

# Fenntarthatósági Jelentés 2009



Együtt. Veled



# Tartalom

GRI-tartalommutató	3
Az elnök-vezérigazgató levele	5
A jelentésről	7
<b>I. A vállalatcsoportról</b>	<b>8</b>
<b>II. Jövőkép, küldetés, politikák, stratégiák</b>	<b>12</b>
<b>III. Fenntarthatósági koordináció</b>	<b>16</b>
<b>1. Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment</b>	<b>20</b>
1.1. Felelős vállalatirányítás	20
1.2. Vállalati megfelelés	23
1.3. Részvétel a közpolitikában	25
1.4. Szállítók	25
1.5. Kockázatkezelés	26
<b>2. Ügyfélkapcsolatok</b>	<b>28</b>
2.1. Ügyfélpanaszok kezelése	28
2.2. Ügyfeleink tájékoztatása	29
2.3. Ügyfél-elégedettség	29
2.4. Marketingkommunikáció	31

<b>3. Határtalan kommunikáció</b>	<b>33</b>
3.1. ICT a fenntarthatóságért	33
3.2. Digitális felzárkóztatás	33
3.3. Szolgáltatások rendelkezésre állása	35
3.4. T-City, a jövő városa	36
<b>4. A környezeti terhelés csökkentése</b>	<b>38</b>
4.1. Klímavédelem	38
4.2. Vízfelhasználás	45
4.3. Biológiai sokféleség	45
4.4. Kibocsátások	46
4.5. Hulladékok	46
4.6. Környezeti célok és költségek	48
4.7. A T-Mobile a kerékpársportért	49
<b>5. Munkatársaink</b>	<b>51</b>
5.1. Tehetségmenedzsment	52
5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	53
5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	55
5.4. Változások menedzselése	57
5.5. Humánerőforrás-mérőszámok	58
5.6. Munkatársak bevonása	60
<b>6. Befektetői kapcsolatok</b>	<b>62</b>

<b>7. Együttműködések</b>	<b>64</b>
7.1. Szakmai együttműködések	64
7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések	65
7.3. Charták, alapelvek	65
<b>8. Társadalmi szerepvállalás</b>	<b>67</b>
8.1. Szponzorálás	67
8.2. Intézményi mecenatúra	68
8.3. „A Magyar Telekom hozzáad” program	68
8.4. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	70
<b>9. Felelős tartalomszolgáltatás</b>	<b>72</b>
9.1. A gyermekek védelme	72
9.2. Internetbiztonság	73
9.3. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	73
<b>10. Adatvédelem</b>	<b>75</b>
<b>11. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek</b>	<b>77</b>
<b>Rövidítések jegyzéke</b>	<b>79</b>
<b>Minősítés</b>	<b>80</b>

# GRI-tartalommutató

A GRI (Global Reporting Initiative) egy olyan nemzetközi szervezet, melynek célja, hogy irányelvek és mutatószámok segítségével egységes keretrendszert adjon a fenntarthatósági jelentések készítéséhez, és ezen keresztül biztosítsa azok összehasonlíthatóságát, valamint előmozdítsa a vállalatok átláthatóságát. A következő táblázat segítségével az olvasó megkeresheti az egyes GRI-mutatószámokhoz tartozó információt a jelentésben. Az irányelvekről és mutatószámokról a következő oldalon tájékozódhat: <http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/Hungarian.htm>

## GRI-tartalommutató

A jelentés elemei, alap és kiegészítő mérőszámok kategóriák szerint

GRI-szekciók	Oldalszám
<b>Stratégia és analízis</b>	
1.1	5-6.
1.2	12-15.
<b>Szervezeti profil</b>	
2.1	8.
2.2	8.
2.3	8-9.
2.4	8.
2.5	8-9.
2.6	8.
2.7	8.
2.8	8-9.
2.9	8-9.
2.10	5-6.
<b>A jelentés paraméterei</b>	
<b>A jelentés profilja</b>	
3.1	7.
3.2	7.
3.3	7.
3.4	7.

GRI-szekciók	Oldalszám
<b>A jelentés kiterjedési köre és határai</b>	
3.5	7.
3.6	7.
3.7	7.
3.8	7.
3.9	7.
3.10	7.
3.11	7.
<b>GRI tartalmi index</b>	
3.12	3-4.
<b>Tanúsítás</b>	
3.13	7., 80.
<b>Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek</b>	
<b>Irányítás</b>	
4.1	16-18., 20-22.
4.2	21.
4.3	Nem releváns
4.4	57., 62.
4.5	22.
4.6	24.
4.7	53.
4.8	12-15., 23., 51-52.
4.9	16-18.
4.10	22.
<b>Külső kezdeményezések iránti elkötelezettség</b>	
4.11	25-26., 38., 40., 42-43.
4.12	65.
4.13	64.
<b>Az érintettek bevonása</b>	
4.14	14.
4.15	14.
4.16	14., 25-26., 60., 62.
4.17	14.

## Gazdasági teljesítmény indikátorok

Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Oldalszám	Mérőszám	Oldalszám
<b>Gazdasági teljesítmény</b>			
EC1	11.		
EC2	38., 40., 42-43.		
EC3	57.		
EC4	11.		
<b>Piaci jelenlét</b>			
EC6	26.		
EC7	59.		
<b>Közvetett gazdasági hatások</b>			
EC8	33-35., 67-70.		

## Környezeti teljesítmény indikátorok

Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Oldalszám	Mérőszám	Oldalszám
<b>Anyagok</b>			
EN1	43.		
EN2	43.		
<b>Energia</b>			
EN3	40-41.	EN5	40.
EN4	39.	EN6	40.
		EN7	38., 40.
<b>Víz</b>			
EN8	45.		
<b>Biodiverzitás</b>			
EN11	45.		
EN12	45.	EN14	45.
<b>Légnemű és cseppfolyós kibocsátások, és hulladékok</b>			
EN16	44.	EN18	38-40., 49.
EN17	44.		
EN19	46.		
EN20	46.		
EN21	46.		
EN22	46-47.	EN24	46.
EN23	46-47.		

### Környezeti teljesítmény indikátorok

Alap		Kiegészítő	
Mérszám	Oldalszám	Mérszám	Oldalszám
<b>Termékek és szolgáltatások</b>			
EN26	38-43., 46.		
EN27	47.		
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
EN28	24.		
<b>Szállítás</b>			
		EN29	41-42.
<b>Átfogó adatok</b>			
		EN30	48.

### Társadalmi teljesítmény indikátorok

Alap		Kiegészítő	
Mérszám	Oldalszám	Mérszám	Oldalszám
<b>Foglalkoztatás</b>			
LA1	8., 59.		
LA2	58.		
<b>Munkavállalók és vezetés kapcsolat</b>			
LA4	57.		
LA5	57.		
<b>Munkahelyi egészség és biztonság</b>			
LA7	53-55.		
LA8	53-55.		
<b>Képzés és oktatás</b>			
LA10	52.	LA11	52-53.
		LA12	53.
<b>Sokféleség és esélyegyenlőség</b>			
LA13	59-60.		
LA14	59.		
<b>Befektetési és beszerzési gyakorlat</b>			
HR1	56.	HR3	55.
HR2	26.		
<b>A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése</b>			

### Társadalmi teljesítmény indikátorok

Alap		Kiegészítő	
Mérszám	Oldalszám	Mérszám	Oldalszám
HR4	55-56.		
<b>Egyesületi jog és kollektív szerződés</b>			
HR5	57.		
<b>Gyermekmunka</b>			
HR6	57.		
<b>Kényszermunka és kötelező munkavégzés</b>			
HR7	57.		
<b>Biztonsági szolgálat</b>			
<b>Óslakosok jogai</b>			
<b>Helyi közösség</b>			
SO1	33-35.		
<b>Korrupció</b>			
SO2	23.		
SO3	23.		
SO4	23.		
<b>Közpolitika</b>			
SO5	25.	SO6	25.
<b>Versenyellenes viselkedés</b>			
		SO7	24.
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
SO8	24.		
<b>A vevők egészsége és biztonsága</b>			
PR1	33., 72-73., 77-78.		
<b>Termékek és szolgáltatások címkézése</b>			
PR3	29.		
		PR5	29-31.
<b>Marketingkommunikáció</b>			
PR6	31.	PR7	24.
<b>Személyes adatok védelme</b>			
PR8	75.		
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
PR9	24.		

### Távközlési specifikus indikátorok

Mérszám	Oldalszám
<b>Belső működés</b>	
<b>Befektetések</b>	
IO1	10-11., 34-35.
IO2	Nem releváns
<b>Egészség és biztonság</b>	
IO3	53-55., 77-78.
IO4	77-78.
IO5	77-78.
IO6	77-78.
<b>Infrastruktúra</b>	
IO7	45.
IO8	45.
<b>Hozzáférés biztosítása</b>	
<b>Távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés</b>	
PA1	34-35.
PA2	33-35.
PA3	35-36.
PA4	10-11., 35., 77.
PA5	34.
PA6	33-36.
<b>A tartalomhoz való hozzáférés</b>	
PA7	72-73.
<b>Ügyfélkapcsolatok</b>	
PA8	77-78.
PA9	78.
PA10	29.
PA11	33., 36., 38., 43., 72-73.
<b>Technológiai alkalmazások</b>	
<b>Erőforrás hatékonyság</b>	
TA1	42-43.
TA2	36., 42-43.
TA3	42-43.
TA4	42-43.
TA5	73.

# Az elnök-vezérigazgató levele



A Magyar Telekom 2009-ben is megtartotta vezető szerepét a fenntartható fejlődés terén Közép- és Kelet-Európában: a felelős vállalati működésről a régió négy országában készített, CSR 24/7 című felmérésen vállalatcsoportunk az első helyen végzett. Emellett működésünk során először kerültünk be egy fenntarthatósági indexbe: a Bécsi Értéktőzsde által indított CEERIUS index tagjaként a fenntarthatósági szempontok alapján a régió legjobban teljesítő vállalatai között szerepelünk.

2009-ben folytattuk a fenntartható fejlődéssel kapcsolatos stratégiánk megvalósítását a gazdasági és pénzügyi válság továbbmélyülése ellenére is. A Magyar Telekomot mobil- és vezetékös szolgáltatásokat integráltan kínáló vállalként pozicionáljuk, aminek köszönhetően legtöbb esetben sikerült tovább növelnünk részesedésünket legfőbb piacainkon. A kedvezőtlen gazdasági változások hatására ugyanakkor szolgáltatásainkat alacsonyabb árak mellett is kevesebb ügyfél veszi igénybe. A kedvezőtlen folyamatok ellensúlyozására folytattuk a cég szervezetének áramvonalasítását, és költségcsökkentő intézkedéseket hoztunk. E döntéseink részben környezeti céljainkhoz is hozzájárulnak, hiszen például papír- és üzemanyag-felhasználásunk csökkentésével a környezetünk CO<sub>2</sub>-terhelését is csökkentjük.

A klímaváltozás mérséklése továbbra is kiemelt fontosságú feladataink közé tartozik a vállalaton belül és kívül egyaránt. Számos szolgáltatásunk alkalmazásával utazást, illetve papírhasználatot válthatnak ki munkatársaink és ügyfeleink is. A videokonferencia-eszközök vállalaton belüli használata növekedett, miközben a Távszámla (elektronikus számla) szolgáltatásunkra regisztráltak száma közel megduplázódott. Hosting (adatpark) szolgáltatásainkkal vállalati ügyfeleink saját szerverek beszerzése nélkül vehetnek igénybe ICT-szolgáltatásokat. Költségeik csökkenése mellett a szerverek kihasználtsága is javul, így a felhasználókra jutó energiafogyasztás is csökken.

Papírfelhasználásunk több mint 50%-kal csökkent egy év alatt, ami kedvezően hatott környezetünk CO<sub>2</sub>-terhelésére. 2009-ben újdonságnak számított, hogy Montenegróban is megkezdtük a megújuló energiaforrások használatát: üzembe helyeztünk két szél- és napenergiával működő, önfenntartó bázisállomást. A globális Earth Hour-akciónap keretében a Magyar Telekom aznap nyitva tartó üzleteiben is lekapcsoltuk a világítást, valamint külön akcióval hívtuk fel ügyfeleink figyelmét a klímaváltozás problémájára. 2009-ben is különféle kerékpáros rendezvényeket szerveztünk e környezetbarát és egészséges közlekedési eszköz népszerűsítésére.

2009 májusában hosszú távú innovációs és fejlesztési programba kezdtünk Szolnok városában. Az együttműködés célja az intelligens város fejlesztése annak érdekében, hogy információs és kommunikációs technológiai szolgáltatásaink jobban alkalmazkodjanak ügyfeleink igényeihez, és segítségükkel javuljon a felhasználók életszínvonala. A program fő fókuszterületei – egészség, oktatás, biztonság és szórakoztatás – szintén jól harmonizálnak fenntarthatósági stratégiánkkal.

Digitális Híd Kistelepüléseken programunk új elemmel bővült 2009-ben. A Digitális Híd Fest keretében alkalmanként 2-6 helyszínen mutatták be önkéntes kollégáim az internet nyújtotta lehetőségeket a hátrányos helyzetű kistelepülések lakóinak. A program tehetségkutató versenyekkel is bővült, a nyertesek pedig bemutatkozási lehetőséget kaptak. Az Internettel az Egyenlő Esélyekért (Egálnet) program 2009-ben már második alkalommal rendezett honlapkészítő versenyt, és díjazta a legjobb honlapokat.

Vállalatszoportunk évek óta nagy hangsúlyt fektet arra, hogy a kollégák munkával kapcsolatos elégedettsége és egészségi állapota is javuljon, és össze tudják egyeztetni munkájukat a családi életükkel. 2009-ben többek között a karriermenedzsment-rendszer útnak indításával, az atipikus foglalkoztatási formák terjesztésével, valamint a családtámogatási programmal tettünk további lépéseket ebbe az irányba. Erőfeszítéseinket számos elismeréssel díjazták 2009-ben: A Legjobb Munkahely felmérésen szerzett harmadik hely mellett Családbarát, Szívbarát és Egészséges Munkahely címetek is kaptunk.

2009-ben civil partnerségi programot hirdettünk, amelynek keretében három nyertes szervezettel kezdtünk szorosan együttműködni, és támogatást nyújtunk nekik az elkövetkező három évben. A társadalmi problémák megoldásába munkatársainkat is szeretnénk bevonni: 2009-ben közel ötszáz telekomos vett részt különböző önkéntes munkákban.

A vállalat hosszú távú nyereségességének és versenyképességének biztosítása érdekében – a kedvezőtlen gazdasági és pénzügyi helyzet ellenére is – elköteleztük magunkat az újgenerációs vezetékes hálózat és a harmadik generációs mobilhálózat kiépítése mellett. A világ legjobb<sup>1</sup> mobilinternet-hálózatát használó előfizetőink száma 2009-ben több mint 60%-kal nőtt. A 3G-hálózat kiépítésével Montenegróban és Macedóniában is az előfizetők számának gyors növekedésére számítottunk, miközben a szélessávú internetszolgáltatások értékesítése mindkét országban növekedett. Év végéig 170 000 magyar háztartást értünk el üvegszál, 370 000-et pedig korszerűsített kábelhálózattal.

Hálózataink mellett tartalomszolgáltatásunkat is fejleszteni kívánjuk, ezért két új tematikus tévécsatornát indítottunk 2009-ben. A LifeNetwork az egészséges életmóddal és a családdal, az OzoneNetwork pedig a környezetvédelemmel és a klímaváltozással kapcsolatos műsorokat sugároz, melyek közvetlenül kapcsolódnak a fenntartható fejlődéssel kapcsolatos célkitűzéseinkhez.

Továbbra is fontos célkitűzésünk, hogy fenntarthatósági teljesítményünk váljon láthatóvá ügyfeleink és munkatársaink számára is.

Munkatársaink ismeretei a fenntartható fejlődésről kiválóak, és tovább javulnak: a fogalom lényegét például már 2008-ban is a kollégák 80%-a ismerte, ez az eredmény 2009-re 90%-ra javult. Többek között az új munkatársak oktatásával, naprakész fenntarthatósági hírekkel, fenntarthatósági és klímavédelmi intranetes oldallal, valamint a vállalati magazinban fenntarthatósági rovattal igyekszünk bővíteni munkatársaink ismereteit.

Ügyfeleink tájékozottságát többek között olyan hagyományteremtő programokkal kívánjuk fejleszteni, amelyen például a 2009-ben már második alkalommal megrendezett Fenntarthatósági nap. Büszke vagyok rá, hogy egy év alatt megduplázódott azok száma, akiket érdekelt a fenntartható fejlődéshez kapcsolódó példaértékű megoldások, és részt vettek ezen a saját tapasztalatom szerint is szórakoztató, interaktív rendezvényen.

Bár 2010-ben sem várható számottevő javulás a gazdasági és pénzügyi környezetben, a fenntarthatósági stratégia utolsó évében is annak megvalósításán fogunk dolgozni. Terveink között szerepel többek között zöldenergia felhasználása, hálózataink energiatartásának további csökkentése, illetve munkatársaink és ügyfeleink fenntarthatósági ismereteinek fejlesztése. Továbbra is keressük az együttműködést mindenkiel, aki a fenntartható fejlődéshez kapcsolódó problémákon dolgozik.

Budapest, 2010. július 15.



Christopher Mattheisen  
elnök-vezérigazgató

<sup>1</sup> Az ARCchart 2009-es felmérése alapján.

# A jelentésről



A Magyar Telekom immár hetedik éve adja ki Fenntarthatósági jelentését, így a vállalatcsoport fenntartható fejlődéssel kapcsolatos környezeti, társadalmi és gazdasági tevékenységének integrált bemutatása már hagyománynak tekinthető. A jelentés kiadásával az a fő célunk, hogy mindenki számára átláthatóvá tegyük vállalatunk működését. 2009-ben is az aktuális hároméves fenntarthatósági stratégiánk mentén folytattuk fenntarthatósági működésünket, ezért a jelentés struktúráján nem változtattunk lényegesen. A bevezető fejezetek után ezúttal is

a kulcskihívások alapján mutatjuk be fenntarthatósági teljesítményünket. A tavalyi jelentésben szereplő „A bizalom és a hitelesség fenntartása” című problémakör fontosabb témakörei (például együttműködések, társadalmi szerepvállalás, felelős tartalomszolgáltatás, adatvédelem, biztonságos mobilhasználat/EMF) fontosságuk miatt idén önálló fejezetként jelennek meg.

A jelentés immár harmadik éve készül a harmadik generációs Global Reporting Initiative (nemzetközi jelentéskészítési irányelvek, GRI G3) szerint. Összességében ezúttal is a legmagasabb, A+ szinten alkalmaztuk az irányelveket.

A jelentéstételi időszak a 2009-es naptári évet fedi le.



A jelentés összeállításakor a hangsúlyt az információ jelentőségére, pontosságára, megbízhatóságára, egyensúlyára és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására helyeztük. Emellett törekszünk a teljesség biztosítására is a külföldi tagvállalatok fokozatos bevonásával. A jelentésben közölt adatok időben összehasonlíthatóak a csoport összetételében végbement változások követésével. A környezeti célok összesített bemutatásakor kizárólag a stratégia bázisévében (2007) a csoporthoz tartozó tagvállalatokat vettük figyelembe, ami tovább javítja az összehasonlíthatóságot. Ugyanakkor az egyes környezeti tényezők bemutatásánál az adott évben adatot szolgáltatató összes tagvállalattal számolunk.

A legfontosabb gazdasági adatokat „A vállalatcsoportról” című rész tartalmazza, a részletesebben kifejtett információt pedig a Magyar Telekom Éves jelentése: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_eves\\_jelentes\\_2009.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_eves_jelentes_2009.pdf)

A hitelesség biztosítása érdekében idén is független harmadik felet kértünk fel jelentésünk auditálására, amit idén a B&P CSR management végzett el. Ennek eredményét a „Minősítés” fejezet tartalmazza. A Deutsche Telekom CR-jelentéséhez szintén hozzájárulunk, ezért ennek auditálása során a németországi PricewaterhouseCoopers is megvizsgálta a jelentéshez felhasznált energia-, hulladék- és gépjárműadatokat.

A jelentésben szereplő adatok forrása:

- A gazdasági adatok a vállalatcsoport 2009-es évre vonatkozó Éves jelentéséből, IFRS szerinti beszámolójából, felelős vállalatirányítás jelentéséből és külső felmérésekből származnak.
- A társadalmi vonatkozású adatok a csoporton belüli adatszolgáltatásból származnak.
- A környezetvédelmi adatok egy folyamatban nyomon követhető, online adatszolgáltatási rendszerből származnak.

Fenntarthatósági jelentésünk teljes terjedelmében elsősorban befektetőink, köztük is elsősorban felelős befektetőink információigénye alapján készült, azonban minden érdekelt fél tájékozódását is szolgálja. A jelentést teljes terjedelmében kizárólag az interneten publikáljuk. Ugyanakkor ügyfeleink érdeklődését szem előtt tartva egy rövidített verziót is kiadunk, mely nyomtatott formában a T-Pont üzletekben és fenntarthatósági rendezvényeinken is elérhető lesz.

Továbbra is folytatni kívánjuk az együttgondolkodást és együttműködést érdekelt feleinkkel, ezért arra kérjük olvasóinkat, hogy észrevételeiket, ötleteiket bizalommal osszák meg velünk.

Leveleiket a [fenntarthatosag@telekom.hu](mailto:fenntarthatosag@telekom.hu) címre várjuk.

Somorjai Eva  
HR-vezérigazgatóhelyettes,  
a Csoport Fenntarthatósági  
Stratégia érdekében az ÜB  
névben eljáró felső vezető

Szolományi Katalin  
a Vállalati fenntarthatósági  
osztály vezetője,  
a Csoport Fenntarthatósági  
Stratégia szakmai irányítója





# I. A vállalatcsoportról

A Magyar Telekom (www.telekom.hu) Magyarország legnagyobb távközlési szolgáltatója.

A Magyar Telekom lakossági ügyfelei számára vezetékes és mobilhálózaton kínál telefont, internetet és tévét T-Home és T-Mobile márkanév alatt, így Magyarországon az egyedüli „double triple-play” szolgáltató.

Emellett 2009-től multiplatformos tartalomszolgáltatóként az Origo internetes tartalomszolgáltatása mellett két tematikus tévécsatornát indított. Az internetes tartalom mobilkészülékre való optimalizálásáról az M Factory gondoskodik.

A vállalatcsoport T-Systems márkanév alatt hagyományos vezetékes és mobiltávközlési szolgáltatásokon túl innovatív, a legújabb hálózati technológiákra, a költséghatékony és megbízható informatikai alkalmazásokra épülő megoldásokat kínál.

Az Origo Zrt. két tematikus tévécsatornát indított, amelyek a televíziós piacon hiánypótló tematikával foglalkoznak. A LifeNetwork egészséges életmóddal, családdal és betegség-megelőzéssel kapcsolatos ismereteket közvetít műsoraiban, az OzoneNetwork pedig felvállalta a fenntartható fejlődés, a környezetvédelem és a klímaváltozás kérdéseit. A csatornák a T-Home televíziószolgáltatói kínálatában és más digitális és analóg kábelhálózatokon is elérhetők.

A Magyar Telekom többségi tulajdonosa a Makedonski Telekomnak, Macedónia vezető vezetékes szolgáltatójának és leányvállalatának, a piacvezető mobilszolgáltató T-Mobile Macedóniának. A Magyar Telekom többségi részesedéssel rendelkezik a Crnogorski Telekomban, Montenegró legnagyobb távközlési szolgáltatójában is, amely vezetékes, mobil- és internetszolgáltatásokat nyújt ügyfeleinek.

Az 1991-ben (Matáv néven) alapított Magyar Telekomot 1993-ban privatizálták. A Magyar Telekom-részvények hazai és nemzetközi tőzsdei bevezetésére Budapesten és New Yorkban került sor 1997-ben.

A Magyar Telekom többségi tulajdonosa (59,21%) a MagyarCom Holding GmbH, amely a Deutsche Telekom AG kizárólagos tulajdona.

2006. március 1-jétől a Magyar Telekom bejegyzett cégneve Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság, rövidített neve pedig Magyar Telekom Nyrt.

A vállalatcsoport működési területe: Magyarország, Macedónia, Montenegró, Románia, Bulgária és Ukrajna.

A vállalatcsoport központja Budapesten található (I., Krisztina krt. 55.).

A csoport hazai és külföldi tagjai a következő címen ismerhetők meg: [http://www.telekom.hu/rolunk/magyar\\_telekom\\_csoport](http://www.telekom.hu/rolunk/magyar_telekom_csoport)

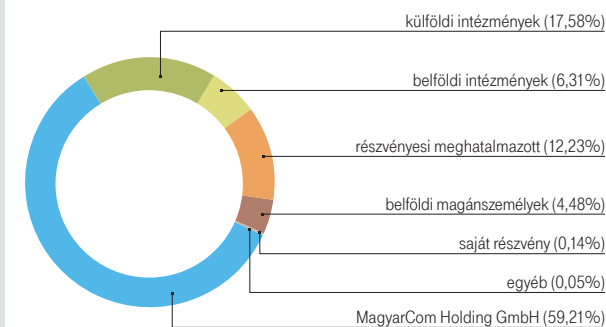
2009-ben a következő jelentős változások történtek a csoport felépítésében:

- A T-Kábel 2009. szeptember 30-i hatállyal beolvadt a Magyar Telekom Nyrt.-be.
- Felvásároltuk az ISH integrált egészségügyi IT-szolgáltatót.
- Felvásároltuk a Telekom New Media integrált távközlési alkalmazások szolgáltatót.

A csoport termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos bővebb információk megtalálhatók a vállalat honlapján: <http://www.telekom.hu/> szolgáltatások, illetve az ügyfélszolgálatokon is tájékozódhatnak partnereink.

A Magyar Telekom tulajdonosi szerkezete 2010-ben (a társaság részvénykönyvének 2010. április 30-ai állapota szerint) az alábbi százalékos megoszlást mutatta:

## A Csoport tulajdonosi szerkezete



A Magyar Telekom tulajdonosi szerkezetéről részletek a következő helyen: [http://www.telekom.hu/befektetoknek/magyar\\_telekom\\_reszveny/tulajdonosi\\_szerkezet](http://www.telekom.hu/befektetoknek/magyar_telekom_reszveny/tulajdonosi_szerkezet)

A Magyar Telekom-csoport alkalmazottainak létszáma 2009. december 31-én: 10 828 fő

A következő táblázat a vállalatcsoport összetételében történt fontosabb változásokat mutatja be, melyeket az ábrák értelmezésénél is figyelembe kell venni.

Változások a vállalatcsoport összetételében				
2005	2006	2007	2008	2009
Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.
T-Mobile <sup>2</sup>	-	-	-	-
Egertel <sup>3</sup>	-	-	-	-
Emitel	Emitel <sup>4</sup>	-	-	-
BCN	BCN	BCN <sup>5</sup>	-	-
-	-	ICON <sup>6</sup>	-	-
-	-	INTEGRIS <sup>7</sup>	-	-
-	-	IQSYS <sup>8</sup>	IQSYS <sup>9</sup>	IQSYS
-	-	KFKI-LNX <sup>10</sup>	KFKI <sup>11</sup>	KFKI
-	-	T-Systems Hungary <sup>12</sup>	-	-
T-Kábel	T-Kábel	T-Kábel	T-Kábel <sup>13</sup>	-
EPT	EPT	EPT	EPT	EPT
T-Online	T-Online <sup>14</sup>	-	-	-
Cardnet <sup>15</sup>	-	-	-	-
-	-	-	PRO-M <sup>16</sup>	PRO-M
-	-	-	Dataplex <sup>17</sup>	Dataplex
-	-	-	M Factory <sup>18</sup>	M Factory
-	-	-	Origo <sup>19</sup>	Origo
TCG <sup>20</sup>	TCG	TCG	TCG	TCG
MakTel <sup>21</sup>	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel

A cég történetéről bővebb információ a következő helyen olvasható:  
<http://www.telekom.hu/rolunk/cegtortenet>

- <sup>2</sup> A T-Mobile önálló márkaként működik tovább a Magyar Telekomon belül (2006. március 1-jétől).
- <sup>3</sup> Az Egertel releváns adatai a továbbiakban a Magyar Telekom adatai között jelennek meg (MT által üzemeltetett épületben működnek, MT-hálózaton szolgáltatnak stb.).
- <sup>4</sup> Az Emitel 2007-ben beolvadt a Magyar Telekom Vezetékes Üzletágába.
- <sup>5</sup> A BCN 2008-tól a KFKI Rendszerintegrációs Zrt.-n belül működik tovább.
- <sup>6</sup> Az ICON 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek.
- <sup>7</sup> Az INTEGRIS 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek.
- <sup>8</sup> Az IQSYS 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek.
- <sup>9</sup> IQSYS néven 2008-ban új adatszolgáltató jelent meg a korábbi INTEGRIS, az IQSYS és a T-Systems Hungary jogutódjaként.
- <sup>10</sup> A KFKI-LNX 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek.
- <sup>11</sup> KFKI néven 2008-ban új adatszolgáltató jelent meg a korábbi BCN, az ICON és a KFKI-LNX jogutódjaként.
- <sup>12</sup> A T-Systems Hungary 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek.
- <sup>13</sup> A T-Kábel a Magyar Telekomon belül működik tovább (2009. szeptember 30-tól).
- <sup>14</sup> A T-Online Magyarország hozzáférési tevékenysége 2007-ben beolvadt a Magyar Telekomba, míg webes és tartalomszolgáltatósi üzleti területe [origo] Zrt. néven folytatja tevékenységét a Magyar Telekom-csoport tagvállalataként.
- <sup>15</sup> A Cardnet 2006-ban értékesítésre került.
- <sup>16</sup> A PRO-M 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg.
- <sup>17</sup> A Dataplex 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg.
- <sup>18</sup> Az M Factory 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg.
- <sup>19</sup> Az Origo 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg.
- <sup>20</sup> TCG néven szerepelnek a montenegrói Crnogorski Telekom adatai.
- <sup>21</sup> MakTel néven szerepelnek a macedóniai Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia adatai.



## A Magyar Telekom-csoport összefoglaló működési adatai

Lakossági Szolgáltatások Üzletág (CBU)	2008. dec. 31.	2009. dec. 31.	Változás (%)
<b>Vezetékes szolgáltatások</b>			
<b>Hangszolgáltatások</b>			
Összes hangátviteli hozzáférés <sup>(1)</sup>	1 921 486	1 740 619	(9,4)
Nyilvános	16 274	14 788	(9,1)
Összes kimenő forgalom (ezer percben) <sup>(1)</sup>	3 550 076	3 135 892	(11,7)
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos percforgalom (kimenő)	151	159	5,3
Egy hozzáférésre jutó havi átlagos árbevétel (Ft)	3 650	3 630	(0,5)
<b>Adattermékek</b>			
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült) <sup>(2)</sup>	54%	58%	n.a.
Kábeles szélessávú piaci részesedés (becsült) <sup>(2)</sup>	18%	19%	n.a.
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	404 878	435 558	7,6
Kábeles szélessávú előfizetők száma	127 683	152 878	19,7
Optikai szélessávú csatlakozások száma	0	7 247	n.a.
Összes kiskereskedelmi szélessávú előfizető	532 561	595 683	11,9
Egy szélessávú előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	5 103	4 427	(13,2)
<b>Tévészolgáltatások</b>			
Kábeltévé-előfizetők száma	422 936	406 841	(3,8)
Szatelittévé-előfizetők száma	5 338	156 142	2 825,1
IPTV-előfizetők száma	28 496	67 430	136,6
Összes tévé-előfizető	456 770	630 413	38,0
Egy tévé-előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 537	3 280	(7,3)

Lakossági Szolgáltatások Üzletág (CBU)	2008. dec. 31.	2009. dec. 31.	Változás (%)
<b>Mobilszolgáltatások</b>			
Mobilpenetráció <sup>(3)</sup>	121,8%	117,7%	n.a.
Mobil SIM piaci részesedés <sup>(2)</sup>	43,9%	43,4%	n.a.
Előfizetők száma	4 648 323	4 343 672	(6,6)
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetők közül	29,1%	35,2%	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	127	126	(0,8)
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	3 397	3 164	(6,9)
Egy szerződéses előfizetőre jutó havi árbevétel	7 265	6 454	(11,2)
Egy kártyás előfizetőre jutó havi árbevétel	1 862	1 670	(10,3)
Teljes lemorzsolódás	16,9%	27,5%	n.a.
Szerződéses előfizetők lemorzsolódása	12,1%	15,1%	n.a.
Kártyás előfizetők lemorzsolódása	18,8%	33,1%	n.a.
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben	15,2%	16,7%	n.a.
Egy új előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	6 813	7 680	12,7
Mobilszélessávú előfizetések száma	182 687	326 384	78,7
Mobilszélessávú piaci részesedés <sup>(2)</sup>	53,4%	45,9%	n.a.
Lakosságra vetített beltéri 3G-lefedettség <sup>(2)</sup>	n.a.	65,4%	n.a.

Vállalati Szolgáltatások Üzletág (BBU)	2008. dec. 31.	2009. dec. 31.	Változás (%)
<b>Vezetékes szolgáltatások</b>			
<b>Hangszolgáltatások</b>			
Üzleti	110 389	100 172	(9,3)
Bérelt vonalak (Flex-Com összeköttetések)	6 037	4 745	(21,4)
ISDN-csatornák	288 338	270 466	(6,2)
Összes hozzáférés	404 764	375 383	(7,3)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	798 157	656 372	(17,8)
Egy előfizetőre jutó havi átlagos forgalom percben (kimenő)	191	178	(6,8)
Egy vezetékes vonalra jutó havi átlagos árbevétel (Ft)	5 457	5 162	(5,4)
<b>Adattermékek</b>			
Bérelt vonali internet-előfizetők száma	617	558	(9,6)
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	31 805	32 358	1,7
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	196 776	161 270	(18,0)
Összes DSL-csatlakozás	228 581	193 628	(15,3)
Egy kiskereskedelmi DSL-előfizetőre jutó havi átlagos árbevétel (Ft)	13 743	12 712	(7,5)
<b>Mobilszolgáltatások</b>			
Előfizetők száma	713 469	775 912	8,8
Teljes lemorzsolódás	5,8%	8,0%	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	325	336	3,4
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	7 655	6 458	(15,6)
Mobilszélessávú előfizetések száma	81 339	102 161	25,6
Nem hangalapú szolgáltatások aránya az egy előfizetőre jutó havi árbevételben	20,2%	23,6%	n.a.
Egy előfizetőre jutó átlagos ügyfélmegszerzési költség (Ft)	9 092	8 280	(8,9)

Macedónia	2008. dec. 31.	2009. dec. 31.	Változás (%)
<b>Vezetékes szolgáltatások</b>			
<b>Hangszolgáltatások</b>			
Vezetékes vonalsűrűség	20,9%	18,5%	n.a.
Összes hangátviteli hozzáférés	429 544	372 015	(13,4)
Nyilvános	1 692	1 218	(28,0)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	1 258 294	969 538	(22,9)
<b>Adat- és tévészolgáltatások</b>			
Kiskereskedelmi DSL-piaci részesedés (becsült)	81%	83%	n.a.
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	81 858	109 617	33,9
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	17 008	18 751	10,2
Összes DSL-csatlakozás	98 866	128 368	29,8
Kapcsolt vonali előfizetők száma	5 910	1 813	(69,3)
Bérelt vonali előfizetők száma	129	228	76,7
IPTV-előfizetők száma	1 952	14 150	624,9
<b>Mobilszolgáltatások</b>			
Mobilpenetráció	110,5%	116,1%	n.a.
T-Mobile Macedónia piaci részesedése	59,4%	56,4%	n.a.
Előfizetők száma	1 379 191	1 381 094	0,1
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetők közül	26,2%	30,3%	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	96	104	8,3
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2 586	2 678	3,6

Montenegró	2008. dec. 31.	2009. dec. 31.	Változás (%)
<b>Vezetékes szolgáltatások</b>			
<b>Hangszolgáltatások</b>			
Vezetékes vonalsűrűség	28,0%	26,3%	n.a.
Összes hangátviteli hozzáférés	182 235	176 890	(2,9)
Összes kimenő forgalom (ezer percben)	563 139	424 544	(24,6)
<b>Adat- és tévészolgáltatások</b>			
Kiskereskedelmi DSL-előfizetők száma	38 956	54 983	41,1
Nagykereskedelmi DSL-csatlakozások száma	0	0	n.a.
Összes DSL-csatlakozás	38 956	54 983	41,1
Kapcsolt vonali előfizetők száma	17 455	5 184	(70,3)
Bérelt vonali előfizetők száma	188	191	1,6
IPTV-előfizetők száma	17 531	29 612	68,9
<b>Mobilszolgáltatások</b>			
Mobilpenetráció <sup>(1)</sup>	185,6%	208,7%	n.a.
T-Mobile Crna Gora piaci részesedése <sup>(2)</sup>	36,1%	36,7%	n.a.
Előfizetők száma	506 519	531 457	4,9
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetők közül	17,6%	19,6%	n.a.
Egy előfizetőre jutó havi forgalom percben	105	96	(8,6)
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel (Ft)	2 886	2 459	(14,8)

<sup>(1)</sup> VoIP- és VoCable-hozzáférésekkel együtt.

<sup>(2)</sup> Magyar Telekom Nyrt.

<sup>(3)</sup> Mobilpenetráció Magyarországon, mindhárom szolgáltató ügyfeleit figyelembe véve.

<sup>(4)</sup> A Montenegrói Távközlési Ügynökség által közzétett adat az utolsó 3 hónapban aktív SIM kártyák száma alapján.

## Keletkezett és felosztott gazdasági érték:

Megtermelt közvetlen gazdasági érték	2008	2009
Bevételek (összes bevétel + részesedés társult és közös vezetésű vállalatok adózott eredményéből)	674 397 millió Ft	643 880 millió Ft
<b>Felosztott gazdasági érték</b>		
Működési költségek (bevételhez közvetlenül kapcsolódó kifizetések + nettó egyéb működési költségek)	304 358 millió Ft	293 018 millió Ft
Alkalmazotti bérek és juttatások (személyi jellegű ráfordítások)	100 320 millió Ft	101 918 millió Ft
Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)	107 360 millió Ft	109 865 millió Ft
Államkasszába történő befizetések (nyereségadó)	27 698 millió Ft	20 958 millió Ft
Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecenatúra, önkéntes munka, oktatás, tudatformálás)*	1 256 millió Ft	671 millió Ft
<b>Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsökkenési leírás - fizetett osztalék)</b>	<b>134 661 millió Ft</b>	<b>118 121 millió Ft</b>

Megjegyzés: zárójelben az IFRS-eredménykimutatás felhasznált sorai szerepelnek (kivéve a közösségi befektetések, mivel nincs ilyen sor/sorok a kimutatásban).

Államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	2007	2008	2009
felhasznált beruházási adókedvezmény	355 millió Ft	294 millió Ft	1137 millió Ft
adományok miatti adóalap csökkentés adóhatása	180 millió Ft	398 millió Ft	98 millió Ft
K+F miatti adóalap csökkentés adóhatása	12 millió Ft	60 millió Ft	53 millió Ft

A vállalat gazdasági teljesítményéről részletesebben az Éves jelentés számol be: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_2009.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_2009.pdf)

## II. Jövőkép, küldetés, politikák, stratégiák

### Jövőkép

A Magyar Telekom-csoport piacvezető távközlési és információs szolgáltatóként a társadalom egészének jobb jövője érdekében dolgozik. Csúcsmínőséget, hatékonyságot és innovatív tudást nyújt ügyfeleink. Minden tekintetben.

### Küldetés

Vezető piaci erőként szakértelemmel kapcsoljuk össze ügyfeink igényeit a technológia legújabb lehetőségeivel, legyen szó kommunikációról, információról vagy szórakoztatásról. Nálunk minden az ügyféllel kezdődik. Célunk, hogy átélhessék a korszerű kommunikáció minden élményét és könnyedségét. Azért dolgozunk, hogy az ország legkedveltebb szolgáltatója a Magyar Telekom legyen.



