

# Fenntarthatósági Jelentés 2008

A GRI G3 irányelveinek megfelelően

Együtt. Veled



# Tartalom

GRI tartalommutató	2
Az elnök-vezérigazgató levele	4
A Jelentésről	6
I. A vállalatcsoportról	8
II. Jövőkép, küldetés, környezet- védelmi politika, stratégiák	12
III. Fenntarthatósági koordináció	18
1. Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment	20
2. Ügyfélkapcsolatok	28
3. Határtalan kommunikáció	34
4. Környezeti terhelés csökkentése	42
5. Munkatársaink	58
6. Bizalom és hitelesség fenntartása	72
Rövidítések jegyzéke	86
Minősítés	88

## GRI Tartalommutató

A jelentés elemei, alap és kiegészítő mérőszámok kategóriák szerint

GRI szekciók	Fejezet
<b>Stratégia és analízis</b>	
1.1	Az elnök-vezérigazgató levele
1.2	II.
<b>Szervezeti profil</b>	
2.1	I.
2.2	I.
2.3	I.
2.4	I.
2.5	I.
2.6	I.
2.7	I.
2.8	I.
2.9	I.
2.10	Az elnök-vezérigazgató levele, II.
<b>A jelentés paraméterei</b>	
<b>A jelentés profilja</b>	
3.1	A jelentésről
3.2	A jelentésről
3.3	A jelentésről
3.4	A jelentésről
<b>A jelentés kiterjedési köre és határai</b>	
3.5	A jelentésről
3.6	A jelentésről
3.7	A jelentésről
3.8	A jelentésről
3.9	A jelentésről
3.10	A jelentésről
3.11	A jelentésről
<b>GRI tartalmi index</b>	
3.12	GRI tartalommutató
<b>Tanúsítás</b>	
3.13	A Jelentésről Tanúsítás
<b>Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek</b>	
<b>Irányítás</b>	
4.1	III, 1.1
<b>GRI szekciók</b>	
<b>Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek</b>	
<b>Irányítás</b>	
4.2	1.1
4.3	
4.4	6.2, 5.3
4.5	1.1
4.6	1.2
4.7	5.1
4.8	II, 1.2, 5.0
4.9	III.
4.10	1.1
<b>Külső kezdeményezések iránti elkötelezettség</b>	
4.11	1.4, 1.5, 4.1,
4.12	6.3
4.13	6.3
<b>Az érintettek bevonása</b>	
4.14	6.1
4.15	6.1
4.16	1.4, 5.6, 6.1, 6.2
4.17	6.1

<b>Gazdasági teljesítmény indikátorok</b>			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
<b>Gazdasági teljesítmény</b>			
EC1	I.		
EC2	4.1		
EC3	5.2		
EC4	I.		
<b>Piaci jelenlét</b>			
EC6	1.4		
EC7	5.5		
<b>Közvetett gazdasági hatások</b>			
EC8	3.2, 3.4		
<b>Környezeti teljesítmény indikátorok</b>			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
<b>Anyagok</b>			
EN1	4.1		
EN2	4.1		
<b>Energia</b>			
EN3	4.1	EN5	4.1
EN4	4.1	EN6	4.1
		EN7	4.1
<b>Víz</b>			
EN8	4.2		
<b>Biodiverzitás</b>			
EN11	4.5		
EN12	4.5	EN14	4.5
<b>Légnemű és cseppfolyós kibocsátások, és hulladékok</b>			
EN16	4.1	EN18	4.1
EN17	4.1		
EN19	4.3		
EN20	4.1, 4.3		
EN21	4.2, 4.3.		
EN22	4.4	EN24	4.4
EN23	4.3		
<b>Termékek és szolgáltatások</b>			
EN26	4.1, 4.4		
EN27	4.4		
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
EN28	1.2		
<b>Szállítás</b>			
		EN29	4.1
<b>Átfogó adatok</b>			
		EN30	4.6

Társadalmi teljesítmény indikátorok			
Alap		Kiegészítő	
Mérőszám	Fejezet	Mérőszám	Fejezet
<b>Foglalkoztatás</b>			
LA1	1., 5.5		
LA2	5.5		
<b>Munkavállalók / vezetőség kapcsolata</b>			
LA4	5.3		
LA5	5.4		
<b>Munkahelyi egészség és biztonság</b>			
LA7	5.2		
LA8	5.2		
<b>Képzés és oktatás</b>			
LA10	5.1	LA11	5.1
		LA12	5.1
<b>Sokféleség és esélyegyenlőség</b>			
LA13	5.3, 5.5		
LA14	5.5		
<b>Befektetési és beszerzési gyakorlat</b>			
HR1	1.4	HR3	5.3
HR2	1.4		
<b>A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése</b>			
HR4	5.3		
<b>Egyesületi jog és kollektív szerződés</b>			
HR5	5.3		
<b>Gyermekmunka</b>			
HR6	5.3		
<b>Kényszermunka és kötelező munkavégzés</b>			
HR7	5.3		
<b>Biztonsági szolgálat</b>			
<b>Óslakosok jogai</b>			
<b>Helyi közösség</b>			
SO1	3.2		
<b>Korrupció</b>			
SO2	1.2		
SO3	1.2		
SO4	1.2		
<b>Közpolitika</b>			
SO5	1.3	SO6	1.3
<b>Versenyellenes viselkedés</b>			
		SO7	1.2
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
SO8	1.2		
<b>A vevők egészsége és biztonsága</b>			
PR1	3.1, 6.5, 6.6, 6.9		
<b>Termékek és szolgáltatások címkézése</b>			
PR3	2.2	PR5	2.3
<b>Marketingkommunikáció</b>			
PR6	2.4	PR7	1.2
<b>Személyes adatok védelme</b>			
PR8	6.8		
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
PR9	1.2		

Távközlési specifikus indikátorok	
Mérőszám	Fejezet
<b>Belső működés</b>	
<b>Befektetések</b>	
IO1	1, 3.2
IO2	
<b>Egészség és biztonság</b>	
IO3	5.2, 6.9
IO4	6.9
IO5	6.9
IO6	6.9
<b>Infrastruktúra</b>	
IO7	4.5, 6.9
IO8	4.5
<b>Hozzáférés biztosítása</b>	
<b>Távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés</b>	
PA1	3.2
PA2	3.2
PA3	3.3
PA4	1, 3.3, 6.9
PA5	3.2
PA6	3.4
<b>A tartalomhoz való hozzáférés</b>	
PA7	6.5
<b>Ügyfél kapcsolatok</b>	
PA8	6.9
PA9	6.9
PA10	2.2
PA11	3.1, 4.1, 6.3
<b>Technológiai alkalmazások</b>	
<b>Erőforrás hatékonyság</b>	
TA1	4.1
TA2	4.1
TA3	4.1
TA4	4.1
TA5	6.7

# Az elnök-vezérigazgató levele



## Kedves Olvasó,

2008-ban a Magyar Telekom, a megtartott fenntarthatósági értékek alapján, de már egy új stratégia mentén folytatta működését. A fő célkitűzéshez, hogy eddigi pozícióját megtartva váljon a vállalatcsoport vezető fenntarthatósági szerepe láthatóvá a munkatársak és ügyfelek számára, számos kezdeményezéssel jutottunk közelebb. Munkatársaink folyamatos tájékoztatást kaptak a témáról, mind a kapcsolódó tevékenységek, programok, mind pedig a külső kezdeményezések tekintetében egyrészt az intranetes portálon, másrészt a vállalati magazin „Földközelen” rovatán keresztül. Újabb akciókkal folytatódott belső klímavédelmi kampányunk, hogy felhívjuk munkatársaink figyelmét a klímaváltozás problémájára és egyéni felelősségükre. Az újonnan érkező munkatársaknak rendezett bevezető előadássorozatnak pedig 2008-tól a fenntarthatósági ismeretek is részét képezik.

2008. elején a Magyar Telekom társalapításával indult útjára a Vegyél Vissza! Klímaváltozás elleni Program, melynek célja, hogy aktivitásra ösztönözze a fiatal korosztályt.

Szintén a fenntartható fejlődés ismertetése volt a célja a 2008. november 21-én első ízben megrendezett Fenntarthatósági Napnak, amelyen pozitív példákat, követendő mintákat, innovatív törekvéseket, hazai és nemzetközi ötleteket, zseniális nagy találmányokat és hétköznapi apróságokat mutattak be a kiállításokon és interaktív előadásokon.

2008-tól új vezetési és márkastruktúrát alakítottunk ki, hogy valódi integrált vállalattá váljunk. Lakossági szolgáltatásainkat T-Home és T-Mobile, vállalati szolgáltatásainkat T-Systems márkanev alatt kínáljuk.

A piac egyedüli „double triple-play” szolgáltatójaként egyszerre tesszük elérhetővé mindenkinek a telefonálást, internetezést és tévézést vezeték és mobil hálózaton, otthon és útközben. Új szatellit TV szolgáltatásunk elérhető az ország egész területén.

Az egyre mélyülő gazdasági világválság bebizonyította, hogy a rövidtávú, túlzottan fogyasztásorientált gondolkodás helyett hosszú távú, integrált megközelítésre van szükség a fenntartható fejlődés megteremtéséhez. A környezeti és társadalmi szempontok gazdasági célokkal való integrálása kisebb kockázatot és újabb lehetőségeket jelent a vállalatok számára. Azt, hogy a Magyar Telekom jó úton halad, mi sem bizonyítja jobban, mint a kedvezőtlen makrogazdasági környezetben elért kedvező pénzügyi eredményeink. Bevételeink a 2007-es értékkel közel azonos szinten maradtak 2008-ban, míg a működéshez kapcsolódó EBITDA kismértékben emelkedett is. A működéshez kapcsolódó EBITDA ráta pedig a 2007-es 41%-ról 2008-ban 42%-ra nőtt.

Hálózatunk folyamatos fejlesztésével információs társadalmat építünk. 2008-ban 100 000 háztartásban építettünk ki vezetékes szélessávú VSDL technológiát, így a szélessávú csatlakozások száma Csoport szinten meghaladta a 900 000-et. A DSL csatlakozások száma Montenegróban és Macedóniában is több, mint a kétszeresére nőtt. Harmadik generációs mobilhálózatunk az év végére már a lakosság 2/3-a számára volt elérhető, a mobil szélessávú ügyfelek száma pedig meghaladta a 260 000-et Magyarországon. Piaci részesedésünk 53% felett volt. Emellett 2008-ban Montenegróban is elindítottunk harmadik generációs mobil szolgáltatásunkat.

Több felelős befektetői értékelés is bizonyítja, hogy a klasszikus pénzügyi szempontok mellett a környezeti és társadalmi teljesítményt is figyelembe vevő befektetőknek is érdemes Magyar Telekom részvényekkel foglalkoznia. A német Oekom felelős befektetői értékelő cég vizsgálata alapján „Prime” minősítésű, vagyis befektetésre ajánlott a Magyar Telekom. A Dow Jones Sustainability Index (DJSI) mérésében a 2007-es 68-ról 78 pontra javult vállalatunk fenntarthatósági teljesítménye, és a Sustainable Asset Management értékelő cég (SAM) évkönyvében a 2500 legnagyobb vállalat közül a világon egyedüli közép-európai céggként az ezüst kategóriába sorolták a Magyar Telekomot.

Számos más értékelésben is kiemelkedő helyezést értünk el, vezető fenntarthatósági pozícióink megtartását igazolva, így 2006 és 2007 után 2008-ban is első helyre kerültünk az Accountability Rating Hungary elszámoltathatósági rangsorán.

Társadalmi és gazdasági szempontból kiemelten fontosnak tartom, hogy az infokommunikációs technológia nyújtotta lehetőségek mindenki számára elérhetővé váljanak, és a Magyar Telekom számos kezdeményezésen keresztül törekszik is az úgynevezett „digitális megosztottság” felszámolására. Bár a Digitális Híd Kistelepüléseken program már a 112. eseményen is túljutott, a Magyar Telekom önkéntes hídászai ugyanolyan lelkesedéssel tanítják az elszigetelt kistelepülések lakóit az internet használatára és az abban rejlő lehetőségek felfedezésére, mint Bakonszegen az első alkalommal. Az Internettel az Egyenlő Esélyekért (Egálnet) program továbbra is segíti a hátrányos helyzetű csoportokat támogató szervezetek egymással való kapcsolatteremtését és –tartását, és mindemellett ingyenes honlapkészítési lehetőséget is nyújt. Az Internet Akadémia keretében tavaly már 16 500-an vettek részt ingyenes internetes tanfolyamainkon.

Az esélyegyenlőség biztosítása vállalatunkon belül is elengedhetetlen, ezért az elsők között készítettünk esélyegyenlőségi tervet és építettük ki a megvalósításához szükséges intézményrendszert. A „Szabad az Á” filmklub vetítéseink munkatársaink újabb ismeretekkel, gondolatokkal gazdagodtak az esélyegyenlőséghez kapcsolódóan. A Romaster programon keresztül továbbra is segítjük a tehetséges roma származású fiatalok karrierjét.

Emellett számos intézkedéssel törekszünk a család és munkahely közötti egyensúly megteremtésére, amit a Szociális és Munkaügyi Minisztérium „Családbarát Munkahely 2008” díjjal ismert el.

Tavaly óta macedón és montenegrói kollégáinkkal is egy tárgyalóasztalhoz ülhetünk a virtuális Telepresence videokonferencia teremben, amivel környezeti terhelésünket és utazási költségeinket is csökkentjük.

A klímavédelmet pedig nem csak utazáskiváltással, de az alternatív energiaforrások használatának több csapáson történő alkalmazásával is erősítjük. Magyarországon elsőként helyeztünk üzembe PEM cellával, vagyis hidrogénnel működő bázisállomást, ami környezetbarát és költséghatékony üzemeltetést tesz lehetővé. Két telephelyünkön hőszivattyú segítségével hasznosítjuk a technológiai hulladék hőjét. Hibrid autó flottánkat pedig 2008 végéig 53-ra növeltük.

A 2009-es év a kedvezőtlen makrogazdasági környezet és az erősödő verseny miatt nehéznek ígérkezik, de ennek ellenére is számos lehetőséget tartogat számunkra. Az információtechnológia és rendszerintegrációs kiszervezések piacán tovább erősíthetjük pozícióinkat, miközben értékteremtő felvásárlásokra is lehetőségünk van a jelenlegi alacsony eszközértékek mellett.

A pénzügyi lehetőségeinkhez mérten továbbra is törekszünk az alternatív és megújuló energiaforrások arányának növelésére, valamint folytatjuk energiaracionalizálási kezdeményezéseinket.

