli hozzáférést biztosító hálózat folyamatos fejlesztése és rendelkezésre állása is. A munkatársak kötelező képzéseken sajátítják el a teendőket a távoli hozzáférés során felmerülő esetleges adatbiztonsági kockázatok

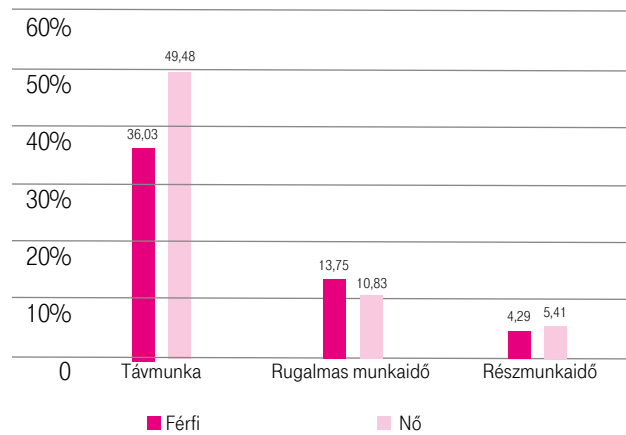
elkerülésére. A műszakbeosztásban dolgozó kollégáknak távmunka nem áll rendelkezésükre, de beosztásaikat igény szerint magánéleti kötelezettségeik figyelembevételével alakítják ki.

2019-ben 169 161 távmunkás napot regisztráltunk, ezzel kollégáink közel 5 millió km utat és 25 évnyi utazási időt spóroltak meg.

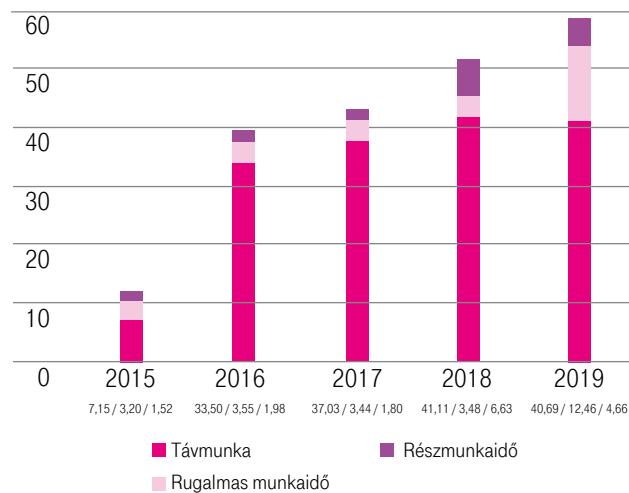
Munkavállalóink személyi és családi körülményeire való tekintettel (pl. beteg vagy idős hozzátartozó otthoni ápolása céljából), a Munka törvénykönyve által szabályozott módon akár tartós fizetés nélküli szabadságban is részesülhetnek. A szabadságot indokló tényeket igazolni kell a munkáltató felé, időtartama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

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

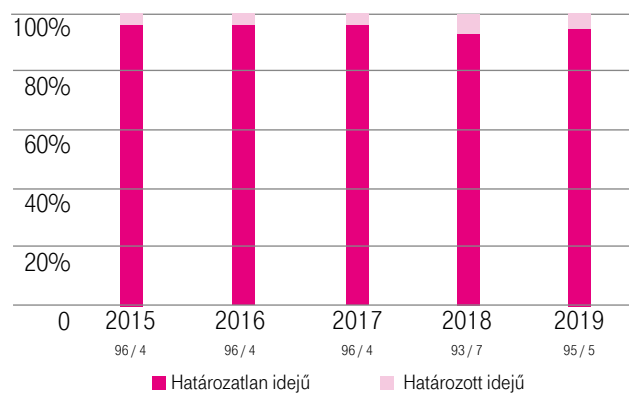
ATÍPIKUS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL NEMENKÉNTI BONTÁSBAN 2019-BEN (%) ✓



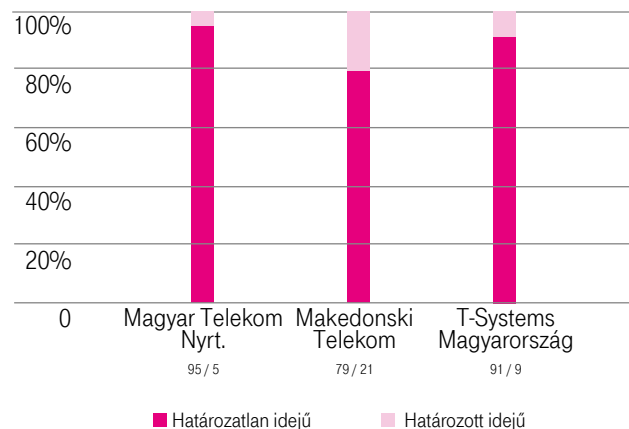
ATÍPIKUS FOGLALKOZTATÁSI FORMÁK A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL A DOLGOZÓK ÖSSZLÉTSZÁMÁNAK ARÁNYÁBAN (%) ✓



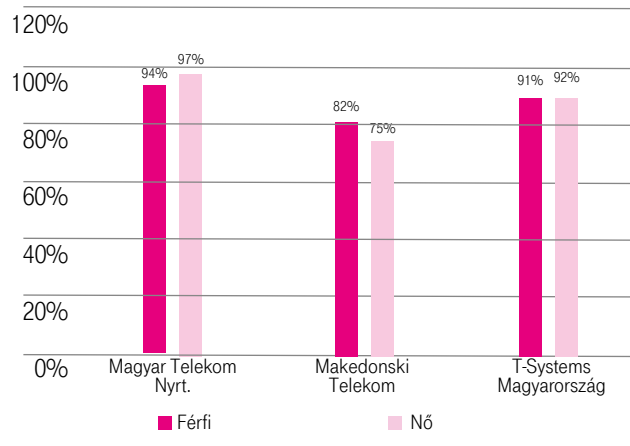
A HATÁROZOTT ÉS HATÁROZATLAN IDEJŰ MUNKAVISZONY ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM NYRT.-NÉL (%) ✓



A HATÁROZOTT ÉS HATÁROZATLAN IDEJŰ MUNKAVISZONY ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL 2019-BEN (%) ✓



HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉSEK ARÁNYA NEMENKÉNTI BONTÁSBAN A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL 2019-BEN ✓



Családbarát Magyar Telekom és T-Systems Magyarország

A Telekom sokszínűségi koncepciójának egyik kulcseleme 2019-ben és 2020-ban a gyermekgondozási távolléten (szülési szabadságon/gyeden/gyesen) levő munkatársak helyzetének javítása, a kapcsolattartás és a munkaerőpiaci reintegráció támogatása. 2019 második felében megújítottuk a huzamos távollétre kerülés folyamatát, melynek során a tudatos tervezés 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 elemként vezettük be, hogy a munkavállaló távolléte teljes ideje alatt továbbra is elérje a vállalati intranetfelületet, így amellet, hogy naprakész marad a vállalati híreket illetően, továbbra is teljeskörűen hozzá tud férni az őt érintő HR-információkhoz, kérdéseire akár az élő munkavállalói HR chat funkción keresztül is választ kaphat. Másik újításunk, hogy a munkavállaló távolléte teljes időtartama alatt hozzáférhet a vállalat mindenkor ingyenes képzési portfóliójához, melynek elemeit akár mobilapplikáción keresztül, akár desktop környezetben használhatja.

Gyermekvállalás miatti huzamos távollét és visszatérés ✓

	Férfi	Nő	Összesen
Huzamos távollétre kerülők	2	201	203
Huzamos távollétről visszatérők	2	96	98
Huzamos távollétről visszatérők, akik a belépést követően 12 hónappal még alkalmazásban álltak	1	52	53
Huzamos távollétről visszatérők továbbfoglalkoztatási aránya	50%	54%	54%

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 jelenteti meg a vállalat a belső kommunikációs portálján az „Apatájékoztató” című kiadványt, melyben az apukák számára leghasznosabb tudnivalókat össze-

gezték. Az újdonsült apukák e-mailes gratuláló üzenetet is kapnak a vállalattól azt követően, hogy élnek az őket gyermekük megszületésekor megillető „apaszabi” lehetőségével.

A Magyar Telekom a T-Systemsszel közösen 2014-ben és 2015-ben is sikerrel pályázott a Három Királyfi, Három Királylány Moz-



Gyermekvállalás miatti távollétről visszatérni kívánó munkavállalóink munkaerőpiaci integrációját a jogszabályi kötelezettségeinken túl is támogatjuk, külön a számukra létrehozott és működtetett toborzó csatornánk segítségével.

Ezek mellett továbbra is tartjuk a kapcsolatot a hagyományos levelezési csatornákon, a „Családos vagyok a Telekomnál” zárt Facebook-csoportban, illetve személyesen is a Magyar Telekom családi és sporteseményein, ahol a munkavállalóink családostól is részt vehetnek.



galom által alapított „Családbarát Vállalat” címre, majd 2016-os aktivitásaink eredményeként elnyertük a „Családbarát Vállalat Mentorszervezet” címet is. A minősítést magasabb szintre emelve – határozatlan időre – stratégiai keretmegállapodást kötött a mozgalommal a vállalatcsoport. Ennek nyomán 2019-ben a „Családbarát Vállalat” elismeréseket odaítélő Családbarát Gálán osztottuk meg jó gyakorlatainkat. 2019-ben a Magyar Telekom elnyerte az – ebben az évben bronz fokozattal elindult – auditált „Családbarát Hely” minősítést.

A családós telekomosok napközbeni gyermekelhelyezési terheinek csökkentéséhez a Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önszegélyező Egyesület Családsegítési programja keretében kedvezményes nyári táborozási támogatást vehettek igénybe a kollégák 2019-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 a magánélet egyensúlyának megteremtését segítik elő a családós munkatársaink számára létrehozott gyerekbarát irodáink, amelyek Budapesten kívül még Debrecenben, összesen 4 telephelyen álltak rendelkezésre 2018 szeptemberéig. Ekkor a budapesti telephelyek új székházba történt összevonásával a gyermekbarát irodák is megszűntek az elköltöztetett telephelyeken. A költözés előtt intranetoldalunkon tettük közzé a legfontosabb információkat az új székház környékén található bölcsődékről, óvodákról és magánbölcsődékről. 2019 júliusától Gyermekkuckót üzemeltetünk, amely ingyenes és szakszerű, néhány órás gyermekfelügyeletet biztosít a nehezebben szervezhető iskolaszüneti napokon, amikor a távmunkát megszakítva a kollégának fontos munkaügyben mégis a székházban kell dolgoznia. A Gyermekkuckó megnyitását alapos munkavállalói igényfelmérés előzte meg, a gyermekeink, unokáink pedig egy rajzverseny keretében mondhatták el, milyen berendezést, játékokat szeretnének. A rajzverseny eredményhirdetését a tavaszi szünet első napján a #mutiholdolgozol nap keretében tartottuk meg, amikor összesen 150 gyermekünk tarthatott velünk egy munkanapunkon.

A vállalatcsoportban nagy arányban lehetővé tett 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.

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

Generációk a Magyar Telekomnál

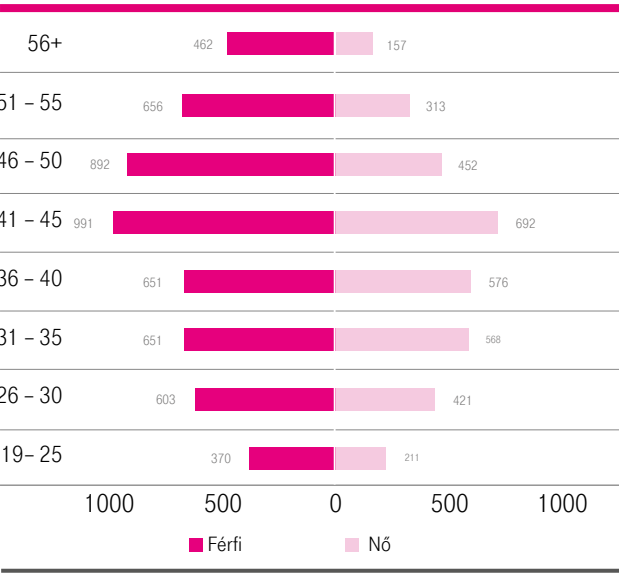
A pályakezdők számára kidolgozott Gyakornoki program következő lépcsőjében számos fiatalnak kínál első munkahelyet a vállalatcsoport.

Fiatal munkavállalók számára a vállalat családbarát jellege a családtervezéshez és -alapításhoz, a gyermekes szülőként való boldoguláshoz nyújt támogatást. A távmunka lehetősége nemcsak a kisgyermekesek, hanem a még függetlenül élők számára is vonzó lehetőség az életvitel térben és időben kötetlenebb szervezéséhez.

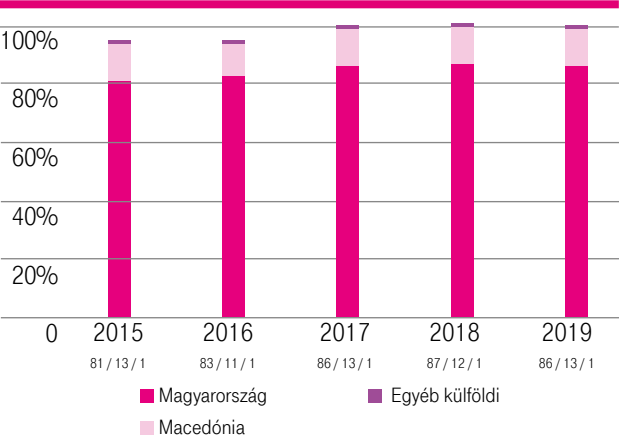
A cég korfájának legnagyobb részét jelentő, tapasztalt szakemberekből álló munkavállalói csoport a felfelé vezető karrierpályánémileg szűkülő lehetősége mellett nagyobb részét oldalirányban, más szakmai területen szerezhethet piacképes tudást. Ezt segíti a vállalat külső és belső képzésekre fordított jelentős erőforrása, a nagy részben vállalaton belül meghirdetett állások. A Magyar Telekom számos elismeréssel – Lojalitásért díj, Életmű-díj – nyilvánítja ki megbecsülését tapasztalt munkavállalói iránt.

Az 50+ korú munkavállalók – bizonyos feltételek teljesülése esetén – rendelkezési állományba is vonulhatnak. Többek között ezzel nyújt egzisztenciát és gondoskodó kapcsolódást a vállalat mindazoknak, akik ezt az átmenetet választják az aktív állományból a nyugállomány felé. A rendelkezési állományból visszahívhatja a vállalat a munkavállalót, ha a további foglalkoztatás kölcsönösen előnyt jelent.

A MAGYAR TELEKOM CSOPORT KORFÁJA, 2019. DECEMBER 31. ✓



A FOGLALKOZTATOTTAK RÉGIÓNKÉNTI MEGOSZLÁSA (%) ✓





5.

**ÉRDEKELT
FELEINK**

5 NEMEK KÖZÖTTI EGYENLŐSÉG



6 TISZTA VÍZ ÉS ALAPVETŐ KÖZTISZTASÁG



8 TISZTESSÉGES MUNKA ÉS GAZDASÁGI NÖVEKEDÉS



9 IPAR, INNOVÁCIÓS INFRASTRUKTÚRA



10 EGYENLŐTLENSÉGEK CSÖKKENTÉSE



12 FELELŐS FOGYASZTÁS ÉS TERMELÉS



13 FELLÉPÉS AZ ÉGHAJLATVÁLTOZÁS ELLEN



14 ÓCEÁNOK ÉS TENGEREK VÉDELME



15 SZÁRAZFÖLDI ÖKOSZISZTÉMÁK VÉDELME

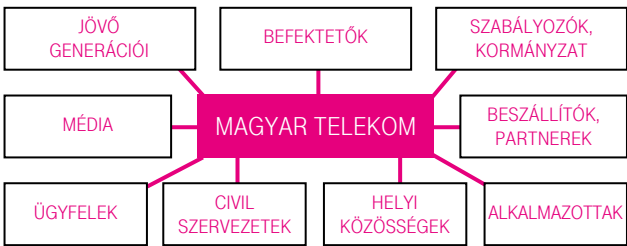


17 PARTNERSÉG A CÉLOK ELÉRÉSÉÉRT



A Magyar Telekom Csoport érdekelt feleinek (stakeholdereinek) körébe azok a csoportok tartoznak, amelyek hatással vannak a vállalat céljainak megvalósítására, vagy érdekeltek abban. A vállalat irányítási rendszereinek és benchmarkvizsgálatainak áttekintésével korábban már azonosította az érdekeltek körét, és állandó kapcsolatot tart velük, hogy érdekeiket működése során figyelembe vegye. Fontos számunkra a véleményük, illetve a 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 1–5 skálán történő rangsorolását kértük, ahol az 1 a legkevésbé, míg az 5 a leginkább lényeges szempont értékelése.

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

Az értékelési skála mellett kérdőívünk a következőkre is rákérdez:

- javaslat egyéb, a felsorolásban nem szereplő fenntarthatósági témakörre, amellyel fontos lenne foglalkoznunk,
- figyelemfelhívás olyan tudományos eredményekre, amelyekre infokommunikációs vállalként 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 legutóbbi, 2019 decemberében végzett felmérésből megállapítható, hogy érdekelt feleink többsége számára a kiemelten fontos terület a klímavédelem és energiahatékonyság, a hulladékok kezelése és az ügyfelek tájékoztatása. Az infokommunikációt érintő tudományos eredmények területén szintén a klímavédelemhez, illetve az innovációhoz kapcsolódó szempontokat emelték ki, ezekről jelentésünkben külön alfejezetekben számolunk be.

A kockázatok és lehetőségek kiaknázásának területén válaszadóink ugyancsak a klímavédelmet, illetve az elektromágneses terek hatásait és a körkörös gazdaság aspektusait említették. Érdekeltek feleink úgy találták, hogy a Telekom leginkább az SDG4: Minőségi oktatás, SDG11: Fenntartható városok és közösségek az SDG8: Tisztességes munka és gazdasági növekedés célkitűzésekhez tud leginkább hozzájárulni.

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

	Szabályozó	Civil szervezet	Munkatárs	Média	Ügyfél	Jövő generáció	Beszállító, partner	Befektető	Helyi közösség	Átlag
Klimavédelem és energiahatékonyság	3,60	3,48	3,56	3,20	3,05	2,82	2,95	2,80	2,44	3,10
Hulladék	3,60	3,48	3,38	3,20	2,85	2,82	2,98	2,65	2,38	3,04
Ügyfeleink tájékoztatása	3,20	3,48	3,35	3,20	2,71	2,74	3,00	2,45	2,36	2,94
Kibocsátások	3,60	3,38	3,22	2,87	2,81	2,70	2,95	2,60	2,29	2,94
A gyermekek védelme a digitális világban	3,60	3,30	3,64	2,53	2,82	2,88	2,88	2,40	2,29	2,93
Környezeti célok és megfelelés	3,60	3,42	3,20	3,20	2,75	2,76	2,45	2,65	2,15	2,91
Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	3,60	3,52	2,97	3,20	2,72	2,70	2,51	2,65	2,09	2,89
Erőforrás-felhasználás	3,60	3,48	3,14	2,87	2,68	2,76	2,85	2,45	2,11	2,88
Ügyfél-elégedettség	3,60	3,24	3,31	2,67	2,66	2,68	2,66	2,65	2,36	2,87
Beszállítói kapcsolatok	3,60	3,08	2,88	3,20	2,61	2,44	3,20	2,50	2,09	2,84
Fenntarthatóság a beszállítói láncban	3,60	3,52	3,14	2,93	2,59	2,76	2,88	1,90	2,11	2,83
Innováció a fenntarthatóságért	3,20	3,38	3,29	2,87	2,72	2,58	2,50	2,50	2,22	2,81
Munkatársak bevonása	3,20	3,52	3,15	2,87	2,59	2,64	2,71	1,90	2,15	2,75
Helyi beszerzések	3,60	3,48	3,19	1,87	2,59	2,76	2,60	2,45	2,18	2,75
Adatvédelem	3,60	2,90	3,15	2,60	2,61	2,54	2,50	2,60	2,09	2,73
Szabályozói megfelelés	3,60	3,06	3,03	2,93	2,57	2,28	2,60	2,30	2,04	2,71
Fenntarthatósági koordináció	3,20	3,42	2,96	2,93	2,52	2,42	2,50	2,30	2,04	2,70
Emberi jogok, esélyegyenlőség	3,20	2,96	3,20	2,67	2,63	2,34	2,60	2,50	2,18	2,70
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek	3,60	3,30	3,30	2,20	2,54	2,58	2,28	2,25	2,00	2,67
Szakmai együttműködések	3,60	3,22	2,64	2,73	2,48	2,28	2,68	2,45	1,96	2,67
Beszállítóink elismerése	3,60	2,90	3,00	2,60	2,41	2,48	2,44	2,65	1,85	2,66
Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	3,20	3,36	3,20	1,93	2,66	2,72	2,24	2,30	2,25	2,65
Szolgáltatások rendelkezésre állása	3,60	2,64	2,84	2,67	2,39	2,40	2,54	2,50	2,13	2,63
Munkahelyi egészség és biztonság	3,60	2,94	3,23	1,73	2,58	2,58	2,54	2,25	2,15	2,62
Kockázatmenedzsment	3,60	3,10	2,90	2,27	2,33	2,26	2,59	2,50	1,89	2,60
A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	3,60	2,68	2,88	2,67	2,26	2,44	2,20	2,50	2,16	2,60
Vállalati megfeleléség	3,60	2,90	2,99	2,27	2,48	2,24	2,43	2,10	2,13	2,57
Ügyfeleink bevonása	3,60	3,16	2,98	1,47	2,25	2,66	2,53	2,10	1,75	2,50
Digitális készségfejlesztés	3,20	2,80	2,99	2,40	2,39	2,36	1,81	2,25	2,05	2,47
ICT a fenntarthatóságért	3,60	2,86	2,75	2,00	2,32	2,06	2,39	2,30	1,95	2,47
Változások menedzselése	3,20	2,76	2,78	2,67	2,39	2,28	1,85	2,10	2,05	2,45
Tehetségmenedzsment	3,20	2,78	2,59	2,33	2,19	2,42	2,35	2,30	1,64	2,42
Adományozás	2,80	3,08	2,75	2,53	2,25	2,46	1,78	1,90	1,65	2,36
Befektetői kapcsolatok	3,60	2,56	2,59	1,80	2,08	2,08	1,91	2,10	1,69	2,27
Szponzorálás	2,30	2,42	2,40	1,87	2,05	2,16	1,59	2,00	1,71	2,05
Átlag	3,44	3,13	3,05	2,57	2,53	2,52	2,50	2,37	2,07	

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

LÉNYEGESSÉG

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 időszűrűsége, a megbízhatóságra, az egyensúlyra és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására helyeztük.