### Környezetvédelmi politika

A Magyar Telekom-csoport – mint Közép-Európa vezető infokommunikációs szolgáltatója és mint a magyar gazdaság egyik vezető szereplője – kötelezettséget vállal a természet és környezet megővésére, valamint a környezeti állapot javítására. Tudatában vagyunk annak, hogy a környezetvédelem egyik legjelentősebb kihívása a klímaváltozás, ezért a problémát magunkénak érezve programjainkban olyan célokat határozzuk meg, melyek a klímavédelmet is szolgálják. Küldetésünkkel és fenntarthatósági stratégiáinkkal összhangban, az információs társadalomban betöltendő szerepünk révén felelősséget érzünk a fenntartható fejlődés alapelveivel történő harmonizációra. Csoportszinten és egyénileg, tagvállalati szinten is arra törekszünk, hogy az érvényes jogszabályok betartásán túl elébe menjünk az általános társadalmi és környezetvédelmi elvárásoknak. Célkitűzésünk, hogy környezeti terhelésünk csökkentése mellett környezeti teljesítményünket javítsuk. Távközlési és informatikai szolgáltatásaink fejlesztése, terjesztése és használatba vétele segítségével a társadalom, ügyfeleink és magunk számára is lehetőséget nyújtunk a környezetvédelem általános hatékonyságának javítására. Információs és kommunikációtechnológiai szolgáltatásaink jelentős potenciállal rendelkeznek az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentésében. Ennek aktív kommunikálásával érdekelt feleink irányába lehetőséget teremtünk környezeti tudatosságuk növelésére. Elkötelezettségünk teljesítése érdekében: Csoportszintű környezetvédelmi koordinációs folyamatot működtetünk, és a jelentős hatással bíró szervezeteknél bevezetjük és működtetjük az MSZ EN ISO 14001 szabványnak megfelelő környezetközpontú irányítási rendszert. Fejlesztéseink során figyelembe vesszük a környezetvédelmi szempontokat, társadalmi elvárásokat. Beszerzéseink és beruházásaink során fontos szerepet kapnak a környezetvédelmi irányelvek és megfontolások, mely elvárások betartását beszállítóinktól, alvállalkozóinktól is elvárjuk, ösztönözve ezzel környezetvédelmi fejlődésüket. Szolgáltatásaink fejlesztése során törekszünk az energia és más erőforrások felhasználásának csökkentésére, a termékek környezeti elemzésére és a pozitív környezeti hatások bizonyítására, kommunikálására. Környezetünk védelmét minden munkatársunk és ügyfelünk számára fontossá kívánjuk tenni, ezért környezetvédelmi tevékenységünkről folyamatos tájékoztatást adunk, információs rendszert építünk ki és működtetünk. Környezetvédelemmel kapcsolatos tevékenységünk és fejlesztésünk során együttműködünk az érdekelt felekkel, tájékoztatásuk érdekében évente jelentést bocsátunk ki eredményeinkről. Tudásunkat és tapasztalatainkat megosztjuk partnereinkkel, segítve őket környezeti programjaink megvalósításában. A Magyar Telekom-csoport vezetősége kinyilvánítja, hogy tevékenységét jelen környezetvédelmi politika irányelvei szerint végzi, és ezt minden munkatársától elvárja. Budapest, 2006. január 26.

### Vállalati stratégia – Új Magyar Telekomot építünk

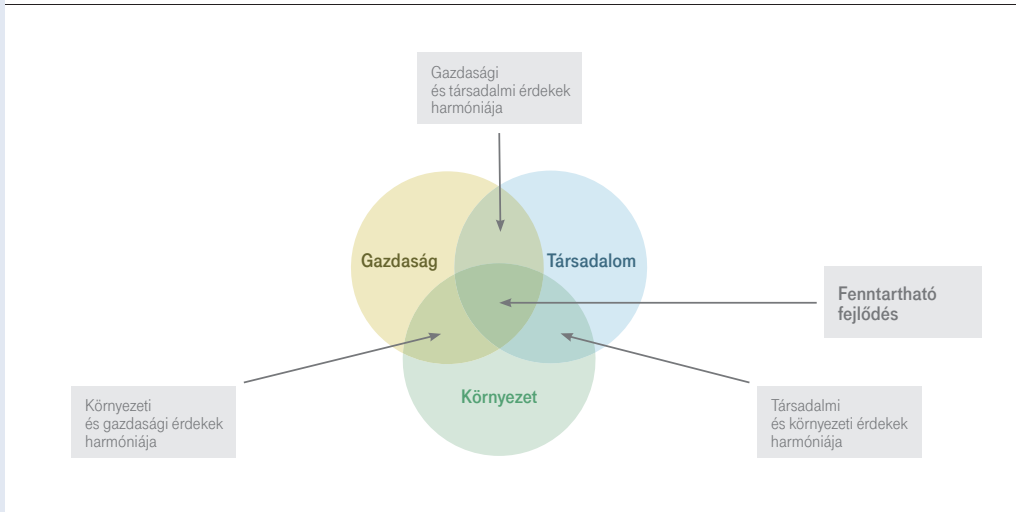
Vállalati stratégiánkat úgy alakítottuk ki, hogy lehetővé tegye a kiterjedt ügyfélbázisunkból és meglévő kompetenciáinkból származó előnyök kihasználását, a hatékonyság jelentős javítását a növekedési lehetőségek kiaknázása mellett. Ennek érdekében a Magyar Telekom 2008 elejétől új, ügyfélközpontú működési modellre állt át, a vezetékes és mobilüzletág integrációjával egyidejűleg új vezetési struktúrát és márkastruktúrát állított fel. Az integráció további lépéseként 2009 szeptemberétől a stratégiai és üzletfejlesztési vezérigazgató-helyettes irányításával összeolvadt a korábbi Új Üzleti Területek és Üzletfejlesztési Üzletág, illetve a Csoport stratégiai igazgatóság tevékenysége, aminek eredményeként a stratégia és az üzletfejlesztés szorosan összekapcsolódik. A csoport integrációs folyamata a szolgáltatási színvonal javítását és a hatékonyság növelését szolgálja a közös működésből eredő szinergiáknak köszönhetően. Meglévő ügyfélbázisunk megtartása mellett, ami vállalatunk alapvető értéke, új bevételi forrásokat teremtünk az új piacokra történő belépéssel, és új üzleti megoldásokat alkalmazunk. Célunk középtávon alaptevékenységünk megerősítése és új képességek építése a hagyományos távközlési területeken, ezzel egyidejűleg meglévő kompetenciáink és piaci jelenlétünk erősítése az új típusú szolgáltatási tömegpiacokon. Egy új Magyar Telekomot építünk, hogy a gazdasági visszaesés 2009-ben tapasztalt negatív hatásaira válaszolva nehezebb piaci környezetben megteremtjük a cég közép- és hosszú távú versenyképességét. A romló gazdasági helyzetben a Magyar Telekom számára kiemelkedően fontos a cég nyereségességének, működési hatékonyságának és készpénztermelő képességének fenntartása.

### Minőségpolitika

A Magyar Telekom-csoport 2005-ben elfogadott minőségpolitikáját 2009-ben megújítottuk, teljes terjedelmében a következő címen érhető el: <http://www.telekom.hu/static/sw/download/minosegpolitika.pdf>

## Fenntarthatósági stratégia, 2008–2011

### A fenntartható fejlődés kapcsolata a különféle területekkel, érdekekkel



A jelenlegi, 2008–2011-es stratégia fő célkitűzése, hogy eddigi pozícióját megtartva váljon a Magyar Telekom vezető fenntarthatósági szerepe a munkatársak és az ügyfelek számára is láthatóvá. Ennek megvalósítása a következő kulcskihívások mentén történik.

#### Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment

A Magyar Telekom az átlátható és elszámoltatható működésre törekszik a megfelelés, a korrupció elleni küzdelem és a hatékony kockázatmenedzsment biztosítása mellett. Céljai között szerepel például a megfelelési rendszer fejlesztése és beszállítói környezeti és társadalmi teljesítményének javítása.

#### Ügyfélkapcsolatok

A vállalatcsoport célja, hogy ügyfelei is megismerjék a fenntartható fejlődés érdekében hozott erőfeszítéseit. A célok között szerepel többek között az elektronikus termék- és szolgáltatás-, valamint szolgáltatásrendelési megoldások népszerűsítése, az ügyfelek egyre magasabb színvonalon történő kiszolgálása és a vállalatcsoport fenntarthatósági kezdeményezéseinek megismertetése az ügyfelekkel.

#### A társadalom kommunikációs lehetőségeinek erősítése

A Magyar Telekom számára fontos, hogy a technológiai fejlődés követése mellett mindenki hozzáférjen az infokommunikációs eszközök nyújtotta előnyökhöz. A vállalatcsoport céljai közt szerepel digitális felzárkóztatási programjainak folytatása és fejlesztése, a fenntarthatósági szempontból speciális ICT-szolgáltatások biztosítása, valamint a termékek fenntarthatósági hatásainak kommunikálása, az ügyfelek felelősségtudatának erősítése.

#### A környezeti terhelés csökkentése

A telekommunikációs termékek és szolgáltatások – amellyel, hogy használatukkal nyersanyag és energia spórolható meg – is okoznak környezeti terhelést. A vállalatcsoport célja, hogy ennek mértékét tovább csökkentse. Kiemelt feladat a klímaváltozás elleni küzdelem: 10%-os CO<sub>2</sub>-csökkentési célt tűzött ki a vállalat 2011-ig. A Magyar Telekom ügyfelei kibocsátásának csökkentését is elő kívánja segíteni, miközben a klímaváltozáshoz való alkalmazkodásban is segítséget nyújt.

#### Humán erőforrás-menedzsment

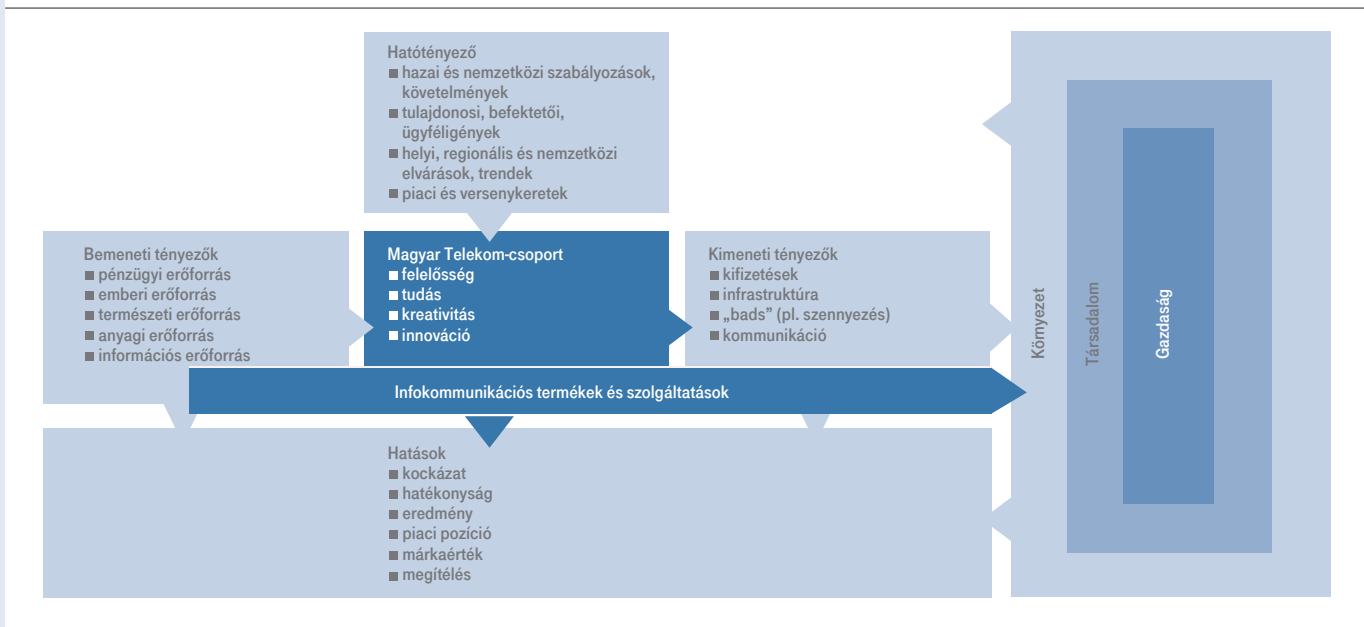
„Az elkötelezett, önállóan kezdeményező szakemberek jelentik a Magyar Telekom-csoport üzleti eredményességének legfontosabb sikertényezőjét” (a Magyar Telekom humán erőforrás-jövőképe). Ennek szellemében a vállalatcsoport célja a humántőke további fejlesztése, tehetségek vonzása és megtartása, az esélyegyenlőség biztosítása, valamint a család–munkahely egyensúly megteremtése.

#### A bizalom és a hitelesség fenntartása

A társadalmi bizalom fenntartása érdekében minden vállalatnak átláthatóan és az érdekelt felek elvárásainak figyelembevételével kell működnie. Ezt szem előtt tartva a Magyar Telekom célja többek között a gyermekek felnőtt tartalomtól való védelmének további fejlesztése és fontosabb fenntarthatósági kezdeményezésekhez való csatlakozás, illetve ezek létrehozása.

A jelentés készítésének idején a Magyar Telekom-csoportnál a felső vezetés az általa korábban jóváhagyott Fenntarthatósági Stratégia megvalósításának koordinálására teljes felelősségi és hatáskörrel a humánerőforrás-vezérgazdátóhelyettest bízta meg. A szakmai irányítást a Vállalati fenntarthatósági osztály végzi.

### A fenntarthatóság szerkezeti megközelítése



### Érdeelt feleink

A Magyar Telekom-csoport érdekelt feleinek (stakeholdereinek) körébe mindazok a csoportok beletartoznak, amelyek hatással vannak a vállalat céljainak megvalósítására, vagy érdekeltek abban. A vállalat irányítási rendszereinek és benchmarkvizsgálatainak áttekintésével azonosította az érdekeltek körét, és állandó kapcsolatot tart velük, hogy érdekeiket működése során figyelembe vegye.

Az érdekelt felekkel folytatott párbeszéd során felmerült fontosabb témákat a korábbi Fenntarthatósági kerekasztal-beszélgetések emlékeztetői ismertetik:

[http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/esemenyek/fenntarthatosagi\\_kerekasztal\\_beszelgetes](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/esemenyek/fenntarthatosagi_kerekasztal_beszelgetes)

A X. Fenntarthatósági kerekasztal-beszélgetést, amely az aktuális kulcstémákra fókuszált, 2009. június 22-én tartottuk.

A XI. Kerekasztal-beszélgetést 2010. június 21-én rendeztük, témája a fenntarthatóság kommunikációja volt.

### HR-stratégia

A fenntarthatósági stratégia egyik kulcskihívása a humánerőforrás-menedzsment, ezért a Magyar Telekom HR-stratégiájának is fontos szerep jut fenntarthatósági céljaink elérésében. A HR-stratégia célkitűzései 2009-ben időarányosan teljesültek.

1. A hatékonyság javítására készült 3 éves célkitűzéssel összhangban 2009-ben a személyi jellegű ráfordításokból a tervezettnél megfelelő mértékű megtakarítás valósult meg csoportszinten.
2. 2008-ban megtörtént a teljesítménymenedzsment-rendszer kiterjesztése a Magyar Telekom Nyrt. valamennyi munkavállalójára, így az anyavállalatnál 100%-os a teljesítményértékelési rendszerbe bevont munkavállalók aránya. A rendszer csoportszintű kiterjesztése folyamatban van.
  - Kultúrafejlesztési projektet állítottunk fel, amely több munkafolyamban akciókat dolgozott/dolgoz ki a teljesítményalapú vállalati kultúra elterjedésének elősegítésére.
  - Új karriermenedzsment-rendszert alakítottunk ki.

- 2008-ban megtörtént a vezetői és kiemelt munkakörök utánpótlására vonatkozó eljárások, módszerek kialakítása. Ezen munkaköröket 2009-ben 63%-ban belső forrásból töltöttük be – ami a tervezett 50%-ot jelentősen meghaladja.
- A vezetők számára a 2008-ban elindított 4V – Vezető a változásban, változás a vezetőkben – programsorozat keretében nyújtunk fejlesztési aktivitásokat.  
A program kötelezően elvégzendő és szabadon választható modulokból áll össze, meghatározott és kötelezően elérendő éves oktatási kreditszámmal. A program struktúrája elsősorban a fejlesztő vezetővé válást, a vezetők „people management” funkciójának erősítését célozza. A 4V program 2009-ben is sikeresen haladt tovább. A célkitűzések itt is teljesültek, emellett sok újdonságot is bevezettünk.
- A „Mindennapi Hősök” munkáltatói brandkampány 2008 őszén indult. Ennek keretében új Gyakornoki programot vezettünk be, a munkavállalói elégedettség növelésére pedig több intézkedést tettünk (pl. atipikus foglalkoztatási pilot, éttermi beruházások, munkahelyi környezet fejlesztése, elismerési rendszerek megújítása stb.). Az intézkedések eredményeképpen 2009-re a kitűzött Top 15 hely elérése helyett a Magyar Telekom-csoport a műszaki hallgatók körében a 4., a közgazdászhallgatók körében a 7. helyet érte el a Legvonzóbb Vállalat 2009 felmérésén.
- 2008-ban kialakítottuk a HR ügyfél-elégedettségi mérőrendszerének struktúráját, majd 2009-ben a Csoport stratégiai terület közreműködésével alkalmazásba vettük. A HR-ügyfél-elégedettségi index 2009. és 2010. évi célértékének meghatározása megtörtént, és a 2009-es célérték teljesült.

#### Támogatási stratégia

A vállalati fenntarthatósághoz a társadalmi szerepvállalás is hozzátartozik, ezért a Magyar Telekom-csoport 2009-ben új, középtávra szóló támogatási stratégiát alkotott, melyben lefektette támogatási tevékenységének új irányelveit. Ennek megfelelően a csoport 2009-ben koncentráltabb fókuszú támogatási tevékenységet folytatott. Szponzorálásaiban a kultúra és a sport szerepelt az első helyen, míg a civil szervezeteknek nyújtott adományaival a fenntarthatóságra, az egészségügyi prevencióra, valamint a tudományos ismeretterjesztésre – beleértve az oktatást is – koncentrált.

## Szomolányi Katalin

osztályvezető,  
Vállalati fenntarthatósági osztály



#### - Mit teszel a fenntarthatósági stakeholderkapcsolatokért?

Fenntarthatósági szempontból a következő stakeholderekről beszélhetünk: befektetők, szabályozók, ügyfelek, munkatársak, közösségek, civilek, beszállítók és partnerek, valamint a jövő generációi. A felelős befektetők minimálisan elvárják a fenntarthatósági jelentést, amelyet a megadott irányelvek szerint készítünk el, hogy minél több érdekelt fél megtalálja benne az őt érintő információt. Keressük a kétirányú kommunikáció lehetőségeit is, kerekasztal-beszélgetéseket, különböző eseményeket, például Fenntarthatósági napot szervezünk. A hatéves Digitális Híd program tapasztalata után idén a Jövő/Menő programon belül már külsősök számára is meghirdetünk önkéntes munkákat, amelyekre kollégáink is jelentkezhetnek akár csapatépítés, akár hétvégi önálló program keretében.

#### - Hogyan járulsz hozzá a fenntartható fejlődéshez a munkahelyeden kívül?

Ez egy olyan szakma, amely csak úgy tud működni, ha áthatja a magánéletedet is. A Fenntarthatósági napot sem kizárólag a munkaidőben és a munkahelyi kapcsolataimból építettem fel, az említett önkéntes munkákban, a Digitális Híd programban szervezőként és résztvevőként is jelen vagyok, akár a hétvégéimet is rászánva. Vezetek egy szakmai blogot, egy rádióműsort, ha felmerül az igény, előadásokat is tartok, s emellett fontosnak tartom, hogy a mindennapjaimban is megnyilvánuljon ez a hitvallás: szelektíven gyűjtöm a hulladékot, energiatakarékos izzókat használok, hibridautóval és általában telekocsival járok. Figyelemmel követem a Cégmércét, elsősorban bioélelmiszereket vásárolok, sőt, van fair trade pólóm is. Legújabban a mosódióval kísérletezem, amely egy Indiában élő növény termése, környezet- és bőrbárat növényi mosószerként lehet használni. Amióta élesben is bevetésre került, nem használok mosószert, vízlágyítót, sem öblítőt, így is kímélem a környezetet a kemikáliáktól és a műanyag hulladékoktól.

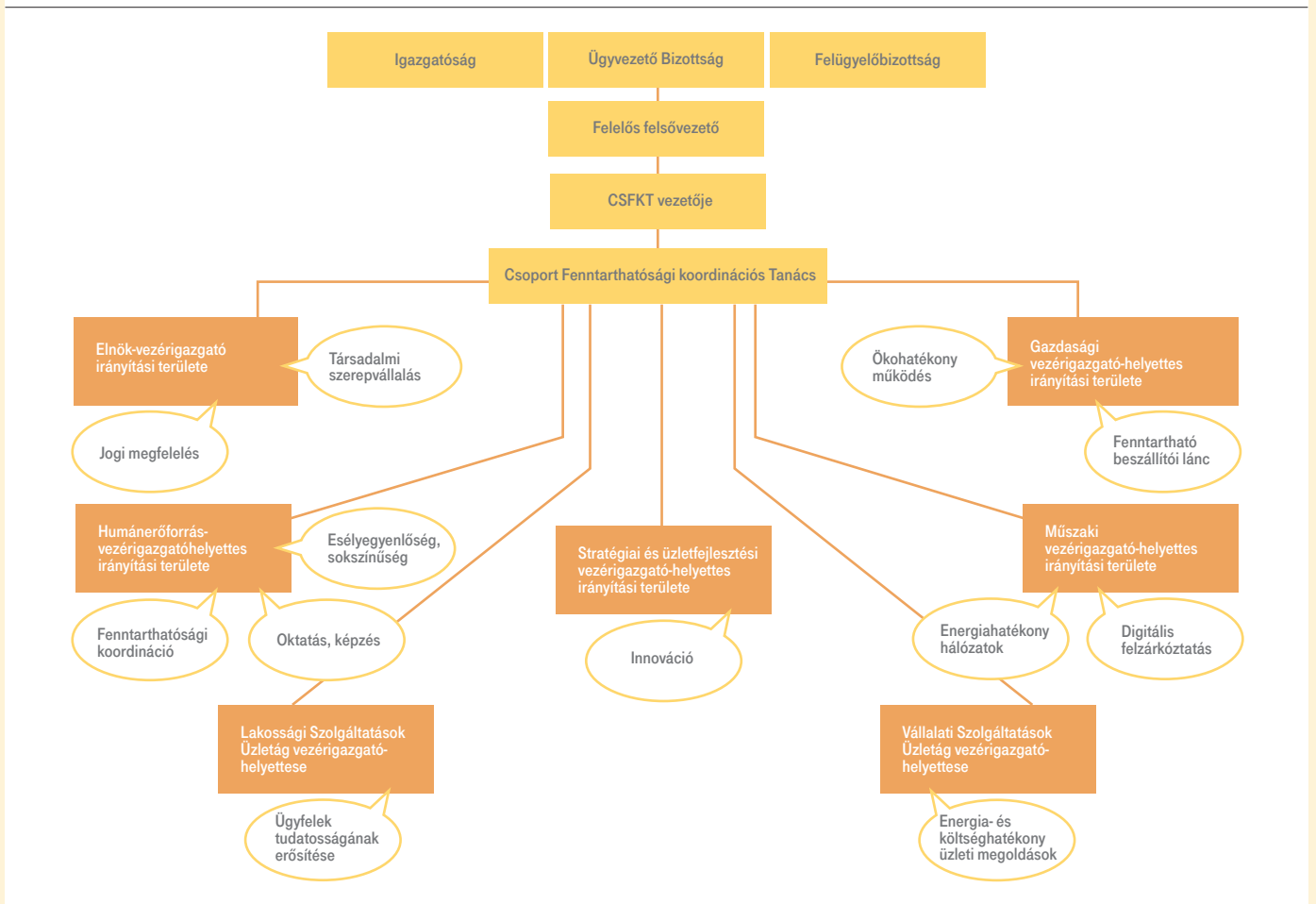


### III. Fenntarthatósági koordináció

A fenntarthatósági tevékenység csoport szintű irányítása 2009-ben az alábbi ábrán látható formában valósult meg (2008 óta változás, hogy az Új Üzleti Területek és Üzletfejlesztési Üzletág, valamint a Stratégiai igazgatóság egyesülésével Stratégiai és üzletfejlesztési irányítási terület jött létre, valamint a Megfelelőségi terület átkerült az elnök-vezérigazgató közvetlen irányítása alá).

A csoport szintű koordináció továbbra is a Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanácsban (CSFKT) valósul meg. A részletekről bővebben a 2008. évi Fenntarthatósági jelentésben lehet olvasni.

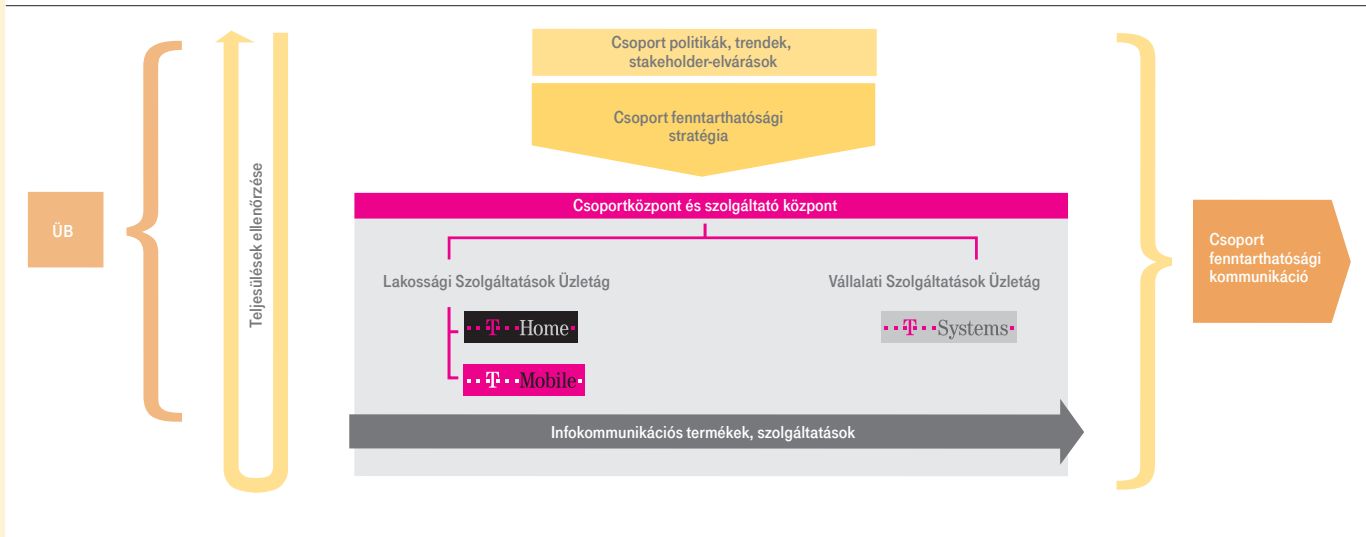
A Magyar Telekom irányítása a fenntartható fejlődés aspektusából 2008. januártól



## A fenntarthatósági tevékenységek egymásra épülése

A Magyar Telekom-csoport fenntarthatósági tevékenységeinek hierarchiája nem változott a korábbiakhoz képest. Ennek megfelelően az alábbi ábra felépítése változatlan, részletes magyarázata a 2008-as jelentésben megtalálható.

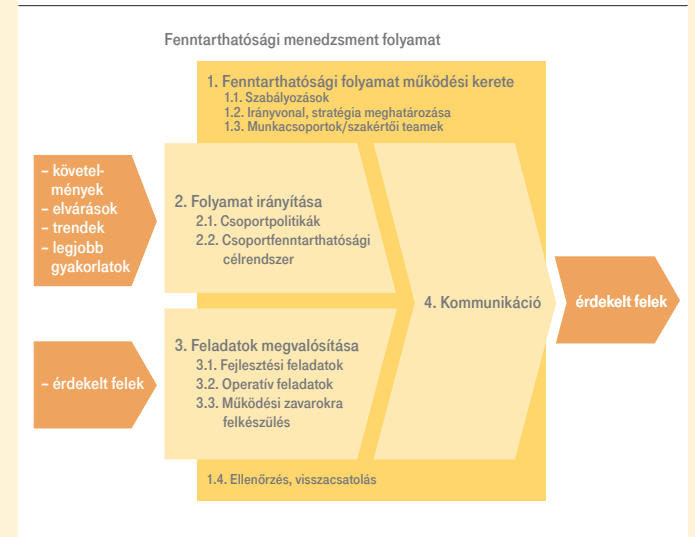
### Fenntarthatósági folyamat tevékenységei



## A fenntarthatósági tevékenységek szabályozása, Csoport fenntarthatósági folyamat, környezetvédelmi koordináció

A Csoport fenntarthatósági koordinációs folyamat a Magyar Telekom-csoport teljes fenntarthatósági (ebbe belefoglalva a környezetvédelmi) tevékenységét felöleli. A folyamat tevékenységeinek kapcsolatát a korábbiakban már közölt, alábbi ábra szemlélteti. A folyamat alapján történik a csoport fenntarthatósági tevékenységének működtetése.

### Csoport fenntarthatósági folyamatok, környezetvédelmi koordináció



A feladatok teljesülésének ellenőrzése érdekében 2009-ben is rendszeresen ülésezett a CsFKT.

A környezetvédelmi operatív feladatok megvalósításáért, végrehajtásáért a vállalat vezérigazgatójának utasítása szerint – mint korábban is – a csoport érintett szervezetei felelősek.

A CsFKT értekezleteiről rendszeresen kapnak tájékoztatást a szervezetek és tagvállalatok első számú vezetői, valamint az üzletágak vezérigazgató-helyettesei, így biztosítva számukra rendszeres információkat a felsővezetői kontroll biztosíthatósága érdekében.

A Magyar Telekom-csoport legfelső vezetése, az Ügyvezető Bizottság legalább évente egyszer tájékoztatást kap a Csoport Fenntarthatósági Stratégia feladatainak teljesüléséről, illetve az éppen aktuális egyéb, jelentősebb fenntarthatósági tevékenységről, eredményekről.

## Menedzsmentrendszerek

A Magyar Telekom az egyes szervezeteinél, tagvállalatainál már több mint tíz éve működtet különféle szabványos, tanúsított irányítási rendszereket. Ennek eredményeként 2002-ben a vállalat csoportszinten tanúsíttatta ISO 9001 szerinti minőségirányítási rendszerét, majd ezzel integráltan 2008-ban ISO 14001 szerinti környezetközpontú és ISO 27001 szerinti információbiztonsági irányítási rendszerét is.

Az ISO 9001 szerinti minőségirányítási rendszerek bevezetésével a Magyar Telekom-csoport célja, hogy időtől és helytől függetlenül állandó minőséget nyújtson ügyfeleinek, és a szolgáltatások minőségét folyamatosan javítsa. A minőségirányítási rendszerek alapelveinek megfelelően a cégcsoport a tevékenységét rendszeresen méri, elemzi, működését és minőségirányítási rendszerét folyamatosan fejleszti.

Tekintettel a vállalatcsoport jövőképe, az információs társadalomban elfoglalt helyére, a Magyar Telekom stratégiai céljának tekinti az információbiztonsági irányítási rendszer működtetését, az ISO 27001-es szabványnak való megfelelést. Ennek keretében rendszeresen felméri információs vagyonát, elemzi az információvédelemmel kapcsolatos fenyegetéseket, kockázatokat, és tudatosan törekszik ezen kockázatok csökkentésére.

A vállalatcsoport azokon a szakterületeken, amelyek jelentősnek mondható környezeti hatással rendelkeznek, ISO 14001 szerinti környezetközpontú irányítási rendszereket vezetett be és tanúsíttatott 2001-től kezdődően, majd 2008-ban ezeket a rendszereket integrálta, és kiterjesztette a Magyar Telekom Nyrt. teljes területére, illetve a tanúsított leányvállalatok bevonásával a csoportra.

A rendszerek szisztematikus működtetése és a fejlődési lehetőségek kiaknázása – az időszakos auditok révén – biztosítja a szakterületek környezeti teljesítményében a folyamatos fejlődést.

A nagyszámú és eltérő tevékenységű leányvállalatok környezetvédelmi tevékenységének összehangolását, a Csoport környezetvédelmi politikában rögzített elvek és célok elérését és a stratégia megvalósítását a Csoport fenntarthatóságimenedzsment-folyamatnak a környezetvédelmi koordinációt meghatározó elemei szerinti működtetése és rendszeres felülvizsgálata biztosítja.



### A Magyar Telekom-csoport ISO 14001 szerinti tanúsítással rendelkező szervezetei

Tagvállalat/Szervezet	Tanúsítvány dátuma
Magyar Telekom Nyrt.	2001. november 14.
KFKI Zrt	2006. július 4.
IQSYS Zrt. (budapesti telephelye)	2006. június 29.
Dataplex Kft.	2008. november 3.
Pro-M Zrt.	2009. május 11.
T-Mobile Macedonia	2004. január 8.



## 1. Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment

1.1.	Felelős vállalatirányítás	20
1.2.	Vállalati megfelelés	23
1.3.	Részvétel a közpolitikában	25
1.4.	Szállítók	25
1.5.	Kockázatkezelés	26

# 1. Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment

## 1.1 Felelős vállalatirányítás

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 és a New York Stock Exchange-en egyaránt jegyzett cégeként kiemelten fontos a vállalat számára, hogy ezen elvárásnak, valamint a vonatkozó törvényi és tőzsdei előírásoknak megfeleljen. A vállalat irányításának átláthatósága érdekében a Magyar Telekom vállalatirányításáról a következő oldalon nyújtunk tájékoztatást: <http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas>  
A közgyűlések kimeneteléről a következő helyen lehet olvasni: <http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/kozgyulesek>

### Gellai Imre

titkárságvezető,  
Elnök-vezérigazgatói titkárság



Gellai Imre

#### - Mit teszel annak érdekében, hogy a Magyar Telekom fenntartható vállalat legyen?

- A mi területünk egyik alapvető feladata a döntéshozó testületek támogatása úgy, hogy azok működése megfeleljen a törvényi és a tőzsdei előírásoknak. A szabályok betartatásán keresztül átláthatóvá tehetjük a cég működését, javíthatjuk fenntarthatósági értékeléseinket (a felmérések egyik eleme a vállalatirányítás). A fenntarthatóságot szem előtt tartó befektetési alapok olyan vállalatokba helyezik a pénzüket, amelyek a fenntarthatósági követelményeknek is megfelelnek, azaz magas pontszámot kapnak fenntarthatósági értékeléseken. Hogy mennyire tudatosak vagyunk, azt példázza területünk legutóbbi csapatépítése is: a Jövő/Menő program keretében Tiszadorogmán építettünk díszkutat. Úgy gondoltuk, ha a Telekom hosszú távú stratégiai partnerként támogatja a programot, önkéntes munkánkkal mi is hozzájárulunk a törekvéshez.

#### - Hogyan járulsz hozzá a fenntartható fejlődéshez a munkahelyeden kívül?

- Azt gondolom, hogy én csak egy apró porszem vagyok a gépezetben, az én személyes hatásom olyan kicsi, hogy számokkal ki sem fejezhető. De abban is biztos vagyok, hogy ha az egyén szintjén nem kezdünk el változtatni a környezethez, a társadalomhoz való hozzáállásunkon, akkor a helyzet folyamatosan romlani fog, és ez már mindnyájunk felelőssége lesz. Ennek megfelelően szelektíven gyűjtöm a hulladékot, a használt ruhákat gyűjtőkonténerbe teszem, igyekszem odafigyelni a látszólag apró dolgokra, és a gyerekeimet is eszerint nevelem. Ha pedig szükség van az összefogásra, mint a tavaszi árvíz idején, hívással támogatom a Magyar Telekom Adományvonalat is, hangsúlyozottan nem céges telefonról.

## Igazgatóság

A magyar törvények szerint az Igazgatóság felelős a társaság irányításáért, és dönt minden olyan kérdésben, melyben a részvényeseknek nincsen kizárólagos hatáskörük. Az Igazgatóság évente jelentést készít a részvényeseknek az éves rendes közgyűlésre és negyedévente a Felügyelőbizottságnak a társaság gazdálkodásáról, vagyonáról és üzletpolitikájáról.

A társaság Alapszabályában a közgyűlés úgy rendelkezett, hogy az Igazgatóság legalább 6, de legfeljebb 11 tagból áll, akiket a közgyűlés hároméves időszakra választ.

Az Igazgatóság üléseit évente legalább négy alkalommal tartja. Az Igazgatóság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább hat igazgatósági tag jelen van. Minden igazgatósági tagnak egy szavazata van. Az Igazgatóság határozatainak meghozatalához egyszerű többség szükséges.

A 2010. április 7-én megtartott évi rendes közgyűlés 3 éves időszakra megválasztotta az új Igazgatóságot.

A jelenlegi Igazgatóság összetétele a honlapunkon elérhető: <http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/igazgatosag>

## Ügyvezető Bizottság

A társaság alapszabályában, illetve az Igazgatóság rendjében foglaltaknak megfelelően az Igazgatóság 2000-ben létrehozta az Ügyvezető Bizottságot, melyet felhatalmazott, hogy működését az éves üzleti tervnek megfelelően végezze.

javaslatait, a pénzügyi jelentéseket és a nyereség felosztására vonatkozó javaslatot. A Felügyelőbizottság ezen témákról jelentést készít az Éves jelentés megtárgyalására hivatott közgyűlés részére.

A társaság alapszabályának megfelelően a Felügyelőbizottság minimum három, maximum tizenöt tagból áll, akiket az évi rendes közgyűlés választ meg hároméves időtartamra. Az Üzemi Tanács jelöli a Felügyelőbizottság tagjainak egyharmadát.

A Felügyelőbizottság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább a tagok kétharmada jelen van.

A törvényi előírás szerint a Felügyelőbizottság tagjainak többsége független.

### Az Igazgatóság tagjai 2009. december 31-én

Név	Fő pozíció
Christopher Mattheisen	elnök-vezérigazgató, Magyar Telekom Nyrt.
dr. Földesi István	nemzetközi üzleti tanácsadó, igazgató, InnoHungary Technology Center
Wolfgang Hetlinger	nemzetközi tevékenységek és szolgáltatások, közép-európai ügyekért felelős igazgató, T-Systems Austriai
dr. Gálik Mihály	tanszékvezető egyetemi tanár Budapesti Corvinus Egyetem, Gazdálkodástudományi Kar Média, Marketingkommunikáció és Telekommunikáció Tanszék
Guido Kerkhoff	a Deutsche Telekom AG Igazgatóságának dél-kelet-európai leányvállalatok irányításáért felelős tagja
Thilo Kusch	gazdasági vezérigazgató-helyettes, Magyar Telekom Nyrt.
Mechthilde Maier	a Deutsche Telekomnál a vállalati sokszínűség irányításáért felelős első alelnök
Frank Odzuck	vezérigazgató, Zwack Unicum Nyrt.
dr. Ralph Rentschler	az igazgatóság tagja, T-Com/T-Home (a Deutsche Telekom AG divíziója)
Dr. Steffen Roehn	a Deutsche Telekom-csoport igazgatóságának tagja, a Deutsche Telekom integrált német tömegpiaci megközelítésének informatikai felelőse

### Az Ügyvezető Bizottság tagjai 2009. december 31-én

Név	Fő pozíció
Christopher Mattheisen	elnök-vezérigazgató
Thilo Kusch	gazdasági vezérigazgató-helyettes
Maradi István	műszaki vezérigazgató-helyettes
Papp István	vezérigazgató-helyettes, a Vállalati Szolgáltatások Üzletág vezetője
Pataki Róbert	stratégiai és üzletfejlesztési vezérigazgató-helyettes
Somorjai Éva	humán erőforrás vezérigazgató-helyettes
Winkler János	vezérigazgató-helyettes, a Lakossági Szolgáltatások Üzletág vezetője

A jelenlegi Ügyvezető Bizottság aktuális összetétele a honlapunkon elérhető: [http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto\\_bizottsag](http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/ugyvezeto_bizottsag)

## Felügyelőbizottság

A Felügyelőbizottság ellenőrzi a társaság ügyvezetését, és biztosítja, hogy a társaság eleget tesz a magyar törvényi előírásoknak, illetve a társaság irányítását szabályozó saját rendelkezéseknek. A Felügyelőbizottság megvizsgál a közgyűlés elé terjesztendő minden jelentést, az Igazgatóság

### A Felügyelőbizottság tagjai 2009. december 31-én

Név	Fő pozíció
Dr. Pap László	a Felügyelőbizottság elnöke, a Budapesti Műszaki Egyetem Villamosmérnöki Karának professzora
Csizmadia Attila	főtanácsadó, Pénzügyminisztérium
Konrad Kreuzer	az E-ON Hungária Zrt. Igazgatóságának elnöke
Koszorú István	a Központi Üzemi Tanács elnöke
Martin Meffert	Magyarország országmenedzsere T-Home Központ, Deutsche Telekom AG
Dr. Illéssy János	ügyvezető igazgató, Lebona Kft.
Dr. Kerekes Sándor	a Budapesti Corvinus Egyetem rektor-helyettese, Környezetgazdaságtan Intézetének igazgatója
Varga Zsoltné	BPM menedzser Lakossági Szolgáltatások Üzletág Ügyfélszolgálati igazgatóság
Varju György	a Lakossági Szolgáltatások Üzletág Üzemi Tanácsának elnöke, a Központi Üzemi Tanács tagja

A 2010. április 7-én megtartott évi rendes közgyűlés 3 éves időszakra megválasztotta az új Felügyelőbizottságot.

A Felügyelőbizottság aktuális összetétele honlapunkon elérhető: <http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/felugyelobizottsag>

## Auditbizottság

Az Auditbizottság közreműködik a közgyűlés által megválasztandó független könyvvizsgáló kijelölésében, és áttekinti a külső könyvvizsgáló által végzett szolgáltatásokat. Az Auditbizottság feladatai közé tartozik, hogy jóváhagyja a külső könyvvizsgáló által végzett audit és nem audit típusú szolgáltatásokat. Az Auditbizottság áttekinti a Magyar Telekom éves pénzügyi jelentéseit, figyelembe véve az auditok eredményeit és a független könyvvizsgáló által végzett ellenőrzéseket, a tőzsdékhez és a pénzügyi hatóságokhoz benyújtandó pénzügyi jelentéseket és a belső ellenőrzés által készített jelentéseket. Az Auditbizottság szükség szerint, de évente legalább négy alkalommal ülésezik. A bizottság tagjait a társaság közgyűlése választja a Felügyelőbizottság független tagjai közül.