A jövőben is izgalmas kezdeményezésekkel kívánjuk felhívni munkatársaink és ügyfeleink figyelmét a fenntarthatósághoz kapcsolódó problémákra, kiemelve a klímavédelem fontosságát.

Jelen kiadvánnyal arra buzdítunk minden kedves olvasót, hogy a mostani nehéz gazdasági helyzetben még inkább támogassanak minket ötleteikkel a fenntartható vállalati működés fejlesztésében, és minél többen vegyenek részt fenntarthatósági rendezvényeinken.

Budapest, 2009. július 31.



Christopher Mattheisen  
elnök-vezérigazgató

# A jelentésről

Miután tavalyi jelentésünkkel lezártuk előző 3 éves fenntarthatósági stratégiánkat, idén már új stratégiánk (2008-2011) első évéről számolhatunk be. A szöveg is ennek megfelelően lett strukturálva: a bevezető fejezetek után a stratégia 6 kulcs kihívása mentén mutatjuk be a vállalatcsoport fenntarthatósági tevékenységeit 2008-ban.



A jelentés a Global Reporting Initiative harmadik generációs irányelvei (GRI G3) szerint készült, és a tavalyi A+ minősítésű beszámolóhoz hasonlóan igen sok és szerteágazó információt tartalmaz. Összességében a legmagasabb, A+ szinten kerültek alkalmazásra az irányelvek (teljes megfelelés).

A jelentés írásakor az információ jelentőségére, teljességére, és az időbeni változások és az aktuális kihívások bemutatására helyeztük a hangsúlyt. A gazdasági teljesítmény bemutatásánál a legfontosabb működési adatok kerültek megjelenítésre a vállalatcsoportról szóló fejezetben. Ezekről részletesebben a Magyar Telekom Csoport éves jelentésében talál információt az olvasó.

A jelentés Magyarországot, Macedóniát és Montenegrót fedi le és a csoport összes tevékenységi területére kiterjed. Az alkalmazottakra vonatkozó résznél még tovább javult a csoport lefedettsége így a külföldi leányvállalatok adatszolgáltatásában is tovább csökkentek a hiányszágok. Az adatszolgáltatásba a fenntarthatósági szempontból jelentős hatású tagvállalatok mindegyike bevonásra került, beleértve az újonnan akvizitáltakat is. Az adatok értelmezésekor figyelembe kell venni a csoport méretében és szerkezetében végbemenő változásokat. Ehhez nyújt segítséget a környezeti hatás csökkentése fejezet elején található táblázat.

Az információk közlésekor az alaposságra, tárgyilagosságra, összehasonlíthatóságra, világosságra és időszerűsége törekedtünk.

A hitelesség biztosítása érdekében idén is külső, független harmadik fél közreműködését vettük igénybe. Jelentésünket a B&P CSR management vizsgálta meg, és nyilatkozott az abban szereplő információk megbízhatóságáról.

Az erről szóló igazolás a „minősítés” fejezetben található.



A jelentésben szereplő adatok forrása:

- A gazdasági adatok a vállalatcsoport 2008-as pénzügyi évre<sup>2</sup> vonatkozó éves jelentéséből, IFRS szerinti beszámolójából és külső felmérésekből származnak.
- A társadalmi adatok a Csoporton belüli adatszolgáltatás alapján kerültek összegyűjtésre.
- A környezetvédelmi adatok a csoporton belüli éves rendszerességű és szabályozott adatszolgáltatásból származnak.

A Jelentésben szereplő adatok helyességéért az adatot szolgáltató szervezetek vezetői felelősséget vállaltak.

Fenntarthatósági jelentésünk minden érdekelt felünk tájékoztatására készült, azonban a korábbi évek tapasztalatai alapján idén is elsősorban a befektetők, közülük is a felelős befektetők információigénye alapján került összeállításra.

Jelentésünket a dematerializáció jegyében idén kizárólag az Interneten publikáljuk.

Hisszük, hogy a fenntartható fejlődés, és ezen belül a fenntartható vállalati működés közös ügyünk, és jelentősége minden eddiginél nagyobb a jelenlegi nehéz gazdasági helyzetben. Ezért arra bízgatunk mindenkit, hogy ötleteit, gondolatait, véleményét küldje el a [fenntarthatosag@telekom.hu](mailto:fenntarthatosag@telekom.hu) címre.



**Somorjai Éva**

HR vezérigazgató-helyettes  
A Csoport Fenntarthatósági Stratégia  
érdekében az ÜB nevében eljáró  
felső vezető



**Szomolányi Katalin**

Vállalati fenntarthatósági  
osztály vezetője  
A Csoport Fenntarthatósági  
Stratégia szakmai irányítója



<sup>2</sup> Megegyezik a naptári évvel.



# I. | A vállalatcsoportról

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

A Magyar Telekom a vezetékes távbeszélő, adatátviteli, értéknövelt, rendszerintegrációs és informatikai szolgáltatások széles körét nyújtja, és Magyarország vezető mobiltávközlési és internetszolgáltatója.

A Magyar Telekom többségi tulajdonosa a Makedonski Telekomnak Macedónia vezető vezetékes szolgáltatójának és leányvállalatának, a piacvezető mobil szolgáltató 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 tagvállalat működési területe: Magyarország, Macedónia, Montenegró, Románia, Bulgária és Ukrajna.

A Vállalatcsoport központja Budapesten (Krisztina krt. 55.) található.

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

2008-ban a következő változások történtek a Csoport felépítésében:

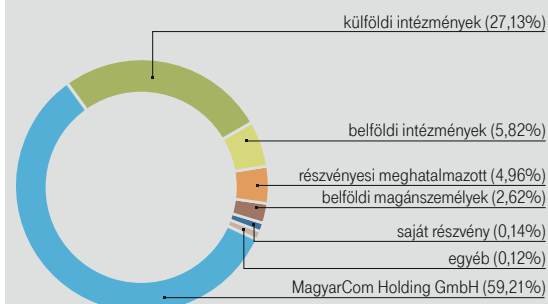
- A BCN Rendszerház beolvadt a KFKI-ba
- A T-Systems Hungary beolvadt az IQSYS-ba
- A Magyar Telekom számos kábeltévé-hálózatot vásárolt egyedileg nem jelentős, összességében 687 millió Ft összegben

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

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

A Magyar Telekom tulajdonosi szerkezete 2009-ben (a társaság részvénykönyvének 2009. április 29-i állapota szerint) az alábbi százalékos megoszlást mutatta<sup>2</sup>:

## A Csoport tulajdonosi szerkezete



A Magyar Telekom tulajdonosi szerkezetéről a következő helyen olvashat részletesebben: [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 (2008.12.31-i redukált fős létszámadatok<sup>3</sup>) 10 439 fő, a Magyar Telekom Nyrt.-é 6125 fő.

## Új márkastruktúra, újrapozicionált szolgáltató

A Magyar Telekom Igazgatóságának 2008. júniusi döntése nyomán szeptemberben a Magyar Telekom bevezette a T-Com, T-Online és T-Kábel márkákat felváltó T-Home márkát, az otthonokhoz kapcsolódó vezetékes kommunikációs és szórakoztató szolgáltatások márkáját.

A T-Home megjelenésével párhuzamosan megújult a vállalati „T” márka, amely a T-Home, T-Mobile és T-Systems ajánlati, vagyis szolgáltatásainkat ügyfeink felé közvetítő márkákat összefogó márkaként működik. Megjelent a Magyar Telekom új „Együtt. Veled” szlogenje, amelyet a T-Home és a T-Mobile is használ. A szlogen arra utal, hogy a vezetékes és mobilszolgáltatások jelentős szerepet játszanak az élmények közvetítésében, megosztásában.

Üzleti ügyfeink továbbra is az eddigiekben megszokott T-Systems márkával találkozhatnak.

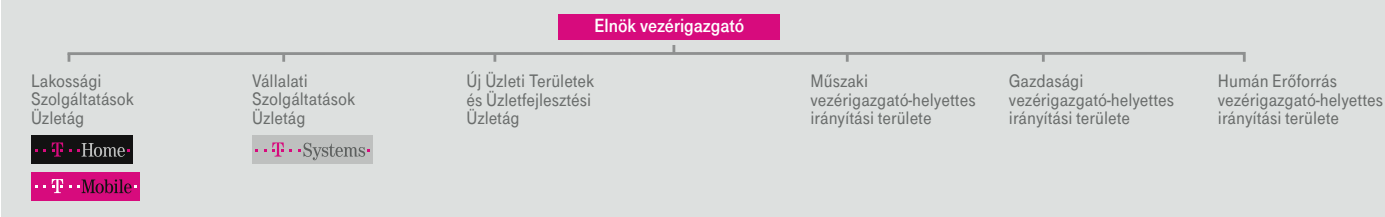
A márkaváltással egyszerűbb, az ügyfelek számára egyértelmű azonosítást segítő márkastruktúra jött létre. A T-Home bevezetésével újrapozicionáltuk a Magyar Telekomot is mint egyedüli magyarországi „double triple-play” szolgáltatót, amely a T-Home és a T-Mobile révén – az országban egyedül állóan – az internetet, a televíziót és a telefonálást egyaránt elérhetővé teszi vezetékes és mobilhálózaton, otthon és bárhol.

Szolgáltatási portfóliónk novemberben tovább bővült a T-Home SatTV műholdas tévészolgáltatással, amellyel az első valódi „három képernyős” (internet, televízió, mobiltelefon) vállalatként az ország egész területén biztosítjuk ügyfeinknek az otthoni televíziózás élményét.

<sup>2</sup> A korábbi évekkel történő összehasonlításnál figyelembe kell venni a strukturálásban bekövetkezett változást

<sup>3</sup> 8 órás foglalkoztatásra átszámított, vagyis napi 4 órában foglalkoztatott munkatárs 0,5-ös szorzóval számítva

## A Magyar Telekom működési modellje 2008. január 1-től



## Keletkezett és felosztott gazdasági érték

A vállalatcsoport tevékenységi körénél fogva jövőorientált, rugalmas, innovatív, és hozzájárul működési környezete versenyképességének javításához. A legújabb technológiát követő (és egyben folyamatosan fejlesztő) ICT szolgáltatásaival a hosszú távú és fenntartható gazdasági fejlődést segíti elő minden szolgáltatási területén. A Magyar Telekom folyamatos infrastrukturális fejlesztésekkel (szélessávú kommunikáció, új generációs hálózatok stb.) biztosítja működési környezete javuló versenyképességét és jólétét. A vállalat gazdasági teljesítményéről az Éves Jelentésben olvashat részletesebben: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/EvesJelentes\\_2008.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/EvesJelentes_2008.pdf)

Az alábbi táblázatban azt kívánja bemutatni a vállalat, hogy miként teremti meg érintettjei számára a jólétet: a megtermelt gazdasági érték mekkora részét juttatja az alkalmazottaknak, a befektetőknek, az államnak, illetve a közösségeknek, amelyekben működik.

Megtermelt közvetlen gazdasági érték	2007	2008
Bevételek (összes bevétel + részesedés társult vállalatok adózott eredményéből)	677 595 millió HUF	674 397 millió HUF
<b>Felosztott gazdasági érték</b>		
Működési költségek (összes bevételhez kapcsolódó kifizetés + nettó egyéb működési költségek)	312 578 millió HUF	304 358 millió HUF
Alkalmazotti bérek és juttatások (alkalmazottakhoz kapcsolódó költségek)	120 176 millió HUF	100 320 millió HUF
Tőkebefektetőknek szánt kifizetések (fizetett osztalék + nettó pénzügyi eredmény)	107 021 millió HUF	107 360 millió HUF
Államkasszába történő befizetések (nyereségadó)	26 221 millió HUF	27 698 millió HUF
Közösségi befektetések (adományok, intézményi mecenatúra, önkéntes munka, internet oktatás)*	1 448 millió HUF	1 256 millió HUF
<b>Visszatartott nyereség (adózott eredmény + értékcsökkenési leírás - fizetett osztalék)</b>	<b>111 599 millió HUF</b>	<b>134 661 millió HUF</b>

Megjegyzés:

Zárójelben az IFRS eredménykimutatás felhasznált sorai szerepelnek (kivéve közösségi befektetések, mivel nincs ilyen sor/sorok a kimutatásban)

\* Kistérségi szélessávú beruházásokat és szponzori tevékenységet nem tartalmazza. Nem került levonásra a megtermelt közvetlen gazdasági értékből, mivel a működési költségek és alkalmazotti bérek már tartalmazzák az összeget

Államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	2007	2008
Felhasznált beruházási adókedvezmény	355 millió HUF	294 millió HUF
Adományok miatti adóalap csökkentés révén elért adóelőny	180 millió HUF	398 millió HUF
K+F miatti adóalap csökkentés révén elért adóelőny	12 millió HUF	60 millió HUF

A fenti táblázatban szereplő összegeket összehasonlítva az előző táblázat „államkasszába történő befizetések” sorával az állam és a vállalat közötti pénzmozgásokról tájékozódhat az olvasó.