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

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

A témák definiálását, rangsorolását és csoportosítását elsősorban a Magyar Telekom Csoport Fenntarthatósági stratégiájának elkészítésekor és annak éves, az Ügyvezető Bizottság felé történő riportálásakor határozzuk meg. A lényegességi folyamat kialakításában segítségért jelent a vállalat más területi stratégiáival való folyamatos összehangolás is.

A 2019. évről szóló jelentés körének, tartalmának és szerkezeti felépítésének meghatározásához figyelembe vettük továbbá az érdekelt feleink körében végzett felmérést. A 2016–2020 közötti időszakra szóló fenntarthatósági stratégiai prioritások és érdekelt feleink prioritásainak összevetése alapján a jelentésben szereplő fenntarthatósági témakörök lényegességi rangsorolása és csoportosítása a következők szerint történt:

A MAGYAR TELEKOM FENNTARTHATÓSÁGI TÉMÁINAK LÉNYEGESSÉGI BESOROLÁSA, 2019

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

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

A jelentés szerkezetében és felépítésében a Fenntarthatósági stratégiát és a lényegességi elemzés során kialakult prioritásokat követjük: a magas prioritású témaköröket részletesebben mutatjuk be, a közepes prioritású témákat részben a fejezetekben, részben a GRI-tartalommutatóban tárgyaljuk, míg az alacsony besorolásúakról elsősorban a GRI-tartalommutatóban nyújtunk információt annak érdekében, hogy valamennyi érdekelt felünket a legátlatóbban 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 érdekelte 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 befektetők értékelők,
a befektetők és a szabályozók által igényelt
információk alapján lettek meghatározva.

BEVONÁS, TESZTELÉS, VALIDÁLÁS

A TÉMÁK PRIORIZÁLÁSA

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

BESZÁLLÍTÓK

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

A Magyar Telekom Csoport méreténél fogva jelentős hatással van a gazdaság többi szereplőjére is, ezért felelőssége nem 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 Beszerzési és logisztikai igazgatóság 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, értéket teremtő partnerkapcsolatok kialakítására. A költséghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizáljuk beszerzési folyamatainkat az anyavállalati és a csoportszintű beszerzésekben rejlő sinergiák kiaknázásával.

A szállítói kapcsolatok egyik eszköze a **Beszerzési, Logisztikai és Ingatlanmenedzsment HUB honlapja**. A regisztrációt követően a szállítók a számukra kialakított interaktív oldalakon közvetlenül elérik a hírlevél-szolgáltatást, a szállítóminősítési rendszert, az ajánlatok kezelésére használt OneSource rendszert, az elektronikus számlázással kapcsolatos tudnivalókat, 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 igazgatóság internetes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben értékeljük. Ez a szállítói előminősítési rendszer biztosítja minden regisztrált szállító részére a fenntarthatósági szempontú kérdőív kitöltését és annak kiértékelését is. Az eredmények segítenek a kockázatok feltárásában, és a szállítókkal történő közös fejlesztés lehetőségét is biztosítják. A minősítési eredmények fontos tényezői a szállítókiválasztási folyamatnak.

A termékeket és szolgáltatásokat a vállalat minősített szállítóktól szerzi be. A regisztrált szállítókat a kérdőív kitöltését követően online módon azonnal tájékoztatjuk a szállítóminősítés során elért eredményeiről. 2019-ben a megrendelések értékének több mint 82%-át  előminősített külső szállítóktól szereztük be, 914  partneren keresztül.

A Magyar Telekom 2016–2020 között érvényes fenntarthatósági stratégiájának egyik pillére, hogy a fenntarthatóság iránti elkötelezettségünket hangsúlyosabban közvetítsük a mindennapi üzletvitelünkben aktívan szerepet játszó szállítók irányába. Ez csak úgy lehetséges, ha új és ambiciózus célokat tűzünk ki, és ha minden érintett bevonásával követjük a legjobb gyakorlatokat. Ezért hoztuk létre a Magyar Telekom Fenntarthatósági 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. 2019-ben a felmérésben 16 vállalat vett részt közvetlenül, ami a beszerzési érték 4,11%-ának  felel meg (2015-ben ez az érték 10,86%, 2016-ban 3,83%, 2017-ben 21,07%, 2018-ban 26,42% volt). A Fenntarthatósági webaudit értékelés három évig érvényes, ennek értelmében 2019-ben 70 szállítónk rendelkezett érvényes audittal, ami a beszerzési érték 53,27%-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. 2018 során egyetlen szállító esetében sem találtunk értékeléseink alapján nemmegfelelőséget, így incidenskezelési folyamat indítására nem került sor. A Magyar Telekom mindennapjaiban elkötelezetten, proaktívan és átlátható módon tesz azért, hogy a fenntarthatóság az identitásának részévé váljon, és képessé tegye partnereit is a fenntartható fejlődésben való tudatos részvételle. Ezért kifejezetten örülünk együttműködésünknek, melynek keretében jobban megismerhettük a vállalatok fenntarthatósági működési kereteit.



A 2016–2020 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 2018-ban értékelt legjobb 3 beszállítót a Fenntarthatósági Chat című rendezvény keretében jutalmaztuk 2019. szeptember 11-én. A rendezvényen „A Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója 2018” címben részesült a Wavemaker Hungary Kft., a NEC Eastern Europe Kft. és a NET-MICRO Kft.

Aktív beszállítóink fenntarthatósági értékelésére a nemzetközi szinten ismert és működő, illetve a DT által is használt és támogatott EcoVadis értékelő rendszert alkalmazzuk. Stratégiailag kiemelten fontos és nagy kockázati tényezővel rendelkező beszállítóinkat hívjuk meg, hogy az EcoVadis részletes szempontrendszere alapján nyilatkozzanak működési gyakorlataikról. Ennek keretében közvetlenül 4, közvetve pedig 21 beszállítónk rendelkezik érvényes értékeléssel társadalmi, környezetvédelmi, gazdasági és fenntartható beszerzési szempontok alapján. Ezek a beszállítók az éves megrendelési érték 44,40%-át  adták, mely érték 2015-ben 37,42%, 2016-ban 33,23%, 2017-ben 40,59%, 2018-ban 45,06 volt. Az EcoVadis-értékelések két évig érvényesek, így a 2018-ban és 2019-ben értékelt beszállítókat vettük figyelembe.

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

- **Működési Kódex**
- **Emberi jogok és szociális alapelvek kódexe**
- **Sokszínűségi Politika**
- **A Magyar Telekom Csoport Környezetvédelmi Politikája**
- **Pénzügyi Etikai Kódex**
- **Felelős Társaságirányítási nyilatkozat**
- **A Magyar Telekom Csoport Minőségpolitikája**

A fenntartható szállítólánc-menedzsment folyamatairól elérhető egy – a Magyar Telekom minden munkavállalója által hozzáférhető – online tananyag, illetve ezen témákban 2019-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 fenntarthatósági, beszerzési és jogi terület munkatársai, kiegészítve az incidensben érintett megrendelő szervezet munkatársaival és az incidenst kiváltó téma szakértőivel. A munka támogatására került kialakításra az incidenskezelési folyamat, amely meghatározza az ilyen esetekben szükséges teendőket. Az incidenskezelési folyamat vizsgálja a kiváltó eseményt, a beszállító stratégiai fontosságát, az adott eset súlyosságát, elemzi a beszállító reakcióját, és útmutatást ad a megoldási lehetőségekre. Ilyen folyamatra 2019-ben nem került sor, mert a vizsgálatok nem tártak fel negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi nemmegfelelőséget. Ezért 2019-ben nem került sor beszállítói szankcionálásra vagy szerződésbontásra.

A beszerzési eljárások során – a fenntarthatósági folyamattal párhuzamosan – megfelelőségi szempontból is átvilágítjuk a potenciális beszállítókat. Jogi vagy gazdasági nemmegfelelőségre 2019-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 csoportstenderdeknek való megfelelés értelmében 2019-ben a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 7 beszállító a Magyar Telekom partnereként is közvetve értékelésre került, ami az éves megrendelési érték 38,87%-a ✓ (ezen érték 2015-ben 18,32%, 2016-ban 15,05%, 2017-ben 36,91%, 2018-ban 40,14% volt). Az audit eredményétől függően korrekciós akciótervet kapnak a gyengébben teljesítő beszállítók, amit igény esetén ismétlő audit is követ.

A Deutsche Telekom 2018-ban a már meglévő Supplier Development Programját (SDP) iparági megközelítésként a Global e-Sustainability Initiative (GeSI) ICT-iparági kezdeményezés ernyője alá vonta be. Az év második felében a Deutsche Telekom elindította az új GeSI SDP pilotprojektet négy beszállítóval. 2019 folyamán további ICT-vállalatok és beszállítóik, partnereik csatlakoztak a programhoz, 2019. év végéig 23 kiválasztott beszállító vett részt a programban.

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

		ECOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
Gazdaság	Antikorrupció és vesztegetés	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Összeférhetetlenség	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Csalás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Pénzmosás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Versenyellenes gyakorlat	✓	✓	-	✓	✓	✓
	Szellemi tulajdonjogok tisztelete	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Marketing- és reklámüzenetek szavahihetősége	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Fogyasztói és ügyeladatok védelme és titoktartás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Alapvető szolgáltatásokhoz vagy termékekhez való hozzáférés	✓	✓	-	-	-	-
	Partneri és beszállítói adatok védelme és titoktartás	-	✓	-	✓	✓	✓
	Munkatársi és alkalmazotti adatok védelme és titoktartás	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Üzletmenet-folytonosság	-	✓	-	-	-	-

		ECOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
Környezetvédelem	Termelés okozta környezeti kockázatok csökkentése	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Energiafogyasztás és üvegházhatású gázok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Vízgazdálkodás	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Biodiverzitás	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Helyi szennyezések	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Anyagok, vegyszerek kezelése	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Hulladékgazdálkodás	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Termékeletciklus-menedzsment	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ingatlanéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Fenntartható fogyasztás ösztönzése	✓	✓	-	✓	✓	✓
Társadalom	Fenntartható erdő- vagy papírpolitika	-	✓	-	-	-	-
	Ügyfélegészség és -biztonság	✓	-	✓	-	-	-
	Alkalmazotti egészség és biztonság	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Munkakörülmények	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Munkaerő-kapcsolatok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Karriermenedzsment	✓	✓	-	✓	-	-
	Gyerek- és kényszermunka	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Diszkrimináció	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Alapvető emberi jogok	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ügyfélegészség és -biztonság	-	✓	-	-	-	-
Beszerzés	Fenntartható beszerzési charta	✓	✓	-	-	-	-
	Vevő képzése a beszállítói láncon belüli problémákról	✓	✓	-	-	-	-
	Társadalmi vagy környezetvédelmi szerződési feltételek integrálása	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Rendszeres beszállítóértékelés	✓	✓	-	-	-	-
	Beszállítók auditálása	✓	✓	-	-	-	-
	Korrekciós intézkedések a szállító kapacitásbővítésének megkönnyítésére	✓	✓	-	-	-	-
	Vevő értékelése fenntarthatósági teljesítménye alapján	✓	✓	✓	✓	-	-
	Beszállítók előminősítése az értékelést megelőzően	-	✓	-	-	-	-
	Azonosított kockázatok és hatások	✓	✓	✓	-	✓	✓
	Konfliktusövezetekből származó ásványkincsek	✓	✓	✓	-	-	-

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 minimálisan csökkentette a papíralapú dokumentumok mennyiségét. A közvetlen elektronikus beszerzési tranzakciók (CPEx) aránya az elmúlt években folyamatosan magas szinten volt, 2019-ben elérte az összes megrendelt tétel 93,78%-át (2015-ben 69%, 2016-ban 89,9%, 2017-ben 91,3%, 2018-ban 92,35% volt).

A 2016–2017-ben továbbfejlesztett vállalatirányítási rendszerben (DT Csoport One.ERP) futó, hálózatreleváns ingatlaneszközök, technológiai területi eszkozmogásokhoz kapcsolódó megrendeléseket támogató rendszerben (PSL) elektronikusan feladott igények aránya 2019-ben 97,41% volt (2017-ben 95,4%, 2018-ban 99,65%). A teljesen elektronikusan, beszerzői közreműködés nélkül kiküldött megrendelések aránya 2019-ben 100% volt.

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

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

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

A kármegelőzés 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. 2019-ben szállítóink több mint 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 ÉRTÉK-ARÁNYA, MAGYAR TELEKOM CSOPORT ✓

Tagvállalatok ²	2015	2016	2017	2018	2019
Magyar Telekom Nyrt.	74,5%	78,9%	77,8%	85,56%	81,09%
T-Systems Magyarország	77,8%	78,46%	84,32%	82,87%	80,92%
Makedonski Telekom	65% ³	67%	65%	61%	75%

¹ Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók.

² A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai.

³ A T-Mobile Macedónia AD beolvadt a Makedonski Telekom AD-ba 2015. július 1-jei hatállyal.

ÜGYFELEK

ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez átfogó ügyfélelégedettség-mérést a lakossági ügyfelek körében a telekommunikációs területen világszerte alkalmazott T*RIM elégedettségi kutatási módszertan használatával. Ennek köszönhetően folyamatosan figyelemmel tudja kísérni az előfizetők általános elvárási szintjét, illetve a Magyar Telekommal szembeni elégedettségük alakulását.

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

A T*RIM elégedettségi vizsgálat 2017 folyamán módszertani változáson ment keresztül. A megváltozott piaci viszonyokhoz alkalmazkodva a mobil- és vezetékes telekommunikációs szolgáltatókkal való elégedettség mérését már nem külön, hanem integrált mérés keretein belül bonyolítjuk le. A felmérés telefonos interjúk formájában történik, szakmailag indokolt nagyságú, rétegzésű és súlyozású mintákon. A vizsgált kérdéskörök tartalma alapvetően nem változott, de a módszertani váltás miatt 2017-ben új idősr indítására volt szükség.

T*RIM – Lakossági ügyfélkör

A Magyar Telekom ügyfeleinek elégedettsége a tavaly év végi eredményekhez képest 2 indexponttal nőtt, ezzel elérve a kitűzött vállalati célunkat. A Magenta 1-ügyfelek elégedettsége soha nem tapasztalt magasságban zárta az évet. Kiemelendő még a vezetékes ügyfelek TRI*M-indexének pozitív tendenciája is, amelynek köszönhetően felzárkózott a mobil-előfizetők elégedettségi szintjére.

A 2019-es év során összességében kiegyensúlyozott visszajelzések érkeztek az ügyféloldalról. A Magyar Telekom legfőbb erősségei közül mindenképpen említést érdemel a vezetékes oldalon kínált új szolgáltatások, új díjcsomagok, illetve eszközök, készülékek megújuló kínálata. Folyamatos fejlődés figyelhető meg a mobilinternet-kapcsolat lefedettségét és a hívások minőségét értékelő szempontok terén. Javuló elégedettségi értékek érkeztek a rendelésekkel kapcsolatos folyamatok hatékonysága terén, illetve a szolgáltatások megrendelése és módosítása is egyre gördülékenyebbnek bizonyult. Erre az évre a technikai problémák elhárításával is elégedettebbek lettek ügyfeleink.

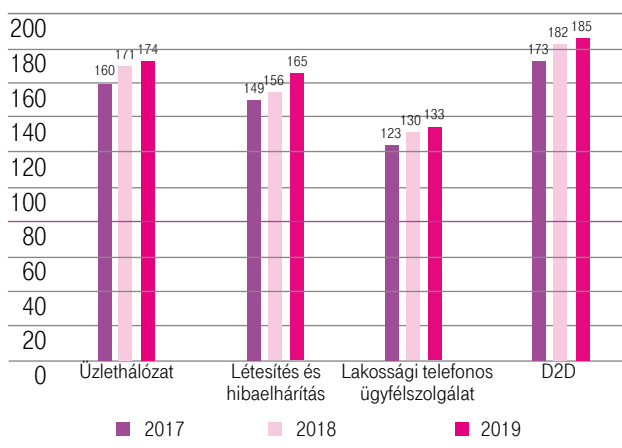
Tavaly óta mérjük féléves gyakorisággal a Magyar Telekom másodmárkája, a három vezetékes szolgáltatási elemből (telefon, internet, televízió) álló csomagot kínáló Flip márka ügyfeleinek elégedettségét is. A Flip ügyfelei a legelégedettebbek a piacon lévő telekommunikációs szolgáltatók között.

NG ICCA

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

A kutatásba bevont főbb csatornák szerinti átfogó elégedettségi mutatók az elmúlt években a következőképp alakultak:

ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓK CSATORNÁNKÉNT, 2017–2019



Az NG ICCA mérési rendszert 2019-ben az alábbi pontokon módosítottuk:

- a mérési pontok köre kiegészült a telefonos ügyfélszolgálatból kivált Telesales csatornával, valamint e-mail-es kérdőívvel mérni kezdtük a Telekom applikációs és webes selfcare tranzakciókat;
- a kérdőívek kiegészültek a Net Promoter Score (NPS) módszertannal, ahol a szolgáltató ajánlásának valószínűségét kutatjuk: a „Mostani tapasztalata alapján mennyire ajánlaná a Telekomot barátainak, kollégáinak?” kérdésre 0-tól („egyáltalán nem ajánlanám”) 10-ig („kimondottan ajánlanám”) terjedő skálán adhatnak ügyfeleink értékelést, így pontosan azonosítható, hogy mely tranzakciótípusok kapcsán azonosítható teendő az ügyfélművelés javítása érdekében.

Mindezek az ügyfél-elégedettséggel kapcsolatos összefüggések részletesebb megismerését és ennek alapján hatékonyabb akciótervek formálását hivatottak támogatni.

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

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

Változások az elégedettségmérésben – mikro-, kis- és középvállalatok

2018 januárjától a T-Systems Magyarország átvette a mikro-, kis- és középvállalati (SOHO és SMB) ügyfelek kezelését. A 2019-es évre pedig 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 bázis év – után 2019-ben az ügyfelek elégedettségét már a stratégiai elégedettség kutatás keretén belül mértük.

TRI*M – mikrovállalatok (SOHO)

A mobilszolgáltatásra előfizető SOHO-ügyfelek elégedettsége, lojalitása némileg erősebb a vezetékes szolgáltatást használó előfizetőkével szemben. Az elmúlt időszakban a mobil-ügyfelek TRI*M-indexének pozitív tendenciája figyelhető meg. 2019-ben magasabb elégedettségi szintet ért el az ügyfelek az új vezetékes szolgáltatási, tarifa- és eszközajánlatokkal kapcsolatos elégedettség terén is. Versenytársi összehasonlításban a vezetékes előfizetők visszajelzéseiből egyre jobban az látszik, hogy

a T-Systemsnek sikerült előrelépést tenni a mobilhálózat lefedettségének vonatkozásában, valamint az új vezetékes szolgáltatási, tarifa- és eszközajánlatokkal, és a vezetékes szolgáltatások árával kapcsolatos elégedettség terén is.

Stratégiai elégedettségi kutatás – kis-, közép- és nagyvállalatok

Az éves elégedettségi kutatásban az üzleti ügyfelek IT- és telekommunikációs döntéshozóit kérdezzük meg a T-Systems kezelésében lévő szolgáltatásokkal és az ügyfélszolgálatával való elégedettségükről.

A kutatás során személyes mélyinterjúkra és kérdőíves felmérésre is sor kerül. 2018-ban a kutatás mintáját kibővítettük az SMB-szegmessel, követve a T-Systems új szegmentációs besorolását. Így a 2019-es mérés során már az SMB-szegmensre is rendelkezésre álltak a 2018-as bázisadatok az éves összehasonlításhoz. A kérdőíves kutatási szakasz során 2019-ben a teljes ügyfélkörből véletlenül kiválasztott 649 céget kerestünk meg. A mélyinterjúk a nagyvállalati szegmens top50 körében kerültek felvételre. A kérdőíves és mélyinterjúk felvétele alapvetően anonim módon történt, de a válaszadóknak lehetőségük volt névvel is vállalni az interjút.

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

Az eredményeket a T-Systems összteljesítményére, szolgáltatási területeire és vertikumaira lebontva dolgozzuk fel és mutatjuk be az érintett szakterületek képviselői számára.

Az egyes vertikumok és szakterületek az eredmények alapján ügyfélelégedettség-növelő akciótervet dolgoznak ki. Az év végén az akciótervek megvalósulásáról átfogó, minden vertikumot felölelő összefoglaló készül.

A T-Systems elégedettségi kutatásának eddigi eredményei alapján elmondható, hogy a T-Systems összteljesítménye stabilan magas és kiegyensúlyozott. 2019-ben pedig az előző évi eredményekhez képest mind az SMB-, mind a nagyvállalati szegmensben szignifikánsan emelkedett az ügyfelek elégedettsége.

Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

Kapcsolattartói elégedettségi kutatásra minden negyedév végén kerül sor azon ügyfelek esetén, akik igénybe vették a T-Systems telefonos vagy e-mail-es hibabejelentési, ügyintézési folyamatait. Így azon ügyfelek kapcsolattartóinak tesszük fel kérdéseinket, akik hibabejelentéseikkel, panaszaikkal a Vállalati Ügyféltámogatási Ágazathoz vagy a T-Systems Service Deskhez fordultak.