### Az Auditbizottság tagjai 2009. december 31-én

Név	Fő pozíció
Dr. Illéssy János	az Auditbizottság elnöke, ügyvezető igazgató, Lebona Kft.
Dr. Kerekes Sándor	a Budapesti Corvinus Egyetem rektorhelyettese, Környezetgazdaságtani Intézetének igazgatója
Dr. Pap László	a Budapesti Műszaki Egyetem Villamosmérnöki Karának professzora

A 2010. április 7-én megtartott évi rendes közgyűlés 3 éves időszakra megválasztotta az új Auditbizottságot.

Az Auditbizottság aktuális összetétele honlapunkon elérhető:

[http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/audit\\_bizottsag](http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas/audit_bizottsag)

## Javadalmazási Bizottság

A Javadalmazási Bizottság javaslatot tesz az Igazgatóságnak a vezérigazgató és a vezérigazgató-helyettesek alkalmazására, elbocsátására, javadalmazására, prémium-célkitűzéseinek meghatározására és értékelésére. A Javadalmazási Bizottság üléseit évente legalább három alkalommal tartja. A Javadalmazási Bizottság tagjait az Igazgatóság tagjai közül választják.

### Az Javadalmazási Bizottság tagjai 2009. december 31-én

Név	Fő pozíció
Frank Odzuck	vezérigazgató, Zwack Unicum Nyrt.
Dr. Ralph Rentschler	az Igazgatóság tagja, T-Com/T-Home (a Deutsche Telekom AG divíziója)
Guido Kerkhoff	a Deutsche Telekom AG Igazgatóságának délkelet-európai leányvállalatokért felelős tagja

A Javadalmazási Bizottság tagjait a 2010. április 21-ei igazgatósági ülésen újraválasztották.

## A felső vezetés teljesítményének ösztönzése és értékelése

A felső vezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek) teljesítményének ösztönzésére a változó bér (prémium) szolgál. A premizált célkitűzések a teljesítménymenedzsment (TM) rendszeren keresztül kötődnek a szervezet teljesítményéhez.

A rövid távú ösztönzőn felül a felső vezetés további motiválása, illetve érdekeinek harmonizációja a tulajdonosi érdekekkel az ún. középtávú ösztönzőprogramon keresztül valósul meg.

A Javadalmazási Bizottság (a Magyar Telekom Igazgatósága által megválasztott 3 tag) tesz javaslatot mind az éves célkitűzésekre, mind azok teljesülésének értékelésére, valamint az év folyamán nyomon követi a felső vezetők teljesítményét. A Javadalmazási Bizottság javaslatai alapján az Igazgatóság hozza meg a döntéseket a felső vezetés teljesítményének értékelésére vonatkozóan. Az Igazgatóság egy év során négyszer ülésezik; az év eleji első ülésen kerül sor az előző év teljesítményének értékelésére.

Általánosságban a felső vezetés keresetének 55%-a fix, míg 45%-a változó bérből áll. Az éves célprémium az év elején kitűzött, a Magyar Telekomcsoport stratégiai céljaiból lebontott, személyre szabott célkitűzések teljesítésének megfelelő mértékben fizethető. 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 annuitáson (éves kifizetéseken) alapuló – rövid távú ösztönzési elemként alkalmazott – bónuszrendszeren túl a 2004-ben bevezetett, évente induló, csomagonként 3 éves futamidejű, készpénzalapú menedzsment-ösztönző program a felső vezetés teljesítményösztönzésének közép/hosszú távú eleme.

A Magyar Telekom-részvény árfolyamának teljesítményéhez kötődő, szigorú szabályozáson alapuló program az évente meghatározott sikerparaméterek 3 éven átívelő teljesítése alapján biztosít díjazást a felső vezetés részére. A juttatás mértéke az éves céljövedelem (alapbér +100%-os célteljesítés esetén fizethető prémium) hányadában lett meghatározva, valamennyi felső vezető esetében azonos arányban.

A program utolsó csomagja 2009. január 1-jei értéknappal elindult, a 2010. évi folytatásról/pótlásról még nem született döntés.

A fenntarthatósági célok teljesülésére a feladatok végrehajtásáért felelős középvezetők, illetve szakértők a TM-rendszeren keresztül közvetlenül vannak ösztönözve. Emellett a szabályozás lehetővé teszi a felsővezetői döntést prémiummegvonásra azokban az esetekben, amikor a célok megvalósulása egyes munkavállalók – munkatársak vagy vezetők – által akadályozott vagy hiúsul meg.

## 1.2. Vállalati megfelelés

A Magyar Telekom-csoport Vállalati megfelelési programjának kialakításakor a cél annak biztosítása volt, hogy a Magyar Telekom-csoport üzleti tevékenységét maximális tudatossággal és elkötelezettséggel, a vonatkozó törvények és jogszabályok betartásával, az etikus üzleti magatartás legszigorúbb normáival összhangban végezze. Ehhez az esetleg felmerülő megfelelési kockázatokkal foglalkozó utasításokat adtunk ki, és az azokban foglalt eljárásokat működtetjük. Az ezzel kapcsolatos oktatásokat folyamatosan biztosítjuk munkavállalóink számára. A gyanított nemmegfelelés eseteinek jelentésére, kivizsgálására, nyomon követésére és kiigazítására világos folyamatok működnek.

A Vállalati megfelelési programot a csoport megfelelési igazgató felügyeli. A csoport megfelelési igazgató közvetlenül az Auditbizottságnak jelent, és együttműködik az Igazgatósággal, a Felügyelőbizottsággal és a menedzsmenttel. A Vállalati megfelelési program középpontjában a Működési Kódex áll.

A 2009. év során mind a Magyar Telekom Nyrt. szervezeteinek, mind leányvállalatainknak 100%-os részvételével folyt kockázatelemzés. A felmérés eredménye alapján átfogó vizsgálat készült a lehetséges megfelelési és visszaélési kockázatokra vonatkozóan, melynek eredményei a vállalat Auditbizottsága elé lettek terjesztve.

2009-ben átfogó, irat- és információkezeléssel, valamint bizalmas adatok kezelésével kapcsolatos, internetalapú tréningeket indított a társaság a kockázatelemzés során kiválasztott munkavállalói körnek csoportszinten. Az alapvető megfelelési ismeretekkel foglalkozó tréning 2009-ben befejeződött, a meghívottak 92 százaléka végezte el a tanfolyamot<sup>22</sup>. A vállalathoz újonnan csatlakozó munkatársak képzését folyamatosan biztosítjuk.

<sup>22</sup> A Magyar Telekom Csoport minden alkalmazottja és nevében eljáró munkavállalók kaptak meghívást a képzésre (13028 fő)

### Modok Melinda

igazgató,  
Csoport megfelelési osztály



2009-ben a Magyar Telekom-csoport megfelelési és visszaélési kockázatnak kitett szakterületei számára mind az anyavállalatban, mind a magyar és nemzetközi leányvállalatokban személyes tréninget is szervezett a társaság antikorrupciós és etikus üzleti magatartás témakörökben; e képzések 2010-ben is folytatódnak. Az év során a vállalatunkhoz etikátlan magatartással kapcsolatban érkezett bejelentések megalapozottságát ellenőriztük, és szükség esetén a

#### - Mit teszel annak érdekében, hogy a Magyar Telekom fenntartható vállalat legyen?

- Három éve indult el a megfelelési program azzal a céllal, hogy a Magyar Telekomon belül minden munkavállaló elkötelezetté váljon az etikus üzleti magatartás mellett. A Telekom mint nagyvállalat meghatározó szereplő a piacon, éppen ezért nem mindegy, hogy milyen üzleti magatartást képvisel. Fontosnak tartjuk, hogy kollégáink – akár munkavállalók, akár kölcsönzött munkaerők – tanfolyamokon, képzéseken vegyenek részt, és megismerjék ezeket az értékeket. Számomra a fenntarthatóság azt is jelenti, hogy egy vállalat nem csak a mutatószámok, a növekedési ráták elérése miatt bővül. Az üzleti magatartásnak nem szabad támogatnia ezt az irreális növekedést, amely a környezet és a társadalom számára sem előnyös. Fontos, hogy az ügyfeleinket ne kergessük túlzott fogyasztásba, hogy a piaci versenyben ne tisztességtelen előnyökhöz jutva érijünk el nagyobb részesedést. Kollégáimmal igyekszünk minél kevesebb papírt használni, amit csak lehet, elektronikus úton továbbítunk, egy korábbi csapatépítésünk keretében pedig egy tihanyi turistaútvonalat szabadítottunk meg a szeméttől.

#### - Hogyan járulsz hozzá a fenntartható fejlődéshez a munkahelyeden kívül?

- Nemrégén költöztem új lakásba, ahová igyekeztem energiatakarékos égőket beszerezni, a teraszra napelemes lámpát vásároltam, a hulladékot pedig szelektíven gyűjtöm. Nemrég beruháztam egy kerékpárra is, úgyhogy a kezdőlépést már megtettem a levegőszennyezés csökkentése érdekében.

bejelentéseket kivizsgáltuk. Amennyiben megvalósult visszaélést tapasztaltunk, a szükséges válaszlépések megtételéről megfelelően gondoskodtunk. A Magyar Telekom a vonatkozó jogszabályokban és szabályozásokban elvárt módon tesz közzé információt a korrupciós esetekről és azokra adott válaszlépésekről. Erről a 20F formátumú éves jelentésekben található információ, amelyet a SEC jelentéssel együtt adunk ki.



## Szabályozói megfelelés

Környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértéséért, illetve termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, gondosságra és használatra vonatkozó jogszabályok és egyéb rendelkezések be nem tartása miatt 2009-ben sem szabtak ki bírságot társaságunkra.

A Magyar Telekom-csoport tagvállalataival szemben hátrányos megkülönböztetés miatt az illetékes hatóságoknál 2009-ben sem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem volt a vállalattal szemben.

2009-ben 4 munkaügyi per indult a társaság ellen, s abból egy be is fejeződött, amelyet a Magyar Telekom Nyrt. megnyert. A korábbi évekről áthúzódó eljárásokat is figyelembe véve még 5 ügy van folyamatban. Összehasonlításképpen: 2008-ban 3 per indult, és a korábbi évek ügyei vel összesen 8 zárult le, amelyek felét a vállalat nyerte.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság 146 millió Ft összértékben rótt ki bírságot a társaságra 2009-ben. A Hatóság több, kisebb összegű bírság mellett 100 millió forint bírságot szabott ki a társaság által a határozott időtartamú szerződésekkel összefüggésben alkalmazott kötbérszámítási gyakorlat, illetve 30 millió forintot a mobilrádiótelefon-szolgáltatás egyedi előfizetői szerződéseinek feltárt nemmegfelelősége miatt.

A határozatok ellen a vállalat fellebbezett, az eljárások még nem zárultak le jogerősen.

2009-ben 51 millió Ft értékben kapott fogyasztóvédelmi bírságot a Magyar Telekom Nyrt.

Kártérítési ügyekkel kapcsolatban 84 millió Ft került kifizetésre. Összehasonlításképpen: 2008-ban ez az összeg 102 millió Ft volt.

Versenyellenes viselkedésre, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése miatti bírságra nem került sor 2009-ben indult ügyben sem.

Összesen 5 eljárás folyt le a vállalattal szemben a marketingkommunikációs normák, szabályok feltételezett megszegése miatt. Ebből három esetben a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) nem állapított meg jogsértést, egy eljárás pedig még nem zárult le.

A GVH vizsgálata a T-Mobile „3000 ajándékperc” kampánya vonatkozásában 2009 novemberében zárult le. A Versenytanács 20 millió forint bírság megfizetésére kötelezte a Magyar Telekom Nyrt.-t, mivel a hatóság véleménye szerint a reklámokban megjelenített tájékoztatás alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére. A társaság az üzleti tisztesség elvével – a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, illetve az adott szolgáltatás reklámpiaci jellemzőinek megfelelően – folytatja tájékoztatási, reklámozási tevékenységét, s mivel nem értett egyet a GVH álláspontjával, ezért bírósági keresettel támadta meg a határozatot, amely eljárás még nem zárult le jogerősen.

A 2007. évben indult Oda-Vissza (mobiltelefon-előfizetéshez és vezetékeselefon-előfizetéshez kapcsolódó) kedvezményről szóló (2006. évi és 2007. évi) kampányok vonatkozásában a Versenytanács 2009 novemberében hozott határozatot, és a Magyar Telekom Nyrt.-t 30 millió forint bírság megfizetésére kötelezte. A Versenytanács véleménye szerint a vizsgált akcióra vonatkozó tájékoztatás alkalmas volt a fogyasztók megtévesztésére. A Magyar Telekom álláspontja szerint a kommunikáció megfelelt a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, így bírósági keresettel támadta meg a határozatot. A bírósági eljárás még nem zárult le jogerősen.

A T-Home márka bevezetésével kapcsolatosan feltételezett gazdasági erőfölényes magatartás miatt még 2008-ban indított versenyfelügyeleti eljárást a GVH a Magyar Telekom Nyrt. ellen, amely eljárás jogsértés hiányának megállapításával zárult le 2009-ben véglegesen, csakúgy, mint a T-Mobile „Korlátlan adatopció” kommunikációs kampánya miatt indított vizsgálat is.

## A Magyar Telekom-csoport az alábbi összeférhetlenségi helyzeteket szabályozza

1. További munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló jogviszony létesítésének korlátozása
  - 1.1. A munkavállalók nem létesíthetnek munkaviszonyt, illetve a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyt:
    - a) nyilvánosan elérhető távközlési szolgáltatást nyújtó vállalkozással,
    - b) a Magyar Telekom-csoport valamely tagvállalatával üzleti kapcsolatban álló vállalkozással,
    - c) a Magyar Telekom Nyrt. üzleti alapon végzett tevékenységét folytató vállalkozással.
  - 1.2. A munkavállalók a Magyar Telekom Nyrt-vel további munkaviszonyt semmilyen tevékenységre nem létesíthetnek.
  - 1.3. A munkavállalók a Magyar Telekom Nyrt-vel a munkakörükbe tartozó feladat ellátására munkavégzésre irányuló további jogviszonyt nem létesíthetnek.
2. Gazdasági érdekeltség korlátozása
 

A munkavállalók a Magyar Telekom Nyrt-vel azonos tevékenységet folytató vállalkozásban gazdasági érdekeltséggel nem rendelkezhetnek.
3. Egyéb érdekeltség korlátozása
 

A munkavállalók nem vehetnek részt olyan szerződés előkészítésében, elbírálásában és teljesítésében, illetve külső partnerrel fennálló olyan egyéb üzleti kapcsolatra vonatkozó érdemi ügyintézésben, amely a Magyar Telekom-csoport valamely tagvállalata és olyan vállalkozás között jön létre, amelyben a munkavállalók gazdasági vagy közvetett érdekeltséggel rendelkeznek.
4. Személyi összeférhetlenség
 

Csak az illetékes HR-partnerrigazgató egyedi engedélye alapján történhet olyan foglalkoztatás, melynek révén közeli hozzátartozók egymással közvetlen alá-, illetve fölérendeltségi viszonyba kerülhetnek.
5. Munkaköri összeférhetlenség
 

A vezetőnek gondoskodnia kell arról, hogy beosztott munkavállalója a Szervezeti és működési szabályzat szerint ügykörébe tartozó témákban nem lehet döntéshozó olyan Magyar Telekom Nyrt.-n kívüli szervezetre (társaság, alapítvány, egyesülés, egyesület) vonatkozó kérdésekben, amely szervezetnek tisztségviselője (igazgatósági, felügyelőbizottsági tagja, kuratóriumi elnöke vagy tagja stb.)

## 1.3. Részvétel a közpolitikában

A Magyar Telekom-csoport az érdek-képviselési szervezeteken keresztül közvetett módon részt vesz a közpolitika alakításában. Ennek módja a következő. Az érdek-képviselési szervezetek a hatályos szabályozás szerint lehetőséget kapnak a jogszabályok véleményezésére. A releváns jogszabályokat a szaktárcák továbbítják az érdek-képviselési szervezetek felé, amelyek a tagvállalatoktól kapott véleményeket, észrevételeket összegzik, és eljuttatják az adott szaktárcához. Ilyen jogszabály-veleményező munka valósul meg többek között a Joint Venture Szövetség vagy a Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága, az Informatikai Vállalkozások Szövetsége és a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács tevékenységén keresztül. A Magyar Telekom-csoport részt vesz a Joint Venture Szövetség és a Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága által megküldött környezetvédelmi tárgyú jogszabálytervezetek, jogszabály-módosítások véleményezésében. Magyarországon a lobbitevékenységet törvény szabályozza (2006. évi XLIX. törvény és a végrehajtására kiadott 176/2006. [VIII. 14.] Korm. rend.). A Magyar Telekomnál vezérigazgatói csoportutasítás rendelkezik az e törvénynek való megfelelésről. A vállalatcsoport 2009-ben nem végzett a 2006. évi XLIX. törvény hatálya alá tartozó tevékenységet. Legjobb tudomásunk szerint a Magyar Telekom Csoport egyetlen vállalata sem nyújtott pénzügyi támogatást politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek 2009-ben, amely teljes mértékben megfelel a Működési Kódex részletes szabályaiban támasztott követelménynek.

## 1.4. Szállítók

A Magyar Telekom-csoport méreténél fogva jelentős hatással van a gazdaság többi szereplőjére is, ezért felelőssége nem korlátozódhat a vállalat határain belülre. Emellett kockázati szempontból is fontos, hogy olyan vállalatokkal lépjen üzleti kapcsolatba, melyeknek gazdasági, társadalmi, környezeti teljesítménye megfelelő. Ennek érdekében a vállalatcsoport fenntarthatósági szempontból is menedzselt beszállítói kapcsolatokat.

A Magyar Telekomnál a szállítói kapcsolatok beszerzési szempontú menedzselését centralizált, az ISO 9001:2000 szabvány szerint a minőségügyi keretrendszeren belül tanúsított szervezet végzi. A szállítói kapcsolatok csoportszintű koordinációját a Csoport beszerzési igazgatóság biztosítja egyrészt központi beszerzési szolgáltatás nyújtása útján, másrészt a tagvállalatok beszerzésszakmai szervezeteinek közreműködésével. A szállítókat a törvényeknek megfelelő, szabályozott, a versenyt és a versenytisztaságot biztosító, átlátható, strukturált és dokumentált beszerzési eljárások során választják ki. A cég szerződéseiben törekszik a kölcsönösen előnyös, értékteremtő partnerkapcsolatok kialakítására. A költséghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizálja folyamatait és a szállítók számát, ennek során alakul ki stabil, magas minőségű szállítói köre.

A beszerzési tevékenység hatékonyságának növeléséhez az alábbi célokat tűztük ki:

- Az aktív szállítók száma a működéshez szükséges optimális számon stabilizálódjon. – A csoportszintű beszerzésekben rejlő szinergiák kiaknázásával jelentősen, 15%-kal csökkent az aktív szállítók száma a 2008 évi adatokhoz képest.
- A megrendelések teljesítésénél magas arányban alkalmazzunk minősített szállítókat. – Jelenleg az éves megrendelések számának 97%-a, érték szerint több mint 95%-a minősített szállítóktól származik.
- A beszerzési folyamat átfutási idejének és a papíralapú dokumentumok mennyiségének csökkenését eredményező alternatív, elektronikus beszerzési megoldások száma növekedjen. – Az elektronikus beszerzési tranzakciók aránya az elmúlt években folyamatosan növekedett, jelenleg eléri az összes megrendelt tétel 52%-át az eShopok forgalma nélkül (2008-ban 47% volt).

A belső igénylési rendszerbe további, a szállító által menedzselte elektronikus katalógusokat vontunk be. Az itt feladott beszerzési igények esetén a megrendelés teljesen elektronikus úton jut a szállítóhoz. A beszerzési hatékonyság növelése érdekében a kis értékű működéstámogató beszerzések esetében továbbra is preferáljuk a Magyar Telekom számára dedikáltan létrehozott internetes online áruházakat (eShopok) használatát.

A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőség- és környezetvédelemmel kapcsolatos képességeit előminősítő, szerződéses teljesítményüket utóminősítő rendszerben értékelik a szakemberek, amelynek alapján minősítési kategóriákba sorolják a szállítókat (A, B, C, D). A minősítési eredmények fontos tényezői a szállítókiválasztási folyamatnak. A termékeket és szolgáltatásokat a vállalat döntően minősített (A, B kategóriás) szállítóktól szerzi be.

A Beszerzési igazgatóság internetes honlapján (<https://www.beszerzes.magyartelekom.hu/fooldal.vm>)

a szállítók a számukra kialakított interaktív oldalakon – regisztráció után – közvetlenül elerik a hírlevél-szolgáltatást, a tenderfelhívásokat, a szállítóminősítési rendszert, megtehetik a beszerzési eljárásokhoz kapcsolódó hivatalos nyilatkozataik egy részét (Antikorrupciós nyilatkozat, Működési Kódex, Szociális Charta), továbbá tájékozódhatnak a vállalat működési, szociális elvárásairól. A kölcsönös fejlődés érdekében a regisztrált szállítókat havi gyakorisággal tájékoztatjuk a szállítóminősítés során elért eredményeiről.

A szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárások integrált informatikai rendszerek támogatásával valósulnak meg. A kiválasztási folyamatot internetalapú ajánlatkérési és aukciós eszköz segíti (e-RFX), a megrendelések szállítókhöz történő kiküldése/visszaigazolása szintén internetalapú (WebEDI) elektronikus kereskedelmi megoldással történik, a tranzakciók számát tekintve évről évre növekvő mértékben.

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

A Magyar Telekom csak szabályozott eljárás keretében vásárol anyagot, tárgyi eszközt, valamint szolgáltatást.

Termékek esetén létezik egy alapanyagokra vonatkozó „feketelista” és „szürke lista”, ami azt jelenti, hogy olyan terméket, amelyben a listán lévő alapanyag szerepel, tilos beszerezni (feketelista), illetve annak beszerzése nem támogatott (szürke lista) a Magyar Telekomnál.

A fenntartható beszállítói lánc megteremtése érdekében a Magyar Telekom megkezdte Top 40 beszállítója értékelését a GeSI (Global e-Sustainability Initiative) által kidolgozott beszállítói önértékelő kérdőív segítségével, amely környezetvédelmi szempontok mellett emberjogi, munkahelyi egészségi, biztonsági, üzleti etikai kérdéseket is tartalmaz. Eddig 33 beszállító értékelése készült el (a megrendelési érték 21,3%-a). Emellett 2009 decemberétől minden beszállítónak el kell olvasnia és el kell fogadnia a vállalatcsoport Szociális Chartáját, amely a munkakapcsolatokra és a foglalkoztatási feltételekre vonatkozó, elvárt, minimális szociális sztenderdeket fogalmazza meg.

A vállalat megkezdte szállítói minősítési rendszerének fenntarthatósági szempontú megújítását is. 2010-ben újabb akciókkal folytatódik a Magyar Telekom beszállítói láncának fenntarthatósági fejlesztése.

A Magyar Telekom számára fontos a korrupció elleni fellépés és az etikus magatartás, ezért szállítóitól elvárja, hogy elfogadják Antikorrupciós nyilatkozatát, valamint a vállalat Működési Kódexét, és megfeleljenek az azokban rögzített elvárásoknak, amit a szerződés feltételei között is szerepeltet.

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

## DELFIN-díj a beszállítóknak

2008-ban cégünk megalapította a DELFIN-díjat, amely Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért ([http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/esemenyek/delfin\\_dij](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/esemenyek/delfin_dij)).

A DELFIN-díj odaítélésével a Magyar Telekom a fenntartható fejlődés gondolatának népszerűsítését szeretné elősegíteni, és az azért kifejtett tevékenységet kívánja elismerni.

A díjat a fenntarthatóság terén kiemelkedő szerepet vállaló beszállítók kaphatják meg, odaítéléséről a beadott pályamunkák alapján dönt egy gyakorlati tapasztalattal rendelkező kuratórium.

A második díjátadóra 2009. június 22-én, a Fenntarthatósági kerekasztal-beszélgetésen került sor.



### DELFIN-díjban részesült beszállítók kategóriáinként

Kategória	Díjazott beszállító
Esélyegyenlőség támogatása, diszkrimináció-mentesség segítése	Proactive Management Consulting Kft.
Megvalósult innováció a fenntarthatóság érdekében	Ericsson Magyarország
Klimavédelemmel kapcsolatos beruházás és fejlesztés	Genex Vállalkozás- és Befektetésszervező Zrt.
Különdíj (Megvalósult innováció a fenntarthatóság érdekében)	Cisco Magyarország Kft.

### Helyi\* szállítótól beszerzett termékek és szolgáltatások értékaránya

Tagvállalatok**	2008	2009
Magyar Telekom Nyrt.	78%	74%
KFKI		50,9%
IQSYS		93,5%
Pro-M		67,2%
Makedonski Telekom		69%
T-Mobile Macedonia		56%
Crnogorski Telekom		48%

\*Az adott országbeli székhellyel rendelkező szállítók.

\*\* A Magyar Telekom-csoport jelentős beszerzési értékkel rendelkező tagvállalatai.

## 1.5. Kockázatkezelés

Társaságunk irányelve szerint a részvényeseink és a befektetőink számára közzétett számolóknak pontosnak és teljesnek kell lenniük, továbbá minden vonatkozásban tükrözniük kell pénzügyi helyzetünket és működési eredményünket. Ezen számolók az alkalmazandó törvényeknek, előírásoknak és szabályozásoknak megfelelő rendszerességgel készülnek. Idetartozik a Budapesti Értéktőzsdének, valamint az Egyesült Államok Tőzsde- és Értékpapír-felügyeletének (U.S. Securities and Exchange Commission, SEC) a szabályzata is. Annak érdekében, hogy ezen célokunkat megvalósítsuk, megalakítottuk a Közzétételi Bizottságot, és folyamatosan fejlesztjük kockázatkezelési politikánkat, mely a következő címen olvasható: <http://www.telekom.hu/static/sw/download/kockazatkzeles.pdf>

A photograph of two women in a spa or salon setting. The woman on the left, with blonde hair and wearing a red top, is talking on a mobile phone. The woman on the right, with long blonde hair, is showing her a pink card. The background shows a white sofa with blue cushions and a blurred interior.

## 2. Ügyfélkapcsolatok

- |                               |    |
|-------------------------------|----|
| 2.1. Ügyfélpanaszok kezelése  | 28 |
| 2.2. Ügyfeleink tájékoztatása | 29 |
| 2.3. Ügyfél-elégedettség      | 29 |
| 2.4. Marketingkommunikáció    | 31 |

## 2. Ügyfélkapcsolatok

### 2.1. Ügyfélpanaszok kezelése

Az elmúlt évekhez hasonlóan a Magyar Telekom Nyrt. ügyfélszolgálatára 2009-ben is kiemelt figyelmet fordított az ügyfelektől érkező javaslatok, észrevételek és panaszok strukturált gyűjtésére, illetve kezelésére a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően.

A szakterületek közötti együttműködés jegyében nemcsak az új termékek, szolgáltatások bevezetése során egyeztetünk és gondolkodunk közösen, hanem a már bevezetett szolgáltatásokkal kapcsolatban beérkezett ügyféljelzéseket is rendszeresen visszacsatoljuk a termékfelelősöknek. Ennek az a célja, hogy megtörténjenek azok a javító intézkedések, melyek megszüntetik a panaszok okait, csökkentik a hibák számát, ezáltal növelve az ügyfél-elégedettséget.

A 2008 őszén bevezetett T-Home márka iránti megemelkedett ügyfél-deklódás 2009-ben is kihatott az ügyfélpanaszok számára és azok kezelésére. A megváltozott termékstruktúra és az ehhez kapcsolódó új kedvezményrendszer, a 2009-ben kialakított, minden Magyar Telekom-ügyfélre kiterjedő Kapcsolat Program, illetve a palettán korábban egyáltalán nem létező, 2009-ben az egyik legnagyobb sikernek mondható Sat TV jelentős érdeklődést generált már meglévő és új ügyfeleink részéről egyaránt. Ügyfélkapcsolati pontjaink – call centerek, T-Pont és Partner üzletek – forgalma drasztikusan megnőtt, az ügyfélmegkeresések megválaszolása, illetve a megrendelések maradéktalan, gyors teljesítése gyakran okozott problémát. Az ügyfélpanaszok, megkeresések számának növekedéséhez a gazdasági válság is erőteljesen hozzájárult.

A bővülő termékportfólióhoz igazodva átalakítottuk, megreformáltuk a műszaki hibabejelentést: kialakítottunk egy olyan szakértői csoportot, amely valamennyi termékhez – tv, internet és telefon – kapcsolódóan képes teljes körűen azonnali műszaki megoldási javaslatokat adni távsegítség formájában.

Ügyfeleink elégedettségének növelése érdekében nagyobb hangsúlyt fektettünk az önkiszolgáló felületeken elérhető szolgáltatások bővítésére, elkerülhetővé téve ezzel a telefonos ügyintézés során esetlegesen előforduló várakozást. Ennek szellemében – egyelőre kísérleti jelleggel – vezettük be az e-mail automatizációs alkalmazást, aminek eredményeképpen T-Home honlapunk „Ügyintézés” menüpontjában ügyfeleink egyszerűbben, gyorsabban juthatnak az őket érdeklő információhoz a kibővített „Gyakran ismételt kérdések” témakörnek köszönhetően.

Belső szabályozásainkat és adatszolgáltatási módszereinket – a hatósági elvárásokhoz igazodva – 2009-ben is aktualizáltuk.

A táblázatban bemutatott értékek mellett a vezetékes telefonszolgáltatásnál 1000 előfizetőre eső díjreklamációk száma 1,5; az 1000 előfizetőre eső, ügyintézés elleni panaszok száma 3,7 volt 2009-ben. Vezetékes internetszolgáltatásnál az 1000 előfizetőre eső díjreklamációk száma 1,2; az 1000 előfizetőre eső, ügyintézés elleni panaszok száma 17,3 volt 2009-ben.

A panaszok számának csökkentése érdekében folyamatosan felülvizsgáljuk ügyfél-kiszolgálási folyamatainkat, törekszünk eljárásaink egyszerűsítésére.

Az ügyfelektől közvetlenül érkező visszacsatolások mellett kiemelt szerepük van a közvetett módon – hatóságoktól, fogyasztóvédelmi szervezetektől és munkatársainktól – érkező jelzéseknek is. 2009-ben az említett külső szervezetek a jogszabályi megfelelés vizsgálatával mellett számos észrevételt, javaslatot tettek az ügyfélszolgálat javítására, pl. a T-Home és a T-Mobile honlapjának fejlesztésére, kommunikációs anyagok javítására, ÁSZF-ek pontosítására.

A beérkezett javaslatok megvalósításának lehetőségét az érintett szakterületek (marketing, jog, folyamatszabályozás stb.) minden esetben megvizsgálták, és megtették a szükséges módosítási intézkedéseket.

Beérkezett panaszok szolgáltatásonkénti megoszlása			
Szolgáltatás	Beérkezett panaszok/ minőségi panaszok 1000 előfizetőre jutó száma 2007-ben	Beérkezett panaszok/ minőségi panaszok 1000 előfizetőre jutó száma 2008-ban	Beérkezett panaszok/ minőségi panaszok 1000 előfizetőre jutó száma 2009-ben
Mobilszolgáltatások	18,8/4	8,29/2,61	8,30/1,3
Vezetékes telefon	5,01/0,05	5,15/0,03	201,4/193,3
Vezetékes internet	184,41/6,72	50,35/11,78	280,1/248
Megjegyzés: a vastagon kiemelt értékek már a 229/2008-as kormányrendelet, míg a korábbiak a 345/2004-es rendelet alapján kerültek bevallásra. A vezetékes szolgáltatások esetében ez indokolja a jelentős változást.			

## 2.2. Ügyfeleink tájékoztatása

A Magyar Telekom-csoport díjcsomagjainak kínálata 2009-ben is bővült, ugyanakkor – az átláthatóság érdekében – kisebb portfóliótisztítást is végrehajtottunk.

A cégcsoport törekedett az ajánlatok minél egyértelműbbé tételére és elérhetőségük minél szélesebb körű biztosítására.

A Magyar Telekom Nyrt. üzletágainak szolgáltatásairól és díjcsomagjairól az alábbi címeken lehet tájékozódni:

<http://www.t-home.hu>

<http://www.t-systems.hu>

<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/tarifak>

További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a következő címeken adunk tájékoztatást:

- Dataplex: [http://www.dataplex.hu/engine.aspx?page=Dataplex\\_szolgaltatas](http://www.dataplex.hu/engine.aspx?page=Dataplex_szolgaltatas)
- EPT: <http://www.ept.hu/>
- KFKI: <http://www.kfki.hu/portfolio>
- IQSYS <http://www.iqsys.hu/web/guest;jsessionid=346613AB0942400ACAACE1BACE1C0225>
- Pro-M: <http://pro-m.hu/engine.aspx?page=szolgaltatasok>
- Origo: <http://www.corp.origo.hu/portfolio.html>
- Kitchen Budapest: <http://www.kitchenbudapest.hu/hu/products>
- M Factory: [http://www.mfactory.hu/index\\_hun.html](http://www.mfactory.hu/index_hun.html)
- Makedonski Telekom: <http://www.telekom.mk/en/?z=222>
- T-Mobile Macedonia: <http://www.t-mobile.com.mk/public/?id=E7B20094336D4F37B719741ADEC78015>
- Crnogorski Telekom: <http://www.t-com.me/Naslovna.aspx?jezik=2>, <http://www.t-mobile.me/eng/postpaid.aspx>

A T-Mobile díjcsomagjaival, szolgáltatásaival kapcsolatban a nap 24 órájában részletes tájékoztatás, illetve igény szerint módosítás kérhető

- a lakossági telefonos ügyfélszolgálaton, mely a T-Mobile hazai hálózatából a 1430-as számon díjmentesen hívható,
- a 1777-es (Domino-központ) számon feltöltőkártyás előfizetés esetén,

- a t-zones portálon elérhető WAP önkiszolgáló ügyfélszolgálaton,
- a [www.t-mobile.hu](http://www.t-mobile.hu) honlapon elérhető My T-Mobile internetes önkiszolgáló ügyfélszolgálaton, valamint
- egyes szolgáltatások esetén az SMS önkiszolgáló ügyfélszolgálaton.

Fentiekén kívül a T-Pontokban és a Partner üzletekben elérhető vagy az ügyfél kérésére elektronikus úton, illetve faxon elküldhető szórólapok és tájékoztatók is segítik a választást.

A T-Home lakossági telefonos ügyfélszolgálat a nap 24 órájában hívható a 1412-es számon. Az ügyfélszolgálat feladata, hogy segítse a vezetékes telefont, az internetet és a tv-t használó ügyfelek eligazodását a szolgáltatások terén, és tájékoztatást nyújtson azok díjairól, igénybevételük feltételeiről.

A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó információk köre eltérő, ezekről az üzletszabályzatokban található részletes információ: <http://www.telekom.hu/szolgaltatasok/aszf>

## 2.3. Ügyfél-elégedettség

A vállalat negyedévente végez olyan méréseket, melyek az elégedettséget és más összetevőket is tartalmazó összetett mutatók mentén értékeli a vállalat ügyfelek által érzékelt teljesítményét.

E méréseknek tehát egyik eleme az elégedettség mérése. Ezenkívül egy-egy részterülettel kapcsolatban az év során több alkalommal is készülhetnek elégedettségmérések.

A rendszeres elégedettségmérések során többek között a vállalat saját ügyfeleinek a vállalattal való elégedettségét, illetve a versenytársak ügyfeleinek saját szolgáltatójukkal való elégedettségét mérjük külön a lakossági és a vállalati ügyfélkörben. A mérések eredményei visszacsatolást jelentenek az ügyfelek részéről: ez fontos indikátora a vállalat teljesítményének a különböző ügyfélszégmensekben, valamint további

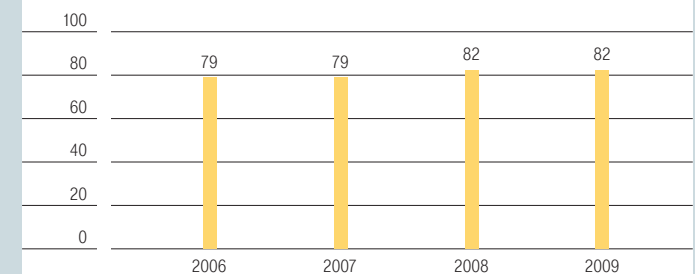
elemzések bázisát jelenti ahhoz, hogy minél jobban megismerhessük ügyfeleink igényeit, és minél pontosabban tudjuk ezekhez igazítani szolgáltatásainkat.

Az ügyfelek elégedettségének felmérését külső, független kutatócég végzi el. A felmérés során használt kérdőívek megszerkesztése, a kutatás lebonyolítása, a kapott adatbázis tisztítása, feldolgozása, összefoglaló elemzések, tanulmányok írása, a kapott eredmények prezentációba foglalása, az eredmények értelmezése a Piackutatási osztállyal együttműködve a kutatócég feladata.

A felmérés telefonos, illetve személyes megkérdezéssel, standard interjúk formájában történik szakmailag indokolt nagyságú, rétegű és súlyozású mintákon. A felmérések tartalma évről évre alapvetően nem változik, hogy biztosítani tudjuk általa az adatok nyomon követhető elemzését, de a módszertan a belső vállalati (vállalatcsoporti) igények, illetve a termékstruktúra és a piac változásainak függvényében időről időre kiigazításra szorul. Az ügyfél-elégedettség mérésének alapjául szolgáló ügyfélkör kiválasztását, a felméréssel kapcsolatos szakmai, koordinációs és adminisztratív feladatokat (a felmérés céljainak meghatározása, a kutatócég kiválasztása, szerződés-kötés, teljesítésigazolás) a Piackutatási osztály végzi.

### Elégedettség a vezetékes szolgáltatásokkal\*

Lakossági ügyfelek (átlagértékek 0–100 pontos skálán)



\* A vezetékes telefon- és internetszolgáltatásokra vonatkozó adatok.

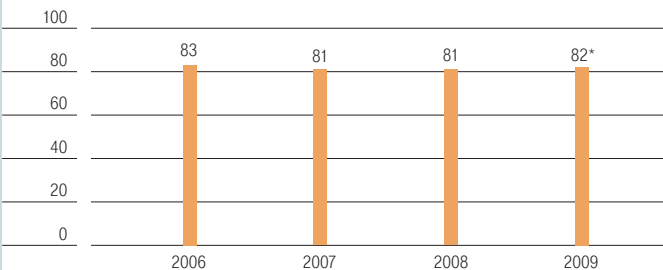
A klasszikus elégedettségmérés mellett folyamatosan mérjük ügyfeleink elégedettségét az egyes ügyfélkapcsolati csatornákkal, azaz a telefonos, a személyes (márkabolatok) és az írásos ügyfélszolgálattal.

Az elemzések eredményei alapján a felső vezetés intézkedési tervet határoz meg. Az elemzések kiértékelése az egyes szervezeti egységek által kezelt ügyfelek csoportjaira vonatkoztatva és csoportszinten is megtörténik. A megvalósulás nyomon követését a vezetőségi értekezletek keretében a felső vezetők és az igazgatók végzik. A kiértékelés kapcsán felszínre került hiányosságokkal, eltérésekkel kapcsolatosan az érintett üzleti terület vezetője intézkedik.

A 2006–2009-es időszakban a lakossági ügyfelek elégedettsége mind a vezetékes (telefon, internet), mind a mobilszolgáltatások terén stabilan magas szintű volt, az adatokban látható kismértékű ingadozások nem szignifikánsak, vagyis nem jelentenek valós különbséget.

### Elégedettség a mobilszolgáltatásokkal

Lakossági ügyfelek (átlagértékek 0–100 pontos skálán)



\* A kutatási módszer a korábbiakhoz képest változott, az adatokat összehasonlítható formában mutatjuk be.

Bár az itt közölt adatokban nem látunk lényeges változásokat, a kutatások részletes elemzéseiben kisebb alcsoportokat vizsgálva számos olyan változást találtunk, melyek segítik a további munkát, hogy ügyfeleinket

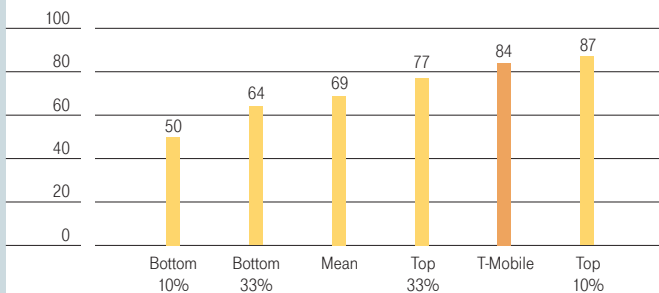
minél magasabb szintű kiszolgálásban részesíthessük, elvárásaink minél inkább meg tudjunk felelni.

Az üzleti ügyfélkör elégedettségének felmérésére egy a Deutsche Telekom belső sztenderdjeinek megfelelő, nemzetközi módszertanon alapuló kvantitatív kutatást végzünk éves rendszerességgel. A kutatás telefonos megkérdezéssel, az ügyfélkörünkre reprezentatív mintán történik. Az eltérő kiszolgálási körülmények és az igénybe vett szolgáltatások különbözősége miatt külön felmérés készül a vezetékes (internet, hang-) szolgáltatásokat használó, illetve a mobilszolgáltatásokra előfizető üzleti ügyfélkörre. Az eredmények feldolgozása és értelmezése után – szükség esetén – akcióttervet készítünk, hogy a problémás területeken növelhesük ügyfeleink elégedettségét és lojalitását.

A 2009-es évre vonatkozó eredmények mélyebb megértése érdekében további kutatások szervezését tartottuk szükségesnek. Ezért 2010 első negyedévében kvalitatív (mélyinterjú és fókuszcsoportos) módszerrel próbálunk az üzleti ügyfelek által problémásnak ítélt területek mélyére ásni.