## A Magyar Telekom Csoport összefoglaló működési adatai

T-Home szegmens	2007. december 31.	2008. december 31.	Változás (%)
Vezetékes vonalsűrűség	28,8%	26,9%	n.a.
<b>Időszak végi vonalszám</b>			
Egyéni	1 778 444	1 594 974	(10,3)
Üzleti	162 795	150 734	(7,4)
Nyilvános	19 458	16 279	(16,3)
ISDN-csatornák	303 998	285 660	(6,0)
Összes vonalszám	2 264 695	2 047 647	(9,6)
<b>Adattermékek</b>			
ADSL-csatlakozások	613 051	633 459	3,3
Internet-előfizetők száma			
Kapcsolt vonali	16 357	9 711	(40,6)
Bérelt vonali	652	617	(5,4)
DSL	398 265	430 433	8,1
W-LAN	598	208	(65,2)
Kábeltévé szélessáv	89 853	107 769	19,9
Kiskereskedelmi internet-előfizetők összesen	505 725	548 738	8,5
Összes szélessávú internetes hozzáférés	716 714	761 967	6,3
Részesedés a DSL szélessávú piacon (becsült)	82%	79%	n.a.
Részesedés a kapcsolt vonali piacon (becsült)	33%	32%	n.a.
Kábeltévé-előfizetők	418 517	422 936	1,1
IPTV-előfizetők	9 225	28 496	208,9
Macedón vezetékes vonalsűrűség	22,4%	20,9%	n.a.
<b>Időszakvégi vonalszám</b>			
Egyéni	404 925	371 285	(8,3)
Üzleti	40 954	40 344	(1,5)
Nyilvános	2 015	1 692	(16,0)
ISDN-csatornák	44 482	44 694	0,5
Összes macedón vonalszám	492 376	458 015	(7,0)
<b>Adattermékek (Macedónia)</b>			
ADSL-csatlakozások	48 214	98 866	105,1
Internet-előfizetők száma			
Kapcsolt vonali <sup>(1)</sup>	18 459	5 910	(68,0)
Bérelt vonali	149	129	(13,4)
DSL	48 214	98 866	105,1
Internet-előfizetők összesen	66 822	104 905	57,0
Részesedés a DSL szélessávú piacon (becsült)	58%	59%	n.a.
Részesedés a kapcsolt vonali piacon (becsült)	93%	96%	n.a.
Montenegrói vezetékes vonalsűrűség	30,6%	28,0%	n.a.
<b>Időszakvégi vonalszám</b>			
PSTN-vonalak	168 062	164 394	(2,2)
ISDN-csatornák	21 906	22 416	2,3
Összes montenegrói vonalszám	189 968	186 810	(1,7)
<b>Adattermékek (Montenegró)</b>			
ADSL-csatlakozások	16 106	38 956	141,9
Internet-előfizetők száma			
Kapcsolt vonali	28 401	17 455	(38,5)
Bérelt vonali	146	188	28,8
DSL	16 106	38 956	141,9
Internet-előfizetők összesen	44 653	56 599	26,8
Részesedés a kapcsolt vonali piacon (becsült)	98%	98%	n.a.
IPTV-előfizetők	2 397	17 531	631,4

<b>T-Mobile szegmens</b>	<b>2007. december 31.</b>	<b>2008. december 31.</b>	<b>Változás (%)</b>
Mobilpenetráció	109,7%	121,8%	n.a.
T-Mobile Magyarország piaci részesedése	44,0%	43,9%	n.a.
T-Mobile Magyarország előfizetőinek száma	4 853 492	5 361 792	10,5
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül	37,0%	38,5%	n.a.
T-Mobile Magyarország egy előfizetőjére jutó havi forgalom percben	149	152	2,0
T-Mobile Magyarország egy előfizetőjére jutó havi árbevétel (Ft)	4 542	4 087	(10,0)
T-Mobile Magyarország egy szerződéses előfizetőjére jutó havi árbevétel (Ft)	8 635	7 720	(10,6)
T-Mobile Magyarország egy kártyás előfizetőjére jutó havi árbevétel (Ft)	2 205	1 890	(14,3)
Emelt szintű szolgáltatások az egy előfizetőre jutó havi árbevételben (Ft)	679	702	3,4
Egy előfizetőre jutó átlagos ügyfélmetszerzési költség (SAC) (Ft)	6 554	7 376	12,5
Macedón mobilpenetráció	93,3%	110,5%	n.a.
T-Mobile Macedonia piaci részesedése	62,3%	59,4%	n.a.
T-Mobile Macedonia előfizetőinek száma	1 212 539	1 379 191	13,7
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül	23,2%	26,2%	n.a.
T-Mobile Macedonia egy előfizetőjére jutó havi forgalom percben	90	96	6,7
T-Mobile Macedonia egy előfizetőjére jutó havi árbevétel (Ft)	3 054	2 586	(15,3)
Montenegrói mobil-vonalsűrűség <sup>(2)</sup>	168,7%	185,6%	n.a.
T-Mobile Crna Gora piaci részesedése <sup>(2)</sup>	33,8%	36,1%	n.a.
T-Mobile Crna Gora előfizetőinek száma	408 941	506 519	23,9
Szerződéses ügyfelek hányada az összes előfizetőn belül	18,0%	17,6%	n.a.
T-Mobile Crna Gora egy előfizetőjére jutó havi forgalom percben	120	105	(12,5)
T-Mobile Crna Gora egy előfizetőjére jutó havi árbevétel (Ft)	3 252	2 886	(11,3)

<b>T-Systems szegmens</b>	<b>2007. december 31.</b>	<b>2008. december 31.</b>	<b>Változás (%)</b>
<b>Időszak végi vonalszám</b>			
Üzleti	60 259	59 822	(0,7)
Bérelt vonalak (Flex-Com-összeköttetések)	7 710	6 037	(21,7)
ISDN-csatornák	166 748	168 558	1,1
Összes vonalszám	234 717	234 417	(0,1)

<sup>(1)</sup>A kapcsolt vonali internet-előfizetői számot a korábbi időszakokra a felhasználói címek száma alapján jelentettük, de egy felhasználó több e-mail címmel is rendelkezhet (ezek hosszabb időn keresztül is inaktívak lehetnek). Annak érdekében, hogy ne adjunk megtévesztő képet az internetpiac összetételéről, ezentúl a felhasználók számát jelentjük. A korábban közzétett előfizetői számokat is ennek alapján módosítottuk.

<sup>(2)</sup>A montenegrói Távközlési Ügynökség által közzétett adat az utolsó három hónapban aktív SIM kártyák száma alapján.

## II. | Jövőkép, küldetés, környezetvédelmi politika, stratégiák

### Jövőkép

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

### Küldetés

Vezető piaci erőként szakértelemmel kapcsoljuk össze ügyfeleink 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 Környezetvédelmi Politikája

A Magyar Telekom Csoport, mint Közép-Európa vezető info-kommunikációs szolgáltatója, és mint a magyar gazdaság egyik vezető szereplője kötelezettséget vállal a természet és környezet megőzésére, valamint a környezeti állapot javítására. Tudatában vagyunk annak, hogy a környezetvédelem egyik legjelentősebb kihívása a klímaváltozás, ezért a problémát magunknak érezve programjainkba olyan célokat határoozunk 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 kommunikáció-technológiai 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.

Beszerezéseink és beruházásaink során fontos szerepet kapnak a környezetvédelmi irányelvek és megfontolások, mely elvárások betartását beszállítóinktól, alvállalkozóinktól is elvárjuk, ösztönözve ezzel a 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 programjaik megvalósításában.

A Magyar Telekom Csoport vezetősége kinyilvánítja, hogy tevékenységét jelen környezetvédelmi politika irányelvei szerint végzi, és ezt minden munkatársától elvárja.

Budapest, 2006. január 26.

### A Magyar Telekom stratégiája

A 2008 ősztől érezhető pénzügyi problémák nem indokolják a 2007-ben meghirdetett stratégiánk és céljaink módosítását. Számolunk a gazdasági recesszió keresztlétező kockázatokkal, ugyanakkor készek vagyunk kiaknázni a felmerülő üzleti lehetőségeket. Központi stratégiai célkitűzéseink továbbra is a hatékonyság, a kiválóság, a szolgáltatásbővítés és az innováció.

A stratégiáról részletesebben a Magyar Telekom 2007-es Üzleti Jelentésében olvashat:

[http://www.telekom.hu/static/sw/download/2007\\_evesjelentes.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/2007_evesjelentes.pdf)

### Új hálózatfejlesztési stratégia

A Magyar Telekom 2008. szeptemberben bejelentette új hozzáférési stratégiáját, amelynek alapján a vállalat új generációs optikai és kábelhálózatok fejlesztésébe kezdett, hogy a vezetékes és mobil szélessáv terén betöltött vezető szerepét megerősítve ügyfeleinek a jelenleginél is sokkal gyorsabb vezetékes hozzáférést nyújtson.

A Magyar Telekom 2009 végére mintegy 200 ezer, majd 2013 végére 780 ezer háztartást tervez elérni az optikai hálózattal (fibertothome, FTTH), valamint további 380 ezer kábelhálózattal lefedett háztartásban nagy sebességű EuroDocsis 3.0 technológiával fejleszti tovább hálózatát. Az új generációs hálózat lehetővé teszi, hogy vezetékes és mobiltechnológiákon egyaránt extragyors szolgáltatásokat nyújtsunk ügyfeleinknek. Ezek a hálózatfejlesztések és beruházások tovább erősítik a Magyar Telekom vezető telekommunikációs és multimédiaszolgáltatói pozícióját, és fontos lépést jelentenek Magyarország számára is, hiszen elősegítik az információs társadalom fejlődését, és növelik az ország versenyképességét. 2008 decemberében teszt jelleggel már mintegy 5000 háztartásban volt elérhető optikai hálózat, 2013-ra pedig összesen mintegy 1,2 millió háztartásban lesz elérhető az új generációs hozzáférési hálózat.

## HR stratégia

A HR stratégia célkitűzései 2008-ban időarányosan teljesültek.

1. A hatékonyság javítására készült 3 éves célkitűzésből, 2008-ban a tervezettnek megfelelő személyi jellegű ráfordítás megtakarítás valósult meg csoport szinten.
2. - 2008-ban megtörtént a teljesítménymenedzsment rendszer kiterjesztése a Magyar Telekom Nyrt. valamennyi munkavállalójára, így 100%-os a teljesítményértékelési rendszerbe bevont munkavállalók aránya az anyavállalatnál. Csoportszintű kiterjesztés folyamatban.
  - Kultúrafejlesztési projekt került felállításra, amely több munkafolyamban akciókat dolgozott/dolgoz ki a teljesítményalapú vállalati kultúra szemlélet elterjedésének elősegítésére.
  - Új karriermenedzsment rendszer került kialakításra.
3. 2008-ban a vezetői és kiemelt munkakörök utánpótlására vonatkozó eljárások, módszerek kialakítása megtörtént. Ezen munkaköröket 2009-ben 50%-ban belső forrásból tervezzük betölteni.
4. A vezetők számára 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 válassza, a vezetők „people management” funkciójának erősítését célozza.
5. A „Mindennapi Hősök” munkáltatói brand kampány 2008. őszén elindult, új Gyakornoki Program került bevezetésre, a munkavállalói elégedettség növelésére pedig több intézkedés került alkalmazásra (pl. atipikus foglalkoztatási pilot, éttermi beruházások, munkahelyi környezet fejlesztése, elismerési rendszerek megújítása stb.)

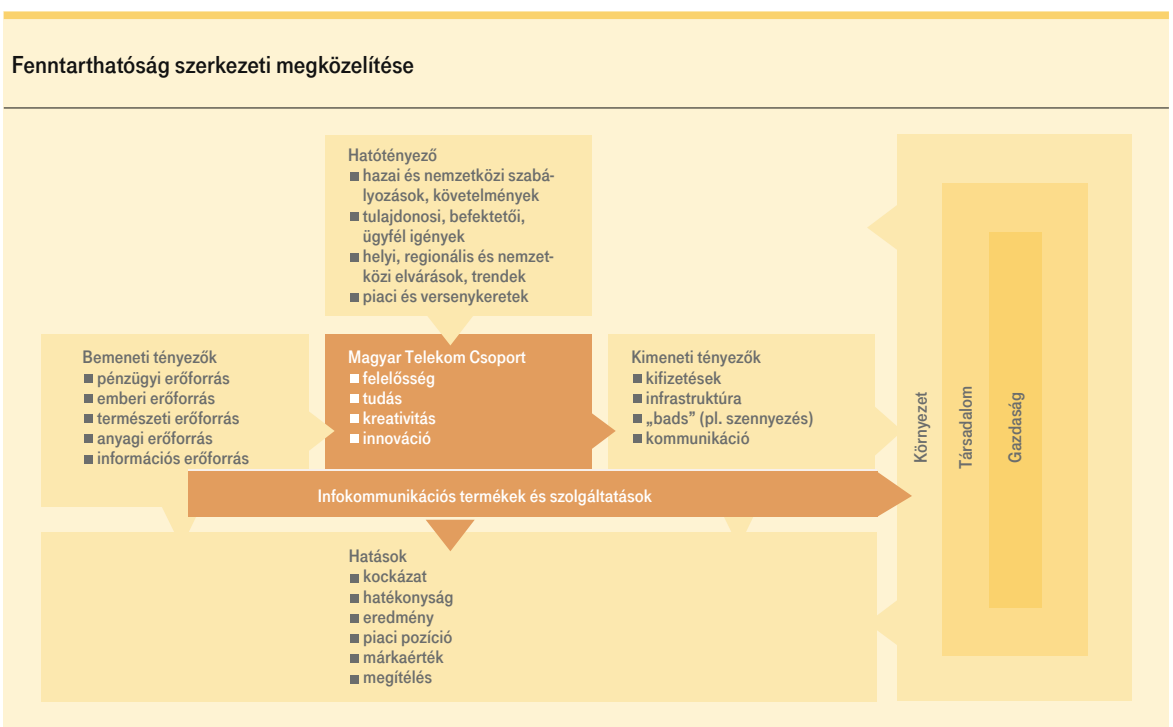
6. A HR ügyfélelégedettségi mérőrendszer struktúra kialakítása 2008-ban megtörtént. A csoport stratégiai terület közreműködésével alkalmazásba vétele folyamatban van. A HR ügyfélelégedettségi index 2009. és 2010. évi célértékének meghatározása megtörtént.

## Fenntarthatósági megközelítés és stratégia

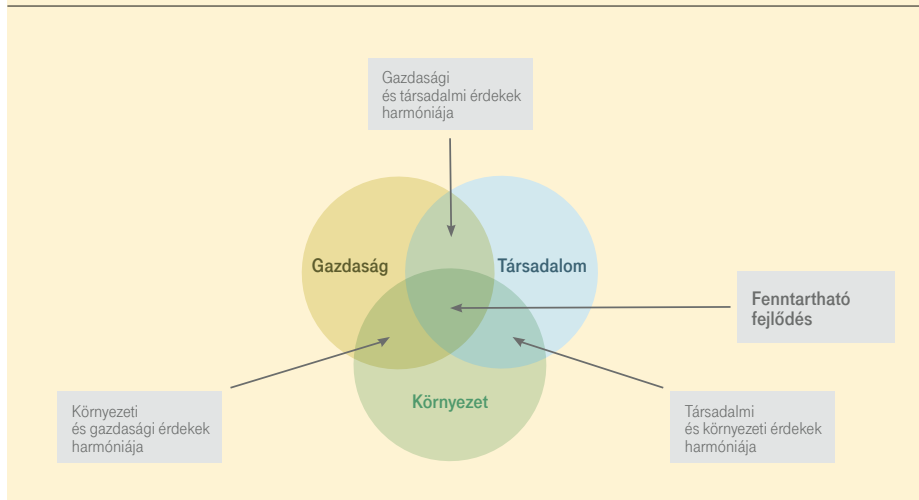
A Magyar Telekom Csoport számára a fenntarthatósággal – a környezet-társadalom-gazdaság hármásával – való kapcsolati rendszer felismerése, és az abban való pozitív tevékenység hosszú távú stratégiai elv. „A fenntartható fejlődés a fejlődés olyan formája, amely a jelen szükségleteinek kielégítése mellett nem fosztja meg a jövő generációit saját szükségleteik kielégítésének lehetőségétől” (ENSZ „Közös Jövők” jelentés, 1987). A gyakorlatban ez akkor valósítható meg, ha a gazdasági, társadalmi és környezetvédelmi érdekeket harmonizáljuk.

