



**FENNTARTHATÓSÁGI
JELENTÉS**

2021



**Együtt.
Veled**



ÉRDEKELT FELEINK

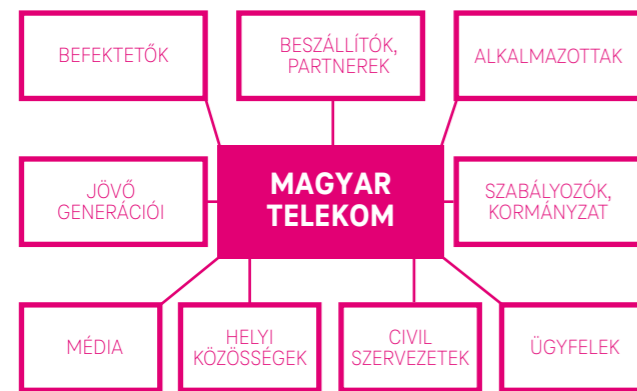


**Együtt.
Veled**

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

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

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



STAKEHOLDERFELMÉRÉS

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

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

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

Az értékelési skála mellett kérdőívünk a következőkre is rákérdez:

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

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

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

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

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

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

LÉNYEGESSÉG

A Magyar Telekom Fenntarthatósági Módszertana:

A jelentés összeállításakor – megfelelő 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 időszerezésre, a megbízhatóságra, az egyensúlyra és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására helyeztük.

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

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

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

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

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

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

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

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

A 2021–2030 közötti időszakra szóló fenntarthatósági stratégiai prioritások és érdekelt feleink prioritásainak összevetése alapján a jelentésben szereplő fenntarthatósági témakörök lényegességi rangsorolása és csoportosítása a következők szerint történt:

A Magyar Telekom fenntarthatósági témáinak lényegességi besorolása, 2021

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

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

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

A JELENTÉS TARTALMI MEGHATÁROZÁSÁNAK FOLYAMATA

A JELENTÉS CÉLJA ÉS ALKALMAZÁSI KÖRE

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

A TÉMÁK MEGHATÁROZÁSA

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

BEVONÁS, TESZTELÉS, VALIDÁLÁS

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

A TÉMÁK PRIORIZÁLÁSA

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

BESZÁLLÍTÓK

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

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

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

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

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

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

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

A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőségi és fenntarthatósággal kapcsolatos képességeit – a Beszerzési és Logisztikai HUB internetes honlapján működtetett – előminősítő rendszerben értékeljük. Ez a szállítói előminősítési rendszer biztosítja minden regisztrált szállító részére a fenntarthatósági szempontú kérdőív kitöltését és annak kiértékelését is. Az eredmények segítenek a kockázatok feltárásában, és a szállítókkal történő közös fejlesztés lehetőségét is biztosítják. A minősítési eredmények fontos tényezői a szállító kiválasztási 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. 2021-ben a megrendelések értékének több mint 80%-át ✓ előminősített külső szállítóktól szereztük be, 776 ✓ partneren keresztül.

A Magyar Telekom 2021-ben is folytatja Fenntarthatósági 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. 2021-ben a felmérésben 20 vállalat vett részt közvetlenül, ami a beszerzési érték 13,39%-ának ✓ felel meg (2017-ben ez az érték 21,07%, 2018-ban 26,42%, 2019-ben 4,11%, 2020-ban 16,77% volt). A Fenntarthatósági webaudit értékelés három évig érvényes, ennek értelmében 2021-ben 53 szállítónk rendelkezett érvényes audittal, ami a beszerzési érték 56,86%-ának ✓ felel meg.

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

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

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

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

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

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

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

A fenntartható szállítóiláncmenedzsment-folyamat részeként, a hatékony működés támogatásához létrehoztunk egy munkacsoportot, melynek tagjai felelősek és eljárnak a beszállítókkal kapcsolatosan felmerülő incidensek, a negatív környezeti, munkagyakorlati, emberi jogi vagy társadalmi

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

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

A beszállítói kapcsolatok fenntarthatóvá alakítását a Deutsche Telekom is jelentősen támogatja ágazaton belüli kezdeményezéseken keresztül (JAC – Joint Audit Cooperation), aminek köszönhetően világszerte auditokat végeztek a kiválasztott beszállítóknál. Az auditok egységes szempontrendszerrel elősegítik és biztosítják a minimális társadalmi és környezetvédelmi sztenderdeknek való megfelelést a különböző tagvállalatok közötti közös beszállítók esetén is. A közös csoportstenderdeknek való megfelelés értelmében 2021-ben a Deutsche Telekom által JAC-rendszerben végzett auditok közül 9 beszállító a Magyar Telekom partnereként is közvetve értékelésre került, ami az éves megrendelési érték 34,68%-a ✓ (ez az érték 2017-ben 36,91%, 2018-ban 40,14%, 2019-ben 38,87%, 2020-ban 12,34% volt). Az audit eredményétől függően korrekciós akciótervet kapnak a gyengébben teljesítő beszállítók, amit igény esetén ismétlődő audit is követ.