### Satisfaction with mobile services – 2009 (European benchmark data)

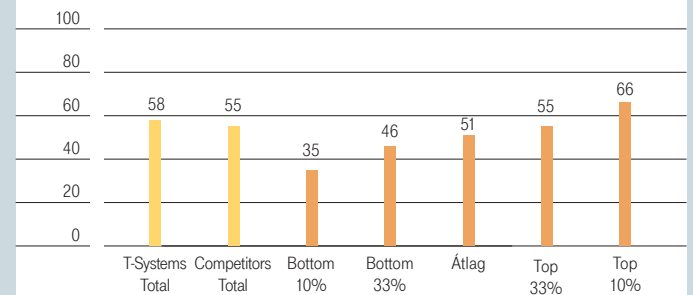
Business customers (satisfaction index)



2009-ben az üzleti ügyfelek mobilszolgáltatásra vonatkozó elégedettsége alapján a magyarországi T Mobile továbbra is átlag (69) feletti, az európai élménybe tartozik.

### Elégedettség a vezetékes szolgáltatásokkal – 2009-ben (európai benchmark adatok)

Üzleti ügyfelek (elégedettségi indexe)



Az üzleti ügyfélkör elégedettsége a vezetékes szolgáltatásokkal 2009-ben is illeszkedik a nemzetközi trendekhez. Az ügyfél-elégedettség indexe az európai átlag (51) feletti, a hazai versenytársak átlagához (55) képest pedig kismértékben kedvezőbb értéket mutat. A 2008-as felméréshez képest változott a vizsgált ügyfélkör: a 2009-es eredmények minden üzleti ügyfélre vonatkoznak, nem csak a 250 fő felettiekre.

A csoport macedón és montenegrói vállalatainál egyértelmű javuló tendencia figyelhető meg minden szolgáltatási területen és ügyfélkörben.

#### Ügyfél-elégedettség, T-Home Macedonia

	2007	2008	2009
T-Home Macedonia ügyfél-elégedettség index (TRI*M Index) lakossági ügyfelek	48	54	62
T-Home Macedonia ügyfél-elégedettség index (TRI*M Index) üzleti (CME/SOHO) ügyfelek	52	55	61

#### Ügyfél-elégedettség, T-Mobile Macedonia

	2007	2008	2009
T-Mobile Montenegro ügyfél-elégedettség index (TRI*M Index)	72	89	88

#### Ügyfél-elégedettség, T-Mobile Montenegro

	2007	2008	2009
T-Mobile Macedonia ügyfél-elégedettség index RC (TRI*M Index)	71	78	75

#### Ügyfél-elégedettség, T-Com Montenegro

	2007	2008	2009
T-Com Montenegro ügyfél-elégedettség index (TRI*M Index) lakossági ügyfelek	48	78	81
T-Com Montenegro ügyfél-elégedettség index (TRI*M Index) üzleti (CME/SOHO) ügyfelek	57	73	91

## 2.4. Marketingkommunikáció

A Magyar Telekom Nyrt. erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy reklámjai a jogszabályoknak megfelelően oly módon jussanak el a fogyasztókhoz, hogy ne legyenek megtévesztésre alkalmasak. Okulva az eddigi reklámozások tapasztalataiból és figyelembe véve a GVH iránymutatásait is, a reklámok megjelenítése előtt előzetes (belső) jogi kontroll alá veti a cég a fogyasztókhoz eljutó reklámok szövegét, így azokat a kommunikációs terület minden esetben az üzleti és jogi szempontok együttes mérlegelésével alakítja ki. Az ügyfelek több kommunikációs csatornán keresztül is tájékoztatást kapnak annak érdekében, hogy minél szélesebb körben és minél pontosabb információval rendelkezhessenek az ajánlatainkban szereplő szolgáltatásokról és termékekről.



### 3. Határtalan kommunikáció

- |  |    |
|--|----|
| 3.1. ICT a fenntarthatóságért            | 33 |
| 3.2. Digitális felzárkóztatás            | 33 |
| 3.3. Szolgáltatások rendelkezésre állása | 35 |
| 3.4. T-City, a jövő városa               | 36 |



# 3. Határtalan kommunikáció

## 3.1. ICT a fenntarthatóságért

A Magyar Telekom Nyrt. fenntarthatósági szempontból is értékeli termékeit és szolgáltatásait.

Az értékelésből kiderül, hogy adott terméknek vagy szolgáltatásnak vannak-e kedvező környezeti és társadalmi hatásai, illetve hozzájárul-e a hosszú távú gazdasági fejlődéshez, és kedvező-e az ügyfél számára. A termékek/szolgáltatások fenntarthatósági hatásait 3 dimenzióban, 15 témakörben, 42 kérdés alapján vizsgálja a vállalat.

A fenntarthatósági értékelés – a kapcsolódó utasításoknak megfelelően – a vállalat minden termékére vonatkozik.

Szolgáltatások fenntarthatósági értékelésének dimenziói és témakörei	
Dimenzió	Témakör
Szociális	Az emberi egészség védelme és előmozdítása
	Oktatáshoz és információhoz való hozzáférés
	Szabadság és boldogságra, valamint fejlődésre való törekvés
	(Magas minőségű) állások és jövedelem megteremtése és védelme
	Esélyegyenlőség
Gazdasági	Vállalatok hosszútávú kilátásának védelme, üzleti kockázat csökkentése
	A fogyasztás fenntartható mintái
	Valós költségek; (fair) árak
	Aktuális szükségletekre és hasznokra való orientáció
	Regionális / globális felelősség
	Versenyképesség
Környezeti	Erőforrások megőrzése (input)
	Anyagkibocsátásból származó környezetszennyezés csökkentése (output)
	Hozzájárulás a klímavédelemhez
	Környezetileg kompatibilis termékek és eljárások

A legfontosabb fenntartható termékeiről és azok fenntarthatósági előnyeiről a vállalat tájékoztatja ügyfeleit, hogy felelős döntést hozhassanak a megfelelő termék vagy szolgáltatás kiválasztásával. Ezekről a következő helyen található bővebb információ:

([http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/ict\\_a\\_fenntarthatosagert](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/ict_a_fenntarthatosagert))

Korunk társadalmi és természeti kihívásai szükségessé tették, hogy a készlelti és rendvédelmi szervek világszerte összehangolják és javítsák kommunikációjukat. Ennek érdekében a Magyar Telekom Egységes Digitális Rádiótávközlő rendszert (EDR) épített ki. A rendkívül magas rendelkezésre állást biztosító, zárt rádiótávközlő rendszer célja, hogy olyan professzionális összeköttetést valósítson meg a különféle készlelti és rendvédelmi szervek között, amely gyorsabbá, hatékonyabbá és biztonságosabbá teszi az egyes akciók kivitelezését. Az EDR magyarországi felhasználói a rendőrség, a tűzoltóság, a katasztrófavédelem, a Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium, a vám- és pénzügyőrség, a büntetés-végrehajtás, a nemzetbiztonsági szolgálatok, az Országos Mentőszolgálat és a honvédség.

Részletesebben a 2008-as Fenntarthatósági jelentés tájékoztat a témáról: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/fenntart\\_jel\\_2008\\_hun.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/fenntart_jel_2008_hun.pdf)

## 3.2. Digitális felzárkóztatás

Digitális megosztottságról akkor beszélünk, amikor az informatikai lehetőségekhez (területi elhelyezkedés, szociális vagy egyéb szempont miatt) különféleképpen hozzáférő rétegeknek nem egyformán van lehetőségük információhoz jutni.

A Magyar Telekom digitális felzárkóztatási programjaival törekszik a digitális szakadék áthidalására és az információs és kommunikációs technológia elterjedésében rejlő pozitív hatások elősegítésére. Korunk gazdasági fejlődéséhez elengedhetetlen az információs és kommunikációs technológiához történő hozzáférés. A társadalmi kapcsolatok és a kommunikáció átforgalmazása pedig fontossá teszi az új technológi-

ák, lehetőségek megismerését. A jobb kommunikációs lehetőségekkel tehát az egyének összekapcsolását, a társadalom összekapcsolását tesszük lehetővé.

### A Magyar Telekom a fogyatékkal élőkért

A Magyar Telekom fontosnak tartja, hogy a siketek, a hallás- és beszédkárosult emberek teljes értékű kommunikációval kapcsolódhassanak be az őket körülvevő világba. Éppen ezért egy különleges szolgáltatást, a Jelmondót kínáljuk számukra.

A szolgáltatás igénybeviteléhez egy speciális gépiró telefonkészülék vagy egy modemmel rendelkező számítógép szükséges telefonvonalhoz csatlakoztatva. Ennek segítségével érhető el a Magyar Telekom munkatársa, aki telefonkapcsolatba lép a felhívni kívánt személlyel. Az így létrejött kettős kapcsolatban az írott üzenetet munkatársunk szóban közli a hívottal, a szóbeli közléseket pedig írott formában továbbítja a hívó fél felé.

A beszélgetés kezdeményezéséhez a 06 80 303 202-es zöldszámot kell hívni. Amennyiben ügyfelünk hallásban és beszédben nem korlátozott, de szeretne hallás- vagy beszédkárosulttal beszélni, a 06 80 300 200-as számot hívhatja. A szolgáltatás nemzetközi irányú igénybevétele nem lehetséges, valamint nem hívható országos helyi díjas (06 40), belföldi ingyenes (06 80) és emelt díjas (06 90) szám.

Fogyatékoságukat igazolvánnyal tanúsító siket és nagyot halló ügyfeleinknek kedvező prepaid csomagot állítottunk össze, melyben 15 Ft-os kedvezményes sms-díjat kínálunk. Ezen ügyfelek számára a speciális díjcsomagon kívül két publikusan nem elérhető nagy sms-csomagot (SMS 500, SMS 1000) is kedvező áron kínálunk.

Vakok és gyengén látók számára összeállított prepaid díjcsomagunkban kedvezményes percdíjjal telefonálhatnak ügyfeleink.

A Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségével további kedvezményeket biztosító gyűjtőkonstrukciós megállapodás áll egyeztetés alatt, melybe a rászorultakon kívül hozzátartozók is bevonhatók lesznek.

### Mobiltelefon az ezüst korosztálynak

2009. december 4-én a hazai mobilszolgáltatók közül elsőként a T-Mobile kezdte forgalmazni az emporia TALKpremium nevű mobiltelefon-készüléket, amely mindenben megfelel az idős korosztály elvárásainak, igényeinek, életstílusának. Legfontosabb tulajdonsága, hogy rendkívül egyszerű használni. Nagy kijelzőjén kontrasztos, könnyen olvasható betűk, billentyűzetén könnyen kezelhető, nagy nyomógombok találhatók. A vezérlőgombok nagy felületűek, és különböző színekben világítanak. Nagyon hangosan is képes csörögni, híváskor minden oldalon erősen villog. Nem rendelkezik menüvel, a különböző funkciókhoz nyomógombok vannak rendelve, így például az sms-írás egy külön e célra rendelt gombot kapott. A készülék nagyban megkönnyíti az idős korosztály kommunikációját és ezzel társadalmi integráltságának megőrzését a munkaképes kor után is.

### Internettel az Egyenlő Esélyekért (Egálnet) program

2006 végén közösségi portált hoztunk létre, melynek célja a különböző hátrányos helyzetű csoportokkal foglalkozó szervezetek hatékony működésének támogatása az internet adta lehetőségek kihasználásával. A programhoz 2009 végéig 171 szervezet csatlakozott (regisztrált), akik közül 114-en aktiváltak is honlapjukat. Az Egálnet olyan közösségi oldal, ahol a regisztrált szervezetek lehetőséget kapnak arra, hogy egy egyszerű program használatával saját honlapot készítsenek, valamint kapcsolatot teremthetnek és tarthatnak fenn egymással. A program célcsoportjai a szociális hátránnyal vagy fogyatékkal élő közösségek érdekeit képviselő, támogató civil szervezetek: munkanélküli fiatalokat, iskolákat, pályakezdeket segítő csoportok, kisebbségi közösségek, valamint egyéb társadalmi problémák megoldását célzó alapítványok, egyesületek. A projekt a célcsoportok – érdekközösségek, civil szervezetek – számára olyan eszközként szolgál, mellyel saját magukat és kommunikációs készségeiket fejleszthetik, így elősegítve a személyes és a szakmai fejlődést. A közösségek, civil szervezetek számára lehetőséget nyújt ismertségük növelésére, a hasonló érdekkörű szervezetekkel történő információ- és tapasztalatcserére, ezen keresztül akár a sikeresebb adománygyűjtésre. 2009-ben immáron másodszor került sor az egálnetes oldalak között honlapkészítő versenyre. A legjobb honlapokat kategóriánként tartalmi és megjelenési szempontok alapján értékeltük. A díjkiosztó ünnepséget

december 7-én rendeztük a Magyar Telekom székházában. Összesen 20 díjat osztottunk ki. A kategóriagyőztesek egy-egy laptopot kaptak kiegészítőikkel, a különdíjasok pedig egy ajándékcsomagot.

Részletek az alábbi címeken találhatóak:

[http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/tarsadalom/digitalis\\_hid/egalnet](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/tarsadalom/digitalis_hid/egalnet)

<http://www.egalnet.hu>

### Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása

A Magyar Telekom Digitális Híd Kistélepüléseken program célja, hogy megismertesse az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azokon a területeken, ahol a digitális különbség jelen van, és idővel szakadékká mélyülhet. A program törekvése a kevesebb mint 3000 lelkes, elmaradottabb, hátrányos helyzetben lévő kistélepülések kommunikációs felzárkóztatása és így a helyi és regionális fejlődés segítése. Ennek keretében a falvakban élők számára hatékony, egyénre szabott ismeretterjesztést, informatikai oktatási tevékenységet nyújt a Magyar Telekom önkéntes szakmai csapata.

2009 végéig már 127 programra került sor. A rendezvényeket 2009-ben 588-an látogatták, és eddig 268 magyar telekomos segítette őket a világhálón való eligazodásban.

A Digitális Híd Kistélepüléseken program egy újabb elemmel egészült ki 2009-ben Digitális Híd Feste néven. A rendezvényen a Magyar Telekom önkéntesei az eddig megszokott módon az internet használatára tanítják a települések lakosait. Ám új programelemként Novák Péter és a Kultúrpart a helyi tehetségek között tart tehetségkutató versenyt, ahol a legjobban szereplők bemutatkozási lehetőséget és az interneten való megjelenést nyerhetnek el. 2009-ben Digitális Híd Feste 6 baranyai és 4 nyírségi településen került sor. Videók, képek és további információ a programról: [http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/tarsadalom/digitalis\\_hid/digitalis\\_hid\\_kistelepuleseken](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/tarsadalom/digitalis_hid/digitalis_hid_kistelepuleseken)



**Telekom  
Digitális Híd**

A magyar piacon egyedülálló ZöldZóna díjcsomag kialakításánál az volt a célunk, hogy a kevésbé fejlett területek telekommunikációs felzárkózását segítsük elő. A díjcsomag a kijelölt „kedvezményes zónákból” indított hívásokra biztosít speciális percdíjat. 2000-es bevezetése óta már 3000 településen, ezzel az ország területének 94%-án érvényesíthető a ZöldZóna-kedvezmény. Kaméleon díjcsomaggal együtt kötött ZöldZóna-opció esetén a havidíjon felül mindössze 600 Ft-ért 50%-os percdíj-kedvezménnyel lehet hívást indítani a kedvezményes területekről.

### Nagyszabású informatikai fejlesztés 70 baranyai településen

Rendkívüli T-Home kedvezmények több mint 90 ezer kistérségi lakosnak

A Nemzeti Fejlesztési Terv Gazdasági Versenyképességi Operatív Programja (GVOP) keretében megvalósult több mint fél milliárd forint értékű beruházás Pécsvárad vonzáskörzetében 36 ezer kistérségi háztartásnak biztosít szélessávú internet-hozzáférést 2009-től. A Magyar Telekom mint a hálózat üzemeltetője bevezető akció keretében a települések új lakossági előfizetői részére 7 százalékos fogyasztói árkedvezményt biztosít minden T-Home DSL Easy, Happy és Medium internetcsomag havidíjából egyéves hűségdíj vállalása esetén, amely idő ingyenes próbahónap után kezdődik.

A hálózat tulajdonosa és a beruházás megvalósítója a Pécsvárad Többcélú Kistérségi Társulás, a kiépült hálózat üzemeltetője pedig hosszú távú szerződés keretében a Magyar Telekom, amely nyitott az általa üzemeltetett hálózaton – a pályázat és a hatályos jogszabályok figyelembevételével – további kiskereskedelmi internetszolgáltatók kiszolgálására.

A beruházás elkészültével az érintett településeken lakók a szélessávú internet révén új lehetőségekhez, új élményekhez juthatnak, ami nemcsak a szabad óráikat teheti élvezetesebbé, hanem munkavégzésüket is nagyban megkönnyítheti. A GVOP keretében megvalósult fejlesztésnek köszönhetően a térség több mint 90 ezer lakosa juthat a modern szélessávú informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz.

A GSM 900 MHz frekvenciasáv használatára vonatkozó koncessziós jog 15 éves meghosszabbításához kapcsolódóan 2008. január 1. és 2009. december 31. között a Magyar Telekom a GKM-mel kötött együttműködési megállapodásban

- a vállalt 1 005 000 helyett 1 627 677 állampolgár számára biztosított mobilhozzáférést az alacsony ellátottságú régiókban,
- a Balaton 2 km-es körzetében a vállalt 75%-os helyett 82,59%-os területi mobilszélessáv lefedettséget ért el,
- a Balatonnál vállalt 88% helyett 94,19%-os lakossági lefedettséget ért el,
- a 400 helyett 401 db új bázisállomást létesített, és a 300 helyett 507 db bázisállomást fejlesztett,
- a vállalt 20 Mrd Ft helyett összességében 22,762 Mrd Ft-ot költött 2009. december 31-ig a mobilszélessáv infrastruktúra fejlesztésére.

Mindemellett a Gazdaságfejlesztési Operatív Program keretében további kistérségi fejlesztési projektek vannak megvalósítás alatt. Ezekről a következő helyen lehet tájékozódni: [http://www.telekom.hu/rolunk/halozatfejlesztes\\_palyazat](http://www.telekom.hu/rolunk/halozatfejlesztes_palyazat)

## Digitális társadalom építése külföldön

### „PC-t minden tanulónak Macedóniában”

A Makedonski Telekom által a „PC-t minden tanulónak Macedóniában” kormányzati programnak nyújtott támogatás elősegíti az ország iskoláinak modern technológiával történő ellátását. A támogatás magában foglalta a PC-ket egy kommunikációs hálózattá összekapcsoló rendszer kiépítését, ezzel emelve az oktatás színvonalát. A mai napig 93 iskola 1951 osztálytermének összekapcsolása valósult meg; a kollégiumok aktív berendezésekkel történő felszerelése a tervek szerint 2010-ben történik meg. Ezen túlmenően, annak érdekében, hogy a tanulók élvezhessék a fénysebességű internet előnyeit, a 2010. évi optikaihálózat-bővítési terv a kollégiumokra is kiterjed, ami szintén a technológia elérhetőbbé tételére irányuló célkitűzésünket támogatja.

### PC-t a civil szervezeteknek

A Makedonski Telekom minden évben PC-ket adományoz hátrányos helyzetű közösségeket, nőket, illetve technológiailag nem vagy alacsony színvonalon ellátott társadalmi csoportokat támogató civil szervezeteknek. 2009-ben számítógépeket kapott többek között a Macedón Csökkent Munkaképességűek Egyesülete, az Informatikai Fejlesztési Alapítvány Kriva palankai információs központja, a Krusevo, Romani Topaana Ifjúsági Egyesület.

### Az információs társadalom kialakításának támogatása Montenegróban

Az ország vezető szélessávú szolgáltatójaként a Crnogorski Telekom feladatának tekintik, hogy az információs társadalom kialakításában élen járjon. Annak érdekében, hogy az internet a montenegrói állampolgárok többségének életében jelen legyen, a vállalat – a kormányzattal karöltve – egy projektet indított el. A 2008-ban elindult és a tervek szerint 2012-ig tartó projekt célja az informatikai alapismeretek terjesztése, az internethasználat oktatása és népszerűsítése, az internet fontosságának tudatosítása, illetve az internetpenetráció növelése és az információs kultúra támogatása Montenegróban. További célkitűzés a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok integrálása az információs társadalomba.

A projekt első szakaszában 41 szakkört szerveztünk 21 településen általános iskolás és középiskolás tanulók számára. Körülbelül 15 000 diák ismerkedett meg az internet által kínált lehetőségekkel és az iskolai honlapok fogalmával.

Montenegró minden általános és középiskolája (162 általános iskola és 46 középiskola) kapott saját honlapot, amelyek tartalmát a diákok és tanáraik alakították tovább ([www.mojaskola.me](http://www.mojaskola.me)). A legjobb websapatok párizsi jutalomutazásban részesültek.

A projekt második szakasza az idősebb korosztály informatikai alapképzésére és az internettel történő megismerkedésére helyezte a hangsúlyt. További célja az új technológiákkal szembeni idegenkedés, az előítéletek eloszlatása, illetve a PC- és internethasználat akadályainak elhárítása volt az említett korcsoportban.

Az információs társadalom kialakulásának támogatása a következő években is stratégiánk része marad. A négyéves projektre a vállalat 1 millió eurót különített el. A Crnogorski Telekom már harmadik éve ingyenes internetet biztosít ADSL-hozzáféréssel az ország minden általános és középiskolájában. A projektet az Oktatási és Tudományos Minisztériummal karöltve indítottuk 2006-ban.

Annak érdekében, hogy a fiatalok körében még fokozottabban tudatosítsuk az információtechnológia fontosságát, illetve elismerjük a kiemelkedő tehetségeket, 2009-ben a Crnogorski Telekom 62 általános és középiskolás tanulót jutalmazott ingyenes szélessávú internet-hozzáféréssel. A projekt a montenegrói Exam Centre együttműködésével jött létre.

## 3.3. Szolgáltatások rendelkezésre állása

A Magyar Telekom Nyrt. az interneten és az ügyfélszolgálatokon is elérhető Általános szerződési feltételei (ÁSZF) alapján biztosítja előfizetői jogait a szolgáltatás rendelkezésre állásával és a hibák elhárításával kapcsolatban. Ebben biztosítja, 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 előfizetők részére meghatározott folyamat során történik a hibakezelés – többek között az ÁSZF-ben rögzített jogaiknak megfelelően – a hiba észlelése és a társaságnál történő rögzítése után.

Az Általános szerződési feltételek elérhetők: <http://www.telekom.hu/szolgáltatások/aszf>

A rendkívüli műszaki leállások elkerülése érdekében valamennyi műszaki objektumban és a központokban a vállalatcsoport tartalék áramforrásokat, tápegységeket rendszeresített. A Magyar Telekom folyamatosan fejlesztett műszaki megoldásokkal, biztonsági rendszerekkel, tartalék eszközökkel törekszik a rendelkezésre állás folyamatosságának biztosítására.

2009-től a vállalat – az új, hosszú távú stratégiának megfelelően – nagyarányú optikaihálózat-építést indított el. Az optikai hálózatok az aktív (energiát igénylő) elemek hiánya miatt magasabb rendelkezésre állást tudnak biztosítani a jelenleg üzemeltetett hálózatokhoz képest.

### Szolgáltatások rendelkezésre állása

Éves rendelkezésre állás (%)	2005	2006	2007	2008	2009
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,88	99,96	99,98	99,98	99,97/99,95
IPTV			98,74	99,77	99,8
Vezetékes internet (ADSL)		99,83	99,82	99,93	99,9
Mobilinternet 2G/3G	99,6	99,74	99,5	99,71	99,67/99,5
Telefon/ VoIP/ VoCaTV	99,97	99,97	99,97	99,96	99,96/99,65/99,97
Mobiltelefon 2G/3G	99,95	99,94	99,94	99,94	99,94/99,91

2009. december 4-én a reggeli órától kezdve a Magyar Telekom mobil-előfizetéssel rendelkező ügyfelei nagy számban jelezték az ügyfélszolgálatnak, hogy hívásfogadási, illetve hívásindítási problémát tapasztalnak.

A délelőtti folyamán erős sajtóérdeklődés mutatkozott, az országos és helyi, nyomtatott és online médiumoktól, rádióktól és tv-híradóktól folyamatosan érkeztek a kérdések vezetékes vonalon, e-mailben és elsősorban mobilon is.

A Magyar Telekom közlemény útján tájékoztatta az ügyfeleket a szolgáltatáskiesés okáról (éjszakai, előre tervezett munka során felmerült váratlan szoftverprobléma) és arról, hogy még éjjel megkezdődött a hibaelhárítás, a rendszer fokozatosan áll helyre. Egyúttal megköszönte az ügyfelei megértését és türelmét.

A közvélemény naprakész és teljes körű tájékoztatása céljából a társaság még aznap újabb sajtóközleményt adott ki, amelyben beszámolt arról, hogy a hibaelhárítás eredményeképpen a szolgáltatás délután fél 4-re az ország egész területén helyreállt, fennakadások már csak egyedileg lehetségesek.

A kötbér kérdésére, amely szinte minden médium részéről felmerült, a Magyar Telekom azt a tájékoztatást adta, hogy megvizsgálta a hálózati hibából eredő kötelezettségeit, és megállapította, hogy a szolgáltatáskiesés miatt kötbérfizetési kötelezettsége nem áll fenn. Ugyanakkor a Magyar Telekom vezetése az ügyfeleket ért kényelmetlenség miatt úgy döntött, hogy minden havidíjas és Domino-kártyás ügyfelé-

nek 10 percnyi ingyenes, hálózaton belüli beszélgetést ajánl fel, amelyet az ügyfelek 2009. december 24-én 0 órától 2009. december 31-én 24 óráig használhatnak fel. A 10 hálózaton belüli percet minden előfizető automatikusan kapta, és a saját díjcsomagja szerinti számlázási egységgel beszélhetett le. A kompenzációról december 7-én sajtóközleményt jelentettünk meg, valamint az ügyfélszolgálati automatán és a honlapon keresztül folyamatos tájékoztatást adtunk ügyfeleinknek.

## 3.4. T-City, a jövő városa

2009 májusában Szolnok a T-City nevet kapta. A város körülbelül 78 000 lakója a T-Citynek nevezett kísérleti projekt által kínált lehetőségeket élvezheti, megtapasztalhatja a legkorszerűbb infokommunikációs technológiai életminőség-javító hatását és megismerkedhet közösségi szolgáltatásainkkal. A Magyar Telekom és Szolnok városa közötti együttműködés egy hosszú távú innovációs program, amelynek fókuszában az oktatás, a kultúra, az otthonok biztonsága, a turizmus és az egészségügy áll.

2009 során a szolnoki „future lab” keretei között a projekt több szakasza is megvalósult.

A kezdeti szakaszban a MobilParkolás került bevezetésre az egész városban, és a T-Mobile helyi pizzériák és könyvesboltok bevonásával mobilfizetési szolgáltatást épített ki. (Ezekhez az alapot a Szolnok egész

területén már elérhető, nagy sebességű HSDPA-mobilhálózat szolgáltatata.) A szolnoki Home Lab innovációs központ létrehozásával a Magyar Telekom a piaci bevezetést megelőző szakaszban lévő innovatív termékek és szolgáltatások tesztelésének és fejlesztésének kereteit teremtette meg. A Home Lab lehetőséget nyújt a lakosoknak és a helyi vállalkozásoknak, hogy saját ötleteikkel, tapasztalataikkal és igényeikkel járuljanak hozzá az új technológiai fejlesztésekhez.

2009 őszén valósult meg a harmadik szakasz, amely az egészségügy, oktatás, turizmus és kultúra terén induló projekteket ölel fel:

- 2009 szeptembere óta tesztel a Magyar Telekom egy egyedül élő időseknek kifejlesztett egészségügyi segélyhívó rendszert. A segélyhívás egy központi, 24-órás klinikai ügyeletre fut be, amely értesíti a hozzátartozókat és szükség esetén a mentőket.

- Az első kulturális projektnek a város sportcsarnoka adott otthont, ahonnan négy IP-kamera közvetíti élőben a kulturális vagy sporteseményeket az internet segítségével. A közvetítéseket rögzítik is, ami különösen a sportolók és edzők számára jelent nagy segítséget.

- A 2009-es tanév kezdete óta egy szolnoki általános iskola már rendelkezik rádiófrekvenciás azonosító (Radio Frequency Identification, RFID) technológián alapuló beléptetőrendszerrel, amely regisztrálja a speciális azonosítót viselő tanuló érkezését/távozását. A szülők akár automatikus sms-ek, akár az internet segítségével ellenőrizhetik gyermekeik érkezését az iskolába, illetve távozását onnan.

- 2009-ben több mint 100 szolnoki lakos tesztelt egy új lakásriasztó rendszert, amelynek segítségével az objektumok állandó szenzoros és IP-kamerás megfigyelés alatt állnak. Rendellenesség észlelése esetén a tulajdonosok azonnal értesítést kapnak e-mailben vagy mobiltelefonjukra. Az interneten keresztül megtekinthetik a riasztással kapcsolatos képeket, és szükség esetén értesíthetik a szomszédokat vagy a rendőrséget. A rendszer áramkimaradás esetén is megbízhatóan működik tovább. A szolgáltatás magyarországi bevezetése 2010-ben várható.

A Magyar Telekom és Szolnok önkormányzata közötti együttműködés egyedülálló Magyarországon, de az egész országban követendő példát kíván mutatni.



## 4. A környezeti terhelés csökkentése

4.1.	Klímvédelem	38
4.2.	Vízfelhasználás	45
4.3.	Biológiai sokféleség	45
4.4.	Kibocsátások	46
4.5.	Hulladékok	46
4.6.	Környezeti célok és költségek	48
4.7.	A T-Mobile a kerékpársportért	49

## 4. A környezeti terhelés csökkentése

A Magyar Telekom-csoport tevékenységi körénél fogva nem tartozik a jelentős szennyezők közé bemeneti (nyersanyagok, energia felhasználása) és kimeneti (keletkező hulladékok, kibocsátások) oldalról nézve sem. A bemeneti tényezőknél a különböző energiahordozók és a papír felhasználásának csökkentésével, illetve a papír újrapapírral való kiváltásával méréslelt környezeti hatását a vállalatcsoport. A kimeneti tényezőknél 10%-os CO<sub>2</sub>-csökkentéssel (2011-ig) és a szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztésével kívánja csökkenteni a környezet terhelését. Emellett szolgáltatásaival a Magyar Telekom az ügyfeleinek is lehetővé teszi, hogy csökkentsék környezeti hatásukat, és hangsúlyt fektet ennek tudatosítására is.

### 4.1. Klímavédelem

Korunk egyik legnagyobb környezetvédelmi problémájának a klímaváltozást tekintjük. A globális hőmérséklet-emelkedés hatására gyakoribbá válnak a szélsőséges időjárási jelenségek, egyes területek elsivatagosodnak, másokat áradások sújtanak. A gleccserek és a sarki jégtakaró olvadása az emelkedő tengerszint miatt százmilliók lakóhelyét veszélyezteti, miközben milliárdok ivóvízellátása kerül veszélybe. A klímamenekültek növekvő száma már napjainkban is mutatja a probléma súlyát: milliőnek kellett elhagyniuk lakóhelyüket elsivatagosodás, áradás vagy emelkedő tengerszint miatt az elmúlt években. A klíma változása emellett a növény- és állatfajok gyorsuló ütemű kihalását is eredményezi, mivel sok faj képtelen alkalmazkodni a gyors változáshoz. A Magyar Telekom-csoport egyik legnagyobb kihívást jelentő stratégiai célja a klímavédelem saját és ügyfelei CO<sub>2</sub>-terhelésének csökkentése révén. A vállalatcsoport 10%-os CO<sub>2</sub>-csökkentési célt fogalmazott meg 2011-ig.<sup>23</sup>

A vállalatcsoportot több szempontból is érinti a klímaváltozás problémája. Egyrészt működése során maga is terheli környezetét üvegházhatású gázok közvetlen vagy közvetett kibocsátásával annak ellenére, hogy tevé-

kenységénél fogva nem tartozik a jelentős szennyezők közé. Idetartozik a hálózatok üzemeltetéséhez használt elektromosenergia- és papírhasználat, az irodák üzemeltetése (fűtés, hűtés) és a munkatársak utazása. Másrészt az ICT (információs és kommunikációs technológia) segítségével olyan szolgáltatásokat nyújt a vállalatcsoport, melyek igénybevételével utazás és anyaghasználat váltható ki. Ilyen szolgáltatás többek között a video- és audiokonferencia, a Távszámla szolgáltatás és a különböző hosztig (adatpark) szolgáltatások. Harmadrészt a klímaváltozás a gyakoribbá és intenzívebbé vált szélsőséges időjárási eseményeken keresztül közvetlenül is érinti a vállalatcsoportot, mivel az nagyobb kockázatot jelent a hálózatok egyes elemeire. A kockázat kezelése érdekében a Magyar Telekom tanulmányt készítet az éghajlatváltozás hatásairól és annak pénzügyi következményeiről, és ennek eredménye alapján időjárási megfigyelő műszerekkel kezdte meg felszerelni toronyait. Jelenleg 16 állomáson működik mérőrendszer, a beérkező adatokat szakembereink folyamatosan értékelik.

### Klímavédelmi kampány

2009-ben is folytatódott a Magyar Telekom belső klímavédelmi kampánya, melynek célja, hogy minden munkatárs ismerje meg és érezze magáénak a klímaváltozás problémáit, valamint saját munka- és otthoni környezetében életmódjának tudatos átforgalmazásával tegyen is a pazarló anyag- és energiafelhasználás ellen.

Ennek jegyében indítottunk akciót a gazdaságos autóvezetés technikáinak megismertetésére, amelyekkel nemcsak a károsanyag-kibocsátást lehet csökkenteni, hanem az autózás költségeit és az azzal járó stresszt is. Egy másik akcióval arra hívtuk fel a kollégák figyelmét, hogy a vállalat költségtakarékos megoldásainak előnyben részesítésével a pozitív gazdasági hatáson túl milyen klímavédelmi célokat tudnak előmozdítani. Ezzel is azt kívántuk tudatosítani, hogy a gazdasági és környezetvédelmi célok jól összeegyeztethetőek egymással.

Folytatódott a PCkikapcs! akció is, melynek „második menetében” a napközben magukra hagyott számítógépek – PC-k és laptopok – energiafogyasztásának minimalizálása érdekében bevezettük azok stand-by üzemmódba kapcsolását.

Elindítottunk egy akciósorozatot a „100 kép a világból – melyekre érdemes emlékezni” című könyvre alapozva. A kiadvány bemutatja azon természeti kincseket, melyek még a mi korunkban eltűnhetnek a klímaváltozás következtében; de túl ezen sok hasznos ötletet is közread, hogy utat mutasson, miként tehetünk a klímaváltozás ellen. Az ötletek bemutatása mellett a saját, témához kapcsolódó jó gyakorlatainkat is bemutattuk.

2009. március 28-án az egész világra kiterjedő akció, a Föld órája keretében 20:30 és 21:30 között önkormányzatok, cégek és egyének kapcsolták a világítást, hogy felhívják a figyelmet a klímaváltozásra és arra, hogy mindenki tehet ellene.

A Magyar Telekom és ajánlati márkái – a T-Mobile és a T-Home – a 2008. évhez hasonlóan 2009-ben is csatlakoztak az akcióhoz. Ennek keretében a jelzett időben lekapcsoltuk fényreklámjainkat, valamint a T-Pontok és az irodaházak világítását. Külön akcióként meg nyitva tartó 18 üzletünkben használt akkumulátorokért és telefonokért cserébe energiatakarékos izzókat ajándékoztunk, illetve praktikus, energiatakarékos szőróanyagokat is adtunk az odalátogatóknak déli 12 órától zárásig. Az Origo és az iWiW szintén csatlakozott a kezdeményezéshez, és 20:30-kor fekete háttérrel jelent meg mindkét oldal. Az iWiW-en emellett Föld Órája 2009 néven klub is alakult.

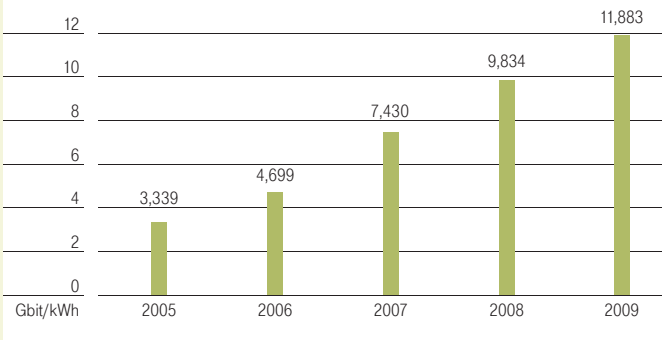


<sup>23</sup> Bázisév: 2007.

## Elektromosenergia-felhasználás

A Magyar Telekom-csoport elektromosenergia-fogyasztása jelentős, mivel a vállalat által nyújtott szolgáltatásokhoz szükséges technológia ezt megköveteli. A vállalatcsoport kiemelt célja, hogy a lehetőségekhez képest csökkentse a fogyasztását korszerű berendezések, technológiák alkalmazásával.

Energihatékonysági mutató, Magyar Telekom Nyrt.



Az ábrán látható energiahatékonysági indikátor az 1 kWh elektromos energiával továbbított adatmennyiséget (Gbit) mutatja be. A folyamatosan javuló tendencia egyértelmű.

A 2009. évi felhasználás 282 GWh volt, amely 0,4% növekedést jelent az előző évhez képest. Az enyhe növekedés oka a vállalatcsoport folyamatos fejlődése, szolgáltatásainak, portfóliójának bővülése.

A tagvállalatok tekintetében növekedett a felhasználás a Magyar Telekom Nyrt.-nél 5,7%-kal, aminek egyik oka a T-Kábel beolvasása és új akvizíciós területek megjelenése, a másik a vezeték nélküli szolgáltatás területén létesült új bázisállomások energiafogyasztása.

## Dr. Nagy Pál Géza

senior infrastruktúra-üzemeltető menedzser,  
Csoport ingatlanszolgáltatási igazgatóság



Jelentősen növekedett a felhasználás a MakTelnél (10,3%-kal), aminek oka az üzlethálózat kibővítése volt, valamint az, hogy a 3G-hálózatok kapcsán több új bázisállomást helyeztek üzembe. Jelentősen csökkentette energiafelhasználását a TCG (19,3%-kal). Ez elsősorban az irodai felhasználás csökkenésének köszönhető, aminek oka a dolgozók létszámának csökkentése: kevesebb épület fenntartására volt szükség, így kevesebb klímaberendezés is üzemelt.

### - Mit teszel annak érdekében, hogy a Magyar Telekom fenntartható vállalat legyen?

- A mai világ fenntarthatósági kihívásai közül talán az energetikai kérdések a legfontosabbak. Munkám során nap mint nap szembenézek a villamos áram, a fűtési és hűtési energia megtakarítása, a CO<sub>2</sub>-csökkentés, a zöldáram-előállítás kérdésével. Már közel hét éve foglalkozom a PEM-celával, végül a kitartás és egy értéklánc kialakítása vezetett a megoldáshoz. Lényege, hogy nemcsak a PEM-cella számít, hanem a vele együtt járó átszellőztető hűtés is, nem kell nagy akkumulátor, amelyben ólom és kénsav is van, klímázni feleannyira sem kell. Műszaki doktor létemre is folyamatosan fejlődőm kell, meg kell tanulnom kételkedni a mérési eredményekben, a saját ötleteimben is, így lehet a lényegi elemet kiválasztani. Én ezzel a fajta munkamódszerrel járulok hozzá a vállalat fenntarthatósági céljaihoz.

### - Hogyan járulsz hozzá a fenntartható fejlődéshez a munkahelyeden kívül?

- Az energetika otthon is utolér. Összeírtam, mennyi villamos áramot fogyaszt a családi házunk, mennyi a melegvíz- és a fűtési fogyasztásunk. Némi matekozás után napkollektorokat szereltem a tetőre, amelyekhez nemcsak a kézmosó és a fürdőkádban van hozzákötve, de a mosó- és mosogatógép is, sőt ősszel és tavasszal a padlófűtésre is rásegítenek. Apránként majdnem az összes izzót takarékosra cseréltem, és egy nagyobb tudású, ám kisebb fogyasztású és halk számítógépre is beruháztam.



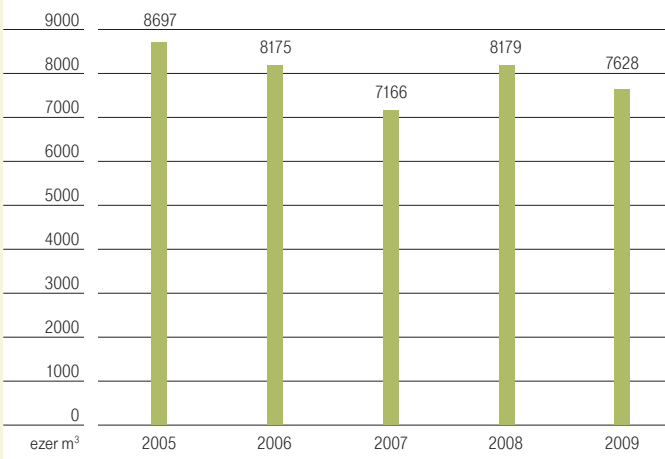
## Fosszilis tüzelőanyagok felhasználása

Fosszilis tüzelőanyagot a Magyar Telekom-csoport kizárólag az épületek fűtésére, illetve a használati meleg víz előállítása céljából használ fel. A fűtési energia vagy közvetlen (földgáz), vagy közvetett energiaforrásból (távhő) származik. Fűtőolaj használata elenyésző mennyiségben, csak a külföldi tagvállalatoknál fordul elő.