Felismerve a fenntartható fejlődés fontosságát – valamint a tény, hogy az a jövő üzleti tevékenységéhez alapvető fontosságú – a Magyar Telekom Csoport kötelezettséget, felelősséget vállal arra nézve, hogy működését, vállalatirányítását, tevékenységeit ennek szellemében végzi Magyarországon és minden országban, ahol üzletileg, vagy együttműködés formájában megjelenik. Ez nemcsak a vállalatcsoport hosszú távú sikerét rejtje magában, hanem a régióban betöltött szerepén, valamint a szolgáltatásain keresztül a társadalom, környezet és gazdaság számára is jelentős pozitív hatással bír.

Az ábra fő célja, hogy bemutassa a vállalatcsoport viszonyát a környezet-társadalom-gazdaság hármás pilléréhez, annak teljes komplexitásában. Ennek megfelelően lett kialakítva a Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági szemlélete.



## A fenntartható fejlődés kapcsolata a különféle területekkel, érdekekkel



## Fenntarthatósági értékek

A fenntarthatóság három dimenzióján belül a következő értékek jellemzik a fenntarthatósági feladatokat:

### Gazdasági dimenzió

- Vállalat, tisztesség, átláthatóság
- Jövőkép, innováció
- Munkavállalók, csapat, dinamizmus
- Ügyfél

### Társadalmi dimenzió

- Demokrácia, információs társadalom
- Jövő generációi, fenntartható társadalom
- Sokszínűség, társadalmi szolidaritás, életminőség
- Partnerség, tehetség, kreativitás

### Környezeti dimenzió

- Föld
- Élhető, egészséges környezet
- Természet, biológiai sokféleség
- Természeti erőforrások

## Fenntarthatósági stratégia 2005–2008

A korábbi fenntarthatósági stratégia fő célkitűzését – érjen el a vállalatcsoport Közép-Európában vezető fenntarthatósági szerepet – teljesítette. Ennek részletes bemutatása a 2007-es fenntarthatósági jelentésben történt meg ([http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi\\_2007\\_hun\\_1002.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Fenntarthatosagi_2007_hun_1002.pdf))

## Fenntarthatósági stratégia 2008–2011

Az új, 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 34 témakör feladatain keresztül történik a következő kulcs kihívások mentén:

## Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment

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

## Ügyfélkapcsolatok

A vállalatcsoport célja, hogy ügyfelei is megismerjék a fenntartható fejlődés érdekében hozott erőfeszítéseit. A célok között szerepel többek között az elektronikus szolgáltatási és termékrendelési megoldások fejlesztése és népszerűsítése, valamint a fenntarthatósági teljesítmény észlelésének mérése is.

## A társadalom kommunikációs lehetőségeinek erősítése

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

## Környezeti terhelés csökkentése

A telekommunikációs termékek és szolgáltatások – amellet, hogy használatukkal nyersanyag és energia spórolható meg – is okoznak környezeti terhelést. A vállalatcsoport célja, hogy ennek mértékét jelentősen 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 humán tőke további fejlesztése, tehetségek vonzása és megtartása, az esélyegyenlőség biztosítása, valamint a család munkahely egyensúly megteremtése.

## Bizalom és 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 az elektromágneses terekkel kapcsolatos kommunikáció további erősítése, 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 felsővezetés az általa korábban jóváhagyott Fenntarthatósági Stratégia megvalósításának koordinálására teljes felelősségi és hatáskörrel a Humán erőforrás vezérigazgató-helyettest bízta meg, a szakmai irányítást a Vállalati fenntarthatósági osztály végzi.

### A 2008–2011-es fenntarthatósági stratégia időarányos teljesülése

Téma	Feladat (db)					
	Összes	Elkezdett, folytatódott	Megvalósulás			Befejezett
			Folyamatos	Folyamatban	Befejezett	
Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment	8	8	1	3	4	
Ügyfélkapcsolatok kapitalizációja	5	5	0	4	1	
A társadalom kommunikációs lehetőségeinek erősítése	5	5	1	4	0	
Környezeti hatás csökkentése	3	3	0	1	2	
Humán erőforrás kapitalizációja	5	5	0	4	1	
Bizalom és hitelesség fenntartása	8	8	5	1	2	
<b>Összesen</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	



## Felsővezetők a fenntarthatóságról az új stratégia első éve után

### Winkler János

Vezérigazgató-helyettes, Lakossági Szolgáltatások Üzletág

A Magyar Telekom működésének évek óta egyik vezérlő elve a fenntartható fejlődés érdekében tett vállalásaink és programjaink szisztematikus végrehajtása. Fontos azonban, hogy a Magyar Telekomnak a fenntarthatóság területén betöltött vezető szerepe ügyfeleink és munkatársaink számára is mind egyértelműbbé és láthatóbbá váljon. A T-Home és a T-Mobile szolgáltatásai a legkorszerűbb megoldásokkal, egyre kedvezőbb áron, minél több ember számára biztosítják a szabad kommunikációt. Mindazt, ami összeköti őket másokkal.

Jelenleg ügyfeleink lakóhelyének több mint 68 százalékán, 320 településen biztosítjuk a fenntartható fejlődés egyik kulcsszolgáltatását, a mobilinternetet, és ezzel párhuzamosan több mint 50 ezer háztartásba jutott el az optikai hálózat. Ügyfeleink az utazás helyett néhány mozdulattal, időbefektetéssel, az utazással járó nehézségeket mellőzve intézhetik ügyeiket; információhoz, tudáshoz, szórakozási lehetőségekhez férhetnek hozzá egyszerűen. Energiát és pénzt takaríthatnak meg. Szolgáltatóként otthon és bárhol biztosítjuk az azonnali kapcsolatot, hozzáférést a közösségekhez, az élmények megosztásának lehetőségét. Az elkövetkező időszak kiemelt feladata, hogy a fenntartható fejlődést támogató termékeket fejlesszünk és a termékek széles körű megismertetésével, kommunikációjával segítsük elő egy tudatosabb ügyfélmagatartás kialakulását ezen a területen is. Ilyen lehetőségek birtokában csökkenthetjük a fizikai környezetszennyezést, segíthetjük a digitális szakadék felszámolását, hozzájárulhatunk az életminőség javításához.

Éppen ezért támogatnunk kell olyan programokat, amelyekkel segítjük megérteni és megtanulni ezeket az új lehetőségeket, és olyanokat is, amelyekkel közvetlenül hozzájárulhatunk a környezettudatos életmód erősítéséhez, például a közlekedés tekintetében a kerékpár használatának széles körű népszerűsítésével.”

### Papp István

Vezérigazgató-helyettes, Vállalati Szolgáltatások Üzletág

A telekommunikáció és az informatika konvergenciája új távlatokat nyitott minden haladó gondolkodású vállalkozás számára Magyarországon.

A fenntarthatóság aspektusait más iparágak nem tudják ilyen innovatív módon támogatni.

A Vállalati Szolgáltatások Üzletág termékfejlesztési tevékenységének egyik legfontosabb célja, hogy ügyfelei számára minél nagyobb szabadságot biztosítson. Fejlesztéseink során fontos szempontnak éreztük egyrészt, hogy mindenki élvezze a mobilitás előnyeit a mobil hozzáféréseken, a BlackBerry és Push mail<sup>4</sup> alkalmazásokon keresztül, másrészt a környezeti hatások elkerülése céljából minél kevesebb utazással is azonos minőségű munkát tudjanak végezni a virtuális felületeknek köszönhetően. Virtualizáció nélkül ma már elképzelhetetlen az üzleti élet, hiszen teljes korlátlanágot biztosít térben és időben egyaránt. Költségkímélő módon valósítja meg a távoli

helyszíneken dolgozó kollégák azonos munkafelületeken történő együttműködését és lehetőséget biztosít az azonnali információ megosztásra. Ezek az alkalmazások már a kis- és közepes méretű vállalkozások számára is elérhetővé válnak 2009-ben. Miközben a funkcionalitás és a korlátlan elérés lehetőségét biztosítjuk ügyfeleink számára, nem hagyjuk figyelmen kívül a ma egyre nagyobb figyelmet érdemlő adatbiztonsági szempontokat.

A gazdasági felelősségvállalás jegyében 2008-ban olyan konstrukciókat dolgoztunk ki ügyfeleink számára, amelyek segítségével jelentős beruházásokat takaríthatnak meg. Infokommunikációs szolgáltatásaink eszköz-igényét befektetések nélkül, havi díjas konstrukcióban biztosítjuk a KKV ügyfelek részére.

Nemcsak multinacionális ügyfelek számára kínáljuk azt a különleges minőségű video alkalmazást, amelyet TelePresence néven értékesítünk a piacon. Ez a fejlesztés új dimenzióba helyezte a videokonferenciák eszközt, hiszen HD minőségű képet és valós idejű beszélgetést biztosít a felhasználók számára.

Mindezekből jól érzékelhető, hogy az infokommunikáció a válság idején is a magyar gazdaság húzóágazata, amelyben kulcsszerep jut a Magyar Telekom innovatív termékfejlesztési tevékenységének.

### Pataki Róbert

Vezérigazgató-helyettes, Új Üzleti Területek és Üzletfejlesztési Üzletág, Stratégiai Igazgató

Az innovációs és üzletfejlesztés tevékenységek a Magyar Telekom azon a kettős stratégiai meggyőződésén alapulnak, hogy az információs technológia elterjedésével kényelmesebbé és biztonságosabbá szeretnénk tenni ügyfeleink életét. Emellett pedig segíteni szeretnénk az egyének összekapcsolását, támogatjuk a kis, egymástól távol élő közösségek egymásra találását, napi kapcsolattartását. Igyekszünk megoldást nyújtani azon alapvető emberi igényekre, hogy közelebb hozzuk az otthoni orvosi, biztonsági és egyéb kényelmi szolgáltatásokat szeretteinkhez, családtagjainkhoz, hogy utazások, utánajárás és sorban állás nélkül, távolról is biztonságban tudhassuk szeretteinket, házunkat és értékeinket. Igyekszünk átláthatóbbá tenni a háztartási energiafogyasztásokat, költségeket, csökkentve a felesleges energiafogyasztást, ezáltal az üvegházhatású gázok kibocsátását is. Az interneten megtekinthető telefonszámlákkal, a mobiltelefonnal fizethető parkolási, úthasználati és egyéb mobilfizetési, vásárlási szolgáltatásokkal szeretnénk csökkenteni a megtakarítható papírkibocsátást is, kímélve ezzel az erdőket, a környezetünket. Mindezek mellett igyekszünk megfelelő eszközöket adni az emberek kezébe, hogy a gyorsuló társadalomban se maradjanak közösségek nélkül és reméljük, hogy ezáltal hozzájárulunk a társadalom szorosabb összekovácsolásához. Az online információs technológiák alkalmazása révén kevesebbet kell utaznunk, komfortosabban válnak a mindennapjaink, mivel távolból is teljes értékű szemtanú, résztvevő lehetünk egy-egy eseménynek, konferenciának, nem mellesleg csökkentve ezáltal az utazásokkal járó károsanyag-kibocsátásokat, valamint papír, fénymásoló- és nyomtatóhasználatot egyaránt. Reméljük, hogy ezzel intenzíven hozzájárulunk az egyének információhoz történő hozzáférési jogának gyakorlásához, ezáltal pedig egy élhetőbb, tudásalapú társadalom létrejöttéhez.

<sup>4</sup> A push e-mail egy olyan technológia, aminek segítségével a leveleket mindenfajta külön kérés nélkül a mobiltelefon használója megkapja telefonjára, hasonlóan egy SMS-hez

### Maradi István

Műszaki vezérigazgató-helyettes

Piacvezető infokommunikációs vállalatként kötelességünk az a fajta felelős gondolkodás és üzleti magatartás, amely elősegíti természeti erőforrásaink megóvását és csökkenti környezetünk terhelését. Hogy ez nem hiányozhat mindennapjainkból, jól mutatják az olyan intézkedések, mint például a szmogriadó, melyeket azért kellett meghozni, hogy élhető világot hagyassunk a következő generációra is.

Azt, hogy a Magyar Telekom nem csak hangoztat klímavédelmi és fenntarthatósági kezdeményezéseket, hanem ténylegesen tesz is ezek érdekében, például az új generációs optikai hozzáférési hálózat fejlesztése is bizonyítja. Ez a technológia nemcsak jelentősen növeli az ügyfél által elérhető sávsebességet, hanem a rézalapú megoldásokkal szemben jelentős megtakarítást jelent az energiafelhasználás terén, és csökken a berendezések helyigénye is. Ráadásul a szélessávú szolgáltatások által elérhető egy sor olyan alkalmazás, mint például a távmunka, videokonferencia, amely közvetlen hatásával szintén hozzájárul a környezet megóvásához, hiszen a kevesebb utazással csökken a károsanyag-kibocsátás is. Természetesen folytatjuk a korábban elkezdett, energiafelhasználást csökkentő hálózat modernizálási akcióinkat, és a jelenleginél korszerűbb gépterem klimatizálási módszereket keresünk. Törekszünk arra, hogy meglévő objektumokat használjunk mobilhálózati bázisállomások céljára, ahol pedig mindenképpen szükséges új tornyot építeni, ott 80%-ban a társzolgáltatókkal közösen tesszük azt. A digitális felzárkóztatás továbbra is szívügyünk, Digitális Híd programunk keretében Bakonszegen megtartottuk a századik rendezvényünket és önkénteseinkkel a jövőben is folytatni kívánjuk az internet népszerűsítését a kistélepeleken.

### Thilo Kusch

Gazdasági vezérigazgató-helyettes

A környezet védelme, a természeti értékek megőrzése napjainkra a társadalmi-gazdasági élet meghatározó részévé, szervezése, irányítása sajátos új vállalati funkcióvá vált.