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

	ECOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
GAZDASÁG	Antikorrupció és vesztegetés	✓	✓	✓	✓	✓
	Összeférhetetlenség	✓	✓	✓	✓	✓
	Csalás	✓	✓	✓	✓	✓
	Pénzmosás	✓	✓	✓	✓	✓
	Versenyellenes gyakorlat	✓	✓	-	✓	✓
	Szellemi tulajdonjogok tisztelete	✓	✓	✓	-	✓
	Marketing- és reklámüzenetek szavahihetősége	✓	✓	✓	-	✓
	Fogyasztói és ügyfeladatok 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	-	✓	-	-	-
KÖRNYEZETVÉDELLEM	Termelés okozta környezeti kockázatok csökkentése	✓	✓	✓	✓	✓
	Energiafogyasztás és üvegházhatású gázok	✓	✓	✓	✓	✓
	Vízgazdálkodás	✓	✓	✓	-	✓
	Biodiverzitás	✓	✓	✓	✓	✓
	Helyi szennyezések	✓	✓	✓	-	✓
	Anyagok, vegyszerek kezelése	✓	✓	✓	-	✓
	Hulladékgazdálkodás	✓	✓	✓	-	✓
	Termékéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓	✓	✓
	Ingatlanéletciklus-menedzsment	✓	✓	✓	-	✓
	Fenntartható fogyasztás ösztönzése	✓	✓	-	✓	✓
Fenntartható erdő- vagy papírpolitika	-	✓	-	-	-	
Ügyfélegészség és -biztonság	✓	-	✓	-	-	
TÁRSADALOM	Alkalmazotti egészség és biztonság	✓	✓	✓	✓	✓
	Munkakörülmények	✓	✓	✓	✓	✓
	Munkaerő-kapcsolatok	✓	✓	✓	✓	✓
	Karriermenedzsment	✓	✓	-	✓	-
	Gyerek- és kényszermunka	✓	✓	✓	✓	✓
	Diszkrimináció	✓	✓	✓	✓	✓
	Alapvető emberi jogok	✓	✓	✓	✓	✓
	Ügyfélegészség és -biztonság	-	✓	-	-	-

	ECOVADIS	MT WEBAUDIT	AUDIT	ELŐMINŐSÍTÉS	SUPPLIER SCORE CARD	GESI
BESZERZÉS	Fenntartható beszerzési charta	✓	✓	-	-	-
	Vevő képzése a beszállítói láncon belüli problémákról	✓	✓	-	-	-
	Társadalmi vagy környezetvédelmi szerződési feltételek integrálása	✓	✓	✓	-	✓
	Rendszeres beszállítóértékelés	✓	✓	-	-	-
	Beszállítók auditálása	✓	✓	-	-	-
	Korrektív 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 szállítókhöz történő kiküldése/visszaigazolása szintén elektronikus úton történik (CPEx platformon vagy e-mailben).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Helyi termékek és szolgáltatások értékaránya, Magyar Telekom Csoport ✓

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

ÜGYFELEK

ÜGYFÉL-ELÉGEDETSÉG

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

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

TRI*M – Lakossági ügyfélkör

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

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

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

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

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

NG ICCA – Lakossági ügyfélkör

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

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

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

¹ Az adott országbeli székhelyet rendelkező szállítók.

² A Magyar Telekom Csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai.

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

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

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

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

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

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

Változások az elégedettségmérésben – Mikro-, kis- és középvállalatok

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

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

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

TRI*M – Mikrovállalatok (SOHO)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

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

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

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

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

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

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

ÜGYFÉLVISSZAJELZÉSEK KEZELÉSE

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

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

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

2021-ben folyamataink és kiszolgálásunk javítása eredményeként a panaszok száma jelentősen, 23%-kal csökken.

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

ÜGYFELEINK BEVONÁSA

Telekom Vivicitá

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

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

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

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

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

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

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



Mobildonor Program

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

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

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

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

Telekom Törődés adomány

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

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

Az ügyek és a szervezetek:

Digitális tudatosság, digitális felzárkóztatás

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

Gyerekek felzárkóztatásának, integrációjának segítése

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

Fogyatékosággal élők fejlesztése és életminőségének javítása

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

Minőségi sport lehetősége hátrányos helyzetű és fogyatékkal élő emberek számára

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

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

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

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

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

Karbonsemlegesség

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

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

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

Eco Rating

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

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

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

eSIM

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

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

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



MOST Fórum

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

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

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

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

Jótékonyági aukció

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



Omnibusz – felmérés a fogyasztói szokásokról

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

MUNKATÁRSÁK

MUNKATÁRSAINK BEVONÁSA

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

Magenta Összefogás Alapítvány

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

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

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

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

Munkatársi aukció

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

RECHARGE DAY

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

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

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

BEFEKTETŐK

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

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

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

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

A befektetők igényeit a Társaság emellett éves, kétéves rendszerességgel, kérdőíves módszerrel is felméri. Az úgynevezett perception study elkészítésével egy erre szakosodott, független céget bízunk meg, amely egy részletesen kidolgozott kérdéslista segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők véleményét, igényeit és elvárásait.



SZABÁLYOZÓ HATÓSÁGOK

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

CIVIL SZERVEZETEK

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

HELYI KÖZÖSSÉGEK

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

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

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

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



JÖVŐ GENERÁCIÓ

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

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

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

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

MÉDIA

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

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

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

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

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

ADATVÉDELEM

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

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

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

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

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

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

ELEKTRONIKUS ADATOK HOZZÁFÉRHETLENNÉ TÉTELE

Az elektronikus adat hozzáférhetlenné 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 közzétételre üldözendő bűncselekmények meghatározott köre esetén a weboldalak blokkolása vagy szűrése tehát a Be. által alkalmazott intézkedés szerint történik: az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetlenné 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 hozzáférhetlenné tétel kötelező.

Ma már ilyen

- a kábítószer-kereskedelem,
 - a káros 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 hozzáférhetlenné 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 hozzáférhetlenné tételét annak az elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adatnak, amelynek hozzáférhetővé tétele vagy közzététele tiltott szerencsejáték-szervezést valósít meg.

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS TÁRSADALMI TÉMÁJÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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