### Gázfelhasználás

A csoport gázfelhasználása az előző év emelkedése után jelentős, 6,7%-os csökkenést mutat, amit a fűtőberendezések korszerűsítése, valamint az épületek számának csökkenése okozott.

Gázfogyasztás, Magyar Telekom-csoport



### Távfűtés

A Magyar Telekom-csoport 2009-ben 3,4%-kal több távfűtési energiát használt fel, mint a megelőző évben. Ezt a fajta energiafelhasználást a csoport nehezen tudja befolyásolni, mivel az zömmel bérelt irodaházakban jelentkezik.

Közvetlenül előállított energia saját célú felhasználásra. Az előző évek Fenntarthatósági jelentéseiben szerepeltetett saját célú felhasználás változatlan formában működött 2009-ben is.

Azért, hogy az esetleges áramkimaradások esetén is biztosítani tudjuk a telekommunikációs szolgáltatásokat, dízelaggregátorokat üzemeltetünk központjainkban.

Továbbra is gázmotor biztosítja a Krisztina körüli székház áramellátását, fűtés- és melegvíz-ellátását. A megtermelt és fel nem használt elektromos energiát az Elektromos Műveknek értékesítjük.

## Alternatív és megújuló energiaforrások

A Magyar Telekom Nyrt. két budapesti és egy győri telephelyén üzemel hőszivattyú. A tavalyi jelentésben már ismertetett elven működő berendezés a technológiai helyiségekből elvont hőenergiát a használatimelegvíz-ellátás terén hasznosítja. A működésükhöz felhasznált elektromos energiának kb. 4-5-szöröse lehet a megtermelt hőenergia mennyisége.

A Magyar Telekom kísérleti jelleggel még 2008-ban hidrogénnel (PEM-cella) működő bázisállomást állított üzembe. 2009-ben 5 új állomás felszerelése is megkezdődött.

A bázisállomások átszellőztetéssel történő hűtése 2006 és 2009 között 950 konténeres állomáson valósult meg.

Emellett napkollektor üzemel a vállalat balatonkenesei üdülőjében, amely a fűtésbe és a használati meleg víz előállításába segít be.



A Crnogorski Telekom a közelmúltban helyezett üzembe két megújuló energiával működő bázisállomást Montenegróban. A korszerű berendezések a nap és a szél energiáját használják fel. A projekt egy nagyobb léptékű vállalati kezdeményezés része, amely a globális felmelegedés elleni cselekvést és a környezet védelmét tűzte zászlajára.

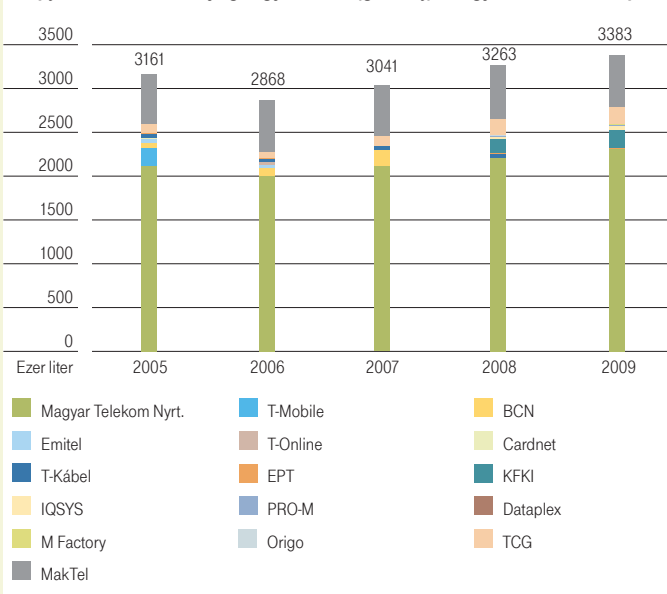
Az első alternatív energiával működő bázisállomás a Risan feletti Torticolisban létesült 1350 méteres tengerszint feletti magasságban, a másik pedig a podgoricai autópálya mellett, Kolasin Platijében található, a kanyonban. Ezeket a helyeken napelemeket és szélkerekeket kombináló berendezéseket állítottak fel.

## Üzemanyag-felhasználás

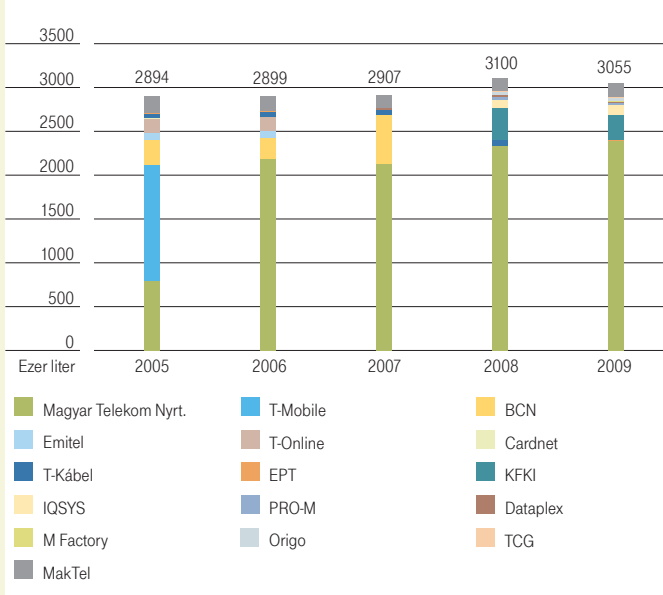
A vállalatcsoport gépjárműflottájának mérete az előző évhez képest 3,1%-kal csökkent, azonban a futásteljesítmény tekintetében jelentős, 16,8%-os növekedés tapasztalható. Ez a szatellitvétel- és IPTV-előfizetők számának jelentős gyarodása miatt megnövekedett szolgáltatási területtel magyarázható. Az összes üzemanyag-fogyasztás ennek ellenére mindössze 1%-kal emelkedett a tavalyi – jelentősnek mondható – 7,5%-os növekedéssel szemben.

A csoport dízelolaj-felhasználása 2009-ben 3383 ezer liter volt, ami 3,7%-kal több a tavalyi évhez képest. A benzinfogyasztás tekintetében 1,5%-os csökkenés tapasztalható, ami sikernek tekinthető a tavalyi 7,3%-os növekedés után.

Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása (gázolaj), Magyar Telekom-csoport



Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása (benzin), Magyar Telekom-csoport

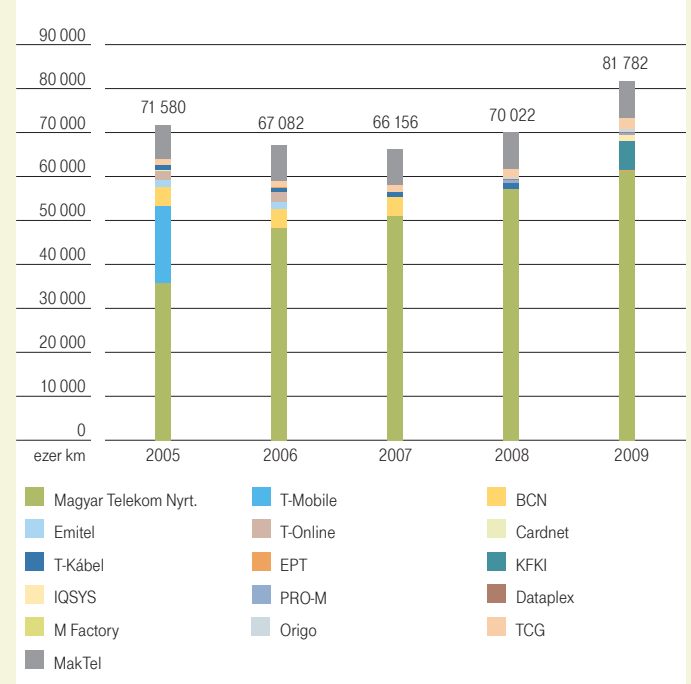


## Futásteljesítmény

A vállalatcsoport szolgáltatásai kiterjednek Magyarország, Macedónia és Montenegró egész területére, így elkerülhetetlen a gépjárművek rendszeres használata: a bekapcsolások egyáltalán nem, de a javítások, karbantartások jó része sem oldható meg távvezérléssel.

A futásteljesítmény az előző évhez képest 16,8%-kal nőtt, aminek oka a szolgáltatási terület már említett bővülése elsősorban a kábeltévé-előfizetők számának növekedése miatt.

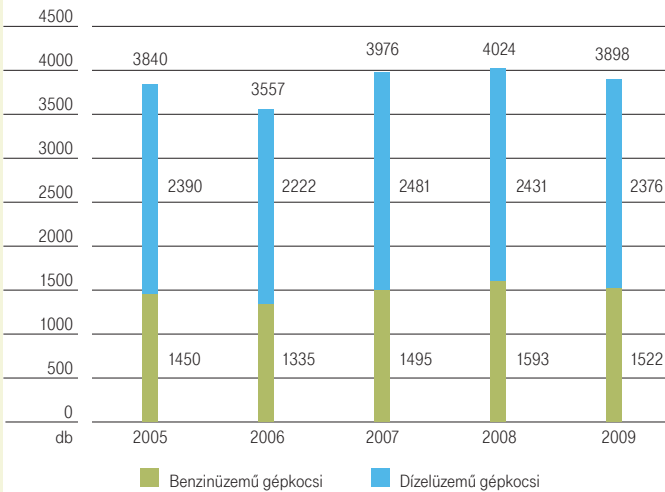
Gépjárművek futásteljesítménye, Magyar Telekom-csoport



## Gépjárművek

A Magyar Telekom-csoport folyamatosan korszerűsíti gépjárműparkját. A 2009. évben lecserélt gépjárművek átlagos fogyasztási normája 8,7 l/100 km volt, a helyettük beszerzett gépjárművek átlagos fogyasztási normája 7,2 l/100 km. A 2009. évben beszerzett személygépjárművek átlagos CO<sub>2</sub>-kibocsátása 155 g/km. Külön kiemelendő, hogy 2009-ben már 54 hibridüzemű autót futott mint személyi használatú gépjármű.

Gépjárművek darabszáma, Magyar Telekom-csoport



A csoport gépjárműflottája a 2008. évhez képest 3,13%-kal csökkent. Üzemanyagtípus szerinti bontásban:

- a benzinüzemű gépjárművek száma 1,1%-kal csökkent,
- a dízelüzemű gépjárművek száma 2,3%-kal csökkent.

Felhasználás szerinti megoszlás:

- az üzemi használatú gépjárművek száma 0,3%-kal növekedett,
- a személyi használatú gépjárművek száma 9,2%-kal csökkent.

## Utazást csökkentő megoldások

Audio-, videokonferencia használatával számos utazást ki tudunk váltani, amivel jelentős mennyiségű károsanyag-kibocsátást tudunk elkerülni. Emellett az életszerű találkozás élményét nyújtó Telepresence szolgáltatás segítségével akár különböző országokban lévő kollégák is leülhetnek egy virtuális konferenciaasztalhoz, így hosszabb repülőutak is kiválthatók. Az utazási idő kiváltásának köszönhetően munkatársaink családjukkal is több időt tölthetnek.

A Magyar Telekom-csoport a fenti szolgáltatások igénybevételével összesen 719 513 km utazást váltott ki, ami 2,5-szerese a 2008. évnek.

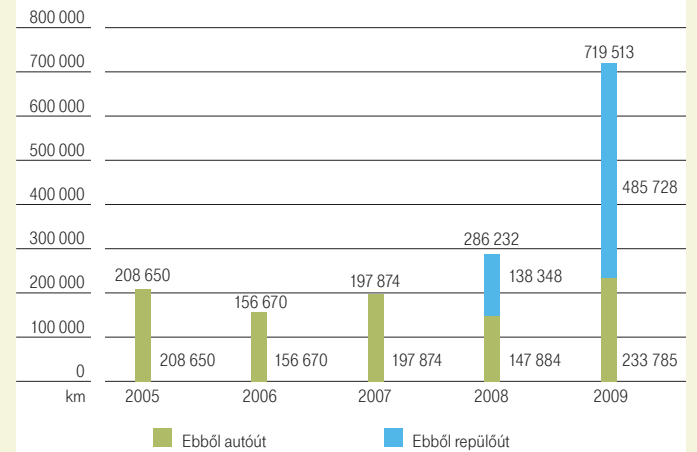
Utazási eszköz szerinti csoportosítva:

- kiváltott repülőút: 485 728 km
- kiváltott autótút: 233 785 km

Üzemanyag-megtakarítás tekintetében:

- gázolajból 4588 litert sikerült megtakarítani, ami 30%-kal több a tavalyi évhez képest,
- benzinből 3189 litert sikerült megtakarítani, ami 36%-kal több, mint az előző évben.

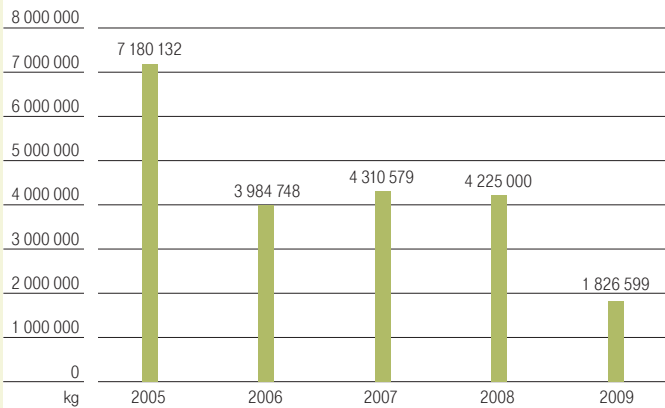
Videokonferenciával kiváltott utazási távolság, Magyar Telekom-csoport



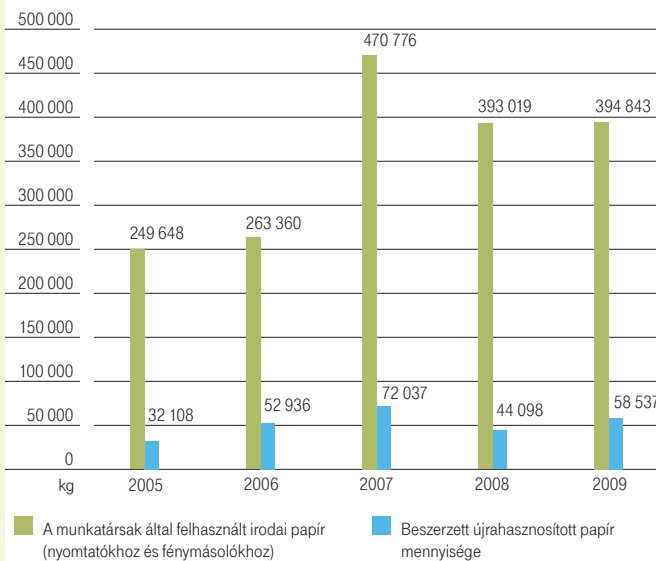
## Papírfelhasználás

A Magyar Telekom-csoport anyagfelhasználásának legnagyobb hányadát a papír teszi ki. Alkalmazása zömmel az irodai tevékenység kapcsán jelentkezik, de a számlák és telefonkönyvek előállításához is felhasználjuk. A Magyar Telekom-csoport papírfelhasználása a 2008. évhez képest 56%-kal csökkent. A tagvállalatok közül a Magyar Telekom Nyrt. 52,13%-os felhasználáscsökkenése volt meghatározó, ami a cég rendkívüli gazdasági intézkedéseivel (költségcsökkentések) magyarázható. A Magyar Telekom Nyrt. papírfelhasználása a csoport felhasználásának közel 90%-át jelenti. A csoport dolgozói által felhasznált irodai papír megközelítőleg 15%-ban újrahasznosított.

Papírfelhasználás, Magyar Telekom-csoport

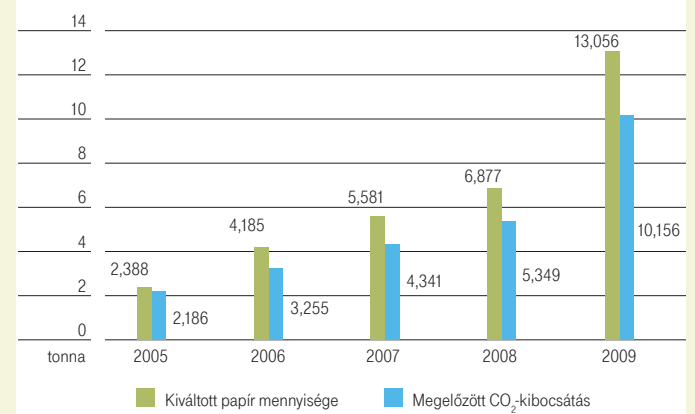


Újrahasznosított papír aránya a felhasznált irodai papírban, Magyar Telekom-csoport



A Magyar Telekom-csoport távszámlás ügyfeleinek a száma a tavalyi évhez képest közel 90%-kal emelkedett. A Magyar Telekom Nyrt. már 60 435 ügyfélnek, míg a MakTel 3565 ügyfélnek küld távszámlát a papíralapú számla helyett. A mobilszolgáltatást igénybevevő kiemelt ügyfelek részére továbbra is biztosított az EFT (Elektronikus Forgalmi Tájékoztató) szolgáltatás, amellyel számlakép és hívásrészelevező tölthető le az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton keresztül.

Távszámlák kibocsátásával kiváltott papír és megelőzött CO<sub>2</sub>-kibocsátás, Magyar Telekom-csoport



A 2009. évi naptár- és határidőnapló-kollekció – az előző évihez hasonlóan – újrahasznosított papírból készült. A vállalatcsoport törekszik környezetbarát anyagból készült irodaszerek és reprezentációs ajándékok beszerzésére is.

## Szén-dioxid-indikátor

Az egyes energiahajtók CO<sub>2</sub>-terhelését az alábbi táblázat tartalmazza. A számításoknál a CO<sub>2</sub>-konverziós faktorokat az International Energy Agency Data Services 2007-es kiadású ajánlásai (elektromos energia), az UNEP irányelvei (fűtőolaj, üzemanyag, földgáz), illetve egy jelentős hazai papírgyár által közzétett adatok alapján alkalmaztuk.

Az összes direkt energiahajtásból adódó CO<sub>2</sub>-terhelés az előző évhez képest több mint 1,5%-kal csökkent, míg az indirekt felhasználásból eredő kibocsátás enyhe, 0,44%-os növekedést mutat. Összességében az energiahajtás CO<sub>2</sub>-terhelése megközelítőleg 0,1%-os csökkenést mutat. Ez annak köszönhető, hogy a kibocsátás megoszlásában a legjelentősebb energiahajtók nem vagy csak minimális mértékben növekedtek.

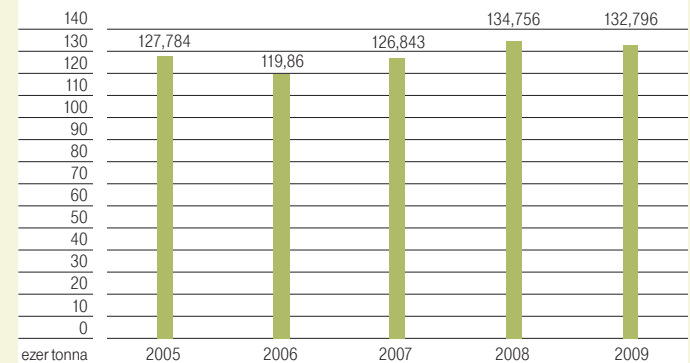
### Energiahajtás CO<sub>2</sub>-terhelése, Magyar Telekom-csoport (tCO<sub>2</sub>)

	2005	2006	2007	2008	2009	Változás az előző évhez viszonyítva (%)
<b>Direkt energiahajtás</b>						
Földgáz	16 665	15 664	13 731	15 672	14 616	-6,74
Fűtőolaj	4 873	3 949	3 579	2 579	2 876	+11,52
Üzemanyag (gázolaj)	8 471	7 686	8 150	8 745	9 066	+3,67
Üzemanyag (benzin)	6 462	6 452	6 454	6 882	6 782	-1,45
Üzemanyag	14 933	14 138	14 604	15 627	15 848	+1,41
<b>Összes direkt energiahajtás terhelése</b>	<b>36 471</b>	<b>33 751</b>	<b>31 914</b>	<b>33 878</b>	<b>33 340</b>	<b>-1,59</b>
<b>Indirekt energiahajtás</b>						
Elektromos energia	80 666	79 947	89 210	95 111	95 462	+0,37
Távfűtés	4 047	3 024	2 311	2 448	2 530	+3,35
<b>Összes indirekt energiahajtás terhelése</b>	<b>84 713</b>	<b>82 971</b>	<b>91 521</b>	<b>97 559</b>	<b>97 992</b>	<b>+0,44</b>
<b>Összes energiahajtás terhelése</b>	<b>121 184</b>	<b>116 722</b>	<b>123 435</b>	<b>131 437</b>	<b>131 332</b>	<b>-0,08</b>

### Papírhajtás CO<sub>2</sub>-terhelése, Magyar Telekom-csoport (tCO<sub>2</sub>)

	2005	2006	2007	2008	2009	Változás az előző évhez viszonyítva (%)
Új papír [tCO <sub>2</sub> ]	6 571	3 100	3 354	3 287	1 421	-56,77
Újrapiapír [tCO <sub>2</sub> ]	28	40	54	33	44	+33,03
<b>Összes papírhajtás CO<sub>2</sub>-terhelése</b>	<b>6 599</b>	<b>3 139</b>	<b>3 408</b>	<b>3 320</b>	<b>1 465</b>	<b>-55,88</b>

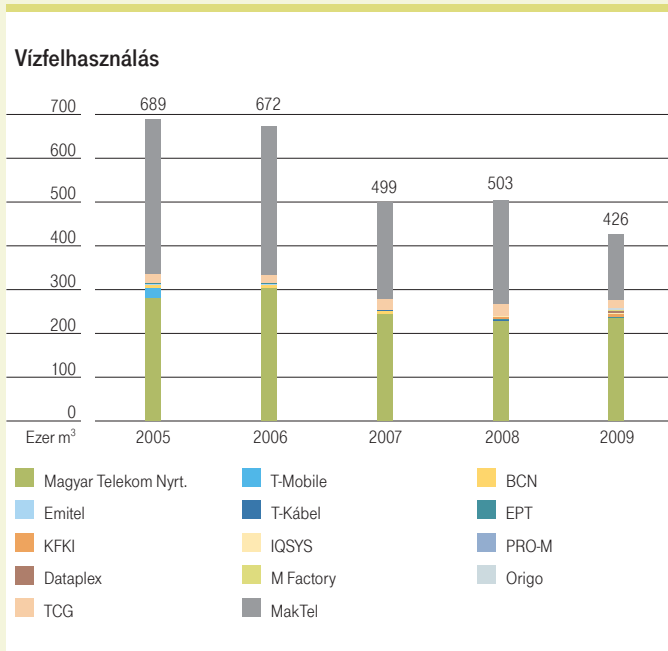
### Összesített CO<sub>2</sub>-terhelés, Magyar Telekom-csoport



Összességében sikeresnek könyvelhető el, hogy a szolgáltatási terület és a portfólió növekedése mellett a CO<sub>2</sub>-kibocsátás mennyisége – ha csekély mértékben is – csökkent.

## 4.2. Vízfelhasználás

A Magyar Telekom-csoport továbbra is kizárólag szociális célokra használ fel vizet. A 2009. évben a vállalatcsoport vízfelhasználása több mint 15%-kal csökkent, aminek oka egyrészt a dolgozók létszámának, másrészt (az ingatlaneladások miatt) az épületek számának csökkenése.



## 4.3. Biológiai sokféleség

A Magyar Telekom-csoport szolgáltatásai felölelik az ország egész területét, így kiterjednek a védett természeti övezetekre is. A nemzeti parkokban, természetvédelmi területeken végzett munka során a vállalatcsoport megpróbál a lehető legkörülmények között eljárni, egyeztetéseket folytatva a helyi hatóságokkal és szükség esetén hatástanulmányokat készítetve, melyek megalapozása esetenként mérések elvégzésével történik. A hálózatok által érintett védett területek nagyságáról jelenleg nem áll rendelkezésre pontos kimutatás, azonban folyamatban van egy nyilvántartási rendszer kifejlesztése.

Másfelől az infokommunikációs szolgáltatások nagymértékben támogatják a környezet- és természetvédelmi szakemberek munkáját, így elsősorban környezeti káresemények kapcsán tesznek lehetővé gyors és hatékony reagálást.



## Tájképi hatás

A vállalatcsoport számára fontos, hogy beruházásai során minél nagyobb mértékben megőrizze a táj és a környezet eredeti állapotát, és építményei a lehető legjobban illeszkedjenek az adott terület megjelenéséhez. Az előző éveknek megfelelően – a műszaki és anyagi lehetőségekhez képest – a vállalat igyekszik a kisebb tájképi terhelést okozó, föld alatti kábelhálózatok létesítésére, illetve a meglévő légkábelek lehetőségei szerint föld alá helyezésére. 2009-ben az újonnan létesített hálózatok nagyobb részét föld alatt fektették le.

A vezeték nélküli távközlési technológia alkalmazásának elengedhetetlen feltétele az antennák, tornyok használata. A vállalatcsoport kiemelt célkitűzése, hogy az újonnan felállított tornyokat úgy helyezték el, hogy azok illeszkedjenek a tájba. Fontos törekvés továbbá, hogy a tornyokat több szolgáltató együttesen vegye igénybe, így kevesebb torony építése válik szükségessé. A Magyar Telekom-csoport által más szolgáltatókkal közösen használt tornyok aránya a 2009. évben 76,3%, a Magyar Telekom Nyrt.-nél 86,4%, ami nem jelent változást a megelőző évhez képest. A bázisállomások száma csoportszinten 14%-kal emelkedett (4765-re), aminek oka a szolgáltatási terület növekedése. A Magyar Telekom Nyrt.-nél ez a növekedés 9%-ra tehető (3672-re). A PRO-M Zrt.-nél a bázisállomások száma nem változott.

## 4.4. Kibocsátások

### Légköri kibocsátások

A Magyar Telekom-csoport tevékenysége közvetlenül nem okoz káros-anyag-kibocsátást a légkörbe.

A telephelyek fűtésére és a meleg víz előállítására használt gázkazánok kibocsátása nem éri el az előírt környezetvédelmi határértéket, folyamatos karbantartásuk, felügyeletük biztosított.

A távközlési szolgáltatás folyamatos biztosítása érdekében központjainkban dízelaggregátorokat üzemeltetünk. A berendezések üzemorája rendkívül alacsony, így nem kell számolni jelentős kibocsátással.

A sztratoszférikus ózonréteg védelmében az ózontöltő anyagot tartalmazó berendezéseink (klímák, oltóberendezések) töltőgázát a jogszabálynak megfelelően kiváltottuk környezetbarát típusúra.

A gépjárművek optimális működését a rendszeres felülvizsgálatok elvégzésével biztosítjuk.

### Talajba, felszíni és felszín alatti vizekbe történő kibocsátás

Tevékenysége során a vállalatcsoport nem használ fel ipari vizet, a vízfelhasználás kizárólag a dolgozók szociális jellegű fogyasztásából adódik, melynek vételezése a közműhálózatról történik. Ebből adódóan nem keletkezik ipari szennyvíz, a szociális szennyvizet pedig a közmű csatornahálózatán keresztül vezetjük el. Azokon a területeken, ahol a csatornahálózat hiánya miatt ez nem oldható meg, földbe helyezett, szivárgásmentes derítőket alkalmazunk. Ezek a telephelyek kivétel nélkül felügyelet nélküli kihelyezett fokozatok, ahol csak esetenként és csak a javítás idejéig tartózkodik karbantartó személyzet, emiatt nem jelentős a keletkező szennyvíz mennyisége sem.

Kivételt képez az előzőekben megfogalmazottak alól a Magyar Telekom Nyrt. budaörsi telephelye, ahol egy eleven iszapos szennyvíztisztító üzemel. A berendezés megfelelő működését a vonatkozó rendeletnek megfelelően időközönként vízkémiai és bakteriológiai vizsgálatokkal ellenőriztetjük.

A fentiek alapján elmondható, hogy a Magyar Telekom-csoport tisztítatlan szennyvízzel nem terheli a környezetet.

### Zaj- és rezgésterhelés

Szolgáltatásaink kapcsán két potenciális zajforrás hatására kell figyelemmel lennünk.

Az egyik a kültéri klímaberendezések zajhatása, melyek meghibásodás esetén – főleg sűrűn lakott övezetekben – okozhatnak panaszt. A vállalat alacsony zajkibocsátású klímaberendezések telepítésére törekszik, a káros zajhatás megjelenését a folyamatos, szisztematikus karbantartással igyekszik megelőzni.

A másik az elektromos energia előállítására szolgáló, dízelüzemű szükség-áramfejlesztő berendezések üzemeltetése. Ezek a berendezések az épületeken belül vannak elhelyezve, és minden esetben el vannak látva zajszigeteléssel, amely kiküszöböli a túlzott mértékű, zavaró zajhatást.

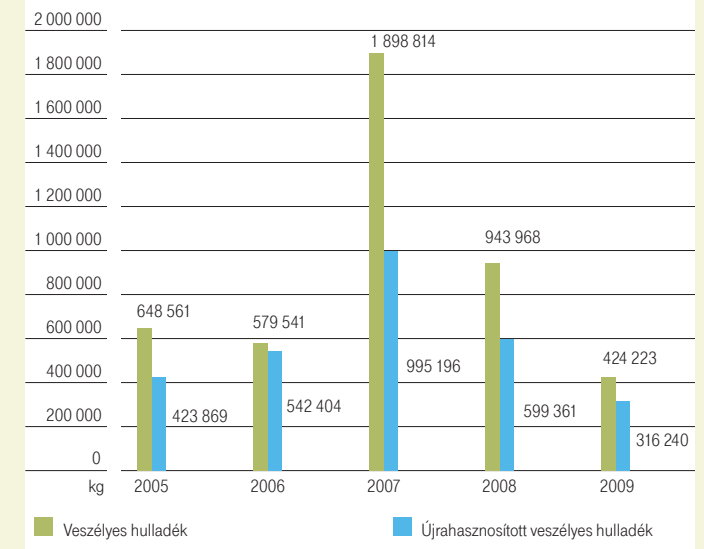
## 4.5. Hulladékok

### Veszélyes hulladék

A Magyar Telekom-csoportnál keletkező veszélyes hulladékok mennyisége 55%-kal csökkent az előző évhez képest. A veszélyes hulladékok évenkénti mennyisége tükrözi az adott év korszerűsítési tendenciáját, mivel a távközlésben keletkező veszélyes hulladékok többnyire a technológiai áramellátásból keletkező nagyméretű, nagyszúlyú akkumulátorokat jelentik. Az irodai tevékenységhez kapcsolódóan a használt tintapatronok említendőek: 2009-ben 6434 db patronot használtak fel a Magyar Telekom Nyrt.-nél.

A vállalatcsoportnál 2009-ben keletkezett veszélyes hulladék közel 75%-át újrahasznosították. A keletkező veszélyes hulladékokat minden esetben engedéllyel rendelkező szakcégeknek adjuk át.

**Veszélyes hulladék és újrahasznosított veszélyes hulladék, Magyar Telekom-csoport**

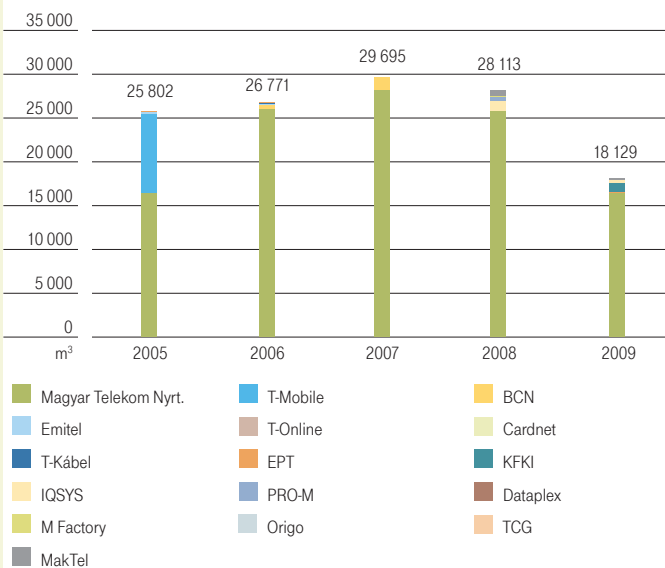


## Kommunális és egyéb hulladék

A Magyar Telekom-csoport kommunális és egyéb hulladékának mennyisége a 2008. évihez képest több mint 35%-kal csökkent, ami a dolgozói létszám csökkentésével, valamint a szelektív hulladékgyűjtés terjedésével magyarázható: további két telephelyen, így összesen már 10 irodaházban gyűjthetők szelektíven a hulladékok a dolgozók (a Magyar Telekom Nyrt. alkalmazottainak több mint fele).

Az újrahasznosításra átadott papírhulladék mennyisége az előző évhez képest több mint háromszorosra nőtt.

Kommunális és egyéb hulladék mennyisége\*, Magyar Telekom-csoport



\* 2009-től a kommunális hulladék mellett az egyéb nem távközlési és nem veszélyes hulladékot is tartalmazza (leselejtezett bútorok, építkezésből visszamaradt törmelék stb.).

## Távközlési hulladékok

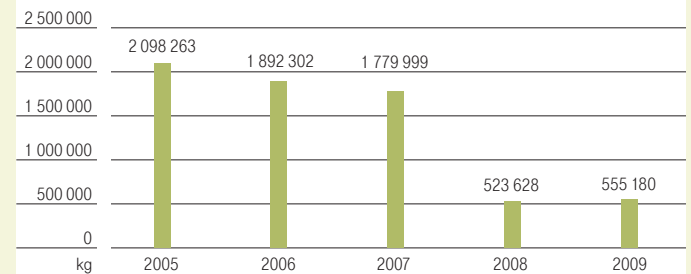
A távközlési szolgáltatással szemben támasztott fogyasztói igények folyamatos fejlesztésre sarkallják a tagvállalatokat, melyek rákényszerülnek elavult berendezéseik, hálózataik, eszközeik lecserélésére. A lecserélt eszközöket – mint távközlési hulladékokat – az előző évek gyakorlatának megfelelően engedéllyel rendelkező szakcégek számára értékesítjük. A csoport távközlési hulladékainak mennyisége az előző évhez képest 6%-kal emelkedett. A tagvállalatok közül 17,2%-kal több elektronikai hulladék keletkezett a Magyar Telekom Nyrt.-nél, amelynek adatában már a jelentős fejlesztéseket végrehajtó T-Kábel is szerepel. A csoport szintű mennyiségnek a Magyar Telekom Nyrt. közel 97%-át teszi ki.

A Magyar Telekom emellett az általa forgalmazott információs és kommunikációs eszközök visszagyűjtésével kívánja csökkenteni környezeti terhelését. A régi készülékek újrahasználatával/újrahasznosításával elkerülhető az értékes nyersanyagok hulladékká válása, illetve csökkenthető ezek bányászat útján történő előállítás (tantál, arany, wolfram, bádóg). Végeredményben csökken az ezek bányászata miatti környezeti terhelés.

A Magyar Telekom Nyrt. IT- és mobiltelefon-hulladékainak elszállítására 2009-ben új szerződéses partnert alkalmazott, aki az elszállítás során nem regisztrálta a kategória egyes hulladéktípusait, így a mobiltelefonokat sem. 2010-től új társasági folyamatot dolgoztunk ki a visszagyűjtött mobiltelefonok nyomon követésére. Ennek megfelelően a 2010-es évet bemutató jelentésünk már tartalmazni fogja a visszagyűjtött mobiltelefonok pontos számát.

2009-ben a Magyar Telekom által beszerzett összes termékdköteles IT-eszköz és mobiltelefon 86,35%-a került újrahasznosításra koordináló szervezetten keresztül.

Újrahasznosításra átadott távközlési hulladék, Magyar Telekom-csoport





## 4.6. Környezeti célok és költségek

Az értékek kiszámításánál csak azok a csoporttagok lettek figyelembe véve, amelyek a bázisévben a Magyar Telekom-csoportot alkották (így nem tartalmazza a PRO-M, M Factory, Origo, KFKI, IQSYS vállalatokat).

Jelmagyarázat:

😊 – időarányosan teljesült

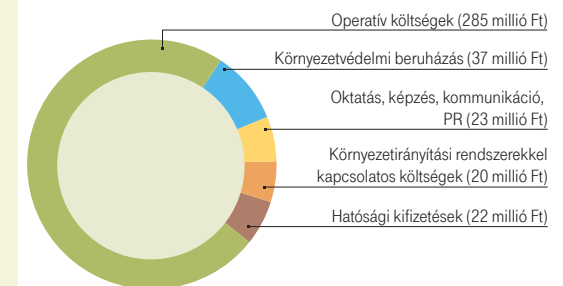
😞 – időarányosan nem teljesült

### A Magyar Telekom-csoport környezeti céljainak időarányos teljesülése

Célterület	Céltérték 2008-2011	Céltérték időarányos része	Időarányos teljesülés	2009. évi tény (december 31.)
Papírfelhasználás	-20%	-13,33%	😊	-58%
Újrahasznosított papír használati aránya	+25%	+16,67%	😊	+14,83%
Kommunális hulladék	-20%	-13,33%	😊	-38,96%
Elektromos energia-fogyasztás irodai technológia	-4%	-2,67%	😞	+7,01%
Földgázfogyasztás	-5%	-3,33%	😞	+6,44%
Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása gázolaj benzin	-3%	-2%	😞	+11,24%
	-3%	-2%	😞	+5,08%
Szén-dioxid-egyenérték	-10%	-6,67%	😞	+4,69%

- A papírfelhasználás az elektronikus ügyintézési megoldások terjedése és a 2009. évi költségcsökkentés hatására csökkent.
- A kommunális hulladék mennyisége jelentős mértékben csökkent a dolgozói létszám csökkenése és a szelektív hulladékgyűjtés újabb telephelyekre történő kiterjesztése miatt.
- Az elektromosenergia-felhasználás az új bázisállomások üzembe vétele miatt növekedett.
- A földgázfogyasztás 2008-ról 2009-re érdemben nem változott, a 2007-ről 2008-ra történt növekedést a 2007. év nyhe időjárása utáni hidegebb 2008. évi téli időszak indokolja.
- A gépjárművek üzemanyag-fogyasztásának növekedését a szolgáltatási területek növekedése indokolja.
- Az újrahasznosított papír használati aránya elmaradt a tervezettől, mivel a költségcsökkentés elsősorban az újrahasznosított papírból készült termékeket érintette (pl. naptárak).
- Mindezek, valamint a cég méreteiben, szolgáltatási körében és területi lefedettségében történt növekedés együttesen eredményezik a CO<sub>2</sub>-egyenérték csökkentésére vállalt 10%-os céllal ellentétes irányú változást.
- A vállalt klímavédelmi cél elérése érdekében a Magyar Telekom-csoport Ügyvezető Bizottsága 35 GWh megújuló energia vásárlásáról döntött, ami a csoport összes elektromosenergia-fogyasztásának 15%-a. Az erről szóló szerződést a Magyar Telekom illetékes szervezete 2009-ben megkötötte.

### Környezetvédelmi költségek 2009-ben, Magyar Telekom-csoport



## 4.7. A T-Mobile a kerékpársportért

A kerékpározás nemcsak sport és az egészséges életmód egyik egyre népszerűbb formája, hanem a legjobb választás a környezetbarát közlekedés megvalósítására is. Sőt, a zsúfolt nagyvárosokban olykor a leggyorsabb közlekedési eszköz is egyben.

A T-Mobile a biztonságos kerékpározáson túl az egészséges és sportos életmód, a környezetvédelem népszerűsítését is célul tűzte ki, ezért a vállalat elkötelezett támogatója a kerékpársportnak. A cél a kerékpársporton keresztül a társadalmi felelősségvállalás, a környezetvédelem, a tömegsport és az egészséges életmód erősítése. Olyan események mellé álltunk ennek érdekében, amelyek alkalmat adhatnak rá, hogy azokhoz is eljussunk, akik még csak érdeklődnek a kerékpározás, az egészséges életmód és/vagy a környezetvédelem iránt.

T-Mobile kerékpáros rendezvények számokban:  
 A 4 T-Mobile Top Maraton távjai összesen: 798 km  
 Teljesített szintkülönbség összesen: 20 275 m  
 A mezőny által megtett táv összesen: 320.000 km – A bringások ezzel jelképesen 8-szor tekerték körbe a Földet!  
 Leghidegebb verseny: Szilvásvárad, 4 °C, folyamatos eső  
 Legforróbb verseny: Duna Maraton, 42 °C, tűző nap  
 A T-Mobile kerékpáros eseményeken részt vevők: több mint 10 000 fő  
 A helyszínekre érkezett szurkolók és vendégek: 140 000 fő  
 A televízióban, a nyomtatott sajtóban és az interneten 1 200 000 érdeklődő követte nyomon az eseményeket.

Tavaly a T-Mobile egy újdonsággal jelentkezett. Szekszárdon sikerrel debütált, majd Budapesten több alkalommal, más-más helyszínen nyújtott ingyenes szolgáltatást a T-Mobile Bringaszerviz, ahol hozzáértő szakemberek percek alatt elvégezték a kisebb javításokat. Az „ötlábú magenta sátor” népszerű helyeken várta kétkerekű vendégeit: a Nyugati pályaudvarnál, majd a Népligetben a SzeptemberFesten, a „Bringázz a munkába!” nyitóeseményén és a 17 800 fiatalat vonzó V. Nagy Sportágválasztón is.