Válság idején minden vállalat felülvizsgálja működését. Fontos azonban látni, hogy a fenntarthatóság és a gazdasági eredményesség nem egymással ellentétes fogalmak. Rengeteg lehetőségünk van arra, hogy energiát takarítsunk meg, ami egyidejűleg csökkenti a környezeti terhelést és az energiára kifizetett díjakat is. Ugyanígy megtalálhatjuk a szelektív hulladékgyűjtésben és hulladékhasznosításban rejlő pozitív lehetőségeket. Az elmúlt néhány évben elterjedt új technológiai megoldások szintén tág teret adnak a műszaki fejlesztés és a fenntarthatóság egyidejű megvalósításának. Ezek megkeresése kiemelten fontos feladatunk, hiszen a pénz- és tőkepiaci szereplők – a jövedelmezőségi mutatók mellett – egyre nagyobb hangsúllyal figyelik, hogyan járulnak hozzá a vállalatok a környezetvédelemhez. Jó példa erre a 2008-ban lefolytatott kísérletünk, amely során üzemanyagcella segítségével állítottunk elő elektromos energiát – melléktermékként néhány csepp tiszta vizet engedve a szabadba, amely kifejezi azon szándékunkat, hogy ezen technológiák felhasználásával minimalizáljuk a technológiák környezetszennyező hatásait.

### Somorjai Éva

Humán erőforrás-vezérigazgatóhelyettes

A fenntarthatóság társadalmi dimenziójának számos aktuális problémája és lehetősége kapcsolódik a humán erőforrás menedzsmenthez. Ennek megfelelően az új fenntarthatósági stratégiában is hangsúlyos szerepet kaptak az esélyegyenlőséghez, humán tőke fejlesztéshez, tehetségek vonzásához és megtartásához, illetve a család és munkahely egyensúlyának megteremtéséhez kapcsolódó feladatok.

A stratégia első évében a munkavállalói érdekképviselletekkel együttműködésben Esélyegyenlőségi tervet készítettünk, valamint esélyegyenlőségi bizottságot és referenst jelöltünk ki annak megvalósítására. Célunk, hogy ilyen módon is támogassuk a hátrányos helyzetű csoportokat a vállalatnál, valamint pozitívan formáljuk minden munkatársunk szemléletét az esélyegyenlőségi kérdésekkel kapcsolatban.

A humán tőke fejlesztésére új karriermenedzsment rendszer és vezetőfejlesztési program került bevezetésre.

A tehetségek vonzására „Mindennapi Hősök” munkáltatói brand kampányt indítottunk, valamint megújítottuk gyakornoki programunkat, hogy alkalmazkodjunk a megváltozott hallgatói igényekhez. A tehetséges munkavállalók megtartása érdekében a teljesítményalapú vállalati kultúra továbbfejlesztésén dolgozunk.

A család - munkahely egyensúly megteremtésének elősegítésében mérföldkő lehet a 2008-ban kidolgozott atipikus foglalkoztatási program, amely különböző foglalkoztatási formák alkalmazását teszi lehetővé. A táv-, rész- és rugalmas munkavégzés jelentősen növelheti munkavállalóink elégedettségét. A gyermekek bölcsődei és óvodai elhelyezését támogató családtámogatási programunk és kedvezményes nyári gyerektábor kínálatunk is segíti az egyensúly megteremtését. Eredményeink elismeréseként elnyertük a Szociális és Munkaügyi Minisztérium Családbarát Munkahely 2008. díját. Összességében új kezdeményezéseink és eredményeink is azt mutatják, hogy jó úton haladunk kitűzött fenntarthatósági céljaink megvalósítása felé. A vállalatcsoport fenntarthatóságért felelős felsővezetőjeként örömmel tölt el, hogy egyre több munkavállalónk ismeri meg a fenntarthatóság fogalmát, és egyre többen veszik ki részüket egy fenntartható vállalat megteremtésében.

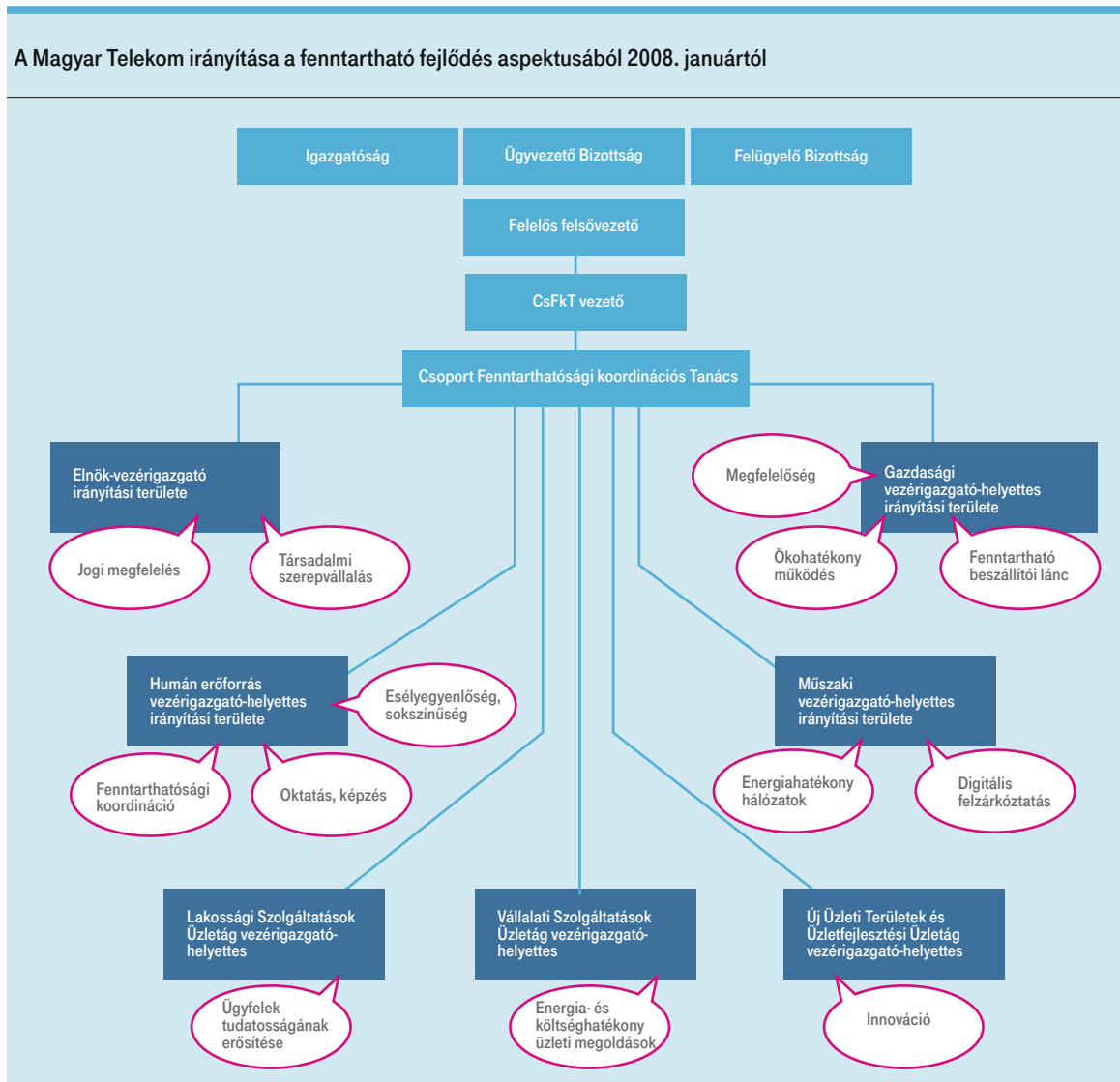
### Támogatási stratégia

A cégcsoport jelentős gazdasági szereplőként felelősséggel tartozik nemcsak ügyfeleinek, hanem az egész társadalomnak, ezért igyekszik a lehető legtöbb módot megtalálni arra, hogy a kultúra és a sport támogatásával, pénzadományal, karitatív szolgáltatással, vagy akár dolgozóinak saját kétéves munkájával járuljon hozzá ahhoz, hogy a társadalom jobban, szebben élhessen.

A Magyar Telekom Csoport 2008. második félévében új támogatási stratégiát alakított ki, melynek középpontjában az oktatás, az egészségügy és a fenntarthatóság áll. Továbbra is kiemelt adományozási terület a telefonos segélyszolgálatok támogatása.

## III. | Fenntarthatósági koordináció

A fenntarthatósági tevékenység csoportszintű irányítása 2008. január 1-től az alábbi formában valósul meg.



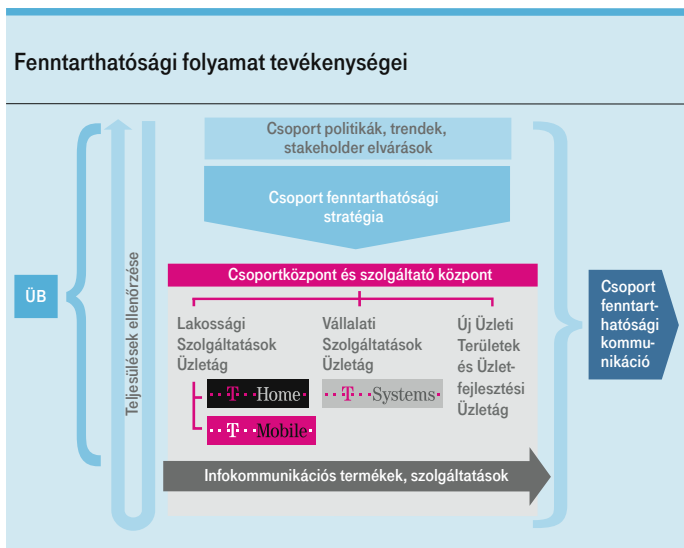
A vállalati fenntarthatóság összetettsége miatt különösen fontos annak csoportszintű koordinációja. Az erre a célra létrehozott Csoport Fenntarthatósági koordinációs Tanács (CsFKT) fő feladata a vállalatcsoport fenntarthatósági – benne a környezetvédelmi – tevékenységeinek koordinálása, beleértve különféle politikák (pl. környezetvédelmi, esélyegyenlőségi, stb.) kialakítását és korszerűsítését; a fenntarthatósági stratégia megalkotását – összehangolását az üzleti stratégiával – és az abban megfogalmazott célok, feladatok végrehajtását, megvalósítását; valamint azok kommunikálását, a fenntarthatósági stakeholder kapcsolatok menedzselését.

A fenntarthatósági tevékenység két szinten zajlik:

- a CsFKT keretein belül történik a stratégiai elképzelések kialakítása, az irányítás, a kommunikáció előkészítése és a kapcsolattartás különféle hazai és nemzetközi szervezetekkel
- az irányítási területek és üzletágak szervezeteiben – a CsFKT delegált irányításával és összefogásával – történik az operatív tevékenység, a feladatok végzése, az adatszolgáltatás, stb.

## Fenntarthatósági tevékenységek egymásra épülése

A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági tevékenységeinek hierarchiája nem változott a korábbiakhoz képest. Ennek megfelelően az alábbi ábra felépítése szerint: a Csoport különféle politikáival összhangban, a hazai és nemzetközi trendek (klímavédelem, elektromágneses terek, felelős tartalomszolgáltatás stb.) és az érdekelt felek elvárásainak (Kerekasztal-beszélgetésen, különböző fenntarthatósági témájú fórumokon elhangzott javaslatok, e-mailen érkezett észrevételek stb.), figyelembevételével kerül meghatározásra a fenntarthatósági stratégia, abból pedig – rendszeresen aktualizálva – a célok és feladatok.



A fenti tevékenységek eredményein alapul a kommunikáció, melynek egyik fontos eleme az évente rendszeresen kibocsátott Fenntarthatósági Jelentés.

Az összes tevékenység ellenőrzését az Ügyvezető Bizottság látja el a részére rendszeresen adott beszámolók alapján.

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

A Csoport fenntarthatósági koordinációs folyamat – amely annak melléteként beépült a fenntarthatósági tevékenységet csoport szinten szabályozó utasításba – a Magyar Telekom Csoport teljes fenntarthatósági (ebbe belefoglalva a környezetvédelmi) tevékenységét felöleli.

A folyamat tevékenységeinek kapcsolatát az alábbi ábra szemlélteti.



A fenti folyamat alapján történik a Csoport fenntarthatósági tevékenységének működtetése.

A környezetvédelmi tevékenység koordinációs fórumaként, a feladatok teljesülésének ellenőrzése érdekében 2008-ban is rendszeresen ülésezett a Csoport Környezetvédelmi koordinációs Tanács utódszervezeteként a CsFkT. A környezetvédelmi operatív feladatok megvalósításáért, végrehajtásáért – a korábbi gyakorlatnak megfelelően – a Csoport érintett szervezetei felelősek, melyet a Vállalat vezérigazgatója 2008. október 7-i hatállyal kiadott utasításában rögzített.

Azért, hogy a szervezetek és tagvállalatok elsőszámú vezetői, valamint az üzletágak vezérigazgató-helyettesei is naprakészek legyenek a fenntarthatósági témakörökben, és folyamatosan biztosítható legyen a felsővezetői kontroll, a CsFkT értekezleteiről rendszeresen kapnak tájékoztatást.

A Csoport fenntarthatósági stratégia feladatainak teljesüléséről, illetve egyéb jelentősebb fenntarthatósági aktivitásokról, eredményekről a Magyar Telekom Csoport legfelső vezetése, az Ügyvezető Bizottság, a szükséges (legalább éves) rendszerességgel kap tájékoztatást.

# 1. | Felelős vállalatirányítás és kockázatmenedzsment





1.1. Felelős vállalatirányítás	22
1.2 Vállalati megfelelés	24
1.3 Részvétel a közpolitikában	25
1.4 Szállítók	26
1.5. Kockázatkezelés	27

A Magyar Telekom nagy hangsúlyt fektet az átlátható, elszámoltatható és törvényi előírásoknak megfelelő működésre. A vállalat irányításáról, a gazdasági, társadalmi és környezeti kérdések kezeléséről magas színvonalon tájékoztatja érdekelt feleit. Ennek eredményeként évek óta a Magyar Telekom a legelszámoltathatóbb vállalat Magyarországon<sup>5</sup>. A vállalat célja továbbra is, hogy a társadalom hasznos, mindenki által megismerhető és elfogadott tagja legyen.

A különféle kockázatok hatékony kezelése érdekében a vállalat folyamatosan fejleszti kockázatkezelési politikáját, aminek a gazdasági recesszió és a klímaváltozás miatt még nagyobb a jelentősége, mint korábban.