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

2019-ben mindkét csatorna magas szinten teljesített, és kifejezetten pozitív hatást gyakorolt a T-Systems megítélésére. Mind az ügyintézés folyamata, mind az ügyintézők szakmai felkészültsége, kompetenciája és ügyfelekkel való bánásmódja kiemelkedő megítélésű. Az év során az ügyintézéseket nagy többségében gördülékenynek és sikeresnek tartják az ügyfelek. Az ügyintézések időtartama jellemzően megfelel a T-Systems által vállalt SLA-nak és az ügyfelek elvárásainak.

ÜGYFÉLVISSZAJELZÉSEK KEZELÉSE

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

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

ÜGYFELEINK BEVONÁSA

A Föld órája

2019. március 30-án 20:30–21:30 között került megrendezésre A Föld órája elnevezésű, világméretű önkéntes megmozdulás összesen 178 országban, ami rekordot jelent. Magyarországon is rengetegen csatlakoztak a kezdeményezéshez, amihez nem kellett mást tenni, mint lekapcsolni egy órára a villanyt. Országosan minden, az akció idejében nyitva tartó Telekom-üzlet csatlakozott a megmozduláshoz, lekapcsoltuk a villanyokat, a kivetítőkre pedig a Föld órájáról szóló anyagok kerültek.

Vállalati Ügyféléltámogatási Ágazat

A Vállalati Ügyféléltámogatási Ágazat tevékenységével kapcsolatban az ügyfelek elégedettségének mérését havonta végezzük. A kutatás során azon ügyfelek közül választanak, akik az adott időszak alatt kapcsolatba kerültek a call centerrel. További szempont, hogy az adott ügyfél rendelkezik-e dedikált kapcsolattartóval, és a kapcsolattartó beleegyezett-e a megkeresés lehetőségébe.

Az elégedettség mérése során az ICCA-módszertan alapján kialakított kérdőív alkalmazására kerül sor. A mérést a függetlenség biztosítása érdekében a T-Systems piackutató partnere végzi el. A partner havonta 350-400 interjút készít, aminek végeredményét egy –200-tól +200-ig terjedő skálán kapja vissza a T-Systems.

ICCA-célérték 2019-ben	ICCA-eredmények 2019-ben
CC: 125	CC: 139,4
Dedikált: 165	Dedikált: 179,2
Aggregált eredmény: 147,8	

Fontos számunkra, hogy ügyfeleinknek kiemelkedő minőségű szolgáltatásokat nyújtsunk, valamint a felmerülő panaszok kezelésekor gyors megoldást biztosítsunk. 2019-ben az előző évhez képest a panaszok száma 17%-kal✓ csökkent.

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

Telekom Közösségi Kertek

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2019-ben is folytatta a közösségi kertek működtetését. A Csárdás Kertben és a Kerthatár Közösségi Kertben továbbra is zajlanak a kertészkedési munkálatok. A két kert több mint 150 családnak biztosít kertészkedési lehetőséget a városban.

Karbonsemlegesség

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

A Magyar Telekom Csoport 2019-ben sorban az ötödik karbonsemleges évet zárta. Amellett, hogy a vállalat saját működésének karbonlábnyomát lenullázta, az ügyfeleket is bekapcsolta klímavédelmi törekvéseibe. Elsőként a lakossági és üzleti Magenta 1 szolgáltatások lettek ügyféloldalon is karbonsemlegesek, a vállalat ugyanis semlegesítette a több mint 150 000 ügyfélhez kihelyezett eszközök kibocsátását is.

2019-ben az ExtraNet Zöld 1 GB szolgáltatás bevezetésével a vállalat elindította első 100%-ban megújuló energiára épülő zöld szolgáltatását, így további ügyfeleknek biztosít lehetőséget arra, hogy tegyenek a klímavédelemért.

Telekom Vivicitá

2019-ben 34. alkalommal rendezték meg a Telekom Vivicitá városvédő futást Budapesten. Közel 32 000 futó nevezett a versenyre, akik a Margitszigeten felállított rajtzónákból indulva futották le a különböző hosszúságú távokat. A szombati rövidebb távokon iskolai csapatok résztvevői és családok indultak. A vasárnapi hosszabb versenyszámok útvonala Budapest legszebb nevezetességei között vezetett.



A 2019-es Vivicitá versenyre készített kommunikációs kampány középpontjában a tetterekészség állt, amelynek a Kifogások helyett! szlogent adta a Telekom. A kampány központi alakja Lukovics Réka, a Robotlány volt, aki a SUHANJ! Alapítvány segítségével készült a versenyre. Az együttműködés részeként a Magyar Telekom 1 millió Ft-ot adományozott az alapítványnak a SUHANJ! Fitness megvalósításához. A SUHANJ! Fitness hazánk első integratív, látás- és mozgássérültek számára egyaránt akadálymentesített, épek számára is nyitott edzőterme.

A Magyar Telekom munkatársai jelképes adomány fejében nevezhettek a 2019-es Telekom Vivicitára. Ennek keretében több mint 750 000 Ft adomány gyűlt össze, amelyet a hello holnap! applikáció kedvezményezettjei részére ajánlottak fel az indulók. Ugyancsak az applikáció kedvezményezettjei részesülhettek azokból az adományokból, amelyek a rajtszámok hátoldalán található QR-kódok beolvasásával keletkeztek. Minden beolvasott QR-kód után 500 Ft-ot adományozhattak a futók a Telekom jóvoltából.

hello holnap! mobilapplikáció

A 2014-es Fenntarthatósági Napon debütált applikációt 2019 végéig közel 27 000 fő töltötte le. Az app nagyon pozitív értékeléseket kapott a különböző szoftveráruházakban, ahonnan letölthető. A felhasználók az applikáción keresztül pontokat gyűjthetnek, ezeket forintra válthatják, és eladományozhatják az alkalmazásban felsorolt civil szervezeteknek.

2019-ben véget ért a hello holnap! applikáció ötödik adományozási időszaka. Az alkalmazással a felhasználók több ezer pontot gyűjtöttek össze és 4,2 millió Ft-ot adományoztak el.

Fenntarthatósági Chat és DELFIN Díj

Szeptember 11-én rendeztük meg a Fenntarthatósági Chat elnevezésű kerekasztal-beszélgetést, amelynek keretében többek között a DELFIN Díjak átadására is sor került. A szakmai zsűri a nyertes vállalatoknál megvalósított, példamutató fenntarthatósági megoldásokat és teljesítményeket jutalmazta.

A Magyar Telekom által 2008-ban alapított DELFIN Díjra (Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért) bármely Magyarországon működő vállalkozás pályázhatott 2019-ben már megvalósult projektekkel vagy működő programokkal.

Fenntartható innováció kategóriában a szakmai zsűri a GREEN CULTURE Kft. pályázatát díjazta, míg Sokszinűség kategóriában díjat nyert az Élni és szeretni édesanya nélkül Alapítvány. 2019-ben Fenntartható tudatformálás kategóriában a zsűri két pályázatot díjazott: a CSEMETE Természet- és Környezetvédelmi Egyesület, valamint a Jane Goodall Intézet Természet- és Környezetvédelmi Egyesület vehette át az elismerést.

A Fenntarthatósági Chat beszélgetés keretében a klímavédelem témához kötődő kérdésekre kerestük a válaszokat meghívott vendégeinkkel. A beszélgetésben részt vett Rezes Judit, Jászai-díjas

színésznő, Nagy Réka „Ökoanyu”, környezetvédelmi író, blogger, influencer, Hangó Gergely, természetvédelmi mérnök, a Környezetvédelmi Szolgáltatók és Gyártók Szövetségének ügyvezetője, valamint Szomolányi Katalin, a Magyar Telekom Fenntarthatósági Központjának vezetője. A DELFIN Díjak átadása mellett a Magyar Telekom díjazta legjobb fenntartható beszállítóit is. A „Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója – 2018” címet vehetett át a Wavemaker Hungary Kft., a NET-Micro Kft., valamint a NEC Eastern Europe Kft.

Omnibusz – felmérés a fogyasztói szokásokról

Évente négy alkalommal Omnibusz-kutatás keretében kérdeznak meg telekomos és nem telekomos ügyfeleket fogyasztási szokásaikról, legyen szó az alaprofilhoz tartozó szolgáltatásról (mint tévé-, internet-, telefonszolgáltatás) vagy biztosításról. Az Omnibusz-felmérésekben évente négyszer szerepelnek a fenntarthatósági témakörhöz kapcsolódó kérdések. A megkérdezettek száma negyedévente 750 fő.

MUNKATÁRSÁK

MUNKATÁRSÁK BEVONÁSA

Adni jó! sütiakció

Sokéves hagyomány, hogy december elején, az Önkéntesség Világnapjához kapcsolódóan kerül megrendezésre az Adni jó! jótékonyági sütiakció. Az elmúlt évben december 9-én vártuk a kollégák saját készítésű süteményeit, hogy a sütik fejében felajánlott adományokat karitatív célok támogatására fordítsuk.

A sütiakciót három budapesti (Telekom Székház, Budafoki út, Fehérvári út) és öt vidéki (Debrecen, Győr, Nyíregyháza, Pécs, Szeged) telephelyünkön tartottuk meg. A munkatársak jóvoltából országsszerte 806 530 forintot gyűjtöttünk össze jótékony célra, a gyermekjogok érvényesítésével foglalkozó Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány számára, amit a Telekom 2 000 000 forint adománnyal egészített ki.

A Hintalovon Alapítvány küldetése a Magyarországon élő gyerekek jogainak érvényesítése és támogatása. Céljuk, hogy a felnőtt társadalom minél szélesebb körben vállaljon felelősséget és tegyen a gyerekek kiegyensúlyozott fejlődéséért.

A Magyar Telekomnál szintén kiemelt figyelmet fordítunk gyermekeink online és fizikai biztonságára. A Hintalovon Alapítvánnyal történő együttműködésünk során azon dolgozunk, hogy minden gyermek és fiatalok élvezhetők és biztonságos környezetben férjen hozzá a számára szükséges információkhoz, mivel a gyermekek jóléte elsődleges fontosságú.

Az alapítvány szakmai segítségével alakítottuk ki **Gyermekvédelmi irányelvünket**. A dokumentum kimondja, hogy a Magyar Telekom kezdeményezéseiben elkötelezték vagyunk a gyerekekkel és a sérülékeny felnőttekkel való tiszteletteljes és egyenlő bánásmód fontossága, a kommunikáció kultúrája mellett.

Jelen irányelveink támogatást nyújtanak minden partnerünk, munkatársunk és megbízottunk számára a bántalmazás és durva bánásmód elleni védelem iránti elkötelezettsége gyakorlásához, valamint munkafolyamatainkban is törekszünk a gyermekek védelmének biztosítására.

Téli Önkéntes Program

2019. december 2. és 21. között ismét megrendeztük a hagyományos Téli Önkéntes Programot, amelynek során az adventi időszakban a háttérben dolgozó munkatársaknak lehetőségük nyílt önkéntes munkában támogatni a Telekom-üzletekben, call centerekben, valamint a hálózati szolgáltatási területen dolgozó kollégákat. Közel 100 telekomos önkéntes nyerhetett bepillantást az ügyfélközpontú folyamatokba.



Mozdulj, Telekom!

2019-ben a korábbi évek hagyományait követve ismét megrendeztük a vállalati családi és sportnapot. A Mozdulj, Telekom! Élménynap egy nap tele sporttal, tele élménnyel, munkatársaknak és családtagoknak. Június 1-jén 2260 kolléga és családtagjaik részvételével került sor a rendezvényre, ahol sportversenyeken indulhattak, lehetőségük volt különleges sportok, új mozgásformák kipróbálására is, valamint egészségügyi szűréseket is igénybe vehettek.

Föld órája

A Magyar Telekom 2008 óta minden évben részt vesz a WWF A Föld órája elnevezésű kezdeményezésében. 2019. március 30-án 20:30–21:30 között a Telekom-üzletekben és a Magyar Telekom ingatlanjaiban a munkatársak lekapcsolták a fényforrásokat.

Mozgó Piac

2014 decemberében járt először a vállalat székházában a Mozgó Piac, ahol termelői árukat vásárolhattak a munkatársak. A kezdeményezés pozitív visszajelzést kapott, így a Telekom rendszeresítette a programot. 2019-ban a kollégák a Telekom Könyves Kálmán körúti székházában vásárolhattak a termelői piac portékáiból.

Happy Hour

2019-ben a vállalat új, kollégáknak szóló rendezvénysorozatot indított, Happy Hour címmel, aminek célja, hogy étellel, történetekkel, mozgással töltsük meg székházunkat, és kollégáink számára érdekes, inspiratív programot, kapcsolódást kínáljunk. Az év során 4 eseményt rendeztünk, olyan vendégek közreműködésével, mint Vecsei H. Miklós, színész, Fördös Zé, gasztroblogger, Hátori Barbara, producer, Rajki Annamária, TV product Tribe lead, Varga „Sixx” Attila, újságíró, kritikus, Tatár Csilla, műsorvezető, youtuber, Litkai Gergely, humorista, a Dumaszínház alapítója, valamint Lubics Szilvia, ultrafutó.

BEFEKTETŐK

A 2019-es év során négy alkalommal ismertette a vezérigazgató, illetve a gazdasági vezérigazgató-helyettes az adott negyedév eredményeit a befektetők képviselőinek. (2019. február 20–21.: 2018. negyedik negyedévi eredmények közzététele; 2019. május 8–9.: 2019. első negyedéves eredmények közzététele; 2019. augusztus 7–8.: 2019. első féléves eredmények közzététele; 2019. november 6–7.: 2019. harmadik negyedéves eredmények közzététele).

2019. április 9-én zajlott le a Társaság Igazgatósága által összehívott Éves Rendes Közgyűlés, melyen a Közgyűlés - többek között - jóváhagyta a Társaság 2018. évi auditált, konszolidált és egyedi éves beszámolóját, elfogadta a Társaság 2018. évi üzleti évre vonatkozó Felelős társaságirányítási jelentését, és döntött a 2018. évi adózott eredmény felhasználásáról.

A 2019-es év során vállalatunk az alábbi befektetői konferenciákon vett részt:

- 2019. március 18. Citi European and EM Telecoms befektetői konferencia – London
- 2019. március 19. PKO CEE Tőkepiaci konferencia – London
- 2019. április 4. Concorde befektetői konferencia – Budapest
- 2019. október 7–8. Erste Group CEE befektetői konferencia – Bécs

A Magyar Telekom a honlapján is nagy hangsúlyt helyez az érdeklődők információigényének kielégítésére. A **Befektetőknek menüpont** alatt az érdeklődők naprakész információkat találnak a Társaság pénzügyi helyzetéről (negyedéves pénzügyi jelentések),

a közgyűlésekről, az osztalékfizetésről, emellett nyomon követhetik a Magyar Telekom-részvények aktuális árfolyamát, és 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 rendszerességgel, kérdőíves módszerrel is felméri. Az úgynevezett perception study elkészítésével egy erre szakosodott, független céget bízunk meg, amely egy részletesen kidolgozott kérdéslista segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők véleményét, igényeit és elvárásait.

A Magyar Telekom továbbra is a felelős befektetői értékelések fókuszában áll. Felelős befektetőknek az olyan befektetőket nevezzük, akik klasszikus pénzügyi és kockázati elemzések mellett figyelembe veszik a vállalatok környezeti és társadalmi teljesítményét is. A Magyar Telekomot a kezdetektől jegyzi a Bécsi Értéktőzsde által indított CEERIUS (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) index a közép- és kelet-európai régió fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatai között. Az indexet 2019 óta CECE SRI néven jegyzik.



	2015	2016	2017	2018	2019
FTSE4Good	ESG Rating: 3,9 Percentile rank: 74	Emerging Index: Listed ESG Rating: 4,4 Percentile rank: 93	Emerging Index: Listed ESG Rating: 4,3 Percentile rank: 87	Emerging Index: Listed ESG Rating: 4,7 Percentile rank: 92	Emerging Index: Listed ESG Rating: 5,0 Percentile rank: 100
ISS-oekom	Status: Prime Rating: C+ Telco ranking: #3	Status: Prime Rating: B-	Status: Prime Rating: B Telco ranking: #2	Status: Prime Rating: B Telco ranking: #1	Status: Prime Rating: B Telco ranking: top3
MSCI	-	-	ESG rating: A	ESG rating: AA	ESG rating: AA
CDP	Climate change: D	Climate change: C Supply chain: not scored	Climate change: C Supply chain: not scored	Climate change: C Supply chain: B	Climate change: B Supply chain: A-
CEERIUS	Listed	Listed	Listed	Listed	NEW! CECE SRI Listed

Emellett 2019-ben is megtartottuk pozíciókat a FTSE4Good indexcsalád tagjaként, amelyhez kötődő értékelés a szektor legjobban teljesítő felső 1%-ába sorolta a vállalatot. Az MSCI ESG Researchtól pedig a CCC—AAA-ig terjedő skálán AA értékelést kaptunk. 2019-ben is részt vettünk a Carbon Disclosure Project-ben (CDP), melynek keretein belül a világ legnagyobb vállalatai klímavédelmi megközelítésükről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO₂-kibocsátásukról számolnak be a befektetőknek.

SZABÁLYOZÓ HATÓSÁGOK

A Magyar Telekom – jellemzően felkérésre, pl. iparági stratégia, illetve jogszabálytervezetek társadalmi vitára bocsátása esetén – szakmai egyeztetéseket folytat az illetékes szabályozó hatóságokkal és felügyeleti szervekkel. A Magyar Telekom folyamatosan részt vesz az érdekegyeztetési fórumok munkájában (különösen: Hírközlési Érdekegyeztető Tanács [HÉT], Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége [IVSZ – Szövetség a Digitális gazdaságért]), melynek keretében a vállalatok kiemelt célja jellemzően a szabályozásalkotással kapcsolatos közös iparági, szakmai álláspontok kialakítása.

Az ISS ESG felelős befektetői értékelő 2019 májusában kiadott éves riportja a Magyar Telekomot - globális szinten - az első három, fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő infokommunikációs vállalat között említi.

2019-ben a felelős befektetési szempontokat figyelembe vevő részvényesek kezben lévő szabad részvényeink arányát 45%-ra becsültük. 2017-től kezdve a Deutsche Telekommal összehangolva az IPREO számítási módszertanát alkalmazzuk.

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.

HELYI KÖZÖSSÉGEK

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

A Magyar Telekom kábelhálózata több mint 1,7 millió gigabit sebességű elérést kínál a magyarországi otthonok és vállalkozások egyharmada számára. Az optikai hálózat nyújtotta előnyök nemcsak a városokban élők számára elérhetők, hanem több mint 400 olyan településen is, ahol a lakosok száma 5000 fő alatti, sőt ennek közel a fele 1000 lakosnál kisebb kistelepülés.

A Magyar Telekom a Tettek hálózata kampány keretében 2019 nyarán Moziklub Piknik eseményt szervezett országszerte 8 helyszínen. Az események során a vállalat ügyfeleit invitálta meg egy kertmozira, bemutatva, hogy a Telekom hálózata számukra is lehetőséget biztosít arra, hogy bárhol átélhessék például a mozizás élményét.

Az ország vezető telekommunikációs szolgáltatójaként a Magyar Telekom a hazai sportélet legnépszerűbb és legsikeresebb szereplőinek – a Magyar Olimpiai Bizottságnak, a Telekom Veszprém kézilabdacsapatnak, a Magyar Úszó Szövetségnek, az FTC-nek, valamint a Magyar Paralimpiai Bizottságnak – a munkáját segíti. A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2019-ben is folytatta a közösségi kertek működtetését. A Csárdás Kertben és a Kerthatár Községi Kertben továbbra is zajlanak a kertészkedési munkálatok. A két kert több mint 150 családnak biztosít kertészkedési lehetőséget a városban.

CIVIL SZERVEZETEK

2019. szeptember 11-én a vállalat **Fenntarthatósági Chat** néven kerekasztal-beszélgetést szervezett, amely rendezvény lehetőséget biztosított a civil szervezetekkel történő tapasztalatcserére is. 2019. szeptember 14-én tizenkettedik alkalommal rendeztük meg a **Fenntarthatósági Nap** elnevezésű fenntarthatósági fesztivál-konferenciát. A rendezvény több mint 11 000 főt ért el, valamint több mint 40 kiállító, köztük számos civil szervezet mutatta be működését.

2019-ban már tizenhárom civil szervezet munkáját támogathatták a Telekom ügyfelek a **hello holnap! mobilalkalmazáson** keresztül. Egy év alatt 4,2 millió forintot adományoztak el a felhasználók az Autistic Art Alapítvány, a Bátor Kicsi Lélek Alapítvány, a Bátor Tábor, a Démétér Alapítvány, a Felelős Gasztrohős, a HUMUSZ Szövetség, a Jövő Őko-Nemzedéke (JÖN) Alapítvány, a Kutyaovi Állatvédő Egyesület, a Menhely Alapítvány, a NEO Magyar Segítőkutya Egyesület, a Patrónus Ház, a Suhanj! Alapítvány és a Zseton Állatvédő Egyesület (Csutkarozi Menedéke) között.



ŐKET
TÁMOGATHATOD
2019-BEN

HELLO
HOLNAP!

JÖVŐ GENERÁCIÓ

2019-ben megújult formában folytatódott a Legyélteis! program. Az év során 1287 diákot értünk el a T-Systems Magyarország munkatársai által a Magyar Telekom székházban tartott program-sorozattal. Emellett önkéntes kollégáink 2830 diáknak tartottak a digitális témahét során előadásokat. Az év első felében Legyélteis! MOST generációs címmel versenyt hirdettünk középiskolás diákok és tanáraik, valamint nyugdíjasok számára. A versenyen 96 fő vett részt.



2019-ben is dübörgött a Telekom Electronic Beats programsorozata. A saját szervezésű rendezvények, úgy mint a TEB Hotel Budapest mellett a Telekom Electronic Beats közreműködött az Alkotótábor 16. szervezésében, ahol az érdeklődők a hardware- és software-alapú zenekészítéssel ismerkedhettek meg, valamint a Budapest Spots keretében 3 budapesti helyszínen valósult meg évvégi buli.