A 2009-es nyár egyik jelentős eseménye volt július közepén a T-Mobile Szekszárdi Kerékpáros Nap. A tolnai megyeszékhelyen egész nap bringás programok váltották egymást, valamennyi korosztály és közösség megtalálta a magának legmegfelelőbbet. A számos helyszínen zajló eseményen több százan vettek részt. Demonstrációt hirdettünk a természetjáró túrák és az ügyességi pályák mellett, amely a környezetvédelemre, a kerékpárutak jelentőségére és a fiatalok egészséges életmódra való nevelésére kívánta felhívni a figyelmet.

A Gazdasági és Közlekedési Minisztérium európai példákat követve tavaly is megrendezte a „Bringázz a munkába!” akciót, amelyet a T-Mobile is támogatott. Akciónként 10-13 ezren vettek részt a megmozdulásban.

Kerékpáros rendezvényeinket dolgozóink körében is igyekszünk népszerűsíteni dolgozói sms- és e-mail hírekkel, belső plakátokkal, intranetes megjelenésekkel.

A kerékpár egyszerre életmód és elkötelezettség. Aki kerékpározik, egyszerre saját magáért és a környezetéért is felelősséget érez!

### Kerékpáros rendezvények 2009-ben

Bringaexpo	Vasúttörténeti Park	március 27–29.
T-Mobile Bringaszerviz I.	Budapest	április 10.
T-Mobile Bringaszerviz II.	Budapest	április 24.
T-Mobile Bringaszerviz	Budapest, Krisztina krt.	május 15.
T-Mobile Bringaszerviz	Budapest, Krisztina krt.	május 29.
TOP Maraton Sajtótájékoztató	Budapest	május 25.
T-Mobile Bringaszerviz III.	Budapest	július 18.
T-Mobile Bringaszerviz IV.	Budapest	július 25.
TOP MARATON/Szilvás	Szilvásvárad	május 30–31.
Balaton Bike Fest	Balatonfüred, Tihany	június 24–28.
TOP MARATON/Duna	Visegrád	július 4–5.
T-Mobile Szekszárdi Kerékpáros Nap	Szekszárd	július 8–11.
T-Mobile Bringaszerviz	Nyugati pályaudvar	július 18.
TOP MARATON/Bükk	Eger	augusztus 1–2.
TOP MARATON/Mátra	Sástó	augusztus 29–30.
T-Mobile Bringaszerviz	Szeptemberfest, Budapest, Népliget	szeptember 4–5–6.
T-Mobile Bringaszerviz	Bringázz a Munkába! – nyitóesemény	szeptember 14–október 16.
TOP MARATON/összetett díjátadó	Budapest	október 21.
Bécs–Budapest Szupermaraton	Bécs, Budapest	október 19–23.



## 5. Munkatársaink

5.1.	Tehetségmenedzsment	52
5.2.	Munkahelyi egészség és biztonság	53
5.3.	Emberi jogok, esélyegyenlőség	55
5.4.	Változások menedzselése	57
5.5.	Humánerőforrás-mérőszámok	58
5.6.	Munkatársak bevonása	60

## 5. Munkatársaink

A Magyar Telekom-csoport 2009-ben megújított minőségpolitikája, 2007-ben megújított HR-stratégiája, valamint a vállalatnál jelenleg is létező értékalapú rendszerek (Vállalati értékek, Működési Kódex, Szociális Charta, Sokszínűségi politika) határozzák meg azokat az értékeket és vezetői szemléletmódot, amelyek követése a cég vezetőitől és munkatársaitól elvárt.

Az üzleti eredményesség növelését a munkavállalók teljesítményének ösztönzésével, a munkáltatói és munkavállalói oldal közötti kölcsönös tisztelet és bizalom, valamint olyan munkakörnyezet kialakításával és fenntartásával teremti meg a cég, amely biztosítja a biztonságos munkavégzést, továbbá lehetőséget teremt a munkatársaknak az önmegvalósításra. A Vállalati értékek fontossága megköveteli, hogy az összes érdekelt fél (részvényesek, ügyfelek, alkalmazottak, beszállítók) egyéni és személyes különbségeit elismerjük, értékeljük és hasznosítsuk. A sokszínűséget értékelő, elfogulatlan gondolkodásmódot meghonosítására törekszünk a vállalatnál. Nyitott és tiszteletteljes, teljesítményalapú vállalati kultúrát hozunk létre, amelyben a személyek szabad teret kapnak ötleteik megvalósításához és szükségleteik kielégítéséhez. A 2006 októberében elfogadott Sokszínűségi politika hangsúlyozza a Magyar Telekom elkötelezettségét a fejlődési lehetőségek következetes meghatározása és felhasználása mellett.

Ennek érdekében a cégcsoport kiemelt hangsúlyt fordít mind a munkavállalókkal, mind a munkavállalói érdekképviseletekkel kialakított partneri viszony fenntartására és továbbfejlesztésére. A Magyar Telekom elkötelezett arra, hogy munkavállalói garanciális jogait<sup>24</sup> biztosítsa, és hogy biztonságos munkahelyi környezetet alakítson ki.

Felelős munkáltatói kezdeményezéseink eredményeként Legjobb Munkahely címet nyertünk: a Hewitt-Világgazdaság dolgozói elégedettséget mérő felmérésén harmadik helyen végeztünk nagyvállalati kategóriában.

<sup>24</sup> A munkavállalói garanciális jogok alatt a munka törvénykönyvében, a Magyar Telekom Szociális Chartájában, illetve a Kollektív szerződésben rögzített munkáltatói jogok biztosítását értjük.

### Tölösi Krisztina

senior szakértő,  
HR-kompetencia-központ



#### - Mit teszel annak érdekében, hogy a Magyar Telekom fenntartható vállalat legyen?

- A HR tevékenységének jelentős hányada a felelős munkáltatói feladatok köré csoportosul, de tudatosan intézményesített formában igazán a Fenntarthatósági jelentés megjelenésével kezdett el működni. A kérdőívek és a mutatószámok segítenek abban, hogy rálássunk a feladatainkra, hogy megtudjuk, hol vannak még hiányosságok. Sikerült már sok

kérdésre választ találnunk: elindult a családtámogatási (becenevén ovi) program, a táboroztatás, folytatódik a Gyakornoki program – hiszen fontos a fiatal tehetségek vonzása, illetve megtartása –, a Kismama program, és idén harmadik alkalommal veszünk részt a Civil Liciten is. De én idesorolom azt a profi javadalmazási struktúrát is, amelynél fontos, hogy igazságos, kompetenciaalapú és diszkriminációmentes. A Magyar Telekom filmklubja, a Szabad az Á – amely mindig valamilyen érzékeny témát dolgoz fel – szintén egy olyan kezdeményezés, amely zömmel önkéntes munkában (munkaidőn túl) valósul meg, és nem csak a munkatársak részéről: a meghívott vendégek – akik ismert és véleményformáló emberek – többsége szintén önkéntes alapon vállalja a felkérést, mert úgy érzik, jó cél érdekében, jó formába öntve, fontos témákról esik szó.

#### - Hogyan járulsz hozzá a fenntartható fejlődéshez a munkahelyeden kívül?

- A két évvel ezelőtti lakásfelújításnál kondenzációs kazánt szereltettünk be, amely képes arra, hogy a kéményből visszavezetett hőt újrahasznosítsa. Igyekszünk energiatakarékos eszközöket, égőket használni a lakásban, és természetesen a hulladékot is szelektíven gyűjtjük – vállalva ennek hátrányát, vagyis azt, hogy sokszor nagy halmokban gyűlnek a zsákok a sarokban, míg elvisszük a gyűjtőbe.

A lakóközösségünk létrehozott egy egyesületet azzal a céllal, hogy rendszerben tartsuk a környezetünket. Ennek működtetése is önkéntes alapon folyik: önkéntesen veszünk részt gyerekprogramok szervezésében, a parlagfűirtásban, a játszótér és a sportpálya építésében vagy akár a megkopott játékok lefestésében is.

A Fenntarthatósági jelentésben használt teljesítményindikátorok mellett a HR-terület teljesítményének – havonta, negyedévente vagy félévente történt – mérésére különböző szakmai mutatókat használ a vállalat. A folyamatok ellenőrzésére az indikátorok mellett munkatársielégedettség-felmérések, ISO-auditok és belső ellenőrzések is szolgálnak.

További információ:

<http://www.telekom.hu/static/sw/download/minosegpolitika.pdf>  
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis\\_Charta.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf)  
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Sokszinusegi\\_Politika.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Sokszinusegi_Politika.pdf)  
[http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Eselyegenlosegi\\_Terv\\_2008\\_2010.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegenlosegi_Terv_2008_2010.pdf)

A „Partnerség a foglalkoztatás biztonságáért” dokumentum megtekinthető: [http://www.ommf.gov.hu/index.php?akt\\_menu=225](http://www.ommf.gov.hu/index.php?akt_menu=225)

„Az elkötelezett, önállóan kezdeményező szakemberek jelentik a Magyar Telekom-csoport üzleti eredményességének legfontosabb sikertényezőjét.”  
 A Magyar Telekom HR-jövőképe

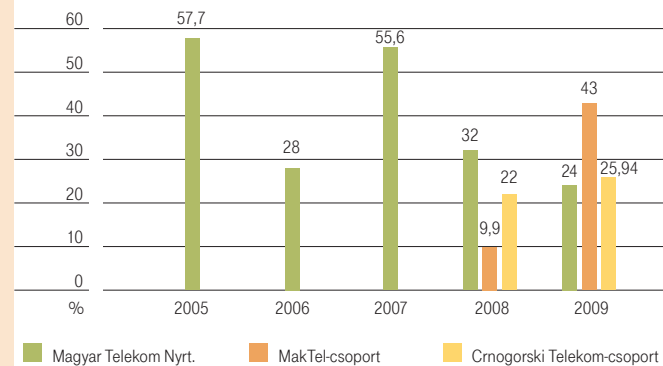
## 5.1. Tehetségmenedzsment

A Magyar Telekom-csoport a hazai ICT (információs és kommunikációs technológia) szektor meghatározó szervezete. Ebben a tudásorientált ágazatban magától értetődő követelmény a munkatársak és vezetők tudásának folyamatos megújítása, ismereteinek bővítése és készségeinek fejlesztése. Ezért a Magyar Telekom-csoport kiemelt hangsúlyt helyez munkatársai folyamatos képzésére és fejlesztésére. A képzési/fejlesztési programok kezdeményezése, megvalósítása a szervezeti igényekre, illetve a társaság 2008–2010 közötti időszakra vonatkozó képzésstratégiai célkitűzéseire épül.

Az öt kiemelt célkitűzés, mely a társasági és a HR-stratégia megvalósítását is támogatja:

1. Szolgáltatói attitűd kialakítása, megerősítése
2. A Magyar Telekom márka újrapozicionálása: T-Home, munkáltatói márka
3. Teljesítménykultúrára való átállás
4. Egy vállalat – egységes kultúra
5. Tudásmegtartás: alternatív fejlesztési formák bevezetése

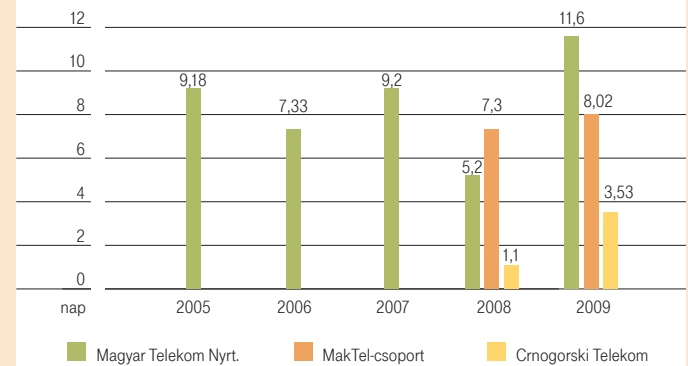
Távoktatás aránya<sup>25</sup> a Magyar Telekom-csoportban



A Magyar Telekom-csoport valamennyi dolgozója részesül képzésben annak érdekében, hogy a feladatához szükséges aktuális tudásokat megszerezze, munkakörében a kiemelt kompetenciákban a megfelelő működés jellemezze. Üzletági szinten elkészített képzési terv ad iránymutatást az adott év fejlesztési aktivitásaihoz a szakmai képzések, készség- és együttműködés-fejlesztő programok, vezetőfejlesztés, illetve konferenciák tekintetében.

<sup>25</sup> Az összes hallgatói napon belül a távoktatásban lebonyolított hallgatói napok száma.

Egy főre jutó hallgatói napok száma a Magyar Telekom-csoportban



A képzések megvalósítása a ma Magyarországon alkalmazott korszerű módszertanokon, illetve képzési formákon alapul. A társaság fontosnak tartja az egyéni tudások, tapasztalatok szervezeti tudássá alakítását. Ezért a fent említett hagyományos képzési formák mellett olyan proaktív és innovatív fejlesztési környezet kialakításáról is gondoskodik, mely inspirálja az új gondolatok létrejöttét és megvalósulását, és biztosítja ezek leghatékonyabb vállalati felhasználását.

A távoktatás – a képzési, oktatási tevékenység infokommunikációs eszközzel támogatott formája – a Magyar Telekom-csoportnál fontos szerepet tölt be. A társaság a – meghatározott időszakonként vagy kötelezően – elvégzendő tanfolyamok többségét távoktatás keretében bonyolítja le. A képzési programok tananyaga, valamint az e-learning infrastruktúra mint szolgáltatási környezet az interneten is elérhető. A távoktatás a kötelező és nagy létszámot érintő képzések jellemző formája a csoportban.

Az egyéni fejlesztésekre is nagy hangsúlyt fektet a vállalat, többek között ezért a vezetőfejlesztés egyik célkitűzése a vezető coach típusú működésének elérése. Ez egyszerre fejleszti a vezetőt és a munkatársat is. Ezzel a

működéssel a visszajelzési kultúrát és az empowerment szemléletet lehet jelentősen erősíteni.

A társaság tanulmányi szerződés keretében – anyagi támogatás és munkaidő-kedvezmény biztosításával – támogatja munkatársai állami képzési rendszerben történő tanulási szándékát is. 2009-ben a Magyar Telekom összesen 679 db tanulmányi szerződést kötött. Ebből 20 iskolarendszerű képzésre vonatkozott, 10 korábbi szerződést módosított, a többi (649) tanfolyamhoz köthető, illetve kölcsönös kötelezettségeket tartalmazó megállapodás együttesen.

Az új tudás bevonása érdekében társaságunk 1995 óta működteti Rajtkő gyakornoki programját, amelyben az elmúlt 14 esztendő során évente átlagosan több mint 20 fő vett részt. Hallgatói jogviszonyban álló diákok számára indítjuk a programot, mely igazodik az intézményi félévek felépítéséhez. A társaság évente több tucat végzős egyetemi, főiskolai hallgató számára biztosítja a szakmai gyakorlatot vagy a szakdolgozat megírásához szükséges konzulensi segítséget. A szervezeti egységeknél eltöltött tanulási szakasz a munkatapasztalatokon keresztül megvalósuló munkatársi fejlesztést segíti.

A vezetők számára a 4V – Vezető a változásban, változás a vezetőben – programsorozat keretén belül nyújtunk fejlesztési aktivitásokat. A program struktúrája a fejlesztő vezetővé válást, a vezetők „people management” funkciójának erősítését célozza.

A teljesítménymenedzsment-rendszerbe bevont alkalmazottak aránya az anyavállalatnál 100%. A Magyar Telekom Nyrt. minden munkavállalóját központilag meghatározott, valamint egyedi teljesítménymutatók teljesülése alapján premizálják.

A leányvállalatok vagy saját teljesítményértékelési rendszerrel rendelkeznek (ezek nem minden esetben elektronikus alapúak), vagy az anyavállalat által is alkalmazott TM-rendszert alkalmazzák.

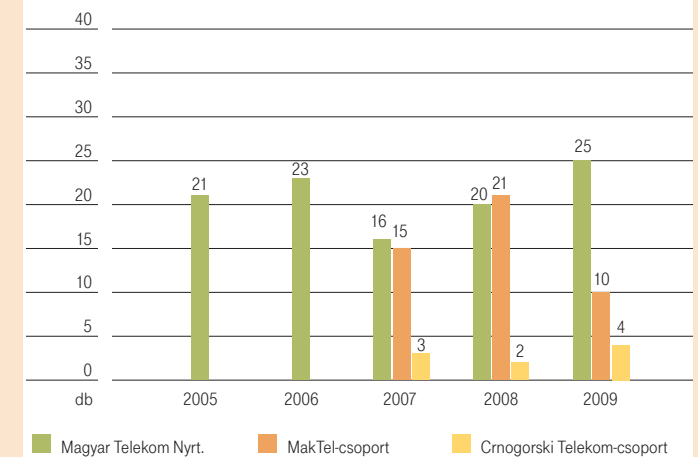
### Kompetenciák, felelősség

Azt, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyek (illetve minden munkavállaló) megfelelő képzéssel és tapasztalattal rendelkezzenek, két, csoportszinten egységes rendszer biztosítja: a munkakör-besorolási rendszer és a kompetenciarendszer (további információ a 2008-as jelentésben található).

## 5.2. Munkahelyi egészség és biztonság

A Magyar Telekom Nyrt. – mint a munkatársak egészségéért felelősséget érző munkáltató – a jogszabályi előírásokon túl fokozott figyelmet fordít a biztonságos munkavégzésre, a munkakörülmények, munkahelyek egészséges és biztonságos kialakítására úgy, hogy a már elért eredmények mellett folyamatosan keresi az újabb lehetőségeket a biztonság növelésére, az egészségmegőrzésre, az egészségfejlesztésre.

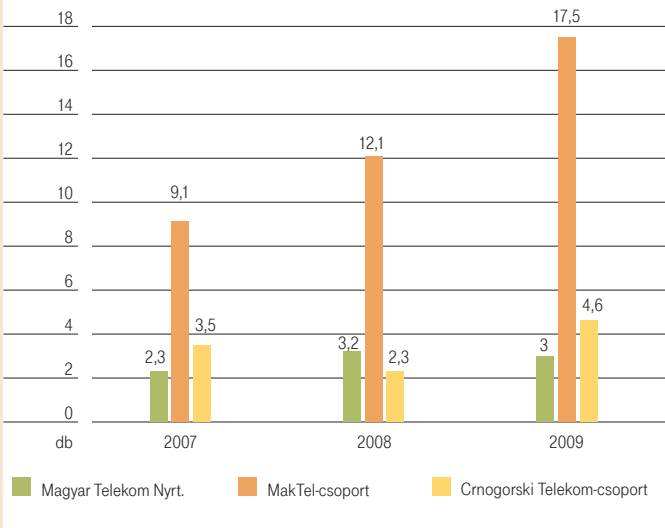
Munkabalesetek a Magyar Telekom-csoportnál



Az előrejutás, tehetségmenedzselés területén mind a vezető-utánpótlás, mind a szakemberfejlesztés kiemelt hangsúlyt kap a Magyar Telekom humánpolitikájában. Erre a Magyar Telekom több, a céltól függően különböző tehetségmenedzselési programot működtet. (Humánpolitika)

A Magyar Telekom-csoport támogatja a munkatársak és a vállalat érdekeit egyaránt szolgáló képességfejlesztést a tartósan magas szintű teljesítmény és szolgáltatásminőség érdekében. Ugyanakkor a Magyar Telekom-csoport hangsúlyozza és megerősíti a munkatársak személyes felelősségét abban, hogy fenntartsák és javítsák foglalkoztathatóságukat. (Szociális Charta, 8. pont)

Balesetek ezer főre vetített aránya



A Magyar Telekom munkatársainak tevékenysége a hagyományos távközlési (föld feletti és föld alatti) hálózatokon, antennatartó tornyokon végzett munkától a nem műszaki jellegű, képernyős irodai munkáig széles skálán mozog, ezért rendkívül fontos a különféle tevékenységek végzése során érvényesülő munkavédelmi elvárások, eljárások egységes rendszerének kialakítása.

Ennek érdekében a Magyar Telekom Nyrt. munkavédelmi szervezete, a Munkavédelmi iroda 2008–2009-ben kidolgozta és kiadta azt az utasításrendszert, amely az összes munkavállalóra vonatkozó, általános és átfogó szabályozást tartalmazó Munkavédelmi szabályzatból, valamint a munkabiztonsági szempontból legfontosabb, tipikus tevékenységek egyedi előírásait tartalmazó utasításokból áll (képernyős munkavégzés, magasban, kábelalépményekben végzett munkák). A felsorolt utasítá-

sokhoz kapcsolódik az antennák közelében lévő elektromágneses térben végzett munkák biztonsági feltételeit taglaló utasítás is, melyet az érintett szakmai szervezet készített el a Munkavédelmi iroda közreműködésével. A 2009-ben megjelent utasítások kiadásával a Magyar Telekomnál teljes körűvé vált a munkafolyamatok biztonságához kapcsolódó követelményrendszer, amely a hatályos EU- és magyar jogszabályokhoz igazodik, folyamatosan követi azok változásait.

A munkavédelmi elvárások, eljárások egységes szabályozása megalapozza a munkafolyamatok biztonságát, a balesetmentes munkavégzéshez azonban elengedhetetlen a szükséges ismeretek korszerű, hatékony átadása. Ennek érdekében a Munkavédelmi iroda 2009-ben lehetővé tette, hogy az intranetes felületen kialakított honlapján különböző témájú, munkavédelmi ismereteket tartalmazó anyagok váljanak hozzáférhetővé a munkavállalók számára idő- és helyszíni korlátok nélkül. Az érdeklődők általános elméleti munkavédelmi tudnivalókat és szűkebb szakmai kört érintő ismereteket is találhatnak a honlapon. A munkavédelmi képzések köre 2009 novemberétől új megoldással bővült. Az irodai környezetben, illetve a T-Pontokban munkát végző munkavállalók számára lehetővé vált az egyéni igényekhez jobban alkalmazkodó, távoktatási formában történő ismétlődő munkavédelmi oktatás.

A távközlési hálózatokon, antennatartó tornyokon, kábelalépményekben végzett munkák során a különböző típusú egyéni védőeszközök használata elengedhetetlen a munkavállalók egészségének és biztonságának érdekében.

2008-ban és 2009-ben a hangsúlyt a magasban végzett munkák során alkalmazandó, leesés elleni védelmet biztosító egyéni védőeszközökre fektettük. Valamennyi érintett munkavállaló számára több különböző típusú egyéni védőeszközt, védőeszközrendszert szereztünk be. Korábban a munkavédelmi szervezet szakemberei által kiválasztott egyéni védőeszközök használata rutinszerűen kötelező volt a munkavállalók számára, a már említett új szabályozási rendszer azonban lehetőséget biztosít arra, hogy a munkavállalók passzív résztvevőből a biztonságukat aktívan befolyásolni képes munkatársakká váljanak azáltal, hogy a rendelkezésükre álló különböző típusú egyéni védőeszközök közül a helyszínen, az

adott körülmények ismeretében választják ki a megfelelőt. Az új eszközök beszerzésével jelentősen nőtt a magasban dolgozók biztonsága, az eszközök bevezetését megelőző konzultációkkal, az érintett munkatársak aktív részvételével pozitív irányban változott a munkavállalók eszközhasználathoz való hozzáállása.

A Magyar Telekom Nyrt. munkavédelmi szakemberei szorosan együttműködnek a munkavállalók biztonságának és egészségének védelme érdekében működtetett munkavédelmi megbízotti hálózattal. A szervezetek munkavédelmi megbízottai az operatív munkavédelmi feladatok ellátásában is aktívan részt vesznek.

A Magyar Telekom Nyrt. egységes munkabaleseti nyilvántartást működtet, a statisztikai jelentések rendszerébe az országos beszámolási rendszernek megfelelően kialakított baleseti mutatók, a munkanap kieséssel járó események adatai kerülnek.

A megfelelő szabályozási háttér kialakítása, az alkalmazható egyéni védőeszközök körének, a munkavállalók ismereteinek folyamatos bővítése, a technológiai változások mind hozzájárultak a balesetek számának kedvező alakulásához. Halálos vagy csonkolásos baleset Magyarországon és Macedóniában 2009-ben sem történt, és bár már a korábbi években is 4 ezrelék alatt maradt a baleseti mutatónk – ami jobb volt, mint a magyar gazdaságban működő, hasonló tevékenységet végző gazdálkodó szervezetek mutatója –, 2009-ben baleseti mutatónk tovább csökkent: 3 ezrelék volt.

2009-ben Montenegróban egy halálos munkabaleset történt.

A Magyar Telekom Nyrt. 2009-ben a Dimenzió Egészségpénztárral kötött szolgáltatási szerződés keretében belül tett eleget a foglalkozás-egészségügyi szolgáltatás biztosítási kötelezettségének. A szerződés értelmében a Dimenzió Egészségpénztár a Magyar Telekom munkavállalóinak földrajzi elhelyezését figyelembe véve 33 településen 38 rendelőben biztosította a munkavállalók szakszerű foglalkozás-egészségügyi ellátását. Összességében elmondható, hogy a távközlési technológiát jellemző robbanásszerű fejlődés tevékenységünk minden területére, így az egészségügyi alkalmassági vizsgálatokra is hatással volt. Mások lettek a vizsgálatok jellemző

súlypontjai, egyre nagyobb hangsúlyt kapnak a munka- és életminőséggel kapcsolatos kérdések. A Magyar Telekom kiemelten támogatja a foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások kereteit meghaladó egyéb szolgáltatások igénybevételét, így a munkavállalók egészségi állapotának felmérését, egészségügyi felvilágosítását és a tanácsadást.

A Munkavédelmi iroda a távközlési tevékenységek, munkahelyek kockázatainak felmérésére, kiértékelésére módszertani útmutatót, a felmérés eredményeinek rögzítésére pedig adatlapokat készített az OMMF által kiadott útmutató és az e témában ajánlott német WEKA-módszer figyelembevételével. Így lehetővé vált az ország területén szétszórta elhelyezkedő munkahelyek, eltérő veszélyességű tevékenységet végző dolgozók egységes felmérése, illetve a kockázatok évenkénti felülvizsgálata.

2009-ben kiemelt feladatként kezeltük az ügyfélszolgálati tevékenységet végzők munkahelyi stressz- és pszichoszociális kóroki tényezőinek felmérését. A felmérés alapján az OMFI mint külső szakértő javaslatot tett a munkahelyi stressz csökkentésének módjaira. 2010-ben további feladatnak tekintjük a javasoltak mind szélesebb körű megvalósítását.

Azokban a munkakörökben, tevékenységeknél, ahol a kockázattértékelés során feltárt biológiai kockázatok védőoltással hatékonyan és eredményesen csökkenthetők, a Magyar Telekom a foglalkozás-egészségügyi orvosokon keresztül térítésmentes védőoltást biztosít munkavállalóinak. Ennek részeként 2009-ben 290 fő részesült kullancs-encephalitis elleni védőoltásban.

A tavalyi év kihívása volt – elsősorban a nagylégtér munkahelyeinken – a H1N1-járvány megelőzése. A kidolgozott vállalati pandémiás terv részeként a Magyar Telekom megszervezte és biztosította munkatársai részére az új influenza elleni oltást. Az igények alapján 2145 munkavállalónkat oltották be H1N1 ellen 2009-ben a foglalkozás-egészségügyi orvosok.

A Magyar Telekom 2009-ben is fontosnak tartotta az egészséggel kapcsolatos országos programokban való részvételt. A munkáltató képviseletében a Munkavédelmi iroda koordinálásával különböző ágazatok és munkaterületek csatlakoztak azokhoz a programokhoz, melyek az egészséges mun-

kahelyi környezet kialakítását célozták meg. 2009-ben a Magyar Telekom nyerte meg az Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham) által meghirdetett Egészséges Munkahely versenyt az óriásvállalat kategóriában. Emellett Szívbarát Munkahely címet nyertünk nagyvállalati kategóriában: dobogós helyen végeztünk az Országos Egészségfejlesztési Intézet pályázatán.

A Magyar Telekom határozottan elzárkózik a feketefoglalkoztatás minden formájától. (Partnerség, 1. cikkely)  
 A munkavállalók életét, testi épségét és egészségét a társadalom és a nemzetgazdaság legfontosabb értékének tekinti, ennek érdekében teljesíti az alapvető munkavédelmi előírásokat, és az egészséget nem veszélyeztető, biztonságos munkakörnyezetet, munkafeltételeket alakít ki. (Partnerség, 2. cikkely; Szociális Charta, 9. pont)  
 A Magyar Telekom nem lép olyan vállalkozóval szerződéses, alvállalkozói szerződéses jogviszonyba, aki súlyosan megsérti a munkavállalói jogokat, nem teljesíti a minimális munkavédelmi követelményeket. (Partnerség, 3. cikkely)  
 A Magyar Telekom a piaci versenyben elfoglalt előnyösebb helyzet elérése érdekében nem sérti meg a munkaügyi szabályokat és a minimális munkavédelmi követelményeket, és nem érvényesít olyan árat, amely a munkavállalói munkabéret és annak járulékait, valamint a munkavédelmi előírások megtartását (pl. szükséges technológia, munka- és védőeszközök) nem fedezi. (Partnerség, 4. cikkely)  
 A Magyar Telekom kiemelt figyelmet fordít munkatársai biztonságának magas színvonalára és arra, hogy a biztonságos munkavégzés és az egészséget nem károsító munkahelyi feltételei teljesüljenek. Ezért a Magyar Telekom munkavédelmi szakembereket foglalkoztat, és külön szervezeti egység foglalkozik a munkavédelem és a foglalkozás-egészségügy kérdéseivel, a munkavédelmi stratégia és célrendszer kialakításával. (Humánpolitika; Partnerség, 7. cikkely; Szociális Charta, 9. pont)

## 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség

A Magyar Telekom-csoport Szociális Chartája rögzíti a vállalatcsoport általános emberi jogi alapelveit: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis\\_Charta.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Szocialis_Charta.pdf)

A Magyar Telekom-csoport elismeri és tiszteli a nemzetek és társadalmak kulturális, szociális és jogi sokszínűségét, és elkötelezetten, folyamatosan védi a nemzetközileg érvényes emberi jogokat. (Szociális Charta, 1. pont)

A 2008-ban megújított Működési Kódex szintén tartalmazza az esélyegyenlőség és a diszkriminációmentesség elvi alapjait, valamint panasztételi lehetőséget biztosít a munkavállalók számára a Kódexben megfogalmazott formában. A panaszok bejelentésének és kivizsgálásának rendjét a Magyar Telekom-csoport Működési Kódexe tartalmazza (3-as melléklet). A Kódexet minden Magyar Telekom-alkalmazottnak el kell olvasnia, annak megismeréséről és betartásának kötelezettségéről nyilatkoznia kell.

A Magyar Telekom-csoportnál kiemelt cél a munkahelyi diszkriminációmentesség és az esélyegyenlőség biztosítása. Ennek megvalósítása és elősegítése érdekében a társaság már évek óta több programot működtet. Az esélyegyenlőséghez kapcsolódó intézkedések és programok rendszerbe foglalására, valamint új intézkedések megvalósítása érdekében a Magyar Telekom Nyrt. a munkavállalói érdekképviseletekkel együttműködésben 2008 őszén 2 évre szóló Esélyegyenlőségi tervet fogadott el. ([http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Eselyegyenlosegi\\_Terv\\_2008\\_2010.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eselyegyenlosegi_Terv_2008_2010.pdf))

2009 folyamán sem az Esélyegyenlőségi tervben biztosított csatornákon (esélyegyenlőségi referens, munkavállalói érdekképviselet képviselője), sem a Működési Kódexben szabályozott módon működtetett belső panaszbejelentési fórumokon (Magyar Telekom Etikai vonal, e-mail, személyes bejelentés a megfelelői igazgatónál) nem történt bejelentés





diszkrimináció vagy az emberi jogok megsértése miatt. Tudomásunk szerint az erre illetékes hatóságnál (Egyenlő Bánásmód Hatóság, ahol a munkavállalók közvetlen bejelentést tehetnek) sem történt bejelentés a társasággal szemben, ilyen jellegű vizsgálat nem indult. Bejelentés és elmarasztaló ítélet esetén a vállalatnak bírsággal és negatív sajtó-visszhanggal kellene számolnia, ami ronthatja közmegegyezésünket is.

2009-ben újabb 5 előadásra került sor a Magyar Telekom esélyegyenlőségi filmklubjában. A „Szabad az Á” filmklub 2006-os indulása óta összesen 16 alkalommal foglalkozott az esélyegyenlőséghez kapcsolódó kérdésekkel. 2009-ben az alábbi témák szerepeltek a filmklub programján: vallási intolerancia (hinduizmus, buddhizmus); családon belüli erőszak; politika szerepe a családon belül; bevándorlók és migránsok helyzete Magyarországon; fogyatékos gyermeket nevelő szülők. A filmklub szemléletformáló vetítéseit és beszélgetéseit személyesen és az intranetes közvetítésen keresztül alkalmanként 40-60 munkatárs kíséri figyelemmel.

2008 végén indult az Abigél munkavállalói tanácsadási program, amelyben a HR lehetőséget teremt arra, hogy a munkatársak akár a magánéleti problémáik megoldásához is segítséget, tanácsot kérjenek. A Nyugat-Európában és az USA-ban Employee Assistance néven ismert programokhoz hasonló kezdeményezés szintén egyedülálló a magyarországi versenyipiaci szereplők körében. Lényege, hogy egy erre kialakított intranetes felületen kollégáink akár anonim módon is megírhatják az őket foglalkoztató kérdést, problémát, amelyre – kihasználva munkatársaink sokszínű végzettségét és tapasztalatát – egy belső tanácsadói hálózaton keresztül születik meg a válasz. Az adatok szerint havonta 12-16 probléma kerül „Abigél korszájába”, amelyekre 3-4 napon belül kapnak tanácsokat, megoldási javaslatokat a kérdezők.



„Újra nyakunkon a nyári!” szlogennel harmadik alkalommal került megrendezésre a Magyar Telekom és a Dimenzió Biztosító és Önszegélyező Egyesület közös kedvezményes nyári táboroztatási programja. A 2007-ben indult program munkavállalóink 7–14 éves gyermekei számára biztosít kedvezményes nyári táborozási lehetőséget. A kedvezmény mértéke 50–70% között mozog az egyes táboroknál. 2009-ben 11 táborban 425 telekomos gyermek (kétszer több, mint 2008-ban) nyaralt ebben a formában.

2009 novemberében rendeztük meg a III. Telekomos Kismama-találkozót a kisgyermeküket otthon nevelő munkatársak részére. A gyermekmegőrzést és személyes HR-ügyfélszolgálatot is biztosító tájékoztató programon 65 gyermekgondozási távolléten tartózkodó munkatársunk és 28 kisgyermek vett részt. Az írásos véleménykérő alapján az érintettek nagyon pozitívan értékelték a találkozót. Az esemény szerves részét képezi a Magyar Telekom által működtetett ún. Kismama programnak, amelynek lényege, hogy a kismamák megismerhessék az időközben bekövetkezett munkahelyi változásokat, folyamatosan tájékozódhassanak az üres munkahelyekről, támogatást kapjanak a munkahelyre való visszatéréshez.

A Dimenzió Biztosító és Önszegélyező Egyesülettel együttműködésben az 1–7 év közötti gyermeket nevelő telekomos szülők számára elindított ún. Családtámogatási program keretében igénybe vehető kedvezményes bölcsődei és óvodai ellátás 2009-ben folyamatosan bővült. A program 2008-as indulásakor 6 intézményt lehetett igénybe venni, 2009 végére ez a szám 18-ra nőtt, és a programban részt vevő gyermekek száma is megkétszereződött. 2009 végén már kb. 100 telekomos gyermek vette igénybe a programban biztosított bölcsődei-óvodai férőhelyeket. A kedvezmény mértéke a bölcsődei-óvodai elhelyezésnél 66%.

A Szociális és Munkaügyi Minisztérium Családbarát Munkahely díjjal jutalmazta a Magyar Telekom erőfeszítéseit nagyvállalati kategóriában.

A Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) által 2008-ban elindított Romaster tehetséggondozó program támogatását 2009-ben is folytattuk. A program a roma származású, tehetséges középiskolai diákoknak nyújt segítséget, hogy a középiskola befejezése után felsőfokú műszaki, üzleti vagy jogi tanulmányokat folytassanak.

2009 decemberében a Magyar Telekom újra részt vett a Civil Licit rendezvényen. A rendezvénynek köszönhetően 2010-ben a Szempont Alapítvánnyal együttműködésben egy (elsősorban látásszervi) fogyatékkal élők helyzete iránti „érzékenyítő” programot szervezünk a vállalat munkatársai számára, ahol saját tapasztalataikon keresztül szembesülhetnek azokkal a nehézségekkel, amelyekkel a látássérültek küzdenek nap mint nap.

2009 tavaszán a Másság Alapítvány által működtetett Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Jogvédő Irodával (NEKI) együttműködve felülvizsgáltuk a Magyar Telekom toborzási-kiválasztási gyakorlatát, hogy az mennyiben felel meg az antidiszkriminációs elvárásoknak. A NEKI szakértőinek megállapításai szerint a Magyar Telekom toborzási-kiválasztási folyamata és az azt támogató rendszerek megfelelnek az antidiszkriminációs előírásoknak. 2010-ben gyakorlati tesztelést tervezünk megvalósítani a NEKI szakembereivel együttműködésben.

Külön folyamat nincsen a befektetési célpontok emberjogi szempontú átvilágítására, azonban az akvizíció után a csoport tagjává váló cégekre is vonatkozik a Szociális Charta.

A munkavállalók munka- és pihenőidejének megtartása a munkavállalók alapvető jogát és egészségvédelmének részét képezi. A Magyar Telekom különös hangsúlyt helyez arra, hogy a pihenőidőt biztosítsa a dolgozóknak, kiadja nekik a törvényesen járó szabadságot, és a valóságnak megfelelően tartsa nyilván a munkaidő adatait. (Partnerség, 5. cikkely; Szociális Charta, 7. pont)

A Magyar Telekom elismeri, hogy a munkabérezéshez való jog az egyik legalapvetőbb munkavállalói jog, és ennek érvényre juttatásához minden törvényes eszközt igénybe vesz oly módon, hogy a munkavállalókat megillető munkabérezés a jogszabályoknak megfelelő módon és időben kifizeti részükre.

(Humánpolitika; Partnerség, 6. cikkely; Szociális Charta, 6. pont)

## Egyesületi jog és kollektív szerződés

A Magyar Telekom-csoport Szociális Chartájában ismerte el a szervezeti szabadsághoz és a kollektív szerződéshez való alapvető jogot. A Magyar Telekom a nyíltságon és bizalmon alapuló konstruktív párbeszédre és együttműködésre törekszik a munkavállalói érdekképviselőkkel. A Szociális Charta és a Magyar Telekom vezetésének a munkavállalói érdekképviselőkkel hosszú évek alatt kialakított kapcsolata a garancia ezen jogok tiszteletben tartására. A vállalatcsoport magyarországi alkalmazottainak összességében mintegy 94%-a, macedóniai alkalmazottainak 68%-a, montenegrói alkalmazottainak 99%-a dolgozik kollektív szerződéssel rendelkező munkáltatónál. Macedóniában emellett 540 alkalmazott egy a magánszektorra vonatkozó általános kollektív szerződés hatálya alá esik ( ezen munkavállalókat is figyelembe véve a macedóniai alkalmazottak 92,6%-a dolgozik kollektív szerződés hatálya alatt).

A Magyar Telekom vállalja, hogy a szakszervezeti jogok érvényesülését mindenképpen elősegíti, nem akadályozza munkavállalói szervezetek megalakulását és működését. A Magyar Telekom vállalja, hogy a munkáltatónál felmerülő munkaügyi kérdések rendezésére a tárgyalásos megoldást keresi, és csak annak eredménytelensége esetén él jogkövetkezményekkel.  
(Partnerség, 10. cikkely; Szociális Charta, 2. pont)

## Gyermekmunka

A Magyar Telekom-csoport tagvállalataival szemben a gyermekmunkára vonatkozóan az illetékes hatóságoknál 2009-ben nem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem indult a vállalattal szemben. A Magyar Telekomnál a felvételi eljárás biztosítja, hogy a felvétel során a gyermekmunka tilalmára vonatkozó jogszabályok és alapelvek betartsák. A Magyar Telekom-csoportnál a 2009. december 31-i adatok alapján 18 évesnél fiatalabb munkavállaló nem állt alkalmazásban.

A Magyar Telekom-csoport elkötelezett a kizsákmányoló gyermekmunka eltörlése iránt, és garantálja, hogy a munkaviszony létesítéséhez szükséges minimális életkort betartja a Magyar Telekom-csoporton belül az egyes országok jogszabályainak megfelelően.  
(Szociális Charta, 4. pont)

## Kényszermunka és kötelező munkavégzés

A Magyar Telekom-csoport tagvállalatai által követett munkaügyi gyakorlat megfelel a nemzetközi egyezményekben a kényszer- és kötelező munka ellen hozott alapelveknek. A Magyar Telekom-csoport tagvállalatai kötelezően betartják az egyes országok kényszermunka tilalmára vonatkozó jogszabályait és egyéb rendelkezéseit. A Magyar Telekom-csoport tagvállalatai a munkavállalók személyes iratait – az egyes országok adatvédelmi jogszabályaiban előírtaknak megfelelően – csak a munkaviszonnyal, illetve a juttatások megállapításával kapcsolatban kezelik, a szükséges és megengedett mértékben és ideig.