A szállítói lánc menedzsment társadalmi és környezeti szempontú felülvizsgálata mellett, hogy kiterjeszti a Magyar Telekom felelősségvállalását, kockázatcsökkentési lehetőségeket is magában rejt.

## 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 tájékozódhat:

<http://www.telekom.hu/befektetoknek/tarsasagiranyitas>

A Felelős vállalatirányítással összefüggésben 2007. január 8-án a Cégcsoport bevezette a Pénzügyi Etikai Kódexet, ami a pénzügyi és gazdasági vezetőkre vonatkozik, és elérhető az internetes honlapon:

[http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT\\_penzugyi\\_etikai\\_kodex\\_20080909.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/MT_penzugyi_etikai_kodex_20080909.pdf)

A Magyar Telekom Csoport Működési Kódexe a Csoport mindennapi tevékenységének etikai és jogi normáit rögzíti. Az érvényes jogszabályokon alapuló szabályrendszer a Csoport tevékenységét már eddig is irányító értékek alapján írja le az erkölcsi és jogi szempontból is helyes munkatársi viselkedést meghatározó alapelveket. A Működési Kódex bevezetésével a Deutsche Telekom Csoport, illetve annak részeként a Magyar Telekom Csoport átlátható és kötelező érvényű szabályok betartása mellett kötelezi el magát mindazokban az országokban, ahol tevékenykedik, törekedve arra, hogy megbízható és kiszámítható partner legyen mindenki számára, akivel kapcsolatban áll, beleértve az ügyfeleket, az üzleti partnereket és a munkatársakat. A Működési Kódex a Magyar Telekom Csoport vállalati internetes honlapján elérhető: [http://www.telekom.hu/static/sw/download/Mukodesi\\_kodex\\_081016.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Mukodesi_kodex_081016.pdf)

<sup>5</sup> Az Accountability Rating Hungary 2006-os, 2007-es és 2008-as értékelése alapján

## Igazgatóság

A magyar törvények szerint az Igazgatóság felelős a társaság irányításáért és dönt minden olyan kérdésben, melyben a részvényeseknek nincsen kizárólagos hatásköre. Az Igazgatóság évente jelentést készít a részvényeseknek az éves rendes közgyűlésre és negyedévente a Felügyelő Bizottságnak 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 három éves időszakra választ. A jelenlegi tagok közül hét tagot a MagyarCom és három a társaság egyéb részvényesei javaslatára választott a Közgyűlés.

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.

Az Igazgatóságnak 3 tagja független<sup>6</sup> 5 pedig nem rendelkezik ügyvezető jogkörrel (a független tagokon kívül). Az igazgatóság elnöke rendelkezik ügyvezető szerepkörrel (elnök-vezérigazgató).

„Az Igazgatóság a részvényesek nevében fellépve biztosítja, hogy a Magyar Telekom tevékenysége megfeleljen a világ bármely részén lévő befektetők érdekeinek. A Magyar Telekom irányító testületként eleget teszünk bizalmi megbízatásunknak, és magatartásunk mindig összhangban van a következő értékekkel:

- elszámolási kötelezettség részvényeseink felé,
- nyitottság az alapos vizsgálatra a részvényesek részéről,
- minden meghozott döntés átláthatósága,
- korrekt és nyitott, de egyben hatékony, időszerű és szabályszerű viták.

Azzal, hogy tagságot vállaltunk a Magyar Telekom Igazgatóságában, elköteleztük magunkat arra, hogy sem időt, sem fáradságot nem kímélünk annak érdekében, hogy kiérmedeljük azok bizalmát, akik ennek a Társaságnak a jövőjébe fektettek be.”

### Az Igazgatóság tagjai 2009. április 2-án

Név	Fő pozíció
Christopher Mattheisen	Elnök-vezérigazgató, Magyar Telekom
dr. Földesi István	Nemzetközi üzleti tanácsadó
dr. Gálik Mihály	Tanszékvezető egyetemi tanár Média, Marketingkommunikáció és Telekommunikáció Tanszék Budapesti Corvinus Egyetem, Gazdálkodástudományi Kar
Guido Kerkhoff	A Deutsche Telekom AG Igazgatóságának dél-kelet-európai leányvállalatok irányításáért felelős tagja
Thilo Kusch	Gazdasági vezérigazgató-helyettes, Magyar Telekom
Wolfgang Hettlinger	Területi vezető, East Olicom Közép-Kelet Európa és Közél-Kelet vezérigazgató, 3COM területi vezető, East EMC Közép-Kelet Európa és Közél-Kelet
Mechthilde Maier	a Deutsche Telekom vállalati sokszínűség irányításáért felelős első alelnöke
Frank Odzuck	Vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt.
dr. Ralph Rentschler	T-Com igazgatósági tagja
Dr. Steffen Roehn	A Deutsche Telekom Csoport CIO Igazgatóságának tagja, a Deutsche Telekom integrált német tömegpiaci megközelítésének informatikai felelőse

<sup>6</sup> Független tagok: Dr. Földesi István, Dr. Gálik Mihály, Franz Odzuck.

## 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.

### Az Ügyvezető Bizottság tagjai 2009. április 2-án

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	Vezérigazgató-helyettes, az Új Üzleti Területek és Üzletfejlesztési Üzletág vezetője, Csoport stratégiai igazgató
Somorjai Éva	Humán erőforrás vezérigazgató-helyettes
Winkler János	Vezérigazgató-helyettes, a Lakossági Szolgáltatások Üzletág vezetője

## Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság ellenőrzi a társaság ügyvezetését, és biztosítja, hogy a társaság eleget tesz a magyar törvényi előírásoknak illetve a társaság irányítását szabályozó saját rendelkezéseknek. A Felügyelő Bizottság megvizsgál minden a közgyűlés elé terjesztendő jelentést, az Igazgatóság javaslatait, a pénzügyi jelentéseket és a nyereség felosztására vonatkozó javaslatot. A Felügyelő Bizottság ezen témákról jelentést készít az éves jelentés megtárgyalására hivatott közgyűlés részére.

A társaság Alapszabályának megfelelően a Felügyelő Bizottság minimum három, maximum tizenöt tagból áll, akiket az évi rendes Közgyűlés választ meg három éves időtartamra. Az Üzemi Tanács jelöli a Felügyelő Bizottság tagjainak egyharmadát a munkavállalók megválasztására vonatkozó irányelvek figyelembe vételével. A társaság 2005. április 27-én megtartott Éves Rendes Közgyűlése a Felügyelő Bizottság létszámát a korábbi 9 főről 12 főre emelte annak érdekében, hogy a Magyar Telekom megfelelhesen mind a New York-i Tőzsdén jegyzett társaságok Ellenőrző Bizottságának összetételére vonatkozó speciális követelményeknek, mind a magyar jogszabályok vonatkozó előírásainak. A Felügyelő Bizottság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább nyolc felügyelő bizottsági tag jelen van. A Felügyelő Bizottság 8 tagja független<sup>7</sup>.

### A Felügyelő Bizottság tagjai 2009. április 2-án

Név	Fő pozíció
Jutta Burke	Magyarországról, Macedóniáért és Montenegróért felelős vállalati menedzser, Deutsche Telekom AG
Csizmadia Attila	Főtanácsadó, Pénzügyminisztérium
Dr. Farkas Ádám	Vezérigazgató, igazgatósági tag, Allianz Bank (Allianz Csoport), Budapest
Dr. Illéssy János	A Central European University Business School óraadó professzora
Dr. Kerekes Sándor	A Budapesti Corvinus Egyetem rektor-helyettese, Környezetgazdaságtan Intézetének igazgatója
Koszorú István	A Magyar Telekom Központi Üzemi Tanácsának elnöke
Konrad Kreuzer	Az E.ON Hungária Zrt. igazgatóságának elnöke
Martin Meffert	Magyarország országmenedzsere T-Home központ, Deutsche Telekom AG
Őz Éva	Kontrolling menedzser, Csoport Központ Kontrolling Igazgatóság, Magyar Telekom
Dr. Pap László*	Professzor a Budapesti Műszaki Egyetem Villamosmérnöki Karán
Varga Zsoltné	Bpm menedzser, Ügyfélszolgálati Igazgatóság, Magyar Telekom
Varju György	Műszaki Szolgáltatások Üzemi Tanácsának elnöke, Központi Üzemi Tanács tagja (Magyar Telekom)

## Audit Bizottság

Az Audit Bizottság közreműködik a közgyűlés által megválasztandó független könyvvizsgáló kijelölésében és áttekinti a külső könyvvizsgáló által végzett szolgáltatásokat. Az Audit Bizottság feladatai közé tartozik, hogy jóváhagyja a külső könyvvizsgáló által végzett audit és nem audit típusú szolgáltatásokat. Az Audit Bizottság 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 Audit Bizottság szükség szerint, de évente legalább négy alkalommal ülésezik. A Bizottság tagjait a társaság közgyűlése választja a Felügyelő Bizottság független tagjai közül.

### Az Audit Bizottság tagjai 2009. április 2-án

Név	Fő pozíció
dr. Farkas Ádám**	Vezérigazgató, igazgatósági tag, Allianz Bank (Allianz Csoport), Budapest
dr. Illéssy János	A Central European University Business School óraadó professzora
Dr. Kerekes Sándor	A Budapesti Corvinus Egyetem rektor-helyettese, Környezetgazdaságtan Intézetének igazgatója
Dr. Pap László	Professzor a Budapesti Műszaki Egyetem Villamosmérnöki Karán

\* A Felügyelő Bizottság elnöke

\*\* Az Audit Bizottság elnöke

<sup>7</sup> Az FB nem független tagjai: Jutta Burke, Martin Meffert, Őz Éva és Varga Zsoltné



## 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.

### A Javadalmazási Bizottság tagjai 2009. április 2-án<sup>8</sup>

Frank Odzuck	Vezérigazgató, Zwack Unikum Nyrt.
Dr. Ralph Rentschler	Az igazgatósági tagja, T-Com/T-Home (a Deutsche Telekom AG divíziója)

## Felsővezetés teljesítményének ösztönzése és értékelése

A felsővezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek) teljesítményének ösztönzésére a változóbér (prémium) szolgál. A prémizált célkitűzések a teljesítménymenedzsment (TM) rendszeren keresztül kötődnek a szervezet teljesítményéhez.

A rövid-távú ösztönzőn felül, a felsővezetés további motiválása, illetve érdekeinek harmonizációja a tulajdonosi érdekekkel az ún. Középtávú Ösztönző Programon 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 felsővezetők teljesítményét. A Javadalmazási Bizottság javaslatai alapján az Igazgatóság hozza meg a döntéseket a felsővezetés teljesítményének értékelésére vonatkozóan. Az Igazgatóság egy év során négyszer ülésezik – az év eleji első ülésen kerül sor az előző év teljesítményének értékelésére.

A felsővezetés keresetének 55% fix, míg 45%-a változó bérből áll. Az éves célprémium az év elején kitűzött, a Magyar Telekom Csoport stratégiai céljaiból lebontott, személyre szabott célkitűzések teljesítésének megfelelő mértékben fizethető. Egy előre meghatározott teljesítési minimum alatt prémium nem fizethető. A célkitűzések túlteljesítése esetén többlet prémium kerül kifizetésre, amelynek mértéke a 100%-os teljesítés alapján fizethető prémium mérték 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 – rövidtávú ösztönzési elemként alkalmazott – bónuszrendszeren túl, a 2004-ben bevezetett, évente induló, csomagonként 3 éves futamidejű, készpénz alapú menedzsment-ösztönző program a felsővezetés teljesítmény ösztönzésének közép/hosszú-távú eleme. Az MTelekom-részvény árfolyamának teljesítményéhez kötődő, szigorú

szabályozáson alapuló program az évente meghatározott sikerparaméterek 3 éven átívelő teljesítése alapján biztosít díjazást a felsővezetés részére. A juttatás mértéke az éves céljövővel (alapbér +100%-os célteljesítés esetén fizethető prémium) hányadában lett meghatározva, valamennyi felsővezető esetében azonos arányban. A 2004-ben 5 év távlatában jóváhagyott programból 2008-ban indult az utolsó csomag. A 2009. évtől induló program jóváhagyás alatt áll.

A fenntarthatósági célok teljesülése a TM (Teljesítménymenedzsment) rendszeren keresztül össze van kötve a feladatokra ráhatással bíró felsővezetők díjazásával: A feladatok nem teljesülése prémiumcsökkentő szempont.

## 1.2 Vállalati megfeleléség

A Magyar Telekom Csoport Vállalati Megfeleléségi 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 megfeleléségi kockázatokkal foglalkozó utasítások és eljárások megvalósítására van szükség, amelyek egyben biztosítják és előírják, hogy megfelelő oktatást nyújtsunk a munkavállalóknak, és a gyanított nem-megfeleléségi eseteinek jelentésére, kivizsgálására, nyomon követésére és kiigazítására szolgáló világos folyamatokat tartalmaznak.

A Vállalati Megfeleléségi programot a Csoport Megfeleléségi igazgató felügyeli. A Csoport Megfeleléségi igazgató közvetlenül az Audit Bizottságnak jelent, és közvetlenül együttműködik az Igazgatósággal, a Felügyelő Bizottsággal és a menedzsmenttel. A Megfeleléségi program középpontjában a Működési Kódex áll.

A 2008. év során mind a Magyar Telekom Nyrt. szervezeteinek, mind a leányvállalataink 100%-os részvételével folyt kockázatelemzés. A felmérés eredménye alapján átfogó vizsgálat készült a lehetséges visszaélések kockázataira vonatkozóan, melynek eredményei a vállalat Audit Bizottsága elé lettek terjesztve.

2008-ban átfogó, anti-korrupcióval és alapvető megfeleléségi ismeretekkel kapcsolatos internet alapú tréningeket indított a Társaság munkavállalóinak és azoknak, akik a Magyar Telekom Nyrt. nevében járnak el. 2008 év végéig az anti-korrupcióval kapcsolatos internet alapú tréning fejeződött be a vállalatcsoport minden tagvállalatánál, a meghívottak 94 százaléka végezte el a tanfolyamot. Az alapvető megfeleléségi ismeretekkel kapcsolatos internet alapú tréning 2009-ben is folytatódik, a várt minimális részvételi arány 85%.

Továbbá 2008-ban a Magyar Telekom Csoport visszaélési kockázatnak kitett szakterületei számára mind az anyavállalatban mind a magyar és nemzetközi leányvállalatokban személyes tréninget is szervezett a Társaság anti-korrupciós és etikus üzleti magatartás témakörökben.