Szeptember 19–22. között a Telekom Electronic Beats Festival keretében 4 helyszínen egy aktuális és felvillanyozó zenei lineuppal, lifestyle markettel, filmvetítésekkel és egyéb aktivitásokkal várták az érdeklődőket.



A Magyar Telekom egyik szponzorációs fókuszterülete a zene, ezen belül a fesztiválok. 2019-ben támogattuk a VOLT és a Strand-fesztivált. A fesztiválok támogatásával a Magyar Telekom 2019-ben közel 269 000 fiatalot ért el: 143 000 fő látogatott a VOLT Fesztiválra és rekordszámú, 126 000 fő a Strandra.



A fesztiválok támogatása mellett 2019-ben a koncertélmény tökéletesítésén dolgozott a Telekom. A Budapest Parkkal való együttműködés mellett 2019-ben a Magyar Telekom támogatta a Komp-koncerteket.



MÉDIA

A Magyar Telekom szervezésében 2019-ben is díjazták a fenntarthatóság témakörébe tartozó pozitív példákat, a társadalmi problémák megoldásáról szóló, illetve a szemléletváltással kapcsolatos történeteket, valamint a digitalizáció és a kommunikáció pozitív társadalmi hatásának bemutatásáról szóló tartalmakat.

A Fenntarthatósági Sajtódíj pályázatra ezúttal 31 pályamű érkezett. Az érdeklődők TV/rádió/videós tartalom, sajtócikk (print,

online) és Blog, vlog kategóriába küldhettek be olyan pályaművet, amelyek környezeti, társadalmi vagy gazdasági jelenségekkel foglalkoznak. A díjakat ezúttal a Fenntarthatósági Chat elnevezésű kerekasztalt követően adták át a kategóriák nyerteseinek. A díjazottak Blog/Vlog kategóriában: Nagy Réka, Őkoanyu; Sajtócikk kategóriában: Bánáti Anna, Forbes; TV/Videó kategóriában: a Szuperzöld című műsor stábja Simon Krisztián vezetésével.



ADATVÉDELEM

A Magyar Telekom 2019-es fenntarthatósági céljai között is jelentős szerepet szánt a személyes adatok védelmének, különös tekintettel a 2018. május 25-től alkalmazandó általános adatvédelmi rendeletre (GDPR). A személyes adatok biztonságát a Magyar Telekom 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 közzéadásra üldözendő bűncselekmények meghatározott köre esetén a weboldalak blokkolása vagy szűrése tehát a Be. által alkalmazott intézkedés szerint történik: az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét a bíróság rendelheti el elektronikus adathoz való hozzáférés ideiglenes megakadályozásával. Ennek az intézkedésnek a célja eredetileg nyilvánvalóan az volt az új büntető törvénykönyv megalkotásakor, hogy bizonyos súlyos esetek felmerülésekor (gyermekpornográfia, állam elleni bűncselekmény vagy terrorcselekmény esetén) ne kelljen a jogerős ítéletig várni a tartalom blokkolására.

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

- a kábítószer-kereskedelem,
- a kóros szenvedélykeltés,
- a kábítószer készítésének elősegítése,
- a kábítószerrel való visszaélés,
- az új pszichoaktív anyaggal visszaélés,
- a gyermekpornográfia,
- az állam elleni bűncselekmény,
- a terrorcselekmény

vagy a terrorizmus finanszírozása is, ha egy elektronikus adat e bűncselekményekkel áll összefüggésben.

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

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

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

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

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

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

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

BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNESES TEREK

Annak érdekében, hogy a magyar és a macedón mobiltelefon-előfizető ügyfelek igényeit megfelelően magas színvonalon szolgálják ki a mobiltávközlési hálózatok, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között, 2007 júniusában a montenegrói szolgáltatók között, 2009 júniusában a macedóniai szolgáltatók között kiosztották az UMTS-licenceket. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett az LTE-szolgáltatás elindítására is, mely szolgáltatás kereskedelmi értékesítése 2012-ben megtörtént. A 2017. év végére a 800 MHz-es sávban megszerzett frekvenciahasználati jogosultság lehetővé tette, hogy az ország lakosságának közel 100%-a igénybe vehesse a Magyar Telekom LTE-szolgáltatását.

Az LTE-hez és a várhatóan a jövőben kiépítésre kerülő 5G-hez kapcsolódó hálózatok telepítése felerősítheti a közösségek érdeklődését az elektromágneses terekkel kapcsolatban, ami megnöveli a téma kezelésével kapcsolatos vállalati stratégia fontosságát. Magyarországon az elektromágneses terekkel kapcsolatos határértékeket az ICNIRP (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection) irányelvei alapján állapították meg, melyek számos európai ország gyakorlatán, illetve az Európai Bizottság 1999/EC/519 ajánlásán alapulnak. Az ICNIRP-irányelvek alapján 2004 augusztusában életbe léptetett magyar rendelet (63/2004. [VII. 26.] ESzCsM) eredményeképpen Magyarországon a jogi helyzet megfelel az Európai Unió elektromágneses terekkel kapcsolatos szabályozásainak.

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

A Deutsche Telekom vállalatcsoporton belül az elektromágneses terekkel (electromagnetic fields, EMF) kapcsolatos kérdéseket az EMF-témához kapcsolódó célkitűzésekben, az úgynevezett EMF-politikai ajánlásokban kezelik, kiemelve az átláthatóságot, az információszolgáltatást, a kutatás támogatását, illetve az ez utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom 2004 óta, a T-Mobile Macedonia 2011 márciusa óta tartja magára nézve kötelezőnek.

A megelőző intézkedések támogatásaként mind a Magyar Telekom, mind a Makedonski Telekom dedikált EMF-munkacsoportot alakított, mely folyamatosan figyeli az elektromágneses terekkel kapcsolatos belföldi és nemzetközi kutatásokat, történéseket, továbbá megválaszolja a felmerült hatósági, lakossági és munkatársi kérdéseket. További információ a Magyar Telekom által elfogadott T-Mobile International EMF-politikai ajánlásokról a Deutsche Telekom honlapján található angol nyelven.

Mindezek keretében a Magyar Telekom és leányvállalatai mindent megtesznek, hogy hatékonyan tudják kezelni a panaszokat és az érdeklődő kérdéseket. Bővebb információ **ezen** 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 az rádiós sugárzó eszközöket minden esetben úgy telepítik, hogy az antennák előtti térben munkavállalók lehetőség szerint ne tartózkodhassanak, munkát ebben a zónában ne lehessen és ne is kelljen végezni, áthaladási útvonalak ezt a térrészt ne keresztezzék.

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

A Magyar Telekom mobilhálózatának a mindenkori törvényi határértékeknek való megfelelését – szükség esetén – független mérési 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 2019-ben is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználatról kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

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

Kutatás

A világ lakosságának nemionizáló elektromágneses sugárzásokból, elektromágneses terekből eredő veszélyeztetettsége az elmúlt évtizedekben jelentősen emelkedett. Mivel a civilizált társadalomban a nemionizáló elektromágneses sugárzásokat kibocsátó berendezések – többek között a mobiltávközlési eszközök, a műholdas és földi televíziós/rádiós műsorszóró berendezések, a meteorológiai műholdak, a légi rádiós navigáció, a rádiócsillagászat, az űrkutatás eszközei – használata nem kiküszöbölhető, ezért a környezeti, illetve lakossági expozíció várhatóan továbbra is emelkedni fog. 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 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 ötvözetei, a talkumos hintőpor, a hálózati frekvenciájú mágneses tér és a mobiltelefon-használat is.

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

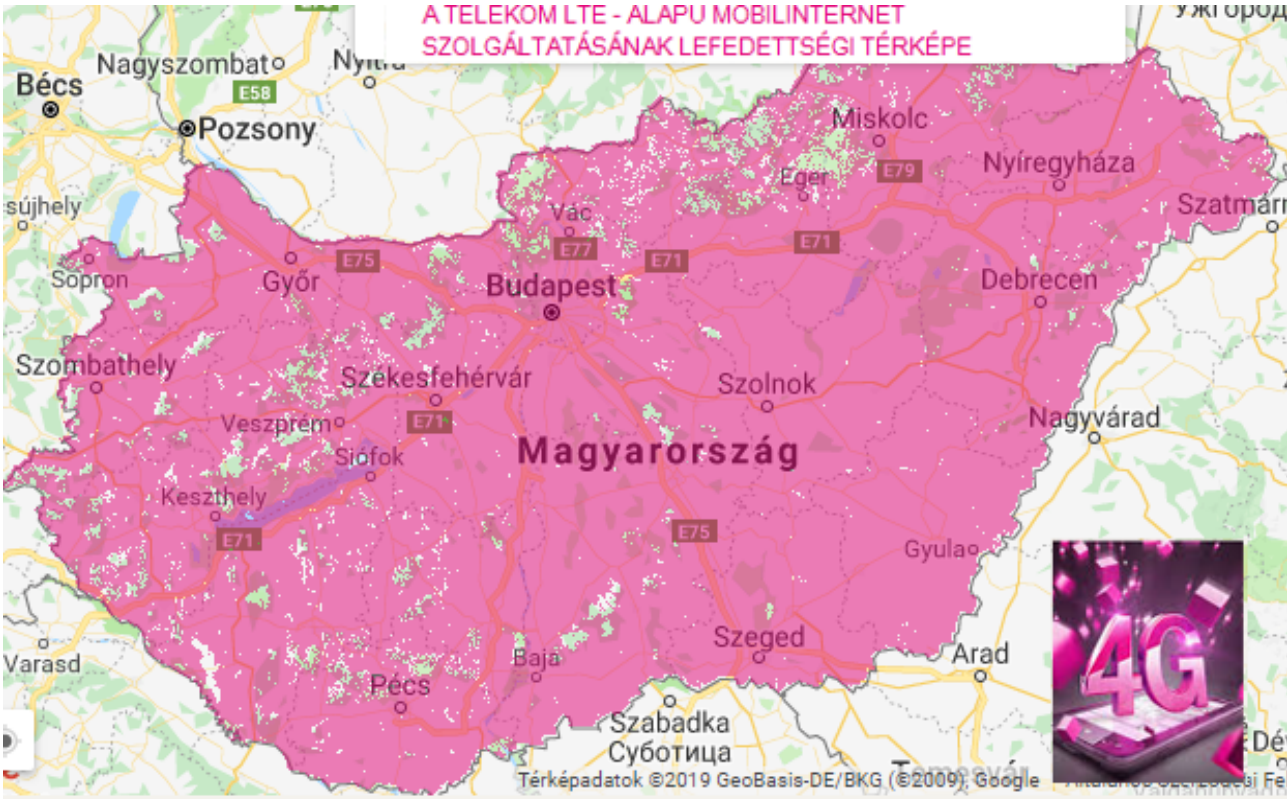
Minden Deutsche Telekomhoz tartozó nemzeti társaság elkötelezetten támogatja a független kutatásokat, melyek bővítik az ismereteket az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. A Deutsche Telekom Csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

A Magyar Telekom Nyrt. az interneten és az ügyfélszolgálatokon is elérhető **Általános szerződési feltételek** (ÁSZF) alapján biztosítja ügyfelei jogait a szolgáltatás rendelkezésre állásával és a hibák elhárításával kapcsolatban. Ebben kinyilvánítja, hogy a közzétett minőségi célértékeinek megfelel a szolgáltatás nyújtása során a szolgáltatás teljes területén, ezt mérésekkel ellenőrzi, és a mérések metódusát közzéteszi.

SZOLGÁLTATÁSOK ÉVES RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA (%) ✓

Szolgáltatások rendelkezésre állása					
Éves rendelkezésre állás (%)	2015	2016	2017	2018	2019
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,93/99,84	99,97/99,89	99,97/99,90	99,98/99,50	99,98/99,82
SatTV	99,924	99,92	99,91	99,91	99,919
IPTV	99,898	99,85	99,83	99,84	99,896
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,90/99,97/99,92	99,88/99,96/99,90	99,89/99,96/99,90	99,90/99,95/99,92	99,93/99,96/99,94
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,66/99,74/99,67	99,56/99,79/99,35	99,902	99,893	99,86
Telefon/VoIP/VoCA	99,94/99,92/99,91	99,94/99,90/99,91	99,95/99,93/99,92	99,94/99,93/99,95	99,93/99,95/99,95
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,907/99,883/99,849	99,907/99,901/99,844	99,91	99,906	99,825



A Magyar Telekom folyamatosan fejlesztett műszaki megoldásokkal, biztonsági rendszerekkel, tartalék eszközökkel törekszik a rendelkezésre állás folyamatosságának biztosítására, célként kitűzve az ügyfélélmény növelését.

Mobilhálózat-minőségben vezetünk

2019-ben újra elnyertük a „P3 Best in Test” bizonyítványt, amellyel a független méréseket végző P3 cég a mérései alapján tanúsította, hogy Magyarországon a legjobb mobilhálózat a Magyar Telekomé. 2019-ben 916 pontot értünk el a lehetséges 1000-ból.



SZPONZORÁLÁS

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. Támogatása részeként már az 1996-os atlantai olimpián, majd később Sydney-ben, Athénban, Pekingben, Londonban és Rióban is a Magyar Olimpiai Bizottság (MOB) és a magyar csapat segítőtársa volt, nem lesz ez másként Tokióban¹ sem.

A Telekom kiemelt támogatója a paralimpiai mozgalomnak, fontosnak tartja az esélyegyenlőség biztosítását mindenki, így a fogyatékkal élők számára is. A magyar paralimpiai csapat főtámogatójaként segíti a felkészülést a következő paralimpiai ciklusban.

Sportszponzorációs stratégiájának további fontos elemeként 2018-ban a Telekom újabb, négy évre szóló megállapodást írt alá a Ferencvárosi Torna Clubbal, amelynek keretében már nemcsak a férfi, hanem a női labdarúgást, valamint a vízilabda-, jégkorong- és a tornaszakosztály férfi torna szakágát is kiemelten támogatja. Büszkék vagyunk arra, hogy 2019-ben mindegyik, a Telekom nevét viselő csapat magyar bajnokságot nyert.

A Telekom 2014 óta támogatja a Ferencvárosi Torna Club labdarúgó utánpótlásnevelését, 2015-től a felnőtt férfifutbalcsapatot az FTC kiemelt támogatójaként, az új megállapodás alapján pedig az FTC főtámogatójaként. A vállalat az FTC-Telekom Waterpolo, FTC-Telekom Jégkorong, FTC-Telekom Női Futball és az FTC-Te-

lekom Férfi Torna szakosztályok névadó támogatójaként is hozzájárul a klub sikereihez. 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 vállalat a szponzoráció keretein belül az FTC-Telekom Aktív Szurkolók életmódváltó programot is kiemelten támogatja, ezen kívül pedig számos digitális megoldással – mint például 360°-os tartalmak a pályáról, AR- és VR-aktivitások vagy az E-szurkolói program – teszi még izgalmasabbá a szurkolói élményt.

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 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. Digitális megoldásaink – mint például a Telekom Speed Radar, amely a leggyorsabb találatokat jelzi; a digitális tetoválás, AR- és VR-aktivitásaink – segítségével teljessé tesszük a szurkolás élményét a MOST generáció számára.

A Telekom fontosnak tartja a tömegsport támogatását is, így több mint 20 éve névadó szponzora a Telekom Vivicitának, amelyen a profi sportolók mellett rengeteg amatőr futó, illetve családok is részt vesznek, hirdetve ezzel a sport és a mozgás fontosságát a mindennapokban. Az elmúlt évekhez hasonlóan a Telekom Vivicitta ismét az év és az ország egyik legnagyobb, legnépszerűbb futóeseménye volt.



¹ A XXXII. Nyári Olimpiai Játékokat 2021. július 23. és augusztus 8. között rendezik meg Tokióban.

A Telekom Electronic Beats impozáns hazai médiaportfóliója mellett 2018-ban sokkal nagyobb fókuszot helyeztünk arra is, hogy a helyi elektronikus zenei szcéna is képviseltesse magát a programban. 2019 első felének kiemelt hazai partnere a magyar elektronikus zene élővadásának számító Zságer Balázs által alapított Žagar volt. Saját online csatornáinkon keresztül (weboldal, Facebook, Instagram, YouTube-csatorna, stream) különleges tartalmakat osztottunk meg, pl. DJ-k, művészek ajánlóit, lemezkritikákat, koncertek felvételeit stb. Június 8-án a legendás Hotel Budapest adott otthont a Telekom Electronic Beats formabontó nyárindító bulijának, ahol délutántól három metropolisz három izgalmas DJ-je pörgette a lemezeket, miközben a legfelső szinten nyolc szoba alakult át szürreálisra különböző látásmódú művészek segítségével. Ez az esemény adott otthont a NEO Budapesttel közösen szervezett konferenciának, amelyen az európai nagyvárosok fenntartható kulturális életéről volt szó. A konferencia egyúttal az indítása volt a Telekom Electronic Beats és a NEO Budapest közös, „Budapest spots” névre hallgató programjának, amely izgalmas, előremutató kulturális, zenei, színházi, gasztronómiai és egyéb helyszíneket és programokat ajánl Budapesten – a Körúton belül és kívül.

A Telekom Electronic Beats fesztivál szeptember 19–21. között került megrendezésre. Az Akváriumban a már jól ismert, igényes elektronikus zenei előadókkal találkozhatott a közönség, míg a Toldi moziban premiervetítésen bemutatták a „Budapest Underground” című díjnyertes dokumentumfilm-sorozat harmadik, elektronikus zenéről szóló részét, amelynek a Telekom Electronic Beats volt a főtámogatója.



A Magyar Telekom szponzorként jelenik meg a legnagyobb hazai fesztiválokon: 2019-ben a soproni Telekom VOLT-on és a Strand Fesztiválon voltunk jelen magenta színekben, továbbá 4 kompkoncerten is a Balaton közepén, illetve megjelentünk a szeptemberi World Urban Gamesen is. Wifit biztosítottunk az Efort Fesztiválon, amelynek 2019-ben is a T-Systems volt a főtámogatója.

A márka 2019-es fesztiváljelenléte továbbfejlesztette a 2018-ban elkezdett „Lépj ki a komfortzónádból, és fedezz fel mindennap valami újat!” platformot, és ezúttal egy a teljes nyári szezonat átfogó kampánnyal biztattuk erre a fiatalokat. A kampány középpontjában a Magenta Vibe chatbot volt, amelyen keresztül számtalan meglepetést, érdekességet, újdonságot tudhattak meg a feliratkozók.

A papírfelhasználást továbbra is sikeresen csökkentettük a fesztiválok során: a korábban papíralapú anyagaink – játékszabályzatok, szóróanyagok – nagy részét digitálisan tettük közzé.

TAGSÁGOK IPARÁGI TÁRSULÁSOKBAN, KÉPVISELETI SZERVEZETEKBN

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.		
European Telecommunications Network Operators Associations (ETNO)	x	
GSMA Association	x	
Joint Venture Szövetség (JVSZ)	x	kuratóriumi tagság
Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara	x	kuratóriumi tagság
Hírközlési Érdekegyeztető Tanács	x	elnökség
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	x	multinacionális tagozat vezetése
Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága		
Hungarian Business Leaders Forum (HBLF)	x	
Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma	x	
Magyar Mérnöki Kamara		
Magyar Logisztikai, Beszerzési és Készletezési Társaság		
Nagyvállalatok Logisztikai Vezetőinek Klubja		
T-Systems Magyarország		
Informatikai Vállalkozások Szövetsége	x	
Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham)	x	
Magyar Outsourcing Szövetség (HOA)		
Magyar Kórházszövetség	x	
Magyar Víziközmű Szövetség	x	
Magyar Projektmenedzsment Szövetség	x	alelnökség
Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület		
Magyar Könyvtárosok Egyesülete	x	
Lobby Klub Egyesület		
Magyar Mérnöki Kamara		
Agrárinformatikai Klaszter	x	elnökség
Buday Business Club		
Egészségügyi Technológia és Orvostechnikai Szállítók Egyesülete (ETOSZ)	x	elnökségi tagság
it Service Management Forum (itSMF)		
Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara		
Építész Kamara		
Magyar Innovációs Szövetség		választmányi tag
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)		igazgatótanácsi tagság
GSMA Association	x	igazgatótanácsi tagság DT
Macedón Építészeti és Mérnöki Kamara	x	

KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI TÉMÁJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A **Hungarian Business Leaders Forum**nak (HBLF) több területen is tagja a vállalatcsoport.