A Magyar Telekom-csoport tagvállalataival szemben a kényszermunkára vonatkozóan az illetékes hatóságoknál 2009-ben nem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem indult a vállalattal szemben.

A Magyar Telekom-csoport hangsúlyozottan kijelenti, hogy határozottan ellenez mindenfajta kényszermunkát.  
(Szociális Charta, 3. pont)

## 5.4. Változások menedzselése

A szervezeti átalakítással járó, illetőleg a munkavállalók nagyobb csoportját érintő változásról szóló döntés tervezetét a szakszervezetekkel és az üzemi tanáccsal (Központi Üzemi Tanáccsal) véleményeztetni kell. A véleményezésre 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.

Amennyiben a szervezeti működésben bekövetkezett jelentős változás nem érinti a munkavállalók munkaszerződésének elemeit (munkakör, munkavégzési hely stb.), úgy a változásról szóló munkavállalói értesítés kiküldése az általános együttműködési kötelezettségből ered, de konkrét határidőt sem a munka törvénykönyve, sem pedig a Kollektív szerződés nem tartalmaz. A Magyar Telekom általános gyakorlata szerint a változások időpontja előtt dolgozói fórumok keretén belül sor kerül a munkavállalók tájékoztatására. Az egyéni munkavállalói értesítések is a változások időpontja előtt átadásra kerülnek.

A fentiek vonatkoznak a Magyar Telekom-csoport magyarországi székhelyű tagvállalataira, melyeknek a Magyar Telekom Nyrt. nyújtja a HR-szolgáltatásokat. A külföldi tagvállalatoknál az adott ország jogszabályainak megfelelően történik meg mind az érdekképviselők, mind a munkavállalók tájékoztatása.

## Megállapodás a hatékonyságért

Magyar Telekom 2009 szeptemberében megállapodott a munkavállalói érdekképviselőkkel a 2010. évre vonatkozó bér- és létszámkérdésekről. Ennek keretében a felek 2010. évre társasági szinten az inflációnál alacsonyabb, 1,5%-os bérfeljesztésnek megfelelő összegű, teljesítményhez kötött éves célprémiumkeretben állapodtak meg. Az érdekképviselési megállapodásban rögzítették, hogy a Magyar Telekom a hatékonyságjavítási elvárásainak betartása érdekében a 2010. évben legfeljebb 400 fő munkavállaló munkaviszonyának megszüntetését tervezi. Ezen munkaviszony-megszüntetések nem tartalmazzák az állományon kívülről visszajött munkavállalók munkaviszonyának foglalkoztatási lehetőség hiányában történő megszüntetését, a vezetői munkaköri csoportba sorolt munkavállalók munkaviszonyának megszüntetését vagy a rendelkezési állomány lejártát követően közvetlenül saját jogú nyugellátásra (korengedményes nyugdíj, öregségi nyugdíj, előrehozott öregségi nyugdíj) jogot szerző munkavállalók munkaviszonyának megszüntetését.

Megállapodás történt továbbá a Kollektív szerződés szerinti többlet-végkielégítés 2014-ig több lépésben történő, jelentős mértékű csökkentéséről.

## Az Esély program folytatódik

A vállalatunktól csoportos létszámcsökkentés keretében távozó munkatársaink újraelhelyezkedését 2009-ben is támogattuk a gondoskodó létszámcsökkentést menedzselő Esély programunk keretében. Egy központi zöldszámon történő bejelentkezés után az érintett munkatársak több helyszínen tudnak regisztrálni a programba, ezt követően több szolgáltatást is igénybe vehetnek az újraelhelyezkedés támogatása érdekében. A program szolgáltatásai közt szerepel a kétnapos csoportos munkaerő-piaci tréning, az aktív álláskereső támogatása, a munkaerő-piaci elvárásoknak megfelelő képzések és átképzések anyagi támogatása, a személyes pszichológiai és munkajogi tanácsadás, valamint a résztvevők utógondozása, elhelyezkedésük nyomán követése is. A program résztvevőinek összeállított információs csomag (Esély csomag) célja, hogy a kellő tájékoztatással is esélyt adjon a távozóknak a sikeres váltásra, megkönnyítse a továbblépést és a legmegfelelőbb új munkahely megtalálását. Az Esély program az elmúlt évek alatt jól ismert lett munkatársaink körében, és a résztvevők visszajelzései egyértelműen pozitívak. A program eredményességét szemlélteti, hogy 2007. november–2009. december között a gondoskodó létszámleépítésben érintettek 52%-a regisztrált a programban való részvételre, és a résztvevők 58%-ának sikeresen rendeződött is az élethelyzete (elhelyezkedett vagy saját vállalkozást indított). Az elhelyezkedési arány ennél valószínűsíthetően valamivel magasabb lehet, hiszen a visszajelzés önkéntes és nem kötelező.

## 5.5. Humánerőforrás-mérőszámok

Korfa, Magyar Telekom-csoport 2009. december 31.

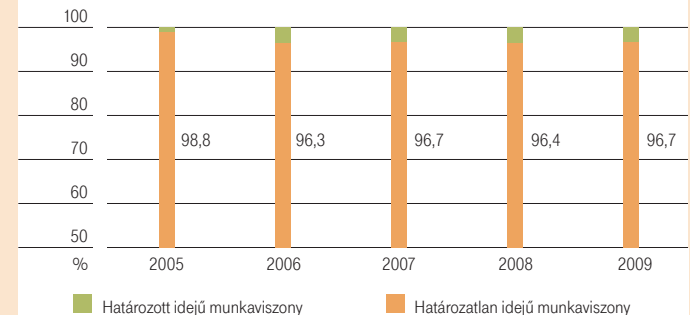


### Fluktuáció a Magyar Telekom-csoportnál<sup>26</sup>

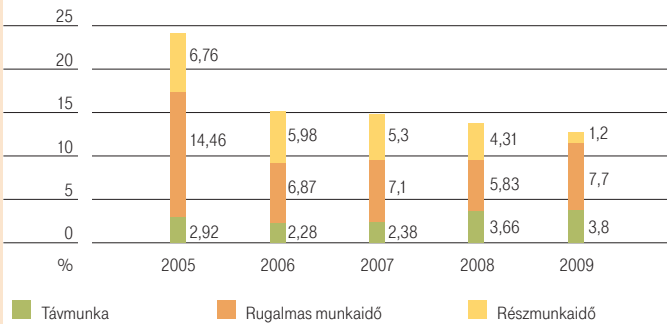
	2007 (Nyrt./csoport)	2008 (Nyrt./csoport)	2009 (Nyrt./csoport)
Teljes fluktuáció	8,2% / 10,2%	19,1% / 18,7%	12,1% / 10,2%
Munkavállalói kezdeményezésre megvalósult kilépés	2,9% / 4,2%	3,1% / 3,9%	1,5% / 2,2%

<sup>26</sup> Életkor és egyéb tényezők szerinti bontásban nem áll rendelkezésre adat.

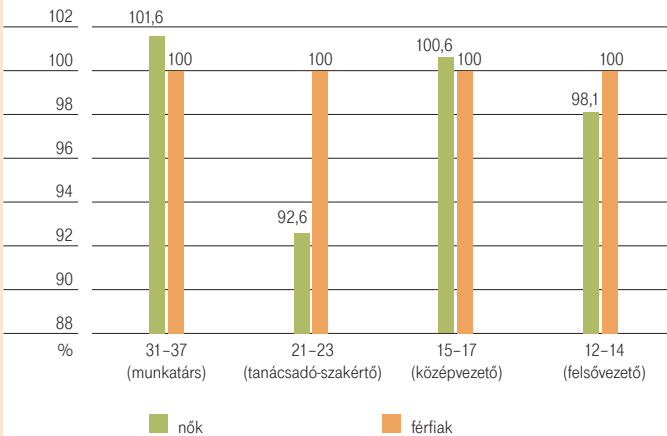
### Határozott és határozatlan idejű munkaviszony aránya a Magyar Telekom Nyrt.-nél



### Atipikus foglalkoztatási formák a Magyar Telekom Nyrt.-nél a dolgozók összlétszámának arányában

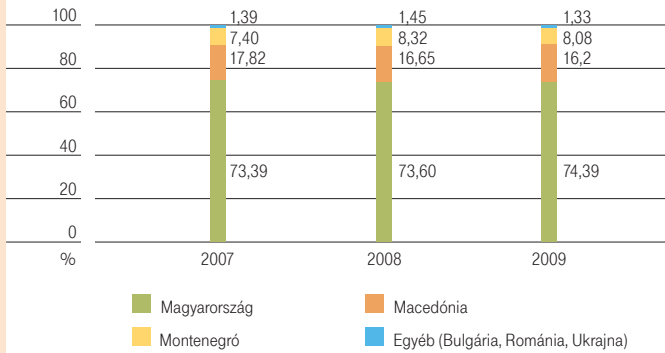


### Alapfizetések egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategóriák szerint – Magyar Telekom Nyrt., 2009

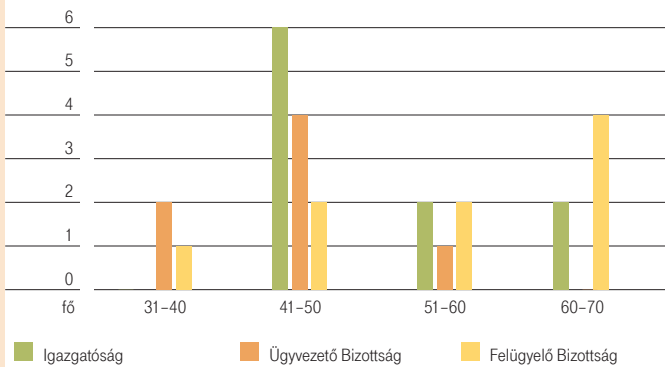


Megjegyzés: felsővezetői kategóriában az elnök-vezérigazgató – kiemelkedő fizetése miatt – nem szerepel.

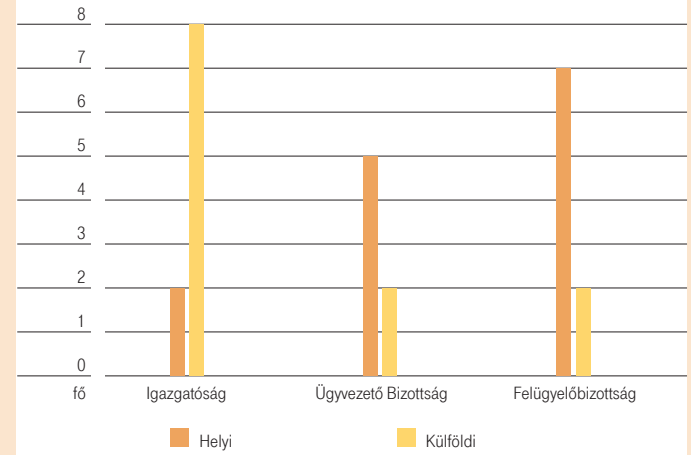
### Foglalkoztatottak régiókénti megoszlása (%)



### A Magyar Telekom-csoport vezető testületeinek életkor szerinti megoszlása 2009-ben



### A Magyar Telekom-csoport vezető testületeinek származási hely szerinti megoszlása 2009-ben

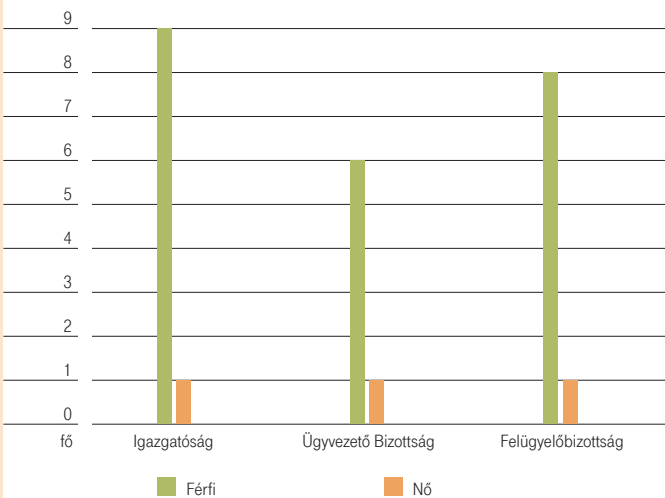


## 5.6. Munkatársak bevonása

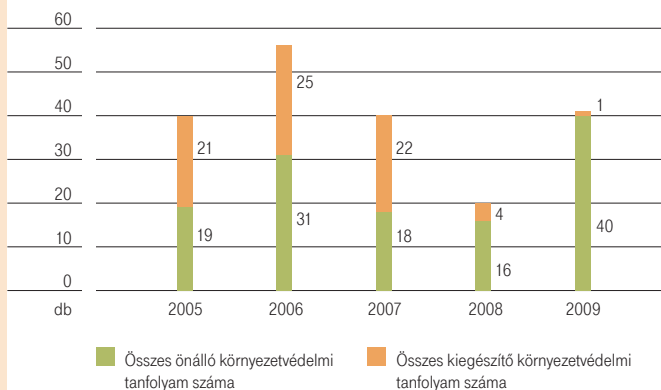
A Magyar Telekom Nyrt. 2009-ben több csatornán keresztül folytatta a kollégák fenntarthatósági ismereteinek elmélyítését:

- A vállalati magazinban külön rovat foglalkozott a fenntarthatósággal, illetve mutatta be a vállalatcsoport fenntarthatósági kezdeményezéseit, programjait.
- Folytatódott a vállalat belső klímavédelmi kampánya, amely akcióival a klímaváltozás veszélyeire kívánja felhívni a figyelmet, és cselekvésre ösztönöz. Az akciónak külön intranetes oldala és fóruma is van.
- A fenntarthatósággal kapcsolatos eseményekről, publikációkról, fontos információkról a vállalat intranetes oldalán tájékozódhat minden munkatárs.
- A Magyar Telekom-csoport évek óta nagy hangsúlyt fektet a dolgozók környezeti tudatformálására és oktatására. A 2009-es környezetvédelmi tanfolyamok látogatottságát a mellékelt ábra mutatja be.
- A vállalathoz érkező új munkatársak orientációs programjának a fenntarthatósági ismeretek is részét képezik 2009-óta.

A Magyar Telekom-csoport vezető testületeinek nemek szerinti megoszlása 2009-ben



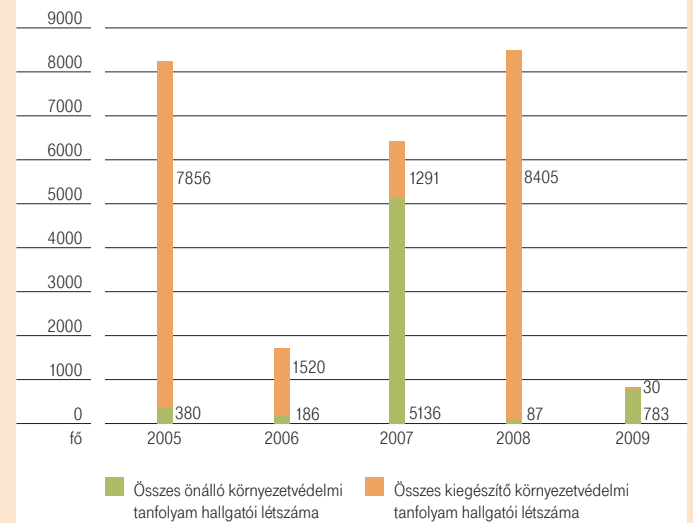
Környezetvédelmi tanfolyamok száma



A kollégák fenntarthatósági ügyekben való tájékozottsága jelentősen meghaladja az átlagos magyar lakosokét. Míg a lakossági felmérés keretében megkérdezettek kevesebb mint 20%-a ismerte a fenntarthatóság fogalmát, addig 2008-ban munkatársaink több mint 80%-a, 2009-ben több mint 90%-a tudta meghatározni a fenntartható fejlődés lényegét. Több mint kétharmaduk a pontos definíciót is ismerte. A számokból az egyértelműen javuló tendencia is kiolvasható.

A vállalati tévésorozatban is külön téma volt a kollégák környezettudatossága.

Környezetvédelmi tanfolyamok hallgatói létszáma





## 6. Befektetői kapcsolatok

## 6. Befektetői kapcsolatok

A befektetői igények kérdőíves módszerrel történt éves felméréséről összefoglaló prezentáció készül a vállalat felső vezetői számára, amelyet az Ügyvezető Bizottság (ÜB) ülésén ismertetnek, majd az ÜB az anyagot az Igazgatóság elé terjeszti, és ily módon a többségi tulajdonosokat is tájékoztatják.

A befektetők és elemzők részére rendszeresen szervezett találkozók, roadshow-kon és konferenciákon a felső vezetés is gyakran részt vesz, így közvetlenül tájékozódhatnak a befektetői elvárásokról és igényekről a befektetőkkel történt beszélgetések alapján.

Leányvállalati portfóliója révén a Magyar Telekom maga is tulajdonos, tulajdonostársai igényeit, érdekeit is be kell építenie stratégiájába, üzletpolitikájába. A tulajdonostársak igényeinek, érdekeinek megismerése a portfóliómenedzselés során alakul ki. A portfólióért felelős referensek (a Stratégiai terület munkatársai), amennyiben szükséges, konzultációkat folytatnak, információt kérnek, és felkészítik a Magyar Telekom vezetőit a magasabb szintű érdekegyeztető tárgyalásokra a tulajdonostársakkal.

A befektetőkkel és elemzőkkel folytatott párbeszéd során a következő témák kerülnek fókuszba:

- a társaság stratégiája, hosszú távú céljai, éves célkitűzései,
- a makrogazdasági környezet alakulása, hatása a társaság működésére,
- egyes szegmensekben a verseny alakulása, főbb versenytársak, piacrészesedések,
- a hatékonyság mértéke, annak javítására irányuló intézkedések,
- terjeszkedési/felvásárlási lehetőségek,
- a cég által termelt cash-flow felhasználása (osztalékpolitika, saját részvényvásárlások).

A fent említett témák kiemelten fontos részét képezik a kommunikációnak, az azokra adott válaszok és értékelések állandó részei a befektetők számára készített anyagoknak. A rendes és a rendkívüli bejelentések elkészítése során is fontos, hogy – a jelentésekre vonatkozó törvényi kötelezettségeknek is megfelelően – tartalmuk a befektetői igényeknek megfelelően legyen kialakítva.

A jelentéseken túl IR-prezentáció is készül, melynek célja, hogy átfogó képet adjon a társaság működéséről, pénzügyi helyzetéről és stratégiájáról, valamint felhívja a figyelmet a közelmúltban történt változásokra.

Felelős befektetői csoportok részéről évek óta növekvő érdeklődés figyelhető meg a Magyar Telekom-csoport irányában. Felelős befektetőknek az olyan befektetőket nevezzük, akik klasszikus pénzügyi és kockázati elemzések mellett figyelembe veszik a vállalatok környezeti és társadalmi teljesítményét is.



A 2009-es év mérőszámoként a vállalatcsoport életében, hiszen először került be felelős befektetői indexbe. A Bécsi Értéktőzsde által indított CEERIUS (Central and Eastern European Responsible Investment Universe) indexbe a közép- és kelet-európai régió fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő vállalatai kerültek be.



Az Oekom Research felelős befektetői értékelő vizsgálata alapján Prime minősítésű, vagyis befektetésre ajánlott a Magyar Telekom.

A Carbon Disclosure Projectben (CDP) 2009-óta a Magyar Telekom is részt vesz. A világméretű kezdeményezés keretében a legnagyobb vállalatok klímavédelmi megközelítésükről, kapcsolódó kockázataikról, lehetőségeikről és CO<sub>2</sub>-kibocsátásukról számolnak be a legnagyobb befektetőknek.

A projekt jelentőségét mutatja, hogy 2009-ben 55 000 milliárd dollár eszközértékű befektetői kört képviselt.



## 7. Együttműködések

- |      |   |    |
|------|---|----|
| 7.1. | Szakmai együttműködések                               | 64 |
| 7.2. | Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések | 65 |
| 7.3. | Charták, alapelvek                                    | 65 |



# 7. Együttműködések

## 7.1. Szakmai együttműködések

A Magyar Telekom hazai és nemzetközi kapcsolatrendszere szerteágazó, alapvetően háromféle együttműködési formába sorolható:

- a felsőoktatási intézményekkel (BME, BCE, BMF, PPKE, SZIE Győr) való kapcsolat,
- együttműködés szabványosítási szervezetekkel,
- nemzetközi tapasztalatok megismerését és a szinergielemények kiaknázását célzó, projekt jellegű együttműködés.

Kutatási-fejlesztési tevékenységünkben a működési hatékonyság növelésén, új szolgáltatások költségvetésbevezetésén kívül szem előtt tartjuk a környezettel mindinkább harmóniában lévő technológiák meghonosítását.

A Magyar Telekom évekre visszanyúló kutatási-fejlesztési együttműködést tart fenn a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemmel, aminek célja a jelenleg elérhető és jövőbe mutató rádiós hozzáférési és átviteli technológiák minél hatékonyabb használatának megvalósítása. A kutatás eredményeként előálló innovatív fejlesztési megoldások és elméleti megfontolások fontos szerepet kapnak a gyakorlati hálózattervezésben.

A fiatalok ismereteinek bővítését célzó erőfeszítés részeként a Makedonski Telekom hagyományteremtő partnerségre lépett a Műszaki Egyetem Elektromérnöki és Informatikai Karával. Minden évben részt veszünk a legjobb hallgatók hagyományos elismerésében, és támogatjuk a bel- és külföldi versenyeken való részvételüket és felkészülésüket. Idén a Makedonski Telekom a Macedón–Amerikai Kereskedelmi Kamara Társadalmi Vállalkozói Gondolkodásmód hallgatói díj megvalósításában vállalt részt.

Mivel a vállalati stratégia kiemelt hangsúlyt helyez az innováció erősítésére, az utóbbi időben külső K+F partnereinkkel (felsőoktatási intézmények, gyártók, kutatóintézetek) olyan államilag finanszírozott kutatási-fejlesztési projektekre (konzorciumokba) is csatlakozunk, melyek eredményei rövid

és középtávon a fejlesztési feladatainkban közvetlenül hasznosíthatók, és így a Magyar Telekom szempontjából fontos témák kidolgozásába mind szakmai, mind pénzügyi külső kutatási erőforrásokat tudunk bevonni. Ez a forma elősegíti belső erőforrásaink hatékony felhasználását, és jelentősen hozzájárul a tudásszerzéshez. Az így megalapított konzorcium jogi személyiséggel nem rendelkező társasági forma, amely kizárólag egy meghatározott szakmai cél elérését szolgáló önkéntes kötelezettségvállaláson alapul.

A Mobil Innovációs Központ a jövő vezetékek nélküli kommunikációs technológiáinak (3G/4G) kutatásával és fejlesztésével foglalkozik, a legújabb mobilalkalmazások fejlesztésére és tesztelésére szolgáló korszerű, vezetékek nélküli kommunikációs környezettel, tesztrendszerrel rendelkező szervezet. Munkájába az egyetemeket, az ipari cégeket, kis- és középvállalatokat is bevonja.

A Jedlik Ányos Program keretében működő konzorcium legfőbb feladata a képi információ átvitelének optimalizálása vezetékes és vezetékek nélküli infokommunikációs hálózatokban, különböző mérési módszerek kidolgozása és összehasonlítása a képminőség mérésére.

A hazai tudományos szervezetek közül aktívan részt veszünk a HTE (Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület) és a MISZ (Magyar Innovációs Szövetség) munkájában, és képviseljük a Magyar Telekom szempontjait.

A Magyar Telekom kezdeményezésére és gesztorálásában 2007 végén létrejött a Mobilitás és Multimédia Platform és Klaszter; ez az egyetemi szféra, a kis- és középvállalkozások, valamint a multinacionális vállalatok olyan együttműködése, amelynek stratégiai célja, hogy az elaprózódott kutatói és fejlesztői kapacitások összefogásával erősítse a magyar gazdaság versenyképességét a mobil- és multimédiás technológiák terén.

A fejlesztési együttműködés fontos szerepet játszik a DT-csoporton (Magyar, Hrvatski, Slovak, Makedonski, Crnogorski és Deutsche Telekom) belüli vezetékes- és mobilhálózat-fejlesztési és üzemviteli projektek harmonizációjában.

A cél elsősorban a berendezések egységességének biztosítása. Ennek

érdekében közös fejlesztési projektekkal alakítjuk ki a DT-csoportszintű költségoptimalizált hálózatokat például közös végberendezés-portfólióval, új technológiák (pl. VDSL2, GPON) bevezetésének közös előkészítésével, a meglévők üzleti szempontok alapján történő értékelésével, új generációs hálózati koncepciók stratégiai szintű harmonizálásával. A közösen indított fejlesztési témák lehetőséget adnak a csoport szintű szinergiák kihasználására, hatékony pénzügyi és emberierőforrás-gazdálkodásra közös szerződéses partnerek bevonása mellett. Ezt segíti elő a kiemelt technológiai platformokra kidolgozott közös beszerzési stratégiai keretrendszer is.

Az utóbbi években hangsúlyosan előtérbe került a DT-csoporton belüli nemzetközi együttműködés a csoporton belüli szinergielemények kiaknázására, ezen belül konkrétan a fejlesztési eredmények magyar piacra adaptálására, termékebevezetési tapasztalatok megosztására (pl. IPTV), valamint a szállítói kapcsolatok és beszerzések összehangolására, amennyiben azok üzleti szempontból indokoltak. Továbbra is szoros kapcsolatot ápolunk stratégiai szállítóinkkal, ami technológiai roadmap egyeztetését, a fejlesztési fázisba való kölcsönös bekapcsolódást, más országbeli piaci tapasztalatok megismerését teszi lehetővé.

A külföldi tapasztalatok megismerése érdekében folyamatosan részt veszünk nemzetközi szabványosítási szervezetek (ETSI TISPAN, ITU, DSLForum, ETNO, GSM Association, UMTS Forum, The Wireless Broadband Alliance) és kutatási társulások (EURESCOM és Broadband Forum [korábban DSL Forum]) munkájában is.

A Magyar Telekom több külföldi és hazai oktatási intézménnyel (pl. Polito, BME) és vállalattal (pl. France Telekom, Polish Telekom, Netvisor Kft.) együtt részt vesz az Európai Unió (FP7) által támogatott NAPA-WINE (Network-Aware P2P-TV Application over Wise Networks) elnevezésű projektben. A munka 2008 februárjában indult, és 3 évig tart. A projekt publikus weboldala: [www.napa-wine.com](http://www.napa-wine.com). A kutatás célja a jelenleg elérhető P2P-TV (Peer-To-Peer TV) alkalmazások forgalmának elemzése, majd ennek alapján az alkalmazások internetre gyakorolt hatásának vizsgálata.

## 7.2. Környezetvédelmi és társadalmi témájú együttműködések

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

A Hungarian Business Leaders Forumnak (HBLF) több fronton tagja a vállalatcsoport:

- Esélyegyenlőségi munkacsoport,
- HR-munkacsoport,
- Környezetvédelmi és fenntarthatósági munkacsoport.

Az mtd Tanácsadói Közösség munkahelyi esélyegyenlőség témakörében végzett országos kutatásának kiemelt támogatója a Magyar Telekom.

Az ETNO (Európai Távközlési Szolgáltatók Egyesülete) Fenntarthatósági munkacsoportjának évek óta aktív tagja a vállalatcsoport. A tagok a fenntarthatósághoz kapcsolódó legkülönbözőbb problémák megoldásában segítik egymást. Az évente három alkalommal megrendezésre kerülő találkozók mellett egy internetes portál is segíti a közös munkát és a legjobb gyakorlatok megosztását.

2009. szeptember 25-én már második alkalommal került megrendezésre a Fenntarthatósági nap a Magyar Telekom főszervezésében, számos civil szervezettel együttműködésben. A rendezvényen ezúttal is a megoldásokon volt a hangsúly, nem pedig a problémákon.

A szakmai kiállítás mellett most is interaktív előadásokon vitathatták meg a résztvevők a környezet, a társadalom és a gazdaság aktuális kérdéseit a szakma neves képviselőivel. A lendületes programokat játék, csapatversenyek és dobosok tették még kellemesebbé.

A konferenciának nemcsak a témája, de a rendezése is „zöld” volt: az esemény elnyerte a KvVM Zöld Fesztivál címét.

További részletek: <http://www.fenntarthatonap.info/>



## 7.3. Charták, alapelvek

A Magyar Telekom a törvényi előírásoknak való megfelelésen túl számos chartát írt alá és alapelvet fogadott el önkéntes alapon a társadalmi és környezeti problémák közös megoldására.

2007 novemberében a vállalat aláírásával elfogadta az HBLF (Hungarian Business Leaders Forum) és az ILO (International Labour Office) által kiadott „Kódex a szervezeti sokszínűségről és befogadásról” című dokumentumba foglalt alapelveket.

A már korábban említett ETNO Fenntarthatósági munkacsoport tagvállalatai aláírták az ETNO Fenntarthatósági Chartát, amely a fenntartható fejlődés melletti elkötelezettségüket testesíti meg fenntartható termékek és szolgáltatások biztosításával, környezeti, társadalmi és gazdasági felelősségvállalással. Az aláírók elkötelezték a folyamatos fejlődés és a legjobb gyakorlatok megosztása mellett a következő területeken: tudatosság, szabályozói megfelelés, K+F, beszerzés, elszámoltathatóság, együttműködés, menedzsmentrendszerek, munkavállalókkal való kapcsolat.

## 8. Társadalmi szerepvállalás

8.1. Szponzorálás	67
8.2. Intézményi mecenatúra	68
8.3. „A Magyar Telekom hozzáad” program	68
8.4. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban	70



## 8. Társadalmi szerepvállalás

### 8.1. Szponzorálás

A vállalatcsoport szponzori tevékenységének célja, hogy minőségi és értékes szórakozási lehetőséget teremtsen ügyfelei részére, de gyakran vállal szerepet színvonalas szakmai konferenciák megvalósításában is. A csoport a magyar kulturális és közélet kiemelkedő támogatójaként szívesen áll olyan események, előadók és produkciók mellé, amelyek saját területükön, műfajukon belül a legmagasabb nívót képviselik. Szponzori tevékenysége során gazdasági szerepéhez méltó módon és mértékben vállal szerepet társadalmi célú kezdeményezések megvalósításában.



A T-Home Gyereksziget 2009 legnagyobb ingyenes szabadidős családi rendezvénye volt a budapesti Hajógyári-szigeten, ahol öt hétvégén keresztül várták színes programokkal a látogatókat. Célunk volt, hogy olyan gyerekek is eljöhessenek a T-Home Gyerekszigetre, akik számára a Budapesttől való távolság vagy szociális helyzetük miatt ez egyébként nem lenne lehetséges. Ezért a NIOK közreműködésével pályázatot írtunk ki hátrányos helyzetű, nem budapesti gyermekekkel foglalkozó nonprofit szervezetek vagy intézmények számára. A T-Home különbusszal hozta a Hajógyári-szigetre és a program végeztével haza is szállította a gyerekcsoportokat. A T-Home jótékonyági akciójának köszönhetően összesen 250 vidéki kisgyerek jutott el a Gyerekszigetre, köztük sokan olyanok, akik még sohasem jártak megyéjük határain túl.

2009-ben a T-Home jótékonyági játékgyűjtő akciót hirdetett a Gyereksziget látogatói számára.



Az akció eredményeképpen több mint 150 kg játék gyűlt össze, melyet a Nonprofit Információs és Oktató Központtal közösen kiírt pályázat nyertese, a Nagycsaládosok Országos Egyesülete juttatott el rászoruló pártfoglaltjaihoz.

Magyarország legnépszerűbb szabadidősport rendezvényei a T-Home Vivicittá Városvédő futóversenyek. 2009-ben Budapesten, Szegeden és Kaposváron rendeztük meg a futóversenyt, amelyre általános és középiskolák csapatai is nevezhettek. A T-Home helyszínenként 100 000 Ft értékű sportszerutalványt ajánlott fel különdíjként a versenyeken legnagyobb létszámban induló iskoláknak. 2009-ben több mint 2000 iskolás futotta le a távot.

2009-ben is folytatódott a Magyar Telekom és a Művészetek Palotája stratégiai partneri együttműködése. A múzeumok életében fenntartóként is szerepet vállaló Magyar Telekom támogatta a kulturális sokszínűséget bemutató „A Másik” című kiállítást is a Néprajzi Múzeumban 2009 tavaszán.

A vállalat támogatásával zajlott a Sajtófotó 2008 című kiállítás. Emellett a vállalat támogatta a Kutatók Éjszakáját a Tempus Közalapítvány közreműködésével. A rendezvényen mindenféle korú iskolások számára mutatkozott be a tudomány világa vonzó és érdekes formában.

Két, egész évben zajló konferenciasorozatot is támogattunk a tavalyi év folyamán. Az egyiket a Magyar Fogyasztó Platform szervezte: konferenciáikon tematikus programok keretében ismertették az egyes fogyasztói rétegek szokásait, az elérésüket célzó eredeti megközelítési lehetőségeket. Másik támogattunk a Magyar Tudományos Akadémia Politikatudományi Intézetének szervezésében megvalósult Rajtunk a sor! című konferenciasorozat volt. A 2011-es magyar EU-elnökséghez kapcsolódó, kommunikációs kampánnyal egybekötött, átfogó rendezvénysorozat a közvélemény tájékoztatását, európai uniós ismereteinek bővítését tűzte ki célul.

A montenegrói T-Com a nemzeti futballválogatott arany fokozatú támogatója, illetve a Buducnostnak, Montenegró első számú focicsapatának kizárólagos támogatója. Figyelmet fordítanak az utánpótlás-nevelésre is: 2009-ben a T-Com támogatta az általános iskolás korosztálynak szervezett T-Com Gyerekkupát.

A montenegrói T-Mobile hetedik éve szponzorálja az ország legsikeresebb sportegyüttesét, a Buducnost–T-Mobile női kézilabdacsapatot. A kultúra területén megvalósított szponzori programjaik közül külön említést érdemel a T-Com által támogatott „Ex Yu” filmfesztivál.

A Makedonski Telekom által rendezett 40 napos világhírű kulturális esemény, az Ohridi Nyári Fesztivál évről évre világszerte elismert művészeket vonz a színház, a balett és a zene világából. Hagyományosan a vállalat szponzorálja a Macedóniában rendezett legnagyobb nemzetközi sporteseményt, az Ohridi Úszómaraton is. A Makedonski Telekom szponzorálásával valósul meg a Kis olimpia is, ahol 1200 egyetemi hallgató méri össze erejét Macedónia különböző régióinak képviselőiben.

2009-ben a T-Mobile Macedonia támogatta többek között a Macedón Futballszövetséget, a vízilabda-világbajnokságon részt vevő macedón nemzeti vízilabdacsapatot, a hagyományos és népszerű skopjei jazzfesztivált, illetve a nemzetközi Ethno Square fesztivált, amely a tradicionális termékek és kézműves tárgyak vására.

## 8.2. Intézményi mecenatúra

2009-ben az újonnan megalkotott társadalmi szerepvállalási stratégiánknak megfelelően racionalizáltuk az intézményi mecenatúra keretében nyújtott támogatásainkat.

- Új, fenntartható működési modell alapján, Concerto Budapest néven folytatja tevékenységét decembertől a korábbi Magyar Telekom Szimfonikus Zenekar, amelynek főtámogatója vállalatunk.
- A Puskás Tivadar Távközlési Technikumnak továbbra is teljes körű fenntartója maradtunk (a Távközlési Oktatási Alapítványon keresztül). E szerepet ugyan hosszú távon vállalni nem tudjuk, de az iskola oktatási színvonalának megtartását szeretnénk biztosítani egy premizálási rendszer finanszírozásával.
- Alapítótársunkkal, a Magyar Postával közösen 2009-ben is finanszíroztuk a Hírközlési Múzeumi Alapítvány és intézményei (Postamúzeum, Bélyegmúzeum, Telefónia Múzeum) működését, miközben átvilágítottuk, és egy korszerűbb, gazdaságosabb működési modell kialakítását dolgoztuk ki.



Concerto Budapest

## 8.3. „A Magyar Telekom hozzáad” program

A vállalat széles körű társadalmi szerepvállalási tevékenysége a „Magyar Telekom hozzáad” program keretében valósul meg. Ez az adományozáson túlmenően szemléletformáló programokat, tudásátadást és magas szintű együttműködések is jelent.

### Civil stratégiai partnerség program

A megújított középtávú támogatási stratégia egyik meghatározó eredménye a 2009 júliusában meghirdetett civil stratégiai partnerség pályázat. „A Magyar Telekom hozzáad” program kuratóriuma két fordulóban három nonprofit szervezetet választott ki, amelyekkel a következő három évben a vállalat szorosan együtt fog működni. Ezek a szervezetek a Kék Pont Drogkonzultációs Központ és Drogambulancia Alapítvány, a Kórházpedagógusok Egyesülete, valamint a Szívlapát Alapítvány. A stratégiai partneri viszony három évre szóló, évi 10 millió forintos támogatást jelent, így biztos pénzügyi alapot nyújt a nyertes civil szervezetek programjainak megvalósításához.

### Pénzadományok

2009-ben több mint 118 millió forint pénzadományban részesültek olyan programok, amelyek elsősorban a gyermekek, az oktatás, az egészségügy és a fenntarthatóság problémáinak megoldását segítik.

## Jótekonyságok

A Telekom Adományvonal szolgáltatásával, a 1788-as szám hívásával bárki 100 forintot tud adományozni társadalmi szintű problémák megoldásán fáradozó közhasznú szervezeteknek.

A vállalat a szolgáltatást térítésmentesen, a teljes adományozott összeg átutalásával, tehát bevételi törekvés nélkül, a költségek (áfa) átvállalásával biztosítja, és jelentős segítséget nyújt a szervezeteknek a gyűjtési időszak kommunikációs kampányához is (pl. társadalmi célú reklám [TCR-film] elkészítése, televíziós és egyéb sajtómegjelenések szervezése).

## Az Ügy – valóságos valóságshow

2009-ben a hetedik és nyolcadik szériával lezárult a Magyar Telekom jótekonysági műsora a tv2-n. Az Ügy a vállalat saját kezdeményezésére és finanszírozásával jött létre, a műsor „dokumentum-valóságshow” formájában mutatott meg társadalmi problémákat és az azok megoldásáért dolgozó civil szervezeteket. A nézők telefonon leadott szavazatai döntötték el, hogy a bemutatott célok és civil szervezetek közül melyik javára ítélik oda a Magyar Telekom 5 millió forintos adományát, de a 2.–4. helyezettek is 1-1 millió Ft adományt nyújtott a vállalat. Ezen túlmenően pedig a rá szavazó telefonhívások árát (hívásonként 200 Ft-ot<sup>27</sup>) is teljes egészében megkapta mindegyik szervezet.

## Karitatív szolgáltatások

A Civil díjcsomag szolgáltatást 2004 márciusában indította el a vállalat. A Civil díjcsomag 500 perc díjmentes telefonálást biztosít havidíj és kapcsolási díj nélkül a belföldi vezetékes hálózatban. Az 500 perc feletti forgalom díjazása pedig átlagosan 30% forgalmi díjkezdvényt nyújt az alapsomaghoz (Bázis) képest. A szervezetek az így megtakarított forintokat társadalmilag hasznos programjaira tudják fordítani. A kedvezményes díjcsomagot évente 100 civil szervezet veheti igénybe pályázat alapján.

2009-ben „A Magyar Telekom hozzáad” program kuratóriuma úgy döntött, hogy – felelve a civil szervezetek részéről megjelent igényre – a Civil díjcsomag szolgáltatást kiterjeszti az internet használatára is a CivilNet díjcsomag létrehozásával, mely belépési díj és havidíj nélküli internetszolgáltatást nyújt a pályázaton nyertes közhasznú szervezetek számára. A CivilNet díjcsomagra a Civil díjcsomaggal együtt lehetett pályázni, így 2009-ben a pályázatot már e két díjcsomagra vonatkozóan írtuk ki.

Kiemelt feladatként kezeljük a telefonos segélyszolgálatok működésének támogatását is a térítésmentes hívhatóság biztosításával. 2009-ben ez csaknem 24 millió forint támogatást jelentett a segélyvonalat működtető 11 szervezetnek.

2009-ben a Makedonski Telekom MaxADSL csomagokat adományozott a Vöröskereszt 36 telephelyének, így elősegítve a jobb kommunikációt és az aktív együttműködést az ország számos Vöröskereszt-irodája között.

2008-ban a Makedonski Telekom a WEB Doctors civil szervezettel működött együtt egy weboldal létrehozásában. 2009-ben munkatársaink további funkcionális elemeket dolgoztak ki a WEB Doctors-honlap számára, továbbá egy szoftvert a tartalom és az ügyfelek adminisztrálására/kezelésére. Jelenleg ez az egyik leglátogatottabb honlap az országban.

2009 januárjában a Nonprofit Információs és Oktató Központ (NIOK) Alapítvány adományportáljának (www.adhat.hu) egyik főtámogatójaként 250 számítógép-konfigurációt adományoztunk civil szervezeteknek hatékonyabb munkavégzésük támogatására.

A Magyar Telekom májusban az @RC kezdeményezéséhez csatlakozva Gyerek ARC+ néven környezetvédelmi témájú gyermekrajzpályázatot hirdetett. A gyerekeknek egy-egy rajzon kellett megmutatniuk, milyen világban szeretnének élni harminc év múlva. A rajzokból júniusban szabadtéri kiállítást rendeztünk Budapesten, majd a hat nyertes alkotást egy-egy nagyvárosi tűzfalon óriási méretben is kivitelezettük. A hat falfestményt 2009 nyarán avatták fel Budapest, Pécs, Szombathely, Sopron és Miskolc forgalmas utcáiban. Októberben készült el a Telekom Adományvonal tűzfala Szegeden, amely felhívja a figyelmet a 1788-as „emberi hívószámra” és az adományozás fontosságára.