<sup>8</sup> A Javadalmazási bizottság 2009. április 2-a után egészült ki 3 tagúra Guido Kerhoff Igazgatósági taggal (A Deutsche Telekom AG Igazgatóságának dél-kelet-európai leányvállalatok irányításáért felelős tagja)

## Szabályozói megfelelés

Környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértéséért, illetve termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, gondosságra és használatra vonatkozó jogszabályok és egyéb rendelkezések be nem tartása miatt nem került sor bírság kiszabására társaságunk részére 2008-ban sem. A Magyar Telekom Csoport tagvállalataival szemben hátrányos megkülönböztetés miatt az illetékes hatóságoknál 2008-ban sem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem indult a vállalattal szemben.

2008-ban 3 munkaügyi per indult a vállalattal szemben. A korábbi évekről átcúsított eljárásokat is figyelembe véve 8 per zárult le ebben az évben, amelyek felét a vállalat nyerte meg. Összehasonlításképpen 2007-ben 4 per indult és 6 zárult le, melyek mindegyikét a vállalat nyerte.

A Nemzeti Hírközlési Hatóságtól 87,5 millió Ft összértékben kapott bírságot a vállalat 2008-ban. A Hatóság több, kisebb összegű bírság kiszabása mellett 48 millió forint bírságot szabott ki az internet, továbbá 24 millió forint bírságot az IP alapú vezetékes műsorterjesztés kiskereskedelmi előfizetői szerződéseinek feltárt nem megfelelőségek miatt. A határozatok ellen a vállalat fellebbezett, így azok kifizetése 2008. évben nem volt esedékes.

2008-ban 214 546 Ft értékben kapott fogyasztóvédelmi bírságot a vállalat. Kártérítési ügyekkel kapcsolatban 102 millió Ft került kifizetésre. Összehasonlításképpen 2007-ben 70 000 Ft illetve 1,6 millió Ft került kifizetésre.

Versenyellenes viselkedésre, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése miatti bírságra nem került sor 2008-ban indult ügyben sem.

A GVH 2007. évben lefolytatott vizsgálata a T-Online ADSL kampányai vonatkozásában 2008-ban zárult le. A Versenytanács – hasonló indoklással, mint a 2007. évi T-DSL kampányok esetében – 10 millió forint bírság megfizetésére kötelezte a Magyar Telekom Nyrt.-t, mivel a Hatóság véleménye szerint a sávzélesség kommunikációja a fogyasztók megtévesztésére alkalmas volt. A Társaság az üzleti tisztesség elvével – a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, illetve az adott szolgáltatás reklámpiaci jellemzőinek megfelelően – folytatja tájékoztató, 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 2006. évi nyári és őszi ADSL kampányok vonatkozásában a Versenytanács 7 millió forint bírság megfizetésére kötelezte a T-Online Magyarország Zrt.-t (amelynek jogutódja a Magyar Telekom Nyrt.), melynek határozata 2008-ban érkezett meg a vállalathoz. A Versenytanács véleménye szerint a vizsgált akcióban a próbahónap kommunikációja megtévesztő volt. A Magyar Telekom álláspontja szerint a T-Online kommunikációja megfelelt a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, így bírósági keresettel támadta meg a határozatot.

A T-Home TV szolgáltatás igénybevételi feltételei miatt a GVH a 2007. évben vizsgálatot indított a T-Online Magyarország Zrt. ellen, mely 2008-ban zárult le véglegesen. A GVH feltételezte, hogy a T-Online visszaélt gazdasági erőfölényével, amikor a vezetékes telefon és kezdetben a T-Online ADSL megletét feltételként szabta a T-Home TV megrendeléséhez.

A vizsgálat során a GVH megállapította, hogy jogsértés nem történt, így az eljárást megszüntette.

## Összeférhetetlenség

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 munkakörébe 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 partner igazgató egyedi engedélyje alapján történhet az olyan foglalkoztatás, melynek révén közeli hozzátartozók egymással közvetlen alá-, illetve fölrendelési viszonyba kerülhetnek.
5. Munkaköri összeférhetlenség
 

A vezetőnek gondoskodnia kell arról, hogy beosztott munkavállalója az Szervezeti és Működési Szabályzat szerint ügykörébe tartozó témákban nem lehet döntéshozó olyan Magyar Telekom Nyrt.-n kívüli szervezetre (társaság, alapítvány, egyesület, egyesület) vonatkozó kérdésekben, amelyeknek tisztségviselője (igazgató, felügyelő bizottsági tagja, kuratórium elnöke vagy tagja, stb.).

## 1.3 Részvétel a közpolitikában

A Magyar Telekom Csoport az érdekképviselési szervezeteken keresztül közvetett módon részt vesz a közpolitika alakításában. Ennek módja a következő: Az érdekképviselési szervezetek a hatályos szabályozás szerint lehetőséget kapnak a jogszabályok véleményezésére. A releváns jogszabályokat a szaktárcák továbbítják az érdekképviselési 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 tevékenységén keresztül.

A Magyar Telekom Csoport részt vesz a Joint Venture Szövetség és a Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága által megküldött környezetvédelmi tárgyú jogszabályok-tervezetek, jogszabály-módosítások véleményezésében.

Magyarországon a lobbitevékenységet törvény szabályozza [2006. évi XLIX. törvény és a végrehajtására kiadott 176/2006. (VIII. 14.) Korm. rend.]. A Magyar Telekom Csoport VIG csoport utasításban rendelkezik e törvénynek való megfelelésről. A vállalatcsoport 2008-ban nem végzett a 2006. évi XLIX. törvény hatálya alá tartozó tevékenységet.

## 1.4 Szállítók

A Magyar Telekomnál a szállító 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 beszerzés szakmai szervezetei közreműködésével.

A szállítókat a törvényeknek megfelelő, szabályozott, a versenyt és a verseny tisztaságot 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, a szállítók számát, amely során kialakul a stabil, magas minőségű szállítói köre.

A beszerzési tevékenység hatékonyságának növeléséhez célul lett tűzve, hogy:

- Az aktív szállítók száma a működéshez szükséges optimális számon stabilizálódjon.

A csoportszintű beszerzésekben rejlő szinergiák kiaknázásával jelentősen, 12%-kal csökkent az aktív szállítók száma a 2007 évi adatokhoz képest.

- A megrendelések teljesítésénél magas arányban kerüljenek alkalmazásra minősített szállítók:

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 tételek 47%-át (nem tartalmazza eShop-ok forgalmát).

A belső igénylési rendszerbe (SRM) 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 kisértékű, működéstámogató beszerzések esetében tovább bővültek a Magyar Telekom számára dedikáltan létrehozott internetes online áruházak (eShop-ok).

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

A Beszerzési Igazgatóság internetes honlapján (<https://www.beszerzes.magyartelekom.hu/fooldal.vm>) a szállítók számára interaktív oldalak

kerültek kialakításra, ahol a szállítók regisztráció után közvetlenül elérik a hírlevél szolgáltatást, a tenderfelhívásokat, a szállító minősítési rendszert, megtehetik a beszerzési eljárásokhoz kapcsolódó hivatalos nyilatkozataik egy részét (Antikorrupciós nyilatkozat, Működési Kódex), továbbá tájékozódhatnak a Vállalat működési-, szociális elvárásairól. A regisztrált szállítók havi gyakorisággal kerülnek tájékoztatásra a szállító minősítés során elért eredményeiről a kölcsönös fejlődés érdekében.

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

A működés szempontjából meghatározó szállító partnerei részére 1996 óta évente Beszállítói Konferencia kerül megrendezésre, ahol megtörténik az előző év eredményeinek kölcsönös értékelése, a beszerzési stratégiai irányok, új tendenciák bemutatása. A legjobb szállítók teljesítményének elismeréseként a vállalat „Az Év Beszállítója” díjakat ad át. A konferencián kerül sor a szállítók elégedettségének felmérése is, amelynek eredményei fontos visszajelzéseket biztosítanak a Magyar Telekom számára.

A beszerzési folyamatoknál a Magyar Telekom kiemelt szempontként kezeli a környezetvédelmet. A termékek beszerzése előtt azok környezeti tényezőiről is nyilatkoztatja a szállítót (Biztonsági Adatlap, REACH). A kármegelőzés érdekében veszélyes anyag vagy készítmény beszerzése esetén – az indokolt minimális készletezés és tárolás kivételével – a szállítótól a belső igénylőhöz közvetlenül kerül az anyag a szállítási idő minimalizálása érdekében.

A Magyar Telekom csak szabályozott eljárás keretében vásárol anyagot, tárgyi eszközt, valamint szolgáltatást. 2002 óta mind a termékeknél, mind pedig a beszállítók értékelésénél létezik környezetvédelmi minősítés. Termékek esetén létezik egy alapanyagokra vonatkozó „feketelista” és „szürke lista”, ami azt jelenti, hogy olyan termék, amelyben a listán lévő alapanyag szerepel, egyáltalán nem kerülhet beszerzésre (feketelista), illetve annak beszerzése nem támogatott (szürke lista) a Magyar Telekomnál.

A fenntartható beszállítói lánc megteremtése érdekében a Magyar Telekom megkezdte a top 40 beszállítója értékelését a GeSI (Global e-Sustainability Initiative) által kidolgozott beszállító önértékelő kérdőív segítségével, amely környezetvédelmi szempontok mellett emberjogi, munkahelyi egészségi, biztonsági, üzleti etikai kérdéseket is tartalmaz. Eddig 31 beszállító értékelése készült el.

A Magyar Telekom számára fontos a korrupció elleni fellépés és az etikus magatartás, ezért szállítóitól elvárja, hogy elfogadják az Antikorrupciós nyilatkozatát, valamint a Vállalat Működési Kódexét, és megfeleljenek az abban rögzített elvárásoknak, amit a szerződés feltételei között is szerepeltet. Ezért mind a szállítói-, mind az ügyfélkapcsolatokban a minősítések elemei között megjelennek az etikus magatartással, és többek közt az emberi jogok tiszteletben tartásával kapcsolatos témák.

A Magyar Telekom prioritásként kezeli, hogy a partnerei részére esedékes kifizetéseit a szerződések, megállapodások szerint határidőre teljesítse. A szállítói kifizetésekre vonatkozóan egy általánosan alkalmazandó fizetési feltétel, a számla kézhezvételétől számított 45 naptári nap került rögzítésre. E feltételt minden – szerződést előkészítő, aláíró – Magyar Telekom szervezetnek figyelembe kell venni. Ez a fizetési feltétel szerepel a beszerzési szerződés- és a megrendésmintákban is, de természetesen konkrét esetekben előfordulhat speciális pénzügyi feltétel alkalmazása is.

Helyi\* szállítótól beszerzett termékek és szolgáltatások értékaránya A Magyar Telekom Nyrt.-nél: 78% 2008-ban (84% 2007-ben).  
Helyi\* szállítótól beszerzett termékek és szolgáltatások megrendelési darabszám aránya a Magyar Telekom Nyrt.-nél: 96% 2008-ban (2007-ben is)

\*Magyarországi székhellyel rendelkező szállítók.

A szűkebb régiót jelentő preferált helyi beszerzés elve általánosan nem, de a konkrét beszerzési eljárás során megjelenik, mint szakmai vagy kereskedelmi kritérium: A szállító ismeri a helyi sajátosságokat, feltételeket, a helyi szállítás költséghatékonyabb, kisebb üzemanyag fogyasztással jár, a helyi szállító rendelkezik a megfelelő jogokkal, kapcsolatokkal.

Jelenlegi szerződések nem tartalmaznak emberi jogokra vonatkozó záradékot. A szállítók ilyen irányú átvizsgálása a korábban említett GeSI szempontrendszer alapján megkezdődött. Az eddigi beszerzési gyakorlat során a kiválasztott szállítói körben emberi jogi problémát még nem jelentkezett. A Csoport ilyen irányú elvárásairól az Működési Kódex-ben, és a Foglalkoztatási Chartában tájékoztatja szállító partnereit a Csoport beszerzési igazgatóság internetes honlapján.

## Delfin Díj a beszállítóknak

Cégünk felelőssége túlmutat a vállalat határain, ezért a magyarországi távközlési szektorban elsőként, a Magyar Telekom saját példáján keresztül beszállítóit is ösztönözni kívánja a fenntartható működésre. A fenntarthatósági szempontból jól teljesítő beszállítók ráadásul kisebb kockázatot is jelentenek a Vállalat számára (botrányok, büntetések, bojkott stb.). Ennek érdekében 2008-ban cégünk megalapította a DELFIN Díjat, mely Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért.

A DELFIN Díj odaítélésével a Magyar Telekom a fenntartható fejlődés gondolatának népszerűsítését szeretné elősegíteni, és az azért tett aktivitásokat kívánja elismerni.

A Díjat a fenntarthatóság terén kiemelkedő szerepet vállaló beszállítóknak ítéli oda a beadott pályamunkák alapján, amelyről a gyakorlati tapasztalattal rendelkező kollégákból álló kuratórium dönt.

A második díjátadóra 2009. június 22-én, a Fenntarthatósági Kerekasztal beszélgetésen fog sor kerülni.

## 1.5. Kockázatkezelés

Társaságunk irányelve szerint a részvényeseink és a befektetőink számára közzétett beszámolóknak pontosnak és teljesnek kell lenniük, továbbá minden vonatkozásban tükrözniük kell pénzügyi helyzetünket és működési eredményünket. Ezen beszámolók az alkalmazandó törvényeknek, előírásoknak és szabályozásoknak megfelelő rendszerességgel készülnek. Ide tartozik 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 céloknak megfeleljünk, megalakítottuk a Közzétételi Bizottságot és folyamatosan fejlesztjük kockázatkezelési politikánkat.