A MAGYAR TELEKOM ÖSSZEFOGLALÓ MŰKÖDÉSI ADATAI 2019

MAGYARORSZÁG ÉS MACEDÓNIA FŐBB MOBIL MŰKÖDÉSI STATISZTIKAI ADATAI ✓			
	2018 december 31-én	2019 december 31-én	2019/2018 (%-os változás)
MAGYARORSZÁG			
Előfizetők száma	5 329 996	5 368 607	0,7
Mobilszélessávú előfizetések száma	3 011 938	3 115 130	3,4
MACEDÓNIA			
Penetráció (%) ⁽¹⁾	105,2	103,8	-1,3
Előfizetők száma	1 205 728	1 219 797	1,2
T-Mobile Macedónia piaci részesedése (%) ⁽¹⁾⁽²⁾	49,6	48,7	-1,8
A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓			
	2018 december 31-én	2019 december 31-én	2019/2018 (%-os változás)
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK			
Előfizetők száma	5 329 996	5 368 607	0,7
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	67,2	69,5	3,4
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	212	218	2,8
Egy előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft)	3 440	3 540	2,9
Egy szerződéses előfizetőre jutó átlagos árbevétel	4 670	4 656	-0,3
Egy kártyás előfizetőre jutó átlagos árbevétel	1 078	1 102	2,2
Teljes lemorzsolódás (%)	15,5	15,9	2,6
Szerződéses előfizetők lemorzsolódása (%)	8,2	8,7	6,1
Kártyás előfizetők lemorzsolódása (%)	29,5	31,7	7,5
Nem hang alapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó átlagos árbevételben (%)	43,6	47,1	8,0
Mobilszélessávú előfizetések száma	3 011 938	3 115 130	3,4

1 A macedóniai Elektronikus Kommunikációs Ügynökség által közzétett adat
2 Bevételek hozzá aktiv ügyfelek (RPC) alapján
3 NMHH riport alapján

A TELEKOM MAGYARORSZÁG SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓			
	2018 december 31-én	2019 december 31-én	2019/2018 (%-os változás)
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK			
HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Összes ügyfélszám	1 383 293	1 362 049	-1,5
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	2 427 220	2 217 492	-8,6
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő)	145	134	-7,6
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos árbevétel (Ft)	2 254	2 192	-2,8
INTERNETSZOLGÁLTATÁSOK			
Kiskereskedelmi szélessávú internet piaci részesedés ⁽³⁾	38,3	n.a.	n.a.
Kiskereskedelmi DSL előfizetők száma	542 072	506 596	-6,5
Kábel szélessávú előfizetők száma	396 091	424 572	7,2
Optikai szélessávú csatlakozások száma	209 565	299 422	42,9
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető	1 147 728	1 230 590	7,2
Egy szélessávú előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft)	3 467	3 490	0,7
Nagykereskedelmi DSL csatlakozások száma	28 927	22 729	-21,4
TV SZOLGÁLTATÁSOK			
TV piaci részesedés (%) ⁽³⁾	30,6	n.a.	n.a.
IPTV előfizetők száma	714 980	814 771	14,0
Szatellit TV előfizetők száma	263 770	239 274	-9,3
Kábel TV előfizetők száma	108 974	103 768	-4,8
Összes TV előfizető	1 087 724	1 157 813	6,4
Egy TV előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 425	3 295	-3,8

A MACEDÓNIA SZEGMENS MŰKÖDÉSI STATISZTIKÁI ✓

	2018 december 31-én	2019 december 31-én	2019/2018 (%-os változás)
MOBILSZOLGÁLTATÁSOK			
Előfizetők száma	1 205 728	1 219 797	1,2
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül (%)	50,3	51,9	3,2
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	227	224	-1,3
Egy előfizetőre jutó átlagos árbevétel (Ft)	1 697	1 735	2,2
VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK			
HANGSZOLGÁLTATÁSOK			
Vezetékes vonalsűrűség (%)	10,6	10,7	0,9
Összes ügyfélszám	212 345	215 810	1,6
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	135 771	119 030	-12,3
ADAT és TV SZOLGÁLTATÁSOK			
Kiskereskedelmi szélessávú csatlakozók száma	178 760	188 072	5,2
Nagykereskedelmi szélessávú csatlakozók száma	17 503	16 175	-7,6
Összes szélessávú csatlakozás	196 263	204 247	4,1
IPTV előfizetők száma	128 406	136 372	6,2

1 A macedóniai Elektronikus Kommunikációs Ügynökség által közzétett adat

2 Bevételt hozó aktív ügyfelek (RPC) alapján

3 NMHH riport alapján

MINŐSÍTÉS



BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN JELENTÉS

A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége részére

Ez a jelentés a 2020. február 25-i szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy jelentést tegyünk a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban a „Társaság”) 2019. évi Fenntarthatósági Jelentésével kapcsolatban.

A vezetőség felelőssége

A Magyar Telekom Nyrt. vezetősége („Felelős Fél”) felelős a 2019. évi Fenntarthatósági Jelentésnek („a vizsgálat tárgya”) a Fenntarthatósági jelentésekhez készült útmutatóban leírt, a Globális Jelentésteremtési Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standardok verziójában meghatározott – „Teljeskörű” megfelelési szint – feltételeknek („a GRI kritériumok”) megfelelő elkészítéséért.

Ebbe a felelősségi körbe tartozik a Fenntarthatósági Jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint az adott körülményeknek megfelelő feltételezések és becslések használata az egyedi Fenntarthatósági közvételekhez.

A vizsgálat tárgya és annak kritériumai

Jelen korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatás célja annak megállapítása, hogy a Magyar Telekom Nyrt. vezetősége a 2019-es naptári évről vonatkozó Fenntarthatósági Jelentéséből kiválasztott – a jelentésben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt – információkat és adatokat a GRI kritériumoknak megfelelően készítette-e el.

A mi felelősségünk

A mi felelősségünk az elvégzett munkánk alapján jelentést tenni a 2019. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információkról és adatokról.

A megbízást a bizonyosságot nyújtó megbízásokra vonatkozó nemzetközi standardnak („ISAE 3000”) – „Működési időszakra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívül, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások” – megfelelően hajtottuk végre. Ez a standard megköveteli az etikai követelmények betartását, valamint, hogy a megbízási munka tervezése és végrehajtása révén korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2019. évi Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges vonatkozásban megfelelnek a GRI követelményeknek.

Alkalmazzuk a nemzetközi minőségellenőrzési standard (ISQC 1) – „Minőség-ellenőrzés a pénzügyi kimutatások könyvvizsgálataival 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, hiteletesség és hivatásához méltó magatartás alapelvein nyugvó, a Könyvvizsgálók Nemzetközi Etikai Standardok Testülete által kiadott Könyvvizsgálók Etikai Kódexében foglalt függetlenségi és egyéb etikai követelményeknek.

PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft., 1035 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.
T: +36 1 461 9100, F: +36 1 461 9115, www.pwc.com/hu



Az elvégzett munka összefoglalása

Munkánk keretében többek között az alábbi eljárásokat végeztük el:

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

Korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízás esetén a bizonyítékgyűjtő eljárások korlátozottabbak, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra szóló megbízás esetében, és ehhez időfelhasználás 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 Fenntarthatósági Jelentésből kiválasztott – és a jelentésben pipa szimbólummal („✓”) megjelölt – információk és adatok minden lényeges szempontból nem a GRI kritériumoknak megfelelően lettek volna elkészítve.

Budapest, 2020. május 14.

Armin Knyg
Üzletfőnök
PricewaterhouseCoopers Könyvvizsgáló Kft.
1035 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.
Nyilvántartásba vételi sz.: 001464

Megjegyzés:

Jelentésünk a Fenntarthatósági Jelentésnek, továbbá a Fenntarthatósági jelentésekhez készült útmutatóban leírt, a Globális Jelentésteremtési Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standardok verziójában meghatározott – „Teljeskörű” megfelelési szint – feltételeit tartalmazó GRI kritériumokkal együtt megnevezi a Magyar Telekom Nyrt. honlapján.

A honlapról a Magyar Telekom Nyrt. vezetősége felhívja, és nem vállalunk felelősséget a Fenntarthatósági jelentésben és a Fenntarthatósági jelentésekhez készült útmutatóban leírt, a Globális Jelentésteremtési Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standardok verziójában meghatározott – „Teljeskörű” megfelelési szint – feltételeit tartalmazó GRI kritériumokban a jelentésünk kiadása után bekevertetett változásokért.

GRI-TARTALOMMUTATÓ

Felhasznált szabványok:

GRI 101: Alapvetések 2016

GRI 102: Általános adatközlés 2016

GRI 103: Vezetői megközelítés 2016

GRI 200: Gazdasági szabványok 2016

GRI 300: Környezeti szabványok 2016

GRI 400: Társadalmi szabványok 2016

GRI 303: Víz és szennyvíz 2018

GRI 403: Munkahelyi egészség és biztonság 2018

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés														
GRI 102: ÁLTALÁNOS ADATKÖZLÉS 2016																					
1. SZERVEZETI PROFIL																					
102-1	A szervezet neve				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_csopot	A Magyar Telekom Csoport tevékenysége révén három alapvető üzleti területet fed le: - vezetékes és mobilkommunikációs lakossági szolgáltatásokat (Telekom márkaneven), - kis- és középállalati szolgáltatásokat (T-Systems márkaneven) ¹ , - 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 Csoport nem értékesít tiltott vagy vitatott terméket.		✓														
102-3	Központi telephely				A vállalatcsoport központja Budapesten található (IX. ker., Könyves Kálmán krt. 36.).		✓														
102-4	Működési terület				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>Tulajdonosi hányad</th></tr><tr><td>Deutsche Telekom Europe B.V.</td><td>59,21%</td></tr><tr><td>Egyéb külföldi intézmények</td><td>19,51%</td></tr><tr><td>Belföldi magánszemélyek</td><td>9,57%</td></tr><tr><td>Belföldi intézmények</td><td>4,44%</td></tr><tr><td>Egyéb</td><td>7,20%</td></tr><tr><td>Összesen</td><td>100,00%</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 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.	Tulajdonos	Tulajdonosi hányad	Deutsche Telekom Europe B.V.	59,21%	Egyéb külföldi intézmények	19,51%	Belföldi magánszemélyek	9,57%	Belföldi intézmények	4,44%	Egyéb	7,20%	Összesen	100,00%		✓
Tulajdonos	Tulajdonosi hányad																				
Deutsche Telekom Europe B.V.	59,21%																				
Egyéb külföldi intézmények	19,51%																				
Belföldi magánszemélyek	9,57%																				
Belföldi intézmények	4,44%																				
Egyéb	7,20%																				
Összesen	100,00%																				
102-6	Kiszolgált piacok			http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/magyar_telekom_csopot	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				A Magyar Telekom Csoport alkalmazottainak létszáma: 8246 fő (2019.12.31. záró létszám, redukált főben).		✓														
102-8	Alkalmazottak és egyéb munkavállalók	Sokszínűség és esélyegyenlőség		https://www.telekom.hu/rolunk/karrier/gyakornok-mobiltudos	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 2019. dec. 31-én 234, a T-Systems Magyarországnál 80 gyakornokot foglalkoztattunk. Az összesen 314 gyakornokot éritő program során valódi szakmai feladatokkal szerezhetnek gyakorlati tapasztalatot a főiskolai és egyetemi hallgatók a cég legkülönbözőbb területein. Sokszínű gyakornoki csapatunk tagjai között vannak informatikusok, közgazdászok, de dolgozott velünk már építész- és kertészmérnök-hallgató is. A programba való jelentkezés nem kötődik egyetemi szakhoz, mi arra is kíváncsiak vagyunk, hogy a gyakornok azon túl, amit megtanult, hogyan gondolkodik, milyen az egyénisége. Nálunk a tudásból, az egyéniségből és az egyedi gondolkodásból születnek a nagyszerű dolgok.		✓														
102-9	Beszállítói lánc	Érdekelt feleink - Beszállítók		https://beszerzes.telekom.hu/ https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/beszerzes	A Magyar Telekom Nyrt. 2019-ben összesen 1310 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 91,15%. A vállalatcsoport munkatársai részére elérhető egy intranetes információs felület, ahol a Beszerzési és Logisztikai Igazgatóság területeiről, felelőseiről, tevékenységeiről és a kapcsolódó szabályozásokról találnak bővebb információkat.		✓														

(1) 2020. január 1-től hatályos a kis- és középállalati szegmenst a lakossági szegmensen együtt az integrált Customer Facing Unit szolgálja ki.

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés																																				
102-10	Jelentős változások a szervezetben és a beszállítói láncban	Érdekelt feleink – Beszállítók			A Magyar Telekom Csoport összetételében 2019-ben jelentős változás nem történt. A Csoport tagjai: Magyar Telekom Nyrt., T-Systems Magyarország, KalászNet, Makedonski Telekom, Novatel, Combridge, Stonebridge, Telekom New Media, Kitchen Budapest, Investel, ITGen, Pan-Inform, Pelsoft																																						
<table><tr><th colspan="6">BESZÁLLÍTÓK BESZERZÉSI TERÜLETENKÉNTI ARÁNYA</th></tr><tr><th>Terület</th><th>Leírás</th><th>Szállítók száma 2016</th><th>Szállítók száma2017</th><th>Szállítók száma 2018</th><th>Szállítók száma 2019</th></tr><tr><td>Network</td><td>vezetékes és vezeték nélküli hálózat, átviteltechnika, gerinchálózat és felügyelet</td><td>347</td><td>333</td><td>342</td><td>319</td></tr><tr><td>IT</td><td>hardver- és szoftver beszerzés, IT Consulting & Contracting, IT-üzemeltetés és desktop-szolgáltatások, OSS, BSS</td><td>347</td><td>346</td><td>331</td><td>287</td></tr><tr><td>CPE & Noncore</td><td>speciális projektek és terminálok, funkcionális terület</td><td>80</td><td>79</td><td>86</td><td>130</td></tr><tr><td>Indirekt</td><td>marketing, kis értékű anyagok, flottamenedzsment, ingatlanme- nedzsment, kapcsolt szolgáltatások, tanácsadói szolgáltatások, munkaerő, HR-szolgáltatások</td><td>1035</td><td>878</td><td>783</td><td>770</td></tr></table>								BESZÁLLÍTÓK BESZERZÉSI TERÜLETENKÉNTI ARÁNYA						Terület	Leírás	Szállítók száma 2016	Szállítók száma2017	Szállítók száma 2018	Szállítók száma 2019	Network	vezetékes és vezeték nélküli hálózat, átviteltechnika, gerinchálózat és felügyelet	347	333	342	319	IT	hardver- és szoftver beszerzés, IT Consulting & Contracting, IT-üzemeltetés és desktop-szolgáltatások, OSS, BSS	347	346	331	287	CPE & Noncore	speciális projektek és terminálok, funkcionális terület	80	79	86	130	Indirekt	marketing, kis értékű anyagok, flottamenedzsment, ingatlanme- nedzsment, kapcsolt szolgáltatások, tanácsadói szolgáltatások, munkaerő, HR-szolgáltatások	1035	878	783	770
BESZÁLLÍTÓK BESZERZÉSI TERÜLETENKÉNTI ARÁNYA																																											
Terület	Leírás	Szállítók száma 2016	Szállítók száma2017	Szállítók száma 2018	Szállítók száma 2019																																						
Network	vezetékes és vezeték nélküli hálózat, átviteltechnika, gerinchálózat és felügyelet	347	333	342	319																																						
IT	hardver- és szoftver beszerzés, IT Consulting & Contracting, IT-üzemeltetés és desktop-szolgáltatások, OSS, BSS	347	346	331	287																																						
CPE & Noncore	speciális projektek és terminálok, funkcionális terület	80	79	86	130																																						
Indirekt	marketing, kis értékű anyagok, flottamenedzsment, ingatlanme- nedzsment, kapcsolt szolgáltatások, tanácsadói szolgáltatások, munkaerő, HR-szolgáltatások	1035	878	783	770																																						
102-11	Elővigyázatosság elve vagy megközelítés	Megközelítésünk – Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.com/resource/blob/525950/75e73159e55aec7fd50199ffb9878ad7/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 szerves részét képezik.																																						
102-12	Külső kedeményezések	Érdekelt feleink																																									
102-13	Iparági vagy egyéb társulások	Érdekelt feleink																																									
2. STRATÉGIA																																											
102-14	Felső vezetői nyilatkozat	A vezérigazgató levele																																									
102-15	Legfontosabb hatások, kockázatok és lehetőségek	Megközelítésünk – Fenntarthatósági stratégia		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/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_kornyezetvedelmi_politika.pdf																																							
3. ETIKA ÉS FEDDHETETLENSÉG																																											
102-16	Értékek, alapelvek, sztenderdek és viselkedési normák	Megközelítésünk – Fenntarthatósági stratégia		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg/a-megfelelosegi-program http://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Code_of_Ethics.pdf																																							
102-17	Etikai kérdések bejelentési mechanizmusa			https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg	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 kezdeményez- zenek nyílt kommunikációt a Csoporton belül elérhető Kérdezz! portál használatával. A szabályozás megsértésével kapcsolatos panaszok és észre- vételek benyújthatók a Magyar Telekom Csoport Mondd el! portálján.																																						

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
4. IRÁNYÍTÁS							
102-18	Irányítási szerkezet	Felelős vállalatirányítás		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. Eljár minden olyan a Társaság irányításával és üzletmenetével kapcsolatos kérdésben, amely a Társaság Alapszabálya vagy jogszabály rendelkezése folytán nem tartozik a Társaság Közgyűlése vagy más társasági szervek kizárólagos hatáskörébe. A Magyar Telekom Igazgatósága nem operatív vezető testület: az Igazgatóság nem vesz részt a Társaság napi ügymenetében. A Társaság operatív irányítására, a mindennapi üzletmenet hatékony vezetésére az Igazgatóság létrehozta az Ügyvezető Bizottságot, amelynek tagjai a vezérigazgató és a vezérigazgató-helyettesek. Az Ügyvezető Bizottság¹ az Igazgatóság által ráruházott hatáskörben jár el. Az Ügyvezető Bizottság a Magyar Telekom Csoport működéséről és helyzetéről minden igazgatósági ülésen beszámol az Igazgatóságnak. A Felügyelő Bizottság (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 megfelele-e. Az Audit Bizottság a Társaság Közgyűlése által a Társaság Felügyelő Bizottságának független tagjaiból létrehozott állandó bizottság. A bizottság célja az, hogy segítse a Felügyelő Bizottságot (1) a pénzügyi beszámolórendszer ellenőrzésében (2), az állandó könyvvizsgáló kiválasztásában és (3) az állandó könyvvizsgálóval való együttműködésben. A Bizottság a Ptk.-ban, a Tpt.-ben, az Alapszabályban és a FEB által jóváhagyott ügyrendjében meghatározott jogkörén belül jár el. A Magyar Telekom Igazgatósága megalapította a Javadalmazási és Jelölő Bizottságot, amelynek célja, hogy Ügyrendje szerint támogassa 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.		✓
102-19	Delegálás	Felelős vállalatirányítás					✓
102-20	Felső vezetői felelősség a gazdasági, környezeti és társadalmi témákban	Felelős vállalatirányítás					✓
102-21	Érdekelt felek bevonása a gazdasági, környezeti és társadalmi témákba	Érdekelt feleink					✓
102-22	A legfelsőbb irányító testület összetétele és bizottságai			http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto_bizottsag http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/IFRS_Csoport_20191231_AGM.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/2020AGM_Felelos-Tarsasagiranyitasi-Jelentes-2019.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/BoD_onertekeles_2019_HUN_final.pdf	2019. december 31-én az Igazgatóságnak hat tagja volt, egy belső (operatív) és öt külső (nem-operatív). A 6 tagból 2 fő független és 4 fő nem független. Az Igazgatóság tagjai 2019. december 31-én: Dr. Robert Hauber, az Igazgatóság elnöke, a Deutsche Telekom AG európai szegmensének pénzügyekért és teljesítménymenedzsmentért felelős vezetője; Rékasi Tibor vezérigazgató, Magyar Telekom Nyrt.; Ralf Nejedl, a Deutsche Telekom AG B2B szegmensének Európáért felelős vezetője; Frank Odzuck vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt. (független); Ratatics Péter, a MOL teljes magyarországi működéséért felelős ügyvezető igazgatója (független); Somorjai-Tamássy Éva, a Deutsche Telekom AG európai szegmense humán erőforrás-menedzsment szervezetének vezetője. Az Ügyvezető Bizottság tagjai 2019. december 31-én: Rékasi Tibor vezérigazgató; Friedl Zsuzsanna humán erőforrás-vezérigazgatóhelyettes; Szabó Melinda lakosságiszolgáltatások-vezérigazgatóhelyettes; Kaszás Zoltán vállalatisszolgáltatások-vezérigazgatóhelyettes; Szabó János gazdasági vezérigazgató-helyettes; Zatko Lubor műszaki vezérigazgató-helyettes. A Felügyelő Bizottság tagjai 2019. december 31-én: Dr. Pap László, a Felügyelő Bizottság elnöke, professzor emeritus, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem (független); Dr. Illéssy János ügyvezető igazgató, Lebona Kft.; gazdasági és pénzügyi igazgató, Ventil Kft. (független); Dr. Kerekes Sándor professor emeritus, a Budapesti Corvinus Egyetem Környezettudományi Intézetének igazgatója (független); Dr. Salamon Károly ügyvezető igazgató, MIS Kft. (független); Dr. Konrad Wetzker, a Budapesti Corvinus Egyetem Vezetőképző Központjának elnöke (független); Martin Meffert, a Deutsche Telekom AG európai szegmens vagyongazdálkodási és eszközfejlesztési terület projektmenedzsere; Lichnovszky Tamás, a Központi Üzemi Tanács elnöke, Magyar Telekom Nyrt.; Varga Zsoltné, a Központi Funkciók Üzemi Tanács elnök, Magyar Telekom Nyrt.; Bujdosó Attila, a Távközlési Szakszervezet elnöke, Magyar Telekom Nyrt. Az Audit Bizottság tagjai 2019. december 31-én: Dr. Illéssy János, az Audit Bizottság elnöke, ügyvezető igazgató, Lebona Kft.; gazdasági és pénzügyi igazgató, Ventil Kft.; Dr. Pap László professor emeritus, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem; Dr. Kerekes Sándor professor emeritus, Budapesti Corvinus Egyetem; Dr. Salamon Károly ügyvezető igazgató, MIS Kft.; Dr. Konrad Wetzker, a Budapesti Corvinus Egyetem Vezetőképző Központjának elnöke. A Javadalmazási és Jelölő Bizottság tagjai 2019. december 31-én: Dr. Robert Hauber, a Javadalmazási és Jelölő Bizottság elnöke, a Deutsche Telekom AG európai szegmensének pénzügyekért és teljesítménymenedzsmentért felelős vezetője; Frank Odzuck vezérigazgató, Zwack Unicum Nyrt.; Ralf Nejedl, a Deutsche Telekom AG B2B szegmensének Európáért felelős vezetője.		✓
102-23	A legfelsőbb irányító testület elnöke			https://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/2020AGM_Felelos-Tarsasagiranyitasi-Jelentes-2019.pdf	A vezérigazgató nem tölti be az Igazgatóság elnöki pozícióját.		✓

(1) Ügyvezető Bizottság lábjegyzet: 2020. január 1-i hatállyal a Társaság Ügyvezető Bizottsága mint döntéshozó testület megszűnt. Az Ügyvezető Bizottság feladatai és hatáskörei átcsoportosításra kerültek egyrészt az Igazgatósághoz, másrészt a vezérigazgatóhoz és a vezérigazgató-helyettesekhez.