### A T-Mobile Macedóniáért Alapítvány

Az alapítvány egy 2002-ben alapított nonprofit szervezet, amelynek célja humanitárius és adományozási kezdeményezések indítása és támogatása. Tagjai a T-Mobile Macedonia különböző területein dolgozó munkavállalók, akik önkéntesként csatlakoznak a programhoz. Az alapítvány arra törekszik, hogy különböző társadalmi csoportokat támogasson, elsősorban a gyermekekkel, egészségüggyel foglalkozó, illetve humanitárius projekteket.

A T-Mobile Macedóniáért Alapítvány ugyanakkor azáltal is támogatja a macedón társadalmat, hogy adományozási szándékkal hívható telefonszámokat létesít különösen sürgősségi egészségügyi ellátásra szoruló egyének vagy szociális tevékenységet zászlajukra tűző szervezetek megsegítésére. 2009-ben e telefonszámokon keresztül összesen 12,4 millió dénár gyűjtöttek össze, amiből 9,4 millió dénárral 34 személyt és 14 szervezetet támogattak. Mindemellett a T-Mobile munkavállalói önkéntesként vesznek részt környezetvédelmi, például faültetési programokban, illetve véradó akciókban.

<sup>27</sup> Domino (prepaid) előfizetéssel rendelkező hívások esetében áfát tartalmaz.

## 8.4. Munkatársaink a társadalmi felelősségvállalásban

A Kiegészített Egyéni Adomány program lényege, hogy a felelősen gondolkodó munkatársak egyéni adományait a vállalat meghatározott összeggel kiegészíti. Ezzel lehetőséget biztosít a társadalmi problémák iránt érzékeny dolgozói számára, hogy felelős döntést hozzanak a vállalati adományozásról (15 000 forintig az egyéni adomány kétszeresével, 15 001–100 000 forint között az egyéni adománnyal azonos összeggel, 100 000 Ft felett pedig 100 000 forinttal egészíti ki a vállalat az adományt). Az elmúlt évek bizonyítják, hogy ezzel a rendszerrel sikeresen ösztönözzük magunkat mint magánembereket a jótékonyagra: 2009. december 31-ig csaknem 105 millió forint adományt kaptak a különböző, főleg egészségügyi, oktatással és hátrányos helyzetű gyermekekkel foglalkozó nonprofit szervezetek a munkatársak jóvoltából. Ez az összeg a munkatársi adományok és a vállalati kiegészítés összegeként jön ki 2001-től összegezve. A munkatársi adományok (így velük együtt a vállalati hozzájárulás) összege 2009-ben volt a legmagasabb, ami a munkatársak részéről 11,3 millió Ft-ot jelentett.



### Márton Csilla

senior társadalmi szerepvállalás menedzser,  
PR- és márkamenedzsmet osztály



2009-ben volt éppen tíz éve, hogy a vállalat először szervezett önkéntes munkát. A tavalyi év folyamán az önkéntesség az eddigieknél is markánsabban jelent meg a vállalat életében. Az eddigiektől eltérően nemcsak Budapesten, de legnagyobb vidéki telephelyeinken is szerveztünk önkéntes munkát az Önkéntes Központ Alapítvánnyal együttműködve.

#### - Mit teszel annak érdekében, hogy a Magyar Telekom fenntartható vállalat legyen?

- Társadalmi szerepvállalási menedzserként a civil szervezetekkel való együttműködés során különösen odafigyelek arra, hogy egyenrangú félként kezeljem partnereinket. Komolyan gondolom, hogy csak egymás kölcsönös tisztelete és megbecsülése mellett tudunk jó hangulatban dolgozni, ami a hatékony és kreatív munka alapfeltétele. A munkahelyemen is odafigyelek azokra a nagyon fontos apróságokra, amelyek bárki mástól is elvárhatóak: kikapcsolom a monitoromat, szelektíven gyűjtöm a hulladékot az irodákban és a folyosókon elhelyezett tárolókba, a lehető legkevesebbet nyomtatok, lekapcsolom a villanyt magam után (és mások után is).

#### - Hogyan járulsz hozzá a fenntartható fejlődéshez a munkahelyeden kívül?

- Természetesen otthon is szelektíven gyűjtjük a háztartási hulladékot (igaz, hogy erre a célra külön helyiséget kellett kijelölnünk, mert a sok összehúzó pillalapactól és hirdetési újságtól olykor lépni sem lehetett), nemrégiben pedig egy komposztálót is beszereztünk a szerves hulladék hatékony feldolgozásához. A gyerekeket is igyekszünk ebben a szemlemben nevelni, s hogy ezt mennyire hatékonyan tesszük, egy kis történettel tudom bebizonyítani. Nagy rohanásban voltam, amit 6 éves kisfiam a fürdőszoba ajtajából kísért végig. Mikor kirobogtam a helyiségből, dorgáló hangon utánam szólt: „Mami, ne pazarolj, zárd el rendesen a csapot! Ez nem fenntartható!”

Munkatársaink választhattak, hogy közvetlen környezetük vagy egy-egy iskola, óvoda megszüpítésével kívánják-e eltölteni az önkéntes napot. Az önkéntes munkákon 2009-ben a vállalat 499 munkatársa vett részt valamennyi irányítási területről, összesen 14 helyszínen.



## 9. Felelős tartalomszolgáltatás

- |   |    |
|---|----|
| 9.1. A gyermekek védelme  | 72 |
| 9.2. Internetbiztonság  | 73 |
| 9.3. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése | 73 |



## 9. Felelős tartalomszolgáltatás

### 9.1. A gyermekek védelme

Az internet ma már nemcsak a szülők hasznos és mindennap használt információs tárháza, hanem a gyermekeké is. A Magyar Telekom kezdeményezése, a Handabanda Gyermekeknét segítségével a kicsik percek alatt barangolhatják be a mesék világát, olvashatnak, játszhatnak, ismerkedhetnek a világgal. A Magyar Telekom gyerekinternet-oldala szerkesztett tartalmat és védett internetezést kínál a gyermekek számára. A speciálisan a gyerekek számára kialakított kezelőfelület egyszerűvé teszi az internetes böngészést, a szülők által engedélyezett jelszóval védett böngésző megakadályozza a nem kívánt internetes oldalak elérését, és csak a gyerekek számára hasznos és érdekes tartalmak elérését engedélyezi.

A Handabanda Gyermekeknét előfizetői az oldal biztonságos fórumát is használhatják, így biztosítva azt, hogy a gyerekek korban hozzájuk illő társaikkal megfelelő témákról beszélgessenek.

A [www.handabanda.hu](http://www.handabanda.hu) site ingyenesen elérhető tartalmakat is kínál.

Emellett az interneten gyermekek számára is elérhető chatszobák rejtett (a chatelésben részt vevő) operátorok bevonásával folyamatos monitoring alatt állnak (iWiW, Origo, T-Mobile).

Annak érdekében, hogy a gyermekek ne vegyenek igénybe felnőtt tartalmú szolgáltatásokat, a felhasználó életkorának megállapításához két opció jelenik meg a szolgáltatás igénybevétele előtt: elmúlt 18 éves, illetve nem (VIDEA videosharing rendszer, T-Mobile).

A Magyar Telekom emellett folyamatosan monitorozza felnőtt tartalmú oldalait, hogy megakadályozza tiltott pornográf anyagok feltöltését.

A biztonságos tévénézés érdekében a T-Home IPTV-szolgáltatásához bevezettük a gyermekzár-szolgáltatást, amellyel a szülők egy kód segítségével zárhatják el gyermekeiket a felnőtt tartalmú programoktól. Ugyanez a lehetőség az új Sat TV és a T-Mobile szolgáltatásoknál is elérhető. 2009. december 31-én 1372 ügyfelünk vette igénybe a gyermekzárát.

### Sallay Renáta

termékmenedzser,  
Lakosságimarketing-igazgatóság



#### - Mit teszel annak érdekében, hogy a Magyar Telekom fenntartható vállalat legyen?

- Két és fél éve került először a reflektorfénybe a biztonságos mobilhasználat a kiskorúakkal és tinédzserekkel kapcsolatban. Azóta különböző kampányok során hívjuk fel a kiskorúak figyelmét arra, hogy milyen veszélyeket rejthet a mobiltelefon-használat, és hogyan tudják azokat kivédeni: mit tehetnek a kénytelen üzenetekkel, kihez tudnak fordulni, ha zaklatás éri őket. A gyerekzár-szolgáltatásunkkal pedig a szülők kezébe adunk egy olyan eszközt, amellyel ki lehet szűrni a kiskorúak számára nem ajánlott tartalmakat. Kampánysorozatunk természetesen nem áll meg, együttműködünk különböző szervezetekkel – például a Gyermekmentő Alapítvánnyal –, ezenkívül kiadványokkal, rendezvényeken való megjelenéssel szeretnénk minél szélesebb körben felhívni erre a figyelmet.

#### - Hogyan járulsz hozzá a fenntartható fejlődéshez a munkahelyeden kívül?

- A fenntarthatóság jegyében építkeztünk: megújuló energiát hasznosító berendezéseket alkalmaztunk, napkollektort és speciális szellőztető-rendszert szereltünk fel, és szelektív hulladékgyűjtésre rendezkedtünk be. Ha társadalmi összefogásról, segítségnyújtásról van szó, mindig telefon ragadok, és hívom a 1788-at, a Magyar Telekom Adományvonalát.

A T-Mobile a tartalmak osztályozására az Etikai kódexszel összhangban egy felnőtt-tartalom-osztályozási rendszert dolgozott ki, melynek megfelelően a felnőtt tartalmú szolgáltatásokat különböző osztályokba sorolja. Az ily módon osztályozott tartalmak a gyermekzár-szolgáltatással blokkolhatóak.

Emellett a T-Mobile információs szolgáltatást nyújtóknak készített etikai ajánlásai és irányelvei, valamint az Emelt díjas szolgáltatások etikai kódexe is megerősíti, hogy mindenféle tartalomszolgáltatásnak és hirdetésnek tiszteletben kell tartania a társadalmi értékeket és az emberi méltóságot.

2009-ben az Origo elindította Videá Kid nevű, gyermekeknek szóló videolejátszó/megosztó felületét, amely kizárólag kiskorúaknak szóló tartalommal rendelkezik.

A T-Mobile Macedonia aktívan részt vesz a gyermekek védelmében az internet világában. Annak érdekében, hogy megóvja ügyfeleit az interneten forgalomban lévő gyermekpornográf tartalmaktól (információktól és képektől) és az interneten esetleg elérhető egyéb nemkívánatos tartalmi elemektől, a T-Mobile ügyfeleinek lehetőségük van az ilyen tartalmak megjelölésére, és kérhetik azok blokkolását. A vállalat technikailag lehetővé teszi a gyermekpornográf tartalmak blokkolását, és 24 órás ügyeletet tart fenn a nemkívánatos tartalmak bejelentéséhez. Macedón civil szervezetekkel együttműködve hoztuk létre az ilyen jellegű tartalmak bejelentésének lehetőségét. A vállalat technológiai rendszerei a nemkívánatos tartalmak blokkolására az Internet Watch Foundation (IWF) szolgáltatásának és listájának segítségével képesek.

2009-ben a Crnogorski Telekom is létrehozta ezt a műszaki megoldást, amely a gyermekpornográfként megjelölt honlapok szűrését teszi lehetővé. A vállalat a helyi hatóságokkal is együttműködik a bejelentett gyermekpornográf oldalakkal kapcsolatos lépések megtételében. Weboldalain a vállalat tanácsokat ad a szülőknek és fiatalabb ügyfeleknek arra vonatkozóan, hogyan őrizzék meg adataik biztonságát, amikor mobiltelefonjukat használják.

## 9.2. Internetbiztonság

A T-Home az önszabályozási kezdeményezésekben is aktív: szolgáltatásaiban már számos olyan megoldást vezetett be, amelyek az előfizetők és tágabb értelemben az internetezők közösségének védelmét szolgálják. Így vírusszűrést biztosít minden előfizetője és freemail-felhasználója számára, szerveroldalon alapszintű önvédelmi spamszűrő megoldást alkalmaz, és előfizetőinek T-Home Internetbiztonság néven teljes körű vírus- és spamszűrő megoldást ajánl. Mindezek mellett olyan műszaki megoldásokat – többek között küldőautentikációt – alkalmaz, amelyek segítik a spamvek terjedésének csökkentését és a visszaélések visszaszorítását, valamint gondoskodik fertőzött ügyfelei tájékoztatásáról, szélsőséges esetben pedig kiszűréséről. A Vírusvédelem és Internetbiztonság szolgáltatásokat használók száma 2009 decemberében meghaladta a 27 ezret.

A T-Mobile portfóliójában szintén elérhető az internetes böngészést biztonságosabbá tevő internetbiztonsági szolgáltatások, amelyeket az internetpenetráció növelésében és a digitális társadalom kialakításában is szerepet játszó mobilinternet mellé kínálunk postpaid előfizetők számára (akik a mobilinternet-előfizetők döntő többségét alkotják).

2009 őszén – a T-Home és a T-Mobile közös kezdeményezésének eredményeképpen – az internetbiztonsági szolgáltatásunkhoz kapcsolódó védelmi szoftvert tartalmazó CD-t adtunk díjmentesen az internetszolgáltatásainkra újonnan előfizető 45 ezer ügyfelünknek.

A védelmi alkalmazások hiányának pótlására megoldást nyújthatnak a Magyar Telekom portfóliójában megtalálható különféle internetbiztonsági szolgáltatások, míg a programok naprakész állapotának eléréséhez a megfelelő helyre (pl. Microsoft Letöltési Központ) irányítjuk az alkalmazást használót.

## 9.3. A tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése

Az internet mára közművé vált, amely a tudás-, információ- és árucseré különböző formáinak, a kényelmi szolgáltatásoknak és a szórakozásnak egyaránt helyet ad. A szélessávú internet terjedésével változnak az internetezési szokások: az ügyfelek intenzívebben, gyakrabban és változatosabb tartalmak elérésére használják a netet.

A Magyar Telekom-csoport tagvállalata, az Origo Média és Kommunikációs Szolgáltató Zrt. – amely az [origo] portált működteti – alapító tagja a Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesületének (MTE), és magára kötelezőnek ismeri el a Tartalomszolgáltatási (Etikai) Kódexet. A kódex megtalálható az MTE honlapján: <http://www.mte.hu/etikaikodex.html>

Az [origo] adatbázisai vonatkozásában mindenfajta felhasználási jogosultság engedélyezése az Origo Média és Kommunikációs Szolgáltató Zrt.-t illeti meg, melynek során a vállalat – igazodva a Tartalomszolgáltatási Kódex ajánlásaihoz – messzemenő figyelmet fordít a személyiségi jogok és a szellemi tulajdon védelmére, valamint a Tartalomszolgáltatók Etikai Kódexének megfelelő magatartásra.

A MTE-n keresztüli vállalatok mellett az Origo saját etikai kódexszel is rendelkezik, amelyet rendszeresen bővít, felülvizsgál.

## 10. Adatvédelem



# 10. Adatvédelem

A Magyar Telekom Nyrt. mint elektronikus hírközlési szolgáltató – szolgáltatásainak megfelelő teljesítése érdekében – a természetes személy előfizetők, valamint az üzleti előfizetők forgalmazási és számlázási adatait bizalmasan kezeli. Társaságunk az ügyfelek személyes adatait tiszteltben tartja, és törvényes védelemben részesíti.

A Magyar Telekom az adatkezelés minden szakaszában teljesíti a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben (Avtv.), az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (Eht.), továbbá az ezen törvény végrehajtási rendeleteiben meghatározott, a hírközlési szolgáltatókat terhelő adatvédelmi kötelezettségeit.

A fenti jogszabályokkal harmonizált belső utasítás szabályozza az elkülönült adatkezelési célokhoz kötött adatkezelések folyamatát és az ezt támogató IT-alkalmazásokkal szemben támasztott törlési/anonimizálási követelményeket.

Vállalatunk a legjobb nemzetközi gyakorlatot szem előtt tartva gondoskodik előfizetői személyes adatainak biztonságáról is. Ennek érdekében – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodunk a nyújtott szolgáltatás biztonságának védelméről.

A műszaki és szervezési intézkedések – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit – a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet képviselnek. Szintén megfelelő intézkedésekkel gondoskodunk a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmasága).

Szintén belső szabályozók, folyamatok és IT-szoftverek biztosítják, hogy a publikus előfizetői névjegyzékekben csak a megfelelő hozzájárulást adott előfizetők személyes adatai jelenjenek meg.

2009-ben 4 jogos panasz érkezett a vevők személyes adatainak kezelésével kapcsolatban.

A Deutsche Telekom-csoport személyes adatok védelmére vonatkozó eljárási szabályzata (PCOC – Privacy Code of Conduct) kiterjed az Magyar Telekom Nyrt.-re és az összes magyarországi és külföldi többségi leányvállalatra, ahol előfizetői/munkavállalói/részvényesi személyes adatokat kezelnek.

A Makedonski Telekom 2009-ben nagy hangsúlyt fektetett az ügyfél-adatok védelmére. A központi feladat annak tisztázása volt, hogy kik és milyen típusú hozzáféréssel rendelkeznek az ügyfelek adataihoz, módjuk van-e tömegesen letölteni ügyféladatokat, illetve munkakörükből adódóan jogosultak-e hozzáférni az ügyfelek adataihoz. Az ügyféladatok kezelésével kapcsolatos valamennyi folyamatot és alkalmazást ellenőrizték. Megvizsgálták az adatvédelmi törvényben foglaltak betartását. A vizsgálat során meghatározott intézkedéseket az illetékes szervezetek végrehajtották, ezzel erősítve az ügyféladatok védelmét és tudatosítva a kérdéskört a dolgozók és a vezetők körében. A hálózati hozzáférés kontrolljára, illetve az egységes végponti biztonságra irányuló projektek zajlanak, és várhatóan 2010-ben lezárulnak.



A T-Mobile Macedonia belső utasítása – az Adatvédelmi szabályzat – szabályozza az ügyfelek, munkavállalók és harmadik felek személyes adatainak kezelését. Az Adatvédelmi szabályzat meghatározza a személyes adatok kezelésének alapelveit és szabályait a vállalati folyamatok, illetve műszaki és szervezeti intézkedések tekintetében. Az Adatvédelmi szabályzat az ügyfelek számára elérhető a vállalat honlapján. Emellett az ügyfelek mint adatalanyok jogainak érvényesítését segíti elő egy dedikált e-mail cím is, amelyen keresztül kérdéseiket tehetik fel és érvényt szerezhetnek jogaiknak.

A Crnogorski Telekom adatbiztonsági referenseket nevezett ki az egyes üzletágainál, és a különböző üzleti folyamatokban kezelt ügyféladatokról listákat hozott létre. 2009-ben egy belső vizsgálat nyomán adatbiztonsági intézkedési tervet dolgoztak ki, melynek végrehajtása folyamatban van. Ezen túlmenően a vállalat egy új Személyesadat-védelmi szabályzatot fogadott el, és folyamatosan tudatosítja az adatvédelem fontosságát.

A témáról részletesebb tájékoztató a következő oldalon olvasható: <http://www.telekom.hu/adatvedelem>



**11.** Biztonságos  
mobilhasználat,  
elektromágneses terek

# 11. Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek

Magyarországon 2009 végén a mobiltelefon-előfizetők száma megközelítette a 12 milliót, Macedóniában a 2,5 milliót, Montenegróban az 1,5 milliót. Azon túlmenően, hogy ezen ügyfelek igényeit megfelelően magas színvonalon szolgálják ki a GSM-hálózatok, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között kiosztották az UMTS-licencket is. Az ehhez kapcsolódó új, nagyobb sűrűségű hálózatok telepítése azonban felerősítheti a közösségek érdeklődését az elektromágneses terekkel kapcsolatban, ami megnöveli a téma kezelésével kapcsolatos vállalati stratégia fontosságát.



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

A 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 ez utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom 2004 óta tartja magára nézve kötelezőnek.

A megelőző intézkedések támogatásaként a Magyar Telekom rendszeresen ülésező, dedikált munkacsoportot alakított, mely folyamatosan figyeli az elektromágneses terekkel kapcsolatos belföldi és nemzetközi kutatásokat, történéseket, továbbá megválaszolja a felmerült hatósági, lakossági és munkatársi kérdéseket. További információ a Magyar Telekom által elfogadott T-Mobile International EMF-politikai ajánlásokról a T-Mobile International honlapján található angol nyelven.<sup>28</sup>

Mindezek keretében a Magyar Telekom hatékonyan kezeli a panaszokat és az érdeklődő kérdéseket. A vállalat általános oktatási programjának részeként, a kötelező orientációs tréning során minden új dolgozó is tájékoztatást kap az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdésekről.

## Mobilhálózat, hálózatfejlesztés

Bázisállomásokon az alkalmazott gyakorlat szerint az eszközöket minden esetben úgy telepítik, hogy az antennák előtti térben munkavállalók lehetőség szerint ne tartózkodhassanak, munkát ebben a zónában ne kelljen végezni, áthaladási útvonalak ezt a térrészt ne keresztezzék. Amennyiben rendkívüli esetben mégis az antennák előtti áthaladás vagy munkavégzés szükséges – ami tipikusan külső vállalkozók esetében fordul elő, például épületek külső felújításakor –, akkor rendelkezésükre 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. Az ilyen esetek csökkentése céljából 2009 végén elindult egy együttműködés a mobilszolgáltatók és az Antenna Hungária Zrt. között az antennák közelében végzett munkavégzéssel kapcsolatos közös munkabiztonsági intézkedésekre vonatkozóan.

A Magyar Telekom mobilhálózata mindenkor törvényi határértékeknek való megfelelést – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják. Vállalatunk 2009-ben több mint 50 helyszíni, nem ionizáló elektromágneses expozíciós vizsgálatot végeztetett, melyek minden esetben az elektromágneses terekkel kapcsolatos határérték alatti eredményt mutattak.

Cégünk minden egyes bázisállomás-létesítés, illetve toronytelepítés előtt egyeztet és együttműködik az érintettekkel. Ahol erre igény merül fel, ott lakossági fórum keretében törekszik a megegyezés kialakítására; 2009-ben több mint 10 lakossági fórumon vettünk részt.

<sup>28</sup> <http://www.telekom.com/dtag/cms/content/dt/en/585086>

## 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.<sup>29</sup> Ezért a 2009-es évben megvalósult három belső oktatás keretében több mint száz kolléga hallgatott előadásokat az Országos Joliot-Curie Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet (OSSKI), a Vodafone és a Magyar Telekom szakértőitől.

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom a 2009-es évben is nyitott volt a biztonságos mobilhasználattal kapcsolatos minden megkeresés megválaszolására.

A három mobilszolgáltató együttműködésének eredményeként 2006-ban jött létre és a 2009-es év folyamán is folyamatosan üzemelt egy információs célú EMF-portál (<http://www.emf-portal.hu>). E portálon kérdések tehetőek fel EMF-témakörben, megtekinthetők a témakör legfrissebb hírei, továbbá az operátorok által külső szervezetekkel végeztetett EMF-célú mérések és kutatások eredményei is.

A fenti EMF-portál mellett a Magyar Telekom saját maga is üzemeltet egy másik, ugyancsak e témakörrel foglalkozó honlapot ([www.bazisallomas.com](http://www.bazisallomas.com)), mely szintén a mobilhálózatokkal kapcsolatos egészségügyi, jogi és technológiai kérdésekre tartalmaz válaszokat.

A készülékekre vonatkozó SAR értékek<sup>30</sup> a telefonok dobozaiban található használati utasításokban megtalálhatók, továbbá a T-Pontokban is hozzáférhetőek. Mindemellett a T-Mobile webshopja is tartalmazza ugyanezen adatokat az eszközökre vonatkozó részletes információk között.

## 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 mobiltávközlési eszközök, műholdas és földi televíziós/rádiós műsor-szóró berendezések, meteorológiai műholdak, a légi rádiós navigáció, a rádiócsillagászat, az űrkutatás eszközei – használata nem kiküszöbölhető, ezért a környezeti, illetve lakossági expozíció várhatóan továbbra is emelkedni fog. A World Health Organization (WHO) és mellette több nemzetközi szervezet, kutatócsoport vizsgálja a technológiai fejlődés emberi egészségre gyakorolt hatását.

A mobiltávközlés feltételezett egészségügyi hatásait már több mint húsz éve kutatják, 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 INTERPHONE projekt jelenleg is tart 13 ország bevonásával. A tervek szerint a WHO az INTERPHONE projekt lezárulta után, várhatóan 2010-ben fogja a rádiófrekvenciás sugárzások – mint például a mobiltávközlésben használt IARC (International Agency for Research on Cancer) – besorolását elvégezni.

A Magyar Telekom a 2009-es évben több mint négy millió forinttal támogatta az első magyarországi, elektromágneses terekkel kapcsolatos, személyi expozícióméteres kutatást, emellett pedig GSM Association-tagságán keresztül közvetetten is hozzájárult a mobilhálózatok egészségügyi hatásait vizsgáló független kutatások előrehaladásához.

Minden Deutsche Telekom nemzeti vállalat elkötelezett a független kutatások támogatásában, amelyek bővítik az ismereteket az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. Ezért a T-Mobile International egyesült királysági és német szolgáltatókkal együtt nemzetközi kutatási programot támogat 2002 óta több mint 20 millió euró értékben, a GSM Associationon keresztül további 6 millió euró értékben.

Ezzel a Deutsche Telekom-csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

<sup>29</sup> [http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/tarsadalom/egeszseg\\_es\\_biztonsag](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag)

<sup>30</sup> SAR értékkel (specific absorption rate – specifikus elnyelési érték) mérhető, hogy milyen nagyságú energia nyelődik el a szövetekben.

# Rövidítések jegyzéke

Rövidítés	Feloldás
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (aszimmetrikus digitális előfizetői vonal)
AmCham	American Chamber
ÁSZF	Általános szerződési feltételek
Avtv.	a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény
BCE	Budapesti Corvinus Egyetem
BME	Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem
BMF	Budapesti Műszaki Főiskola
CEERIUS	Central and Eastern European Responsible Investment Universe
CDP	Carbon Disclosure Project
CSR	Corporate Social Responsibility (vállalatok társadalmi felelősségvállalása)
CO <sub>2</sub>	szén-dioxid
CR	Corporate Responsibility (vállalati felelősségvállalás)
CSFKT	Csoport Fenntarthatósági Koordinációs Tanács
DSL	Digital Subscriber Line (digitális előfizetői vonal)
DT	Deutsche Telekom
EC	Economic Performance Indicators (gazdaságjelző-indikátorok)
EDR	Egységes Digitális Rádiótávközlő Rendszer
EFT	Elektronikus Forgalmi Tájékoztató
Eht.	Elektronikus hírközlési törvény
EMF	Electromagnetic Fields (elektromágneses terek)
EN	European Norm (európai norma)
EN	Environmental Performance Indicators (környezeti teljesítmény indikátorok)
e-RFX	elektronikus RFX (RFX – gyűjtőnév, amely az RFI [információkérés], az RFP [ajánlatkérés] és az RFQ [árjajánlatkérés] összefoglaló neve.)
ESzCsM	Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium
ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association (Európai Távközlési Hálózat-üzemeltetők Szövetsége)
ETSI	European Telecommunications Standards Institute (Európai Távközlési Szabványosítási Intézet)
EURESCOM	European Institute for Research and Strategic Studies (Távközlési Kutatások és Stratégiai Tanulmányok Európai Intézete)
FP7	Seventh Framework Programme (7. keretprogram)
GeSI	Global e-Sustainability Initiative (Globális e-Fenntarthatósági Kezdeményezés)
GKM	Gazdasági és Közlekedési Minisztérium
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (kft.)
GPON	Gigabit Passive Optical Network (gigabites passzív optikai hálózat)

Rövidítés	Feloldás
GRI	Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés)
GSM	Global System for Mobile Communication (Globális Mobilkommunikációs Rendszer)
GVH	Gazdasági Versenyhivatal
GVOP	Gazdasági Versenyképesség Operatív Program
HBLF	Hungarian Business Leaders Forum (Magyar Üzleti Vezetők Fóruma)
HR	Human Rights Performance Indicators (emberi jogok teljesítmény indikátorok)
HR	Human Resources (emberi erőforrás)
HSDPA	High-Speed Downlink Packet Access (nagy sebességű csomagletöltési hozzáférés)
HTE	Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület
ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection (Nemzetközi bizottság a nemionizáló sugárzások sugárvédelmére)
ICT	Information and communication technology (információs és kommunikációs technológia)
IFRS	International Financial Reporting Standards (Nemzetközi Pénzügyi Jelentési Szabványok)
ILO	International Labour Organization (Nemzetközi Munkaügyi Szervezet)
IO	Internal Operations (belső működés)
IP	Internet Protocol
IPTV	Internet Protocol TV (interneten keresztül televíziószolgáltatás)
IR	Investor Relations (befektetői kapcsolatok)
ISH	International System House Kft.
ISO	International Organization for Standardization (Nemzetközi Szabványügyi Szervezet)
IT	Information Technology (információs technológia)
ITU	International Telecommunication Union (Nemzetközi Távközlési Egyesület)
iWiW	internetes közösségi oldal
IWF	Internet Watch Foundation
K+F	kutatás és fejlesztés
KFKI	Központi Fizikai Kutatóintézet
KvVM	Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium
LA	Labour Practices and Decent Work Performance Indicators (munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítmény indikátorok)
MaKTel	Makedonski Telekomunikacii
MISZ	Magyar Innovációs Szövetség
MSZ	Magyar Szabvány
MT	Magyar Telekom
MTE	Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete

Rövidítés	Feloldás
NAPA-WINE	Network-Aware P2P-TV Application over Wise Networks
NEKI	Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Jogvédő Iroda
NIOK	Nonprofit Információs és Oktató Központ
OMFI	Országos Munkahigiénés és Foglalkozás-egészségügyi Intézet
OMMF	Országos Munkabiztonsági és Munkaügyi Főfelügyelőség
OSSKI	Országos Frédéric Joliot-Curie Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet
P2P-TV	Peer-To-Peer TV
PA	Providing Access (távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés)
PCOC	Privacy Code of Conduct (Adatvédelmi etikai kódex)
PEM	Proton Exchange Membrane
PPKE	Pázmány Péter Katolikus Egyetem
PR	Product Responsibility Performance Indicators (termékfelelőséggel kapcsolatos teljesítmény indikátorok)
PR	Public Relations
RFID	Radio-frequency Identification (rádióhullám-alapú azonosítás)
Sat TV	szatellit-tévé, műholdas tévé
SAR	Specific Absorption Rate (specifikus elnyelési érték)
SEC	Securities and Exchange Commission
SO	Social Performance Indicators (társadalmi teljesítmény indikátorok)
SZIE	Szent István Egyetem
TA	Technology Applications (technológiai alkalmazások)
TCG	Telekom Crne Gore / Crnogorski Telekom / Telekom Montenegro
TCR	társadalmi célú reklám
TISPAN	TIPHON + SPAN (Telecommunications and Internet Protocol Harmonization over Networks + Services and Protocols for Advanced Networks)
TM	teljesítménymenedzsment
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System (univerzális, vezeték nélküli telefonszolgáltatás)
UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
ÜB	Ügyvezető Bizottság
VDSL	Very high bit-rate Digital Subscriber Line (igen nagy sebességű digitális előfizetői vonal)
VoCaTV	Voice over Cable TV (hangszolgáltatás kábeltévé)
VoIP	Voice over Internet Protocol (IP-alapú hangszolgáltatás)
WAP	Wireless Application Protocol (vezeték nélküli adatátviteli szabvány)
WebEDI	Web Electronic Data Interchange (webalapú elektronikus adatszere)
WHO	World Health Organization (Egészségügyi Világszervezet)



# Minősítés



B&P Braun&Partners CSR Management  
1022 Budapest  
Törökvezér út 6/A

## MINŐSÍTÓ LEVÉL

A B&P Braun&Partners CSR Management a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban: Magyar Telekom, vállalat) megbízásából, független harmadik félként tanúsította a Magyar Telekom Csoport 2009. évre vonatkozó Fenntarthatósági jelentését (továbbiakban: Jelentés).

### Cél, kiterjedtség

A tanúsítás célja, hogy megvizsgálja és tanúsítsa a Jelentésben közölt információk relevanciáját, hitelességét, teljeskörűségét és érthetőségét, ezáltal növelve az érintettek vállalatra vetett bizalmát.

### Függetlenség

A B&P Braun&Partners CSR Management a Jelentés által lefedett időszakban nem végzett a Magyar Telekom Csoport számára olyan tanácsadási tevékenységet, amely ellentétben állna a jelen feladat elvégzéséhez szükséges függetlenség elvével.

### A tanúsítás módszertana

A minősítési folyamat lépéseit és eszköztrendszerét a Global Reporting Initiative (GRI) G3 útmutatójának figyelembevételével alakítottuk ki.

A tanúsítás során az alábbi vizsgálati módszereket alkalmaztuk:

- A GRI G3 útmutató alapján megvizsgáltuk, hogy a Jelentés tartalmazza-e az „A” megfelelési szinthez szükséges indikátorokat, ellenőriztük a GRI tartalmi index megfelelését, valamint a GRI jelentéstételi alapelveinek való megfelelést.
- Szűrőpróbaszerűen betekinttünk a forrásrendszerekbe és dokumentumokba, hogy ellenőrizzük a Jelentésben közzétett adatok és információk hitelességét.
- Személyes interjúkat készítettünk az eredeti adatok, információk birtokosaival annak érdekében, hogy megvizsgáljuk a Jelentésben szereplő feltételezések, információk és komplex számítások alátámaszthatóságát.
- A Jelentés teljesességét nyilvános és belső dokumentumok elemzése, a vállalat működési környezete, valamint az iparág-specifikus tendenciák és ügyek vizsgálata alapján értékeltük.
- Olvasói szempontú vizsgálattal értékeltük a Jelentés strukturáltságát és követhetőségét.

### Összefoglaló értékelés

A Magyar Telekom Csoport Fenntarthatósági jelentésének vizsgálata, a háttérdokumentumokba történő betekintés és a személyes interjúk alapján a következő megállapításokat tesszük:

- A Jelentés teljesíti a GRI A+ megfelelési szint eléréséhez szükséges követelményeket. Nagy értéknek tekintjük, hogy a Jelentés ezen felül tartalmaz a távközlési szektorra kidolgozott, jelenleg még nem véglegesített iparág-specifikus indikátorok által megkövetelt információkat is.
- A Jelentés a GRI irányelvek figyelembevételével, azokkal összhangban lett elkészítve. A GRI irányelveknek történő megfelelést ténylegesen is értékeltük (lásd az alábbi táblázatban), továbbá javaslatokat fogalmaztunk meg a még jobb megfelelés érdekében.
- Az adat- és információforrások szűrőpróbaszerű ellenőrzése, valamint a személyes interjúk lefolytatása alapján nem találtunk a Jelentés hitelességét megkérdőjelező körülményre utaló jelet. A közölt információk kelendő megalapozottak, valós kezdeményezésekkel és cselekvésekkel alátámasztottak.
- A Jelentés rendkívül részletes, a leírt működés szempontjából fontos témaköröket széleskörűen fellel. Pozitívként értékeljük, hogy a Csoport évről-évre szélesíti a leányvállalatokról közölt információk körét.
- A Jelentés alapján véve jól strukturált, követhető, az olvasók különböző erőfeszítés nélkül meg tudják találni a kívánt információt a tartalomjegyzék, az ábrák és a hivatkozások segítségével.

### Fejlesztendő területek

A Jelentés vizsgálata, valamint a személyes interjúk lefolytatása után az alábbi fejlesztési javaslatokat emeljük ki:

- Javasoljuk annak részletesebb bemutatását, hogy a vállalat miként reagál az érintettek elvárásaira, illetve hogy miként építi be működésébe az érintettekől kapott visszajelzéseket, javaslatokat.
- A fejlődés jobb nyomon követhetősége, és az időbeli összehasonlíthatóság javítása érdekében javasoljuk, hogy a vállalat ne csak a környezeti célok terén, hanem a fenntarthatóság többi területén is jelenítse meg a konkrét célkitűzéseket és azok teljesülését külön kiemelve, táblázatos formában is, valamint tüntesse fel az esetleges nem teljesülés okait.
- Annak érdekében, hogy a Csoport fenntarthatósági teljesítménye még inkább teljes körűen értekelhetővé váljon, javasoljuk a Jelentés hatókörének további kiterjesztését, a leányvállalatok teljesítményének strukturáltabb és részletesebb bemutatásával.
- Javasoljuk a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően a felelős tartalomszolgáltatás témakörének hangsúlyosabbá tételét, annak érdekében, hogy az egyes témakörök megjelenítése a Jelentésben még inkább egyensúlyban legyen azok relatív fontosságával.
- Az olvasó számára a Jelentésben közölt adatok értelmezésének megkönnyítése, illetve jobb követhetősége érdekében javasoljuk, hogy a számszerűsíthető adatok kiszámításánál egységesen ugyanazokat a leányvállalatokat, illetve tagvállalatokat vonják be a számításba.

### GRI irányelveknek való megfelelés

Irányelv	Megfelelés szöveges értékelése	Eredmény
Lényegesség	A Jelentés az érintettek számára releváns információkat közöl, a távközlési szektor működéséhez kapcsolódó fontos ügyekről, és az ezekkel kapcsolatos megközelítésekről beszámol.	
Érintettek bevonása	Az érintettek által felvetett aggályok, és az ezekre adott válaszok, a vélemények működésbe történő beépítésének bemutatása nem elég részletes.	
Fenntarthatósági összefüggések	A Jelentés lefedi a gazdasági, társadalmi és környezeti fenntarthatóság szempontjából leginkább fontos témaköröket.	
Teljesség	A Jelentés a fenntarthatóság szempontjából fontos témaköröket részletesen és széleskörűen bemutatja. A Jelentés növekvő számú leányvállalat tevékenységéről számol be.	
Egysúly	A Jelentés különböző témaköreire helyezett hangsúly általában arányos azok relatív fontosságával; a tartalomszolgáltatás témáját azonban fontos lenne a nemzetközi gyakorlathoz hasonlóan hangsúlyosabban megjeleníteni. A Jelentés beszámol a Csoport működésének pozitív és negatív hatásairól egyaránt.	
Egyértelműség	A Jelentés strukturáltsága átlátható, érthető. A Jelentésben szereplő technikai kifejezéseket, mozaikszavakat, szakmai zsargont a legtöbb helyen ellátták megfelelő magyarázattal. A fenntarthatósági teljesítménnyel kapcsolatos konkrét célkitűzések és ezek megvalósulásának bemutatása nem elég strukturált.	

Pontosság	A Jelentésben közölt információk összességében hitelesek.	
Időszerezés	A Jelentés a 2009-es naptári évről számol be, az információk közléség elotti időszak nem vonja jelentősen azok időszerezését.	
Összehasonlíthatóság	A GRI indikátorok széleskörű alkalmazása lehetővé teszi az iparági versenytársak teljesítményével való összehasonlítást. A Csoport fenntarthatósági teljesítményének fejlődése, a változások okai a legtöbb részterületen jól nyomon követhetők. A konkrét tervek, célkitűzések, és ezek teljesítésének bemutatása nem elég strukturált (egy terület kivételével), ami rontja a teljesítmény időbeli összehasonlíthatóságát.	
Megbízhatóság	A Jelentésben közölt információkat az egyes témakörök szervezeti felelősei megfelelően alá tudták támasztani a személyes interjúk során. A Jelentésben közölt információk az eredeti forrásokkal összhangban vannak, azokkal egyező módon szerepelnek.	

Braun Róbert, partner  
B&P Braun&Partners CSR Management

Perényi Patrik, projektvezető  
B&P Braun&Partners CSR Management

Budapest, 2010. július 16.

*Interjúalanyok: Szomolányi Katalin; osztályvezető, Vállalati fenntarthatósági osztály; Murár Gyula; irodavezető, Munkavédelmi iroda; Németh Orsolya; senior üzleti intelligencia menedzser, Stratégiai piacelemzési osztály; Peresztegi Márton; befektetői kapcsolatok menedzser, Befektetői kapcsolatok osztály; Szócs Gábor; HR megoldások menedzser, HR kompetencia központ; Horváth Kristóf; fenntarthatósági stratégia menedzser, Vállalati fenntarthatósági osztály; Molnár Balázs; környezetvédelmi menedzser, Minőségügyi és környezetvédelmi osztály, STRABAG; Pukler Gábor; igazgató, Innovációs és üzletfejlesztési igazgatóság; illetve az Abigél programért felelős munkatárs.*

## IMPRESSZUM

### **Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság**

Magyar Telekom Csoport Központ: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levél cím: 1541 Budapest

Internet: [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)

#### **Kiadta:**

© Magyar Telekom Nyrt.

Vállalati Fenntarthatósági Osztály

Budapest, 2010

#### **Felelős kiadó:**

Christopher Mattheisen, elnök-vezérigazgató

#### **Kreatív koncepció és kiadványtervezés:**

© H-Artdirectors

#### **Kapcsolat, további információ**

<http://www.telekom.hu>

#### **Fenntarthatósággal kapcsolatos információ:**

[http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet)

Vállalati Fenntarthatósági Osztály

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levél cím: 1541 Budapest

Telefon: (1) 481 7744

**e-mail: [fenntarthatosag@telekom.hu](mailto:fenntarthatosag@telekom.hu)**