### Kockázatkezelési politika

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

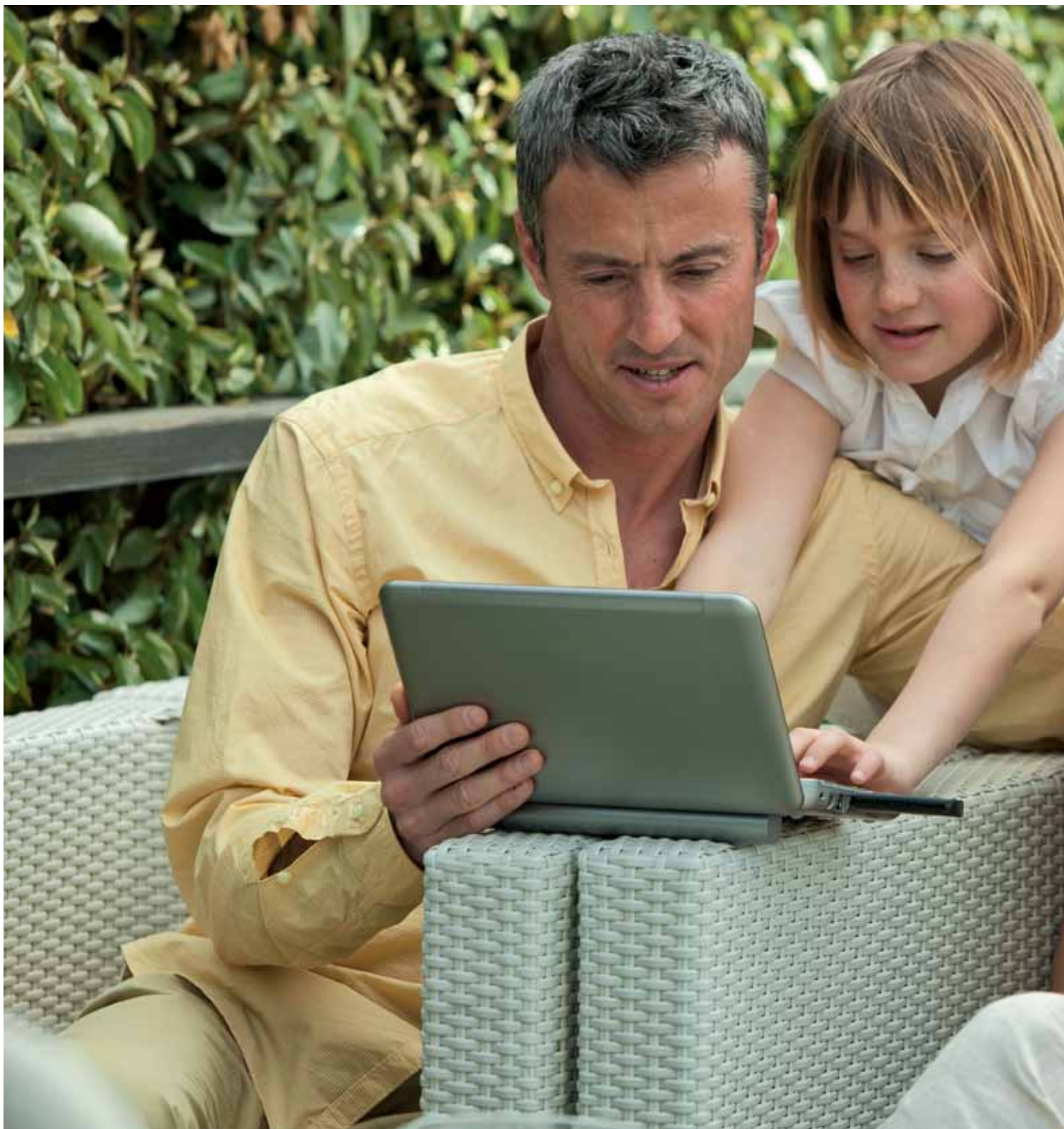
1999-ben egy hivatalos kockázatkezelési rendszer működtetését kezdtük meg. Ez a rendszer 2002 óta a Deutsche Telekom kockázatkezelési rendszerével integráltan működik.

Minden lényeges, a belső és külső tevékenységhez kapcsolódó kockázat, a pénzügyi és jogi kívánalmaknak való megfeleléshez kapcsolódó, valamint számos egyéb kockázat egy jól meghatározott belső mechanizmus alapján kerül kiértékelésre és kezelésre. Kockázatkezelési kézikönyv és kockázatkezelésről szóló belső szabályozás készült. Kockázatkezelési oktatást tartottunk a kockázatkezelésért felelős munkatársak számára, valamennyi területet érintően. A működésünkre ható kockázati tényezők negyedévente felülvizsgálatra kerülnek csoport szinten. Minden leányvállalatunknak, üzletágunknak, ágazatunknak és más szervezetünknek negyedévente kötelessége azonosítani és jelenteni működésének kockázatait. Ezen kockázatok kiértékelése után az eredményt a vezetőség, az Igazgatóság, a Közzétételi Bizottság, az Audit Bizottság és a Deutsche Telekom részére továbbítjuk.

A Sarbanes-Oxley törvény megalkotását követően a kockázatkezelési folyamatot új elemmel bővítettük ki. Az új törvény előírja a befektetői döntéseket befolyásoló kockázatok azonnali közzétételét, ezért a negyedéves kockázatjelentési rendszerünket folyamatos jelentési kötelezettséggel egészítettük ki. Ennek keretében a cégcsoport szervezeteinek minden tudomásukra jutó jelentős új tény, információ, illetve kockázatot azonnal jelenteniük kell. Az így közölt információkat a kockázatkezelési szakterület értékeli, és lényeges új kockázat vagy információ felmerülése esetén értesíti a gazdasági vezérigazgató-helyettest.

A Társaságnál belső szabályozás van érvényben, mely kiterjed a munkatársak felelősségére a kockázatok követése és kezelése vonatkozásában. Távoktatással mutattuk be a munkatársaknak a Sarbanes-Oxley törvényben foglalt elvárásokat, kiemelt jelentéskészítési és felelős társaságirányítási kötelezettségeinket, valamint a kibővített kockázatkezelési rendszerünket. Az oktatás minden munkatársra kiterjedt.

## 2. | Ügyfélkapcsolatok





2.1 Ügyfélpanaszok kezelése	30
2.2. Ügyfeleink tájékoztatása	31
2.3. Ügyfélelégedettség	31
2.4 Marketingkommunikáció	33

A Magyar Telekom számos intézkedést hozott, hogy megfelelően kezelje ügyfelei panaszait, észrevételeit, megfelelő tájékoztatást nyújtson, és folyamatosan javítsa elégedettségüket.

## 2.1 Ügyfélpanaszok kezelése<sup>9</sup>

Az elmúlt évekhez hasonlóan az Ügyfélszolgálat 2008-ban is kiemelt figyelmet fordított az ügyfelektől érkező javaslatok, észrevételek és panaszok strukturált gyűjtésére illetve kezelésére a 345/2004. (XII. 22) majd a IV. negyedévtől a 229/2008.(IX. 12) számú, új kormányrendelet előírásainak megfelelően.

Az év során több változtatást hajtottunk végre a gyűjtés egyszerűsítése, a könnyebb adminisztráció érdekében: a vezetékes és az internet szolgáltatásokra vonatkozó panasz-definíciókat összevontuk és egységes szabályozást adtunk ki a panaszkezelési folyamatra vonatkozóan, mely elősegítette a panasz okok könnyebb felismerését és visszacsatolását az érintett szervezetek felé.

A szakterületek közötti együttműködés jegyében nem csak az új termékek, szolgáltatások bevezetésében történt több egyeztetés, közös gondolkodás, hanem a már bevezetett szolgáltatásokkal kapcsolatban beérkezett ügyféljelzéseket is rendszeresen visszacsatoltuk a termékfelelősöknek azzal a céllal, hogy olyan javító intézkedések történjenek, melyek megszüntetik a panasz okokat, csökkentik a hibák számát, ezáltal növelve az ügyfélélegedettséget.

A 2008 őszén bevezetett új T-Home márka iránti megemelkedett ügyfélérdeklődés kihatott az ügyfélpanaszok számára és azok kezelésére is. A megváltozott termék-struktúra és az ehhez kapcsolódó új kedvezményrendszer illetve a palettán korábban egyáltalán nem létező SAT-TV bevezetése jelentős érdeklődést generált már meglévő, és új ügyfeleink részéről. Ügyfélkapcsolati pontjaink – call centerek, boltok – forgalma drasztikusan megnőtt, az ügyfélmegkeresések illetve megrendelések teljesítésére a tervezett és megemelt erőforrások sem bizonyultak elégségesnek. Ennek következtében az év utolsó hónapjaiban megemelkedett az ügyfélpanaszok száma is.

A vezetékes szolgáltatásokra – T-Home – vonatkozóan az elmúlt évhez képest az előfizetői panaszok aránya nem változott, a bejelentett díjreklamációk száma viszont növekedett. Itt kell megemlítenünk azt a nem elhanyagolható ténytet, hogy a gazdasági válság hatására az ügyfelek érzékenysége e téren nőtt, azaz többen éltek számlareklamációval, bár a jogos számlareklamációk száma nem növekedett azonos mértékben. Az ügyintézés elleni panaszok számának arányos javulása biztosította, hogy a számos külső és belső változás mellett változatlan maradt a panaszok aránya.

Elköteleztük magunkat a folyamatos fejlődés és a legjobb gyakorlatok megvalósítása mellett, ezért továbbfejlesztettük a T-Mobile márka termékeihez és szolgáltatásaihoz kapcsolódó panaszkezelési folyamatunkat. Az infor-

matikai támogató rendszer bővítése lehetővé tette egyes panasz-típusok esetében a kiszolgálási folyamatok korszerűsítését: egyszerűsödött a panaszok nyomon követése, visszakeresési lehetősége, valamint megvalósult a kivizsgálási és megválaszolási határidők betartásának rendszer-támogatása is. Belső szabályozásainkat és adatszolgáltatási módszereinket a hatósági elvárásokhoz igazodva szintén aktualizáltuk.

A mobil ügyfélszám növekedésénél (10,3%) némileg nagyobb arányban (13%) emelkedett a beérkezett panaszok száma: (1000 előfizetőre eső panaszok száma 2007-ben: 18,8; 2008-ban: 8,29), azonban a minőséggel kapcsolatos panaszok aránya csökkent: 1000 előfizetőre eső minőségi panaszok száma 2007-ben: 4, 2008-ban 2,61.

A vezetékes telefon esetében a beérkezett panaszok minimális növekedése mellett (1000 előfizetőre eső panaszok száma 2007-ben: 5,01; 2008-ban: 5,15) jelentősen csökkent a minőségi panaszok száma: 1000 előfizetőre eső minőségi panaszok száma 2007-ben: 0,05, 2008-ban 0,03.

A vezetékes internet szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok száma közel negyedére csökkent (1000 előfizetőre eső panaszok száma 2007-ben: 184,41; 2008-ban: 50,35), azonban a minőségi panaszok száma jelentősen nőtt: 1000 előfizetőre eső minőségi panaszok száma 2007-ben: 6,72; 2008-ban 11,78.

Az egységes ügyfélkiszolgálás érdekében továbbra is célunk minden termékcsoporthoz vonatkozóan a panaszkezeléshez kapcsolódó definíciók és eljárások harmonizálása.

Az ügyfelektől közvetlenül érkező visszacsatolások mellett kiemelt szerepük van a közvetett módon – hatóságoktól, fogyasztóvédelmi szervezetektől, és munkatársainktól – érkező jelzéseknek is. 2008-ban az említett külső szervezetek a jogszabályi megfelelés vizsgálatával mellett számos észrevételt, javaslatot tettek az ügyfélkiszolgálás javítására, pl. a T-Home és 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.



<sup>9</sup> Magyar Telekom Nyrt.-nél

## 2.2. Ügyfeleink tájékoztatása

A Magyar Telekom Csoport díjcsomagjainak kínálata 2008-ban is bővült. A cégcsoport törekedett az ajánlatok minél egyértelműbbé tételére, és azok minél szélesebb körű elérhetőségének biztosítására.

A Magyar Telekom Üzletágainak szolgáltatásairól, és díjcsomagjairól az alábbi címeken tájékozódhat:

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

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

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

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-Pont és T-Partner üzletekben elérhető vagy ügyfél kérésére elektronikus úton 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. Különösen ügyfélbarát megoldás a T-Home Díjcsomagkalkulátora, mely a <http://webshop.t-home.hu/WHPackageWizardAskAddressCmd> internetes oldalon érhető el bejelentkezés után. Ez a praktikus megoldás segít az ügyfélnek saját szokásai alapján kiválasztani a számára legmegfelelőbb díjcsomagot – mindössze néhány egyszerű kérdés megválaszolása alapján. A Díjcsomagkalkulátorral mindemellett az ügyfél kiszámolhatja a számára elérhető T-Home kedvezmények mértékét is, sőt a folyamat végén online módon megrendelheti a kiválasztott szolgáltatásokat!

A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó információk köre eltérő, ezekről az üzletszabályzatokban található részletes információ:

<http://www.telekom.hu/szolgáltatások/aszf>

## 2.3. Ügyfélelégedettség

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

E méréseknek tehát egyik eleme az elégedettség mérése. Ezen kívül egy-egy részterülettel kapcsolatban az év során több alkalommal is készülhetnek elégedettség-mérések.

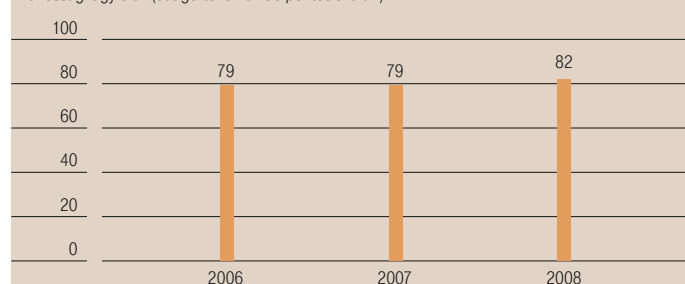
A rendszeres elégedettség mérés során többek között a Vállalat saját ügyfeleinek a vállalattal szembeni elégedettsége, és a versenytársak ügyfeleinek saját szolgáltatójukkal szembeni elégedettsége kerül mérésre külön lakossági és vállalati ügyfélkörben. A mérés eredményei visszacsatolást jelentenek az ügyfelek részéről, ez fontos indikátora a vállalat teljesítményének különböző ügyfélszegmentekben, valamint további elemzések bázisát jelenti ahhoz, hogy minél jobban megismerhessük ügyfeleink igényeit, és minél pontosabban tudjuk ehhez 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 megkérdezéssel, standard interjúk formájában történik szakmailag indokolt nagyságú, rétegzésű és súlyozású mintákon. A felmérések tartalma évről évre alapvetően nem változik, hogy biztosítani tudjuk általa az adatok nyomon követhető elemzését, de 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 koordinációs és adminisztratív feladatokat (felmérés céljainak meghatározása, kutatócég kiválasztása, szerződéskötés, teljesítésigazolás) a Piackutatási osztály végzi.

### Elégedettség a vezetékes szolgáltatásokkal\*

Lakossági ügyfelek (átlagértékek 0-100 pontos skálán)



\* A vezetékes telefon és internet szolgáltatásokra vonatkozó adatok.