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-24	A legfelsőbb vezető testület kiválasztása és jelölése			http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/tarsasagiranyitasi_dokumentumok https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/AGM_submissions_18March2019_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20190409-AGM-hatarozatok-kozzetetre.pdf	A 2019. április 9-én tartott Éves rendes közgyűlés megválasztotta az Igazgatóság tagjait. Az Alapszabályban foglaltak szerint a részvényes jogosult a Közgyűlésen részt venni, szavazati joggal rendelkező részvény birtokában szavazni. A jelenlegi munkaköri besorolási rendszer átlátható, nem a hierarchiát, hanem a munkakörök valódi értékét tükröző struktúra. A munkaköri rendszerbe minden egyes munkavállaló annak alapján kerül besorolásra, hogy milyen felelősségi szintet, milyen szakmai tudást követel meg az a pozíció, amelyben dolgozik. Az egyes pozíciók így összehasonlíthatóvá válnak, a teljes rendszer transzparens és áttekinthető. A Javadalmazási és Jelölő Bizottság a 2016. április 21-i ülésén, a felelős befektetői értékelések szempontjából jelentős elvárásokat figyelembe véve, magára vonatkozóan irányadónak fogadta el a következő kiegészítést: „A jelölési folyamat során a bizottság diverzitásra és a kiegészítő kompetenciák érvényesítésére törekszik.”		✓
102-25	Összeférhetetlenség			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/2020AGM_Felelos-Tarsasagiranyitasi-Jelentes-2019.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 üzletmenettől 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 ténnyről értesíteni azokat a társaságokat, ahol már vezető tisztségviselő vagy felügyelő bizottsági 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.		✓
102-26	A legfelsőbb irányítási testület szerepe a célok, értékek és a stratégia meghatározásában	Felelős vállalatirányítás					✓
102-27	A legfelsőbb irányítási testület informálása	Felelős vállalatirányítás					✓
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, készpénzalapú ösztönző (LTI), valamint a hosszú távú részvényalapú ösztönző, a kiegészített részvényjut-tatási 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 alap-ján 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 cél-kitűzésen, értékelésen, kifizetésen alapuló – rövid távú ösztönzési elemként alkalmazott – prémiumrendszeren túl a felső vezetés hosszú távú teljesítmény-ösztönzésére 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 közzé tesszük a testületi tagok, valamint a felső vezetés előző évi javadalmazását. A Magyar Telekom Igazgatósága, Felügyelő Bizottsága, valamint az Audit Bizottság tagjai kiválasztásának feltételrendszerét a Javadalmazási és Jelölő Bizottság 2016 áprilisában módosította; új szempontként jelent meg a sokszínűség és a kompetenciák egymást kiegészítő volta.		✓
102-29	A gazdasági, környezeti és társadalmi hatások beazonosítása és kezelése	Felelős vállalatirányítás					✓
102-30	A kockázatkezelési folya-matok hatékonysága	Felelős vállalatirányítás			A működésünkre ható kockázati tényezőket negyedévente felülvizsgáljuk. Minden leányvállalatunknak, üzletágunknak, ágazatunknak és más szerveze-tünknek negyedévente kötelessége azonosítani és jelenteni működésének kockázatait. Ezen kockázatok kiértékelése után az eredményt a vezetőség, az Igazgatóság és az Audit Bizottság részére továbbítjuk. A befektetői döntéseket befolyásoló kockázatok azonnali közzétételének érdekében a kockázat-kezelési folyamatot új elemmel bővítettük ki. A negyedéves kockázatjelentési rendszerünket folyamatos jelentési kötelezettséggel egészítettük ki. Ennek keretében a cégcsoport szervezeteinek és leányvállalatainak minden tudomásukra jutó jelentős új tényt, információt, illetve kockázatot azonnal jelenteniük kell. Az így közölt információkat a kockázatkezelési szakterület értékeli, és lényeges új kockázat vagy információ felmerülése esetén értesíti a gazdasági vezérigazgató-helyettest. A munkatársak felelősségét a kockázatok követésére és kezelésére vonatkozóan belső utasítás szabályozza.		✓
102-31	A gazdasági, környezeti és társadalmi témák felülvizsgálata	Felelős vállalatirányítás					✓
102-32	A legfelsőbb irányítási testület szerepe a Fenntart-hatósági jelentésben	Felelős vállalatirányítás					✓
102-33	A jelentős problémák jelentése	Felelős vállalatirányítás					✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
102-34	A jelentős problémák száma és természete	Érdekelt feleink					✓
102-35	Javadalmazási politikák	Sokszínűség és esélyegyenlőség		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_nyilatkozattal_v2.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/2020AGM_Felelos-Tarsasagiranyitasi-Jelentes-2019.pdf	A felső vezetés döntéseinek közvetlen ráhatásuk van a teljes Magyar Telekom Csoport tevékenységére és jövőbeli prioritásaira. A felső vezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek) teljesítményének ösztönzésére a Lead to Win motivációs keretrendszer szolgál. A keretrendszernek része a rövid távú ösztönző (prémium), a hosszú távú, készpénzalapú ösztönző (LTI), a hosszú távú részvényalapú ösztönző, a kiegészített részvényjuttatási program (SMP) és a hosszú távú ismétlődő teljesítmény ösztönző (RPI). A Magyar Telekom Csoport Igazgatóságának Javadalmazási és Jelölő Bizottsága tesz javaslatot mind az éves célkitűzésekre, mind azok teljesülé-sének értékelésére. A Bizottság többségi tulajdonostól független tagja gondoskodik a kisebbségi tulajdonosok érdekeinek képviselétéről. A Bizottságjavaslatai 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 céljából 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 helyezzzük előtérbe. A felső vezetés, valamint a testületi tagok javadalmazásának elveiről és elemeiről szóló „Javadalmazási Irányelvek” jóváhagyása a Közgyűlés kompetenciája. Emellett a Felelős Társaságirányítási Jelentés részeként, a Javadalmazási Nyilatkozatban évente közzétesszük a testületi tagok, valamint a felső vezetés előző évi javadalmazását. A Magyar Telekom Igazgatósága, Felügyelő Bizottsága, valamint az Audit Bizottság tagjai kiválasztásának feltételrendszerét a Javadalmazási és Jelölő Bizottság 2016 áprilisában módosította; új szempontként jelent meg a sokszínűség és a kompetenciák egymást kiegészítő volta.		
102-36	A javadalmazás meghatározásának folyamata			http://www.telekom.hu/rolunk/befektetoknek/tarsasagiranyitas/javadalmazas_HUN.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20190409_Javladalmazasi_iranyelv_HUN.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20200101_MT_BoD_RoP_HUN.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.		✓
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/AGM_submissions_18March2019_hun.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/20190409-AGM-hatarozatok-kozzetetre.pdf	A 2014. április 11-én tartott Éves rendes közgyűlés megállapította az Igazgatóság, a Felügyelő Bizottság és az Audit Bizottság tagjainak tiszteletdíját. A 2019. április 9-én tartott Éves rendes közgyűlés elfogadta a Javadalmazási irányelvek módosítását.		✓
102-38	Teljes éves kompenzációs ráta			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/2020AGM_Felelos-Tarsasagiranyitasi-Jelentes-2019.pdf	Az Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Audit Bizottság és a menedzsment (a Társaság Ügyvezető Bizottságának tagjai) javadalmazásával kapcsolatos információk megtalálhatóak a Társaság – a Budapesti Értéktőzsde Zrt. („BÉT”) Felelős Társaságirányítási Ajánlásai („FTA”) alapján elkészített – Felelős Társaság-irányítási Jelentésében.	Részleges válasz	✓
102-39	A teljes éves kompenzációs ráta százalékos növekedése			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/2020AGM_Felelos-Tarsasagiranyitasi-Jelentes-2019.pdf	Az Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Audit Bizottság és a menedzsment (a Társaság Ügyvezető Bizottságának tagjai) javadalmazásával kapcsolatos információk megtalálhatóak a Társaság – a Budapesti Értéktőzsde Zrt. („BÉT”) Felelős Társaságirányítási Ajánlásai („FTA”) alapján elkészített – Felelős Társaság-irányítási Jelentésében.	Részleges válasz	✓

5. ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSA

102-40	Az érdekelt felek csoportjainak listája	Érdekelt feleink					✓
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 90,2%.		✓
102-42	Az érdekelt felek beazonosítása és kiválasztása	Érdekelt feleink					✓
102-43	Az érdekelt felek bevonásának megközelítése	Érdekelt feleink					✓
102-44	Felvetett fontosabb témák és problémák	Érdekelt feleink					✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
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 vesszünk 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.		✓
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 antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, régióként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 6 fő (Management Committee). b. Azon munkavállalók száma és aránya, akik számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, munkavállalói kategóriákra és régiókra lebontva: 100%, minden régió. c. Azon üzleti partnerek száma és aránya, akik számára a szervezet antikorrupciós politikája és folyamatai kommunikálásra kerültek, az üzleti partner típusa és régió szerint lebontva: 100%, a Magyar Telekom jelenlegi üzleti partnerei. A szervezet antikorrupciós politikája bárki által hozzáférhető. d. Azon irányítási szervezetek tagjainak száma és aránya, akik antikorrupciós képzésben részesültek, régióként lebontva: 100%, minden régió, Magyar Telekom: 6 fő (Management Committee). e. Azon munkavállalók száma és aránya, akik antikorrupciós képzésben részesültek, munkavállalói kategória és régió szerint lebontva: Magyar Telekom Nyrt.: 422 fő, 2019-ben a munkatársak 97%-a végezte el sikeresen a képzést.		✓
205-3	Megerősített korrupciós esetek száma és a megtett intézkedések				Megerősített korrupciós incidensek száma: 0		✓

GRI 206: VERSENY TORZÍTÁSÁRA 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. Az esetleges további bírságok, kötelezések elkerülése érdekében – a jogszabályváltozásokból eredő folyamatí és informatikai rendszerfejlesztések megvalósításán túlmenően – folyamatos személyes konzultáció segítségével, esetenként hatósági szerződésben, illetve nyilatkozat formájában rögzített vállalásokkal, valamint utólagos rendezési tervvel kezeli a felmerülő eltéréseket. Az antitörzst-politika kiterjed az árrögzítésre, az összejátszásra és a piac felosztására, és vonatkozik a munkavállalókra, szerződéses partnerekre és a beszállítókra. A vállalat publikusan jelent az antitörzst politikánkkal kapcsolatos esetleges visszaélésekről. Az antitörzst-megfelelés biztosítása és népszerűsítése érdekében intézkedéseket teszünk.		✓
206-1	Jogi lépések a verseny-ellenes viselkedéssel, a trösztellenességgel és a monopol gyakorlattal kapcsolatban				Antitörzst-rendelkezesek megszegése miatti bírság kiszabására nem került sor 2019-ben. A Versenyhivatal a Magyar Telekom kötelezettségvállalására tekintettel szankció nélkül zárta le a Vj-56/2017. számú eljárást.		✓

GRI 300: KÖRNYEZETVÉDELMI TÉMÁJÚ SZABVÁNYOK

GRI 301: ANYAGOK 2016

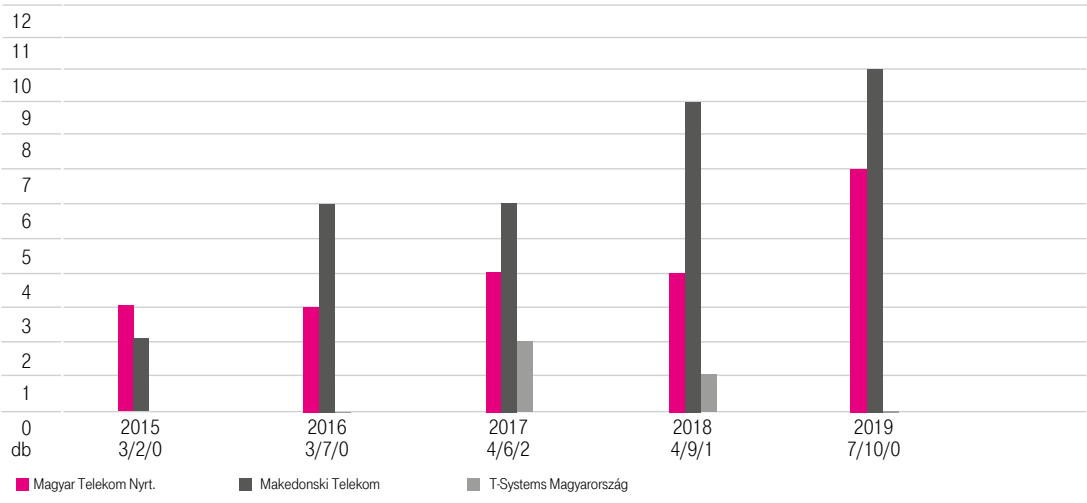
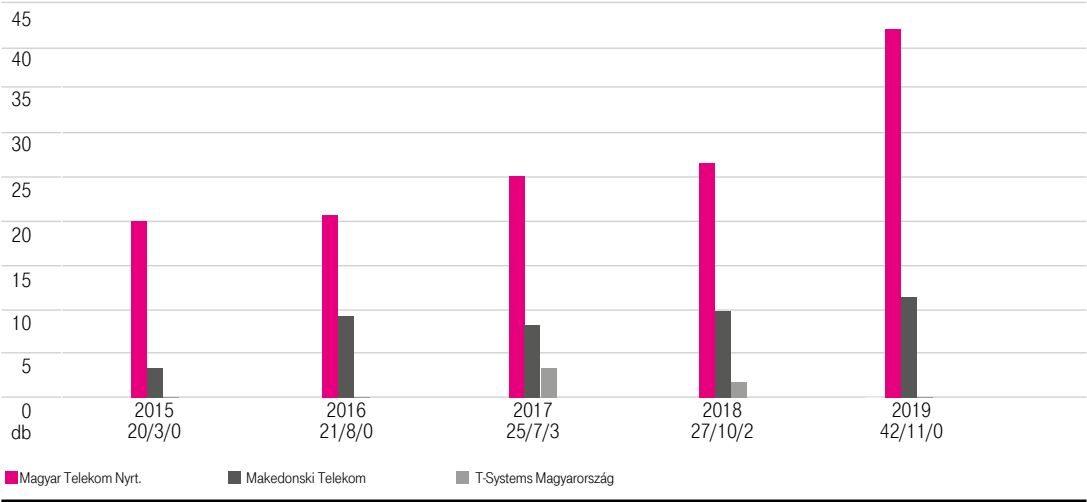
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk – Fenntarthatósági stratégia Klimavédelem		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/fenntarthatosagi-strategia https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyezetvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia	A Magyar Telekom Csoport a fenntartható fejlődés iránti elkötelezettségét és ezen belül a környezetvédelem ügye iránti törekvéseit, vállalásait a Környezet-védelmi 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 Energiagazdálkodási irányítási Rendszerrel és ISO 14001 Környezetközpontú irányítási rendszerrel.		✓
301-1	A felhasznált anyagok tömege vagy térfogata	Megközelítésünk – Fenntarthatósági stratégia Klimavédelem		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/kornyezet/keszulek-menedzsment http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoitajekoztato https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyezetvedelmi_politika_2.pdf			✓
301-2	Újrahasznosított input anyagok használata			https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek	A felhasznált újrahasznosított papír mennyisége 2019-ben: 128 980 kg (számlák, irodai használat)		✓
301-3	Visszagyűjtött termékek és csomagolóanyagaik	Klimavédelem		http://relem.hu/ https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek/fenntarthato_keszulekek http://www.t-systems.hu/a-t-systemsrol/iranyelveink/gyartoitajekoztato https://beszerzes.telekom.hu/beszerzes/portal?appid=beszerzes&page=szallitoinak/informaciok/fooldal.vm	Az akkumulátorok esetében a Magyar Telekom Nyrt. közvetlen partere a ReLEM. 2019-ben 32 kg elektronikus eszközt gyűjtöttünk vissza.		✓

GRI 302: ENERGIA 2016

103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia Klimavédelem		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/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. A Magyar Telekom és a T-Systems is rendelkezik Integrált Irányítási Rendszerrel, közte a tanúsított ISO 50001 Energiagazdálkodási Irányítási Rendszerrel és az ISO 14001 Környezetközpontú irányítási rendszerrel.		✓
302-1	Energiafogyasztás a szervezeten belül	Klimavédelem		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek			✓
302-2	Energiafogyasztás a szervezeten kívül	Klimavédelem		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/klima/kornyezetvedelem/keszulekmenedzsment			✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
302-3	Energiahatékonyság	Klímavédelem					✓
302-4	Energiafogyasztás csökkentése	Klímavédelem		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag			✓
302-5	A termékek és szolgáltatások energia-igényének csökkentése	Klímavédelem					✓
GRI 303: VÍZ ÉS SZENNYVÍZ 2018							
303-1	A vízzel mint megosztott erőforrással kapcsolatos interakciók	Klímavédelem		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 Környezet-védelmi politikában jeleníti meg. A politika a Magyar Telekom Csoport tagjaira egyénileg és a Csoportra együttesen is tartalmaz kötelezettségeket.		✓
303-2	Szennyvízkezelés	Klímavédelem		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyezetvedelmi_politika_2.pdf https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia			✓
303-3	Víz kivétel	Klímavédelem			A közvetlen felszín alatti víz felhasználása a teljes vízfelhasználás csekély része, a kutak nincsenek védett területen, ezért csak a mennyiségi fogyasztási adatokat riportáljuk.		✓
303-4	Víz kibocsátás	Klímavédelem					✓
303-5	Víz fogyasztás	Klímavédelem					✓
GRI 304: BIODIVERZITÁS 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Klímavédelem		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/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 Környezet-védelmi politikában jeleníti meg. A politika a Magyar Telekom Csoport tagjaira egyénileg és a Csoportra együttesen is tartalmaz kötelezettségeket.		✓
304-1	Védett területen kívüli, biodiverzitás szempontjából értékes területen lévő, működő telephelytulajdon, bérelt, kezelt vagy szomszédos terület	Klímavédelem		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/kornyezetvedelmi_politika_2.pdf			✓
304-2	Tevékenységek, termékek és szolgáltatások jelentős hatása a biodiverzitásra				Vállalatunk lehetőség szerint kerüli a védett vagy Natura 2000 területeket érintő beruházásokat.		✓
304-3	Védett vagy helyreállított területek				Nem végeztünk tevékenységet megvédendő vagy helyreállítandó természeti terület, élőhely közelében.		✓
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.		✓
GRI 305: KIBOCSÁTÁSOK 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk - Fenntarthatósági stratégia		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/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 Környezet-védelmi politikában jeleníti meg. A politika a Magyar Telekom Csoport tagjaira egyénileg és a Csoportra együttesen is tartalmaz kötelezettségeket.		✓
305-1	Közvetlen (Scope 1) ÜHG-kibocsátások	Klímavédelem					✓
305-2	Közvetett energia (Scope 2) ÜHG-kibocsátások	Klímavédelem			Mindegyik kibocsátási érték helyi hatású (location based) érték. A villamosenergia-fogyasztásunkat megadtuk piaci (market based) értékben is.		✓
305-3	Egyéb közvetett (Scope 3) ÜHG-kibocsátások	Klímavédelem					✓
305-4	ÜHG-kibocsátási intenzitás	Klímavédelem			A következő méréseket végezzük: Scope 1: g/CO ₂ /km; Scope: 2 Gbit/kWh, energiai intenzitás: GJ/HUF M; Scope 3: az ügyfeleink által működtetett CPE-berendezések eneriafelhasználásához kapcsolódó kibocsátást mérjük, papír felhasználás, üzleti utak kibocsátása.		✓
305-5	ÜHG-kibocsátás csökkentése	Klímavédelem			A hivatkozott kibocsátási adatok Scope 1 és Scope 2 kibocsátásra vonatkoznak.		✓
305-6	Ózonkárosító anyagok (ODS) kibocsátása				A Magyar Telekom nem állít elő, nem exportál és nem importál ózonkárosító anyagokat. A klímaberendezések üzemeltetése során szivárgás nem volt, az igen csekély előfordulás miatt nem jelentünk erről.		✓
305-7	Nitrogén-oxidok (NOX), kén-oxidok (SOX) és egyéb jelentős légköri kibocsátások	Klímavédelem					✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatottak juttatásai, amelyek a határozott idejű szerződéssel vagy részmunkaidőben foglalkoztatottak számára nem biztosítottak	Sokszínűség és esélyegyenlőség			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 számára telekommunikációs kedvezményeket és bérén kívüli juttatásokat biztosítunk. Az állami egészségügyi, nyugdíj- és munkanélküliség-támogatási rendszerekbe történő befizetéseket a törvényben előírt mértékben és határidőre a munkáltató teljesíti. 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.		✓
401-3	Gyermekvállalás miatti huzamosabb távollét	Sokszínűség és esélyegyenlőség					✓
GRI 402: MUNKAVÁLLALÓK ÉS A VEZETŐSÉG KAPCSOLATA 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés				A Magyar Telekomnál az érdekképviselési kapcsolattartásnak nagy múltja van. Az érdekképviselőket 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 érdekképviselőkkel 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 Felügyelő Bizottság egyharmada a munkavállalói küldöttekből áll. A Felügyelő Bizottság munkavállalói küldötteit a Társaságnál működő szakszervezetek véleményének figyelembevételével a Központi Üzemi Tanács jelöli. A Központi Üzemi Tanács által jelölt személyeket a Közgyűlés köteles a Felügyelő Bizottság tagjává választani, kivéve, ha a jelölttel szemben kizáró ok áll fenn. 2019. december 31-én a Felügyelő Bizottságban három, a munkavállalókat képviselő tag volt: Lichnovszky Tamás, Varga Zsoltné és Bujdosó Attila.		✓
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 érdekképviselők rendelkezésére. A 15 napon belül az intézkedést végrehajtani nem lehet. A szervezeti változásokról szóló döntés tervezetét a szakszervezetekkel és az üzemi tanáccsal (Központi Üzemi Tanáccsal) – az érintett munkavállalói létszámtól függetlenül – minden esetben véleményeztetni kell.		✓
GRI 403: MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG 2018							
403-1	Munkahelyi egészség és biztonság irányítási rendszer	Érdekelt feleink – Beszállítók		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 2018. 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 beszállítóitól is elvárja a munkahelyi egészségre és biztonságra vonatkozó előírásainak való megfelelést.		✓
403-2	Veszélyek beazonosítása, kockázatelemzés és az incidensek vizsgálata				A fenyegetések beazonosításának, a távközlési tevékenységek, munkahelyek kockázatainak felülvizsgálatát, kiértékelését 2019-ben a munkavédelmi terület ismételten elvégezte, ami átfogó képet ad a vállalat valamennyi munkahelyén fellépő, és eltérő veszélyességű tevékenységet végző munkavállalókat érő kockázatokról, azok mértékéről, lehetővé téve ezáltal a célzott és személyre szabott védelmi intézkedéseket.		✓
403-3	Foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások				A korábbi évekhez hasonlóan 2019-ben is kiemelt figyelmet fordítottunk az egészségre, a különböző szűrések támogatására. Ennek érdekében munkatársaink számára a foglalkozás-egészségügyi ellátás mellett Budapesten háziorvosi jellegű ellátást is, illetve országosan különböző típusú szűrővizsgálatokat is elérhetővé tettünk. Munkaköri alkalmassági vizsgálaton összesen 5387 fő (MT: 4118 fő; TSM: 1269 fő) vett részt. Az alkalmassági vizsgálatokhoz kapcsolódóan szemészeti szakvizsgálat történt 5207 (MT 3771 fő; TSM 1436 fő) esetben. A szemészeti vizsgálatok 70%-ban diagnosztizáltak valamilyen elváltozást, betegséget (pl. látásélesség probléma, szürke hályog, zöld hályog, magas vérnyomás, cukorbetegség stb.). A foglalkozás-egészségügyi vizsgálatoktól független szűrővizsgálatokon 2019-ben összesen 1115 munkatárs (MT: 746 fő; TSM: 369 fő) vette igénybe.		✓
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 képviselőkkel álló munkavédelmi érdekképviselő. Telekom esetében 7 fő, míg a T-Systemsnél 1 fő képviseli a munkavállalók munkavédelmi érdekeit, jogait. A különböző területek kockázatainak függvényében súlyozottan épül fel a munkavédelmi érdekképviselő. A legnagyobb jelenlét a műszaki területek által van képviselve, de valamennyi nagyobb létszámú szervezetben dolgozik képviselő. A munkavédelmi érdekképviselő és a munkáltató rendszeres fórum keretében egyeztet a főbb munkavédelmi célokról, irányokról.		✓
403-5	Munkahelyi egészségi és biztonsági képzés a munkavállalóknak				A Magyar Telekom minden munkavállalójának kötelező elvégeznie a munkavédelmi képzést belépéskor, amit kétfévente szükséges megújítani.		✓
403-6	A munkavállalók egészségének elősegítése			https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink https://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/minoseg_garancia	A Központi Üzemi Tanács szabályozási jelenléte (Munkavédelmi Szabályzat) garantálja az egészséges és biztonságos munkavégzés feltételeinek érvényre jutását és véleményezési jogát. A Munkavédelmi Szabályzat tartalmazza az egyéni védőeszközök körét, valamint az egészséges és biztonságos munkavégzéshez szükséges követelményrendszer megteremtéséhez szükséges feltételeket, ami biztosítja a hatályos jogszabályoknak, valamint az MSZ ISO 45001:2018 MEBIR-szabványnak (Munkahelyi Egészség és Biztonság Irányítási Rendszer) való teljes megfelelést.		✓
403-7	Az üzlettel közvetlen kapcsolatban álló munkahelyi egészségi és biztonsági hatások megelőzése és csökkentése				Kiemelt figyelmet fordítunk a technológiai folyamatok során az áramütéses balesetek megelőzésére, valamint a magasban végzett munkák munkabiztonságának biztosítására.		✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés																								
403-8	A munkahelyi egészség és biztonság irányítási rendszer által lefedett 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.		✓																								
403-9	Foglalkozásból eredő sérülések				BALESETEK EZER FŐRE VETÍTETT ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN ✓ <table><caption>BALESETEK EZER FŐRE VETÍTETT ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN</caption><tr><th>Év</th><th>Magyar Telekom Nyrt.</th><th>Makedonski Telekom</th><th>T-Systems Magyarország</th></tr><tr><td>2015 3/2/0</td><td>3.8</td><td>2.8</td><td>2.5</td></tr><tr><td>2016 3/7/0</td><td>3.5</td><td>6.5</td><td>2.8</td></tr><tr><td>2017 4/6/2</td><td>4.5</td><td>6.5</td><td>2.8</td></tr><tr><td>2018 4/9/1</td><td>4.5</td><td>9.5</td><td>1.8</td></tr><tr><td>2019 7/10/0</td><td>7.5</td><td>10.5</td><td>1.8</td></tr></table>	Év	Magyar Telekom Nyrt.	Makedonski Telekom	T-Systems Magyarország	2015 3/2/0	3.8	2.8	2.5	2016 3/7/0	3.5	6.5	2.8	2017 4/6/2	4.5	6.5	2.8	2018 4/9/1	4.5	9.5	1.8	2019 7/10/0	7.5	10.5	1.8		✓
Év	Magyar Telekom Nyrt.	Makedonski Telekom	T-Systems Magyarország																												
2015 3/2/0	3.8	2.8	2.5																												
2016 3/7/0	3.5	6.5	2.8																												
2017 4/6/2	4.5	6.5	2.8																												
2018 4/9/1	4.5	9.5	1.8																												
2019 7/10/0	7.5	10.5	1.8																												
					MUNKABALESETEK A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN ✓ <table><caption>MUNKABALESETEK A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN</caption><tr><th>Év</th><th>Magyar Telekom Nyrt.</th><th>Makedonski Telekom</th><th>T-Systems Magyarország</th></tr><tr><td>2015 20/3/0</td><td>22</td><td>5</td><td>2</td></tr><tr><td>2016 21/8/0</td><td>22</td><td>11</td><td>2</td></tr><tr><td>2017 25/7/3</td><td>27</td><td>10</td><td>5</td></tr><tr><td>2018 27/10/2</td><td>28</td><td>12</td><td>3</td></tr><tr><td>2019 42/11/0</td><td>44</td><td>13</td><td>3</td></tr></table>	Év	Magyar Telekom Nyrt.	Makedonski Telekom	T-Systems Magyarország	2015 20/3/0	22	5	2	2016 21/8/0	22	11	2	2017 25/7/3	27	10	5	2018 27/10/2	28	12	3	2019 42/11/0	44	13	3		
Év	Magyar Telekom Nyrt.	Makedonski Telekom	T-Systems Magyarország																												
2015 20/3/0	22	5	2																												
2016 21/8/0	22	11	2																												
2017 25/7/3	27	10	5																												
2018 27/10/2	28	12	3																												
2019 42/11/0	44	13	3																												
403-10	Foglalkozásból eredő betegségek				Magyar Telekom Nyrt.: Halálos baleset 2019-ben nem volt. 77 db bejelentett baleset történt, ebből: 37 db 3 munkanapnál több munkanap kieséssel járó, 5 db 1–3 munkanap kieséssel járó, 34 db munkanap kieséssel nem járó, 1 db elutasított baleset. Mindez összesen 1202 kiesett napot jelentett. A balesetek megoszlási aránya: 60 db fizikai jellegű tevékenység, 12 irodai tevékenység, 4 db csapatépítés közben történt. Jellemző sérülések: törések 5 db, áramütés 6 db, vágás, nyílt seb 8 db, állattámadás 8 db húzódás, rándulás 24 db, zúzódás 20 db, egyéb baleset 5 db. T-Systems: Nem történt bejelentett baleset 2019-ben. Makedonski Telekom: 11 db bejelentési kötelezettséget jelentő baleset összesen 133 db kiesett napot jelentett. Halálos baleset nem volt. A beszállítókról nincs nyilvántartás.		✓																								
					Foglalkozásból eredő megbetegedés, fokozott expozíció 2019-ben a Magyar Telekom Csoportban nem volt.																										

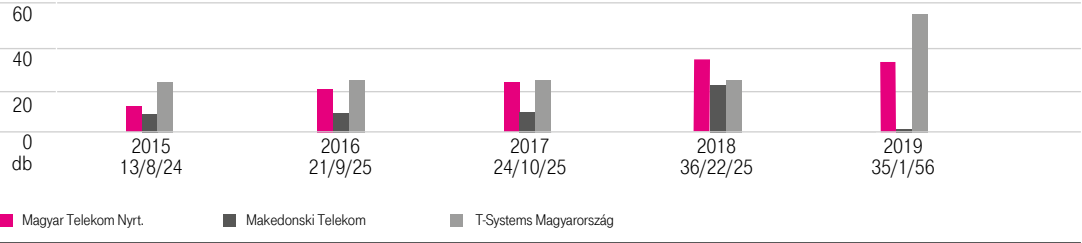
Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
------------------	-----------------	--	-----------	----------	------------------	--------------------	-----------------

GRI 404: OKTATÁS ÉS KÉPZÉS 2016

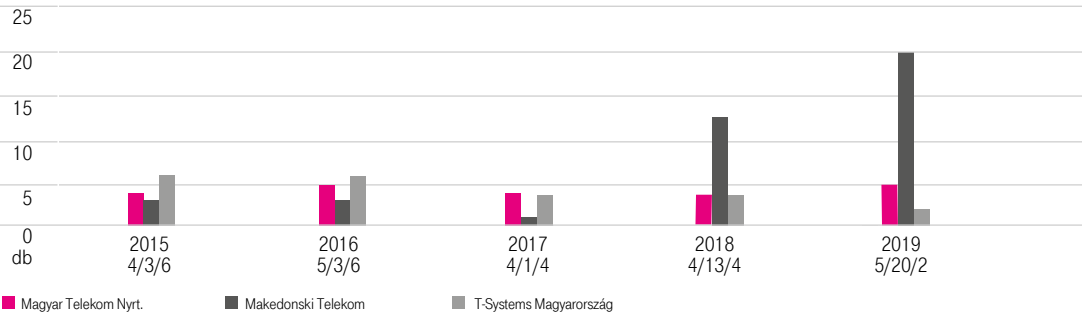
103 1-2-3	Vezetői megközelítés				A Magyar Telekom Csoport kiemelt hangsúlyt helyez munkatársai folyamatos képzésére és fejlesztésére, a megszerzett tudás alkalmazásának támogatására. A Magyar Telekom Csoport a hazai ICT-szektor meghatározó szervezete. Ebben az ágazatban elengedhetetlen követelmény az új trendek, kutatási eredmények ismerete, alkalmazása munkatársi és vezetői szinten egyaránt. Képzési-fejlesztési stratégiánk a Deutsche Telekommal összhangban, meghatározott üzleti célok képzési vonatkozásai mentén alakul ki. Az üzleti célok képzési vonatkozásainak meghatározását követően meghatározzuk a munkatársi cél-csoportok szempontjából leginkább megfelelő képzési programokat. A Csoport Képzési Szinergiák (Group Learning Synergies) azok a közös fókuszú képzési területek, amelyeket csoportszinten meghatározunk és elérhetővé teszünk. Az év során meghatározott időszakokban és meghatározott módszertan mentén követjük az adott programok eredményességét, és szükség esetén változtatunk rajtuk az üzleti és az egyéni fejlődési céloknak való hatékonyabb megfelelés érdekében. A képzéseket követően elégedettségmérést végzünk, ahol pedig ez lehetséges, ott mérünk megtérülési (ROI) értéket is. Képzési stratégiánk egyik lényeges hatékonyságnövelő eleme a digitális formában történő tanulás előmozdítása, ezért törekszünk digitális formában történő képzéseink részarányának növelésére. A hatékony munkavégzés támogatásához számos online és tantermi tréning szerepel a képzési kínálatban (pl. Időgazdálkodás, Asszertivitás és konfliktuskezelés stb.). Gondoskodó vállalatként a Magyar Telekom a leépítésre kerülő munkavállalók számára az outplacement program keretében olyan aktivitásokat biztosít, amelyek a távozó munkavállalók munkaerőpiaci reintegrációját támogatják.		
-----------	----------------------	--	--	--	---	--	--

404-1	Egy főre jutó éves átlag képzési óraszám						
-------	--	--	--	--	--	--	--

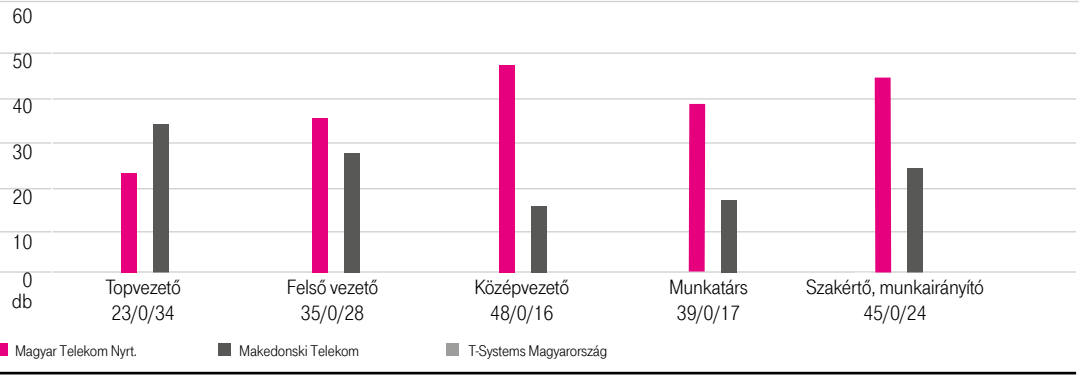
TÁVOKTATÁS ARÁNYA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTBAN



EGY FŐRE JUTÓ HALLGATÓI NAPOK SZÁMA A MAGYAR TELEKOM CSOPORTNÁL



EGY FŐRE JUTÓ ÉVES ÁTLAG KÉPZÉSI ÓRASZÁM ALKALMAZOTTI KATEGÓRIÁNKÉNTI BONTÁSBAN, MAGYAR TELEKOM CSOPORT 2019



A T-Systems Magyarországra vonatkozó alkalmazotti kategóriánkénti bontás nem elérhető.

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
404-2	Programok a munkatársak készségfejlesztésére és segítség a munkahely-váltáshoz leépítés esetén	Sokszínűség és esélyegyenlőség			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 képzési terv ad iránymutatást az adott év fejlesztési aktivitásaihoz a szakmai képzések, készség- és együttműködés-fejlesztő programok, agilis képzések, vezetőfejlesztés, illetve konferenciák tekintetében. A coaching a Magyar Telekomban kiemelt vezetésfejlesztési és kultúraformáló eszköz mind egyéni, mind csoportos fejlesztésként. A vállalati mentoringrendszer kialakításánál a tudásmegosztást és az önfejlesztést állítottuk a középpontba. Szintén az önfejlesztés erősítése érdekében 2019-ben két nemzetközileg elismert, digitális fejlesztési platform került bevezetésre, melyekben a vállalat minden munkatársa szabadon hozzáférhet több mint 19 000 könyv, 1200 hangos könyv és 2000 kurzus szakmai anyagához, készségfejlesztés, vezetőfejlesztés, agilis és szakmai fejlesztés témában. Valamint szabadon megválaszthatja, hogy a microlearning típusú megoldásoktól a neves egyetemek által készített, végzettséget biztosító hivatalos kurzusokig milyen tanulási forma támogatja leginkább a fejlesztési igényeit. A Társaság tanulmányi szerződés keretében – anyagi juttatás és munkaidő-kedvezmény biztosításával – támogatja munkatársai állami képzési rendszerben történő tanulási szándékát is. 2019-ben a Magyar Telekom összesen 69 tanulmányi szerződést kötött. Ebből 37 iskolarendszerű képzésre vonatkozott, a többi tanfolyamhoz köthető, illetve kölcsönös kötelezettségeket tartalmazó megállapodás volt. A létszámcsoökkentésben érintett munkatársak az outplacement programba történő regisztrációt követően igénybe vehetik a következő szolgáltatásokat: kétnapos, csoportos munkaerőpiaci tréning; aktív álláskeresés támogatása; munkaerőpiaci elvárásoknak megfelelő képzések és átképzések anyagi támogatása; személyes pszichológiai és munkajogi tanácsadás; a résztvevők utógondozása, elhelyezkedésük nyomon követése.		✓
404-3	Rendszeres teljesítményértékelésben és karriermenedzsmentben részesülő munkatársak aránya				A teljesítményértékelés, a karriermenedzsment és a visszajelzés kultúrájának erősítésére 2018-ban egy új, rugalmas keretrendszer került bevezetésre, mely egyszerre támogatja az üzleti és a személyes sikerességet, és 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 7 új modulja az új működési módnak megfelelően mélyíti tovább ezen értékeket.		✓
GRI 405: SOKFÉLELÉSG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Sokszínűség és esélyegyenlőség		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Sokszinusegi_Politika.pdf			✓
405-1	Sokféleség az irányítói testületekben és a munkatársak körében	Sokszínűség és esélyegyenlőség					✓
405-2	A nő alapfizetés és a javadalmazás aránya a férfiakéhoz viszonyítva	Sokszínűség és esélyegyenlőség					✓
GRI 406: HÁTRÁNYOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS ELKERÜLÉSE 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Sokszínűség és esélyegyenlőség		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-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/Sokszinusegi_Politika.pdf	A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe, illetve az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexe a vállalati megfeleléségi 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 mindenkire 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 regisztrálásukkor. 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. Az eredmények alapját képezték a 2018 elején kialakított Sokszínűségi és esélyegyenlőségi tervnek.		✓
406-1	Hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatos esetek és a megtett intézkedések				2019-ben a vállalattal szemben hátrányos megkülönböztetés miatt nem érkezett bejelentés az illetékes Egyenlő Bánásmód Hatósághoz (EBH).		✓
GRI 407: EGYESÜLÉSI JOG ÉS KOLLEKTÍV SZERZŐDÉSHEZ VALÓ JOG 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink – Beszállítók		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-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	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 érdekképviseltekkel. 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 szerződés, amely bármely fél által három hónapos felmondási idővel felmondható, a vezérigazgatón kívül a Magyar Telekom Nyrt. minden alkalmazottjára érvényes, függetlenül szakszervezeti tagságtól. 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 törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény, amely számos megkötést tartalmaz a munkaviszony nem önkéntes megszüntetésére vonatkozóan. A munka törvénykönyve a munkavállalói érdekeket két különböző szervezeten 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 transzparensnek a munkavállalók előtt, megjelennek a belső kommunikációs csatornákon és vonatkozó intranetoldalakon és az érdekképviselőt aktívan részt vesz ezek megismertetésében.		✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
407-1	Működési területek és beszállítók, ahol az egyesülési jog és kollektív szerződéshez való jog kockázatnak kitett	Érdekelt feleink – Beszállítók			A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 100%-a dolgozik saját munkáltatóra kiterjedő kollektív szerződés hatálya alatt, a macedón munkavállalókra ez az arány 89,29%.		✓
GRI 408: GYERMEKMUNKA 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink – Beszállítók		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-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	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 mellett is. Az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében nyilvánított 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.		✓
408-1	Gyermekmunka szempontjából kockázatos működési területek és beszállítók	Érdekelt feleink – Beszállítók		https://www.telekom.com/en/corporate-responsibility/assume-responsibility/assume-responsibility/supply-chain-management-355304	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.		✓
GRI 409: KÉNYSZERMUNKA ÉS KÖTELEZŐ MUNKAVÉGZÉS 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink – Beszállítók		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-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	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 mellett is. Az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében nyilvánított 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.		✓
409-1	Kényszermunka és kötelező munkavégzés szempontjából kockázatos működési területek és beszállítók	Érdekelt feleink – Beszállítók		https://www.telekom.com/en/corporate-responsibility/assume-responsibility/assume-responsibility/supply-chain-management-355304	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.		✓
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/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf			✓
410-1	Biztonsági szolgálatot teljesítő munkatársak emberi jogokat érintő képzése			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf	A biztonsági szolgálatot 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.		✓
GRI 411: ŐSLAKOSOK JOGAI 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés				A Magyar Telekom Csoport működési területén nem értelmezhető az „őslakos” demográfiai kategória.		✓
411-1	Őslakosokat érintő erőszakos esetek				A Magyar Telekom Csoport működési területén nem értelmezhető az „őslakos” demográfiai kategória.		✓



Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
GRI 412: EMBERI JOGOK ÉRTÉKELÉSE 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Sokszínűség és esélyegyenlőség Érdekelt feleink – Beszállítók		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/etikaikodex.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-jogok-es-szocialis-alapelvek-kodexe.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2016_2020.pdf https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar-Telekom-politikaja-a-dolgozoi-kapcsolatokrol.pdf			✓
412-1	Emberi jogok szempontjából vizsgált működési területek	Sokszínűség és esélyegyenlőség Érdekelt feleink – Beszállítók		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2016_2020.pdf	A Deutsche Telekom Csoport tagjaként a Magyar Telekom Csoport minden évben Emberi Jogi és Társadalmi Megfelelőségi Nyilatkozatot tesz, amelyben kinyilvánítja megfelelését az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében foglaltaknak, illetve beszámol az esetleges nem megfelelésekről is. 2019-ben a Magyar Telekom Csoport a korábbi évekhez hasonlóan teljes körű megfelelésről tett nyilatkozatot a teljes magyarországi működésére nézve.		✓
412-2	Munkatársak képzése az emberi jogi politikákról és a folyamatokról				A 2017-ben megújult Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében foglaltaknak való megfelelés igényével, illetve az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata elfogadásának 70. jubileuma előtt tisztelegve 2018 júliusától a Magyar Telekom Nyrt. és a T-Systems Magyarország teljes munkavállalói köre, illetve a Magyar Telekom márkaképviselésében velünk szorosan együtt dolgozó partneri kör számára indítottunk kötelező emberi jogi képzést eTananyag formájában. Összesen 4 ütemben zajlott a képzés, melyet először a vállalat vezetői köre végzett el. A teljes beiskolázotti kör 85,3%-a, míg a belső munkatársi kör 90%-a végezte el a képzést szeptember 18-ig. A tananyag a vállalat munkáltatói, beszerzési, üzemeltetési és értékesítési folyamatai során felmerülő esetleges emberi jogi érintettségekre, kapcsolódó szabályzatokra és panaszkezelési folyamatokra hívja fel a figyelmet. Az eTananyag 2018 végétől bekerült a Magyar Telekom Csoport munkavállalóinak kötelező képzései közé, így 2019-ben is minden új belépő munkatársnak kötelezően el kellett végeznie.		✓
412-3	Jelentős beruházások megállapodásai és szerződésai, amelyek tartalmazzák az emberi jogokra vonatkozó klauzulákat és amelyeket emberi jogok szempontjából megvizsgáltak	Érdekelt feleink – Beszállítók		https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/emberi-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.		✓
GRI 413: HELYI KÖZÖSSÉGEK 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink					✓
413-1	Helyi közösségek bevonása a működésbe, hatásvizsgálatok és fejlesztési programok	Érdekelt feleink					✓
413-2	A működés helyi közösségekre gyakorolt, jelen lévő vagy potenciálisan negatív hatása	Érdekelt feleink			A hálózatfejlesztés során a hálózat fizikai kiépítése kellemetlenséget okozhat a lakosság körében.		✓
GRI 414: BESZÁLLÍTÓK TÁRSADALMI SZEMPONTÚ ÉRTÉKELÉSE 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink – Beszállítók					✓
414-1	Társadalmi követelmények szempontjából vizsgált új beszállítók	Érdekelt feleink – Beszállítók					✓
414-2	Negatív társadalmi hatás a beszállítói láncban és a megtett intézkedések	Érdekelt feleink – Beszállítók			Fenntarthatósági, társadalmi okokra hivatkozva nem bontottunk szerződést egy beszállítóval sem 2019-ben.		✓
GRI 415: KÖZPOLITIKA 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés				A Magyar Telekom Csoport az érdekképviseleti szervezeteken keresztül közvetetten részt vesz a közpolitika alakításában, oly módon, hogy az érdekképviseleti szervezetek – a hatályos szabályozás szerint – lehetőséget kapnak a változtatás alatt lévő jogszabálytervezetek és iparági stratégiai anyagok véleményezésére. A releváns jogszabályokat a szaktárcák és az iparági felügyeletet ellátó szakhatóságok továbbítják az érdekképviseleti szervezetek felé, amelyek a tagvállalatoktól kapott véleményeket, észrevételeket összegzik, és eljuttatják az adott szaktárcához, szakhatósághoz. Ilyen jogszabály-véleményező munka valósul meg többek között a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács (HÉT), a Joint Venture Szövetség, az Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham), a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, az Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége (IVSz) és a Magyar Energiakereskedők Szövetsége tevékenységén keresztül.		✓
415-1	Résztétel a politikában			https://www.telekom.hu/static-tr/sw/file/mt-mukodesi-kodex.pdf http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink http://www.telekom.hu/rolunk/vallalatrol/iranyelveink/megfeleloseg	A Magyar Telekom Csoport egyetlen vállalata sem nyújtott pénzügyi támogatást politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek 2019-ben sem, ami teljes mértékben megfelel a Működési Kódex részletes szabályaiban (2.10) támasztott követelményeknek. Amennyiben ilyen jellegű pénzügyi támogatást nyújtana a vállalat, akkor azt minden esetben a nemzetközi könyvelési szabályoknak megfelelően tenné.		✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
GRI 416: ÜGYFELEINK EGÉSZSÉGE ÉS BIZTONSÁGA 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag https://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/fenntarthatosag/tarsadalom/tarsadalmi_szerepvallalas/gyermekvedelem/norton_family			✔
416-1	A termék- és szolgáltatás-kategóriák egészségre és biztonságra gyakorolt hatásainak értékelése				Nem azonosítottunk ilyen hatásokat.		✔
416-2	A termékek és szolgáltatások egészséget és biztonságot érintő, a nem-megfelelőségűkből 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		✔
GRI 417: TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK CÍMKÉZÉSE 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Megközelítésünk – Fenntarthatósági stratégia Klímavédelem Digitális fenntarthatóság Érdekelt feleink		https://www.telekom.hu/lakossagi http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/mobil http://www.telekom.hu/otthoni http://www.telekom.hu/mobilcsomagok http://www.telekom.hu/uzleti/ T-Systems: http://www.t-systems.hu Kitchen Budapest: http://kitchenbudapest.hu/hu/projects KalászNet: http://www.kalasznet.hu/ Makedonski Telekom: https://www.telekom.mk/prepaid-en.nspx			✔
417-1	Termékek és szolgáltatások címkézésével kapcsolatos követelmények	Klímavédelem Érdekelt feleink					✔
417-2	Termékek és szolgáltatások címkézésével kapcsolatos nem-megfelelőségből származó incidensek				Nem azonosítottunk ilyen jellegű incidenseket.		✔
417-3	Marketingkommunikációs nem-megfelelőségből				A fogyasztóvédelmi – pl. marketingkommunikációs – szabályok feltételezett megszegése miatt a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) előtt egy eljárás zárult le (Vj-24/2018 számú eljárás). Az ügyben a Gazdasági Versenyhivatal ún. lépcsős bírságot szabott ki, amelyből 100 M Ft megfizetendő, további 100 + 150 M Ft pedig akkor fizetendő, ha származó incidensek a Társaság a bírságszökkentő vállalásokat nem teljesíti.		✔
GRI 418: ÜGYFELEINK ADATAINAK VÉDELME 2016							
103 1-2-3	Vezetői megközelítés	Érdekelt feleink		https://www.telekom.hu/rolunk/adatvedelem			✔
418-1	Az adatvédelem megsértése és adatvesztés miatti megalapozott panaszok	Érdekelt feleink			2019-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 Információ-szabadság Hatóságot. A panaszok kivizsgálásához kapcsolódóan az érintett folyamatainkat felülvizsgáljuk, és amennyiben szükséges, megfelelően módosítjuk, illetve továbbfejlesztjük. 2019-ben összesen 7, a személyes adatok kezelésével kapcsolatos ügyben indult adatvédelmi hatósági vizsgálat, illetve 8 ügy zárult le 2019-ben. A lezárt ügyek közül 2 esetben nem állapított meg semmilyen jogsértést a hatóság.		✔
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 Csoport (továbbiakban: „Magyar Telekom” vagy „Csoport”) minden üzleti tevékenységét a legszigorúbb jogi és etikai normák szerint folytassa. Ezen elkötelezettség eredményeképp alkottuk meg a Magyar Telekom Vállalati megfelelőségi programját (továbbiakban: „Megfelelőségi program”), melynek célja olyan belső kultúra megteremtése, ahol a „tisztlet és megbecsülés” az egyik legfontosabb érték. A Megfelelőségi program minden Magyar Telekom által irányított csoporttagvállalatnál bevezetésre került. A Vállalati megfelelőségi program a Magyar Telekom Csoport minden testületére, szervezetére és munkavállalójára, valamint a tanácsadókra, megbízottakra, képviselőkre és minden olyan személyre vagy szervezetre vonatkozik, aki vagy amely a Csoport vagy annak leányvállalata nevében végez munkát. Elvárjuk továbbá, hogy üzleti partnereink, szállítóink és ügyfeleink hasonlóan etikus módon cselekedve támogassanak bennünket e törekvésben. Ilyenformán a Magyar Telekom Vállalati megfelelőségi programjának bizonyos elemei nemcsak a Magyar Telekom Csoport munkavállalóira vonatkoznak, hanem azokra is, akikkel üzleti kapcsolatban állunk. A Magyar Telekom Vállalati megfelelőségi programja biztosítja, hogy a Csoport az üzleti tevékenységét az alkalmazandó törvények és jogszabályok legmesszemenőbb figyelembevételével és betartásával tudatosan, a legmagasabb szintű képzéssel és elkötelezettséggel foly-tassa. Ez olyan irányelvek és eljárások megvalósítását kívánja meg, amelyek kezelik a potenciális megfelelőségi kockázatokat, valamint meghatározott folya-matokat vezetnek be a megfelelőség gyanított vagy valós hiányának jelentése, kivizsgálása, nyomon követése és korrekciója érdekében. A Megfelelőségi program elemeit folyamatosan frissítjük az iparág, a működés földrajzi helye, az üzleti körülmények, a kultúra, a kockázatok és a nemzetközi legjobb gyakor-latok figyelembevételével. A Megfelelőségi program tükröződik a Működési Kódexben, melyet minden Magyar Telekom-munkavállaló elfogad, szállítóink számára pedig elérhető a Magyar Telekom Beszerzés weboldalán. A Megfelelőségi program működtetése és figyelemmel kísérése a Csoport megfelelőségi vezető felelősségi körébe tartozik.		✔

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
O 5.	Az ICNIRP (Nemzetközi Nem-ionizáló Sugárvédelmi Bizottság) bázisállomások rádiófrekvenciás (RF) kibocsátásával kapcsolatos expozícióra vonatkozó szabványok	Érdekelt feleink		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag			✓
IO 6.	A kézi készülékek fajlagosan elnyelt teljesítményére (SAR) vonatkozó politikák és gyakorlatok	Érdekelt feleink		https://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag			✓

INFRASTRUKTÚRA

IO 7.	Az oszlopok és átviteli telephelyek létesítésére vonatkozó politikák és gyakorlatok, ideértve az érdekelt felekkel történő konzultációt, telephelymegosztást és a vizuális hatás mérséklésére tett kezdeményezéseket. Írja le a konzultációk értékelésére vonatkozó megközelítést, ahol lehet, számszerűsítve.	Klimavédelem			A vállalat minden egyes bázisállomás-létesítés, illetve toronytelepítés előtt egyeztetet és együttműködik az érintettekkel. Ahol erre igény merül fel, ott lakossági fórum keretében törekszik a megegyezés kialakítására.		✓
IO 8.	Az egyedülálló, megosztott és a meglevő létesítmények száma és százalékos aránya.	Klimavédelem					✓

HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA

TÁVKÖZLÉSI TERMÉKEKHEZ ÉS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS: DIGITÁLIS SZAKADÉK ÁTHIDALÁSA

PA 1.	A távközlési infrastruktúra elhelyezésére, a távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférésre vonatkozó politikák és gyakorlatok a távoli és alacsony népsűrűségű területek vonatkozásában. A leírásnak tartalmaznia kell az alkalmazott üzleti modell magyarázatát.	Érdekelt feleink					✓
PA 2.	A távközlési infrastruktúra elhelyezésére, a távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférésre vonatkozó politikák és gyakorlatok a nyelv, a kultúra, az írástudatlanság, az oktatás hiánya, a jövedelem, a fogyatékosság és az életkor vonatkozásában. A leírásnak tartalmaznia kell az alkalmazott üzleti modell magyarázatát.	Érdekelt feleink					✓
PA 3.	A távközlési termékek és szolgáltatások rendelkezésre állását és megbízhatóságát biztosító politikák és gyakorlatok, illetve azok számszerűsítése, amennyiben lehetséges, adott időszakra, helyre és a leállások idejére vonatkozóan.			http://www.telekom.hu/rolunk/szolgaltatasok/aszf	A Magyar Telekom Nyrt. az interneten és az ügyfélszolgálatokon is elérhető Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján biztosítja ügyfelei jogait a szolgáltatás rendelkezésre állásával és a hibák elhárításával kapcsolatban. Ebben kinyilvánítja, hogy a közzétett minőségi célértékeinek megfelel a szolgáltatás nyújtása során a szolgáltatás teljes területén, ezt mérésekkel ellenőrzi, és a mérések metódusát közzéteszi. A vállalat itt rögzíti a nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit is, melyeknek teljesülését folyamatosan méri, és évente mindenki számára elérhetővé teszi. Az ügyfelek részére meghatározott folyamat során történik a hibakezelés – többek között az ÁSZF-ben rögzített jogaiknak megfelelően – a hiba észlelése és a vállalatnál történt rögzítése után. A Magyar Telekom folyamatosan fejlesztett műszaki megoldásokkal, biztonsági rendszerekkel, tartalékeszközökkel törekszik a rendelkezésre állás folyamatosságának biztosítására, célként kitűzve az ügyfélélmény növelését.		✓

Adatközlés száma	Adatközlés címe	Fejezet a Fenntarthatósági jelentés 2019-ben	Oldalszám	Weboldal	Közvetlen válasz	Mellőzés indoklása	Külső minősítés
PA 4.	A távközlési termékek és szolgáltatások elérhetőségének számszerűsítése a szolgáltató működési területén. Például: ügyfélszám/piaci részesedés, megcélozható piac, a lefedett lakosság százaléka, a lefedett földrajzi terület.	Érdekelt feleink A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai					✓
PA 5.	A népesség alacsony jövedelmű vagy semmilyen bevétel forrással nem rendelkező tagjainak biztosított és általuk használt távközlési termékek és szolgáltatások száma és típusa. Kérjük a fogalmak pontos meghatározását. Kérjük, hogy példákon keresztül mutassa be az árképzéssel kapcsolatos megközelítésüket, pl. a beszélgetések/adatátvitel percdíja a különböző távoli, alacsony jövedelmű és gyéren lakott területeken.	Érdekelt feleink A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai					✓
PA 6.	A távközlési termékek és szolgáltatások havária- és katasztrófavhelyzetekben történő biztosítására és fenntartására irányuló programok leírása.	Klímavédelem					✓
TARTALOMHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS							
PA 7.	A távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés kezeléséhez fűződő emberi jogokkal kapcsolatos politikák és gyakorlatok.	Érdekelt feleink					✓
ÜGYFÉLKAPCSOLATOK							
PA 8.	Az EMF-fel kapcsolatos témák nyilvános kommunikációjára vonatkozó politikák és gyakorlatok (ideértve az értékesítési pontokon biztosított információkat, anyagokat).	Érdekelt feleink		http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag			✓
PA 9.	Az elektromágneses mezők kutatására fordított összes program és tevékenység költsége/összege. Ez tartalmazza a jelenleg finanszírozott/támogatott programok leírását.	Érdekelt feleink		http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag			✓
PA 10.	A díjak és tarifák egyértelműségére tett kezdeményezések.			https://www.telekom.hu/lakossagi http://www.telekom.hu/lakossagi/szolgaltatasok/mobil http://www.telekom.hu/otthoni http://www.telekom.hu/mobilcsomagok http://www.telekom.hu/uzleti/ T-Systems: http://www.t-systems.hu Kitchen Budapest: http://kitchenbudapest.hu/hu/projects KalászNet: http://www.kalasznet.hu/ Makedonski Telekom: https://www.telekom.mk/prepaid-en.nspx	A Magyar Telekom Csoport folyamatosan törekszik arra, hogy ajánlatai minél inkább egyértelműek és széleskörűen elérhetőek legyenek. A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjcsomagjairól a felsorolt címen lehet tájékozódni. További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a felsorolt címenek kaphatnak tájékoztatást. A Telekom mobil- és otthoni csomagjairól, szolgáltatásairól a nap 24 órájában részletes tájékoztatás, illetve igény szerint módosítás kérhető a lakossági telefonos ügyfélszolgálat 1414-es számán, illetve feltöltőkártyás előfizetés esetén a 1777-es (Domino-központ) számon. A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdetéseiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtévesztés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelenítsék meg aktuális ajánlatainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-iránymutatásoknak való megfeleltetés, valamint a jogi megfelelés ellenőrzése. Aktuális ajánlatainkat a lehető legtöbb kommunikációs eszköz igénybevételével, az adott reklámhordozó lehetőségeit maximálisan kihasználva juttatjuk el mindenkihez. Így biztosítjuk a minél teljesebb körű tájékozódás és ezzel együtt az átgondolt, felelős döntés lehetőségét.		✓

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

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

GLOBALIS MEGÁLLAPODÁS-ALAPELVEK	FEJEZET
1. A nemzetközileg kihirdetett emberi jogok támogatása és tisztelete	Beszállítók, Sokszínűség és esélyegyenlőség
2. Annak biztosítása, hogy a tevékenységben emberi jogok nem sérülnek	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, Beszállítók, Sokszínűség és esélyegyenlőség
7. A környezeti kihívásokhoz való elővigyázatos hozzáállás támogatása	Megközelítésünk, Klímavédelem, Beeszállítók
8. Kezdeményezések felvállalása, amelyek nagyobb környezeti felelősségvállalást segítenek elő	Megközelítésünk, Érdeelt feleink
9. A környezetbarát technológiák/szolgáltatások fejlesztésének és terjesztésének támogatása	Megközelítésünk, Klímavédelem, Digitális fenntarthatóság
10. A korrupció minden formája elleni küzdelem, beleértve a zsarolást/uzsorát és a megvesztegetést	Beszállítók, GRI-Tartalommutató (GRI 205)

Rövidítés	Teljes név
AG	Aktiengesellschaft (részvénytársaság)
AOSZ	Autisták Országos Szövetsége
AR	Kiterjesztett Valóság
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek
B2B	Business to Business (Vállalkozások közötti ügylet)
BCM	Business Continuity Management (Üzletmenet-folytonossági Irányítási Rendszer)
BÉT	Budapesti Értéktőzsde Zrt.
BREEAM	Building Research Establishment Environmental Assesment Method (Építési tudományos intézet környezeti minősítési módszere)
BTL	Below the line (nem hagyományos eszközökön keresztüli kommunikáció)
CC	call center
CDP	Carbon Disclosure Project (Szén-dioxid Közzétételi Projekt)
CEERIUS	Central and Eastern European Responsible Investment Universe (közép- és kelet-európai felelős befektetői index)
CEO	chief executive officer /vezérigazgató
CER	Certified Emmission Reduction (Igazolt kibocsátáscsökkentés)
CHRO	Chief HR officer (humánerőforrás-vezérigazgatóhelyettes)
CO	szén-monoxid
CO2	szén-dioxid
CPE	Customer Premise Equipment (ügyfélnél működtetett eszközök, pl.modemek, routerek)
CPEx	Customer Profile Exchange
CRA	Compliance Risk Analysis (Megfelelőségi Kockázatértékelés)
CSFKT	Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács
DB	darab
DJP	Digitális Jólét Program
DNFP	Digitális Nemzetfejlesztési Program
DT	Deutsche Telekom
EBH	Egyenlő Bánásmód Hatóság
ÉFOÉSZ	Értelmi Fogyatékkal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége
EFOTT	Egyetemisták és Főiskolások Országos Turisztikai Találkozója

Rövidítés	Teljes név
EIT	Európai Innovációs és Technológiai Intézet
EMF	Electromagnetic Fields (elektromágneses terek)
EMS	energiamenedzsment-rendszer
ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
ESG	környezeti, társadalmi, vállalatirányítási szempontok
ESzCsM	Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium
ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association: Európai Távközlési Hálózat Üzemeltetők Szövetsége
EU	European Union (Európai Unió)
FCSE	Faculty of Computer Technology and Engineering (Mérnöki Kar)
FEB	Felügyelő Bizottság
FN	Fenntarthatósági Nap
FTA	Felelős Társaságirányítási Ajánlások
FTC	Ferencvárosi Torna Club
FTSE4GOOD	Financial Times Stock Exchange fenntarthatósági indexe
g	gramm
GBit	gigabit (106 bit)
GDPR	Általános Adatvédelmi Rendelet
GeSI	Global e-Sustainability Initiative (Globális e-fenntarthatósági kezdeményezés)
GHG	Green House Gases (üvegházhatású gázok ÜHG)
GJ	giga Joule
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (kft.)
GoO	Guarantee of Origin
GRI	Global Reporting Initiative (Globális jelentéskészítési kezdeményezés)
GSM	Global System for Mobile Communication (Globális mobilkommunikációs rendszer)
GVH	Gazdasági Versenyhivatal
GWh	gigawattóra
GWP	Globális Melegedési Potenciál
GYED/GYES	gyermekgondozási díj/gyermekgondozási segély

Rövidítés	Teljes név
HBLF	Hungarian Business Leaders Forum
HÉT	Hírközlési Érdekegyeztető Tanács
HR	Human Resources (emberi erőforrás)
ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection (Nemzetközi bizottság a nem ionizáló sugárzások sugárvédelmére)
ICT	Information and communication technology (információs és kommunikációs technológia)
ICS	Internal Control System (belső ellenőrzési rendszer)
ILO	International Labour Office
IoT	internet of things (dolgok internete)
IPCC	Éghajlat-változási Kormányközi Testület
ISAE3000	bizonyosságot nyújtó szolgáltatásokra vonatkozó standard
ISO	International Organization for Standardization (Nemzetközi Szabványügyi Szervezet)
ISS	Institutional Shareholder Services (Intézményi Részvényesi Szolgáltató)
IT	Information Technology: Információs Technológia
IUCN	International Union of Conservation of Nature (Természetvédelmi Világszövetség)
IVSZ	Informatikai Vállalkozások Szövetsége
JAC	Joint Audit Cooperation (Közös Audit Együttműködés)
K+F	Kutatás és fejlesztés
Kft.	korlátolt felelősségű társaság
kg	kilogramm
km	kilométer
KPI	key performance indicators (kulcsfontosságú teljesítményjelzők/ mutatók)
kWh	kilowattóra
L	liter
LTE	Long Term Evolution (haladó szélessávú mobil-adatátviteli megoldás)
M FT	millió forint
M ³	köbméter
MEBIR	Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer
MEOSZ	Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége

Rövidítés	Teljes név
SZIP	Szupergyors Internet Program
T	tonna
TCFD	Task Force on Climate related Financial disclosure
TRI*M	ügyfél-elégedettségi mutató
TSM	T-Systems Magyarország
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System (mobiltávközlő technológia)
UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
ÜB	Ügyvezető Bizottság
UX/UI	User Experience (felhasználói élmény) / User Interface (felhasználói felület)
VFK	Vállalati Fenntarthatósági Központ
VR	Virtual Reality / Virtuális valóság
VÜK	Vállalati Ügyfél-támogatási Ágazat
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, 2020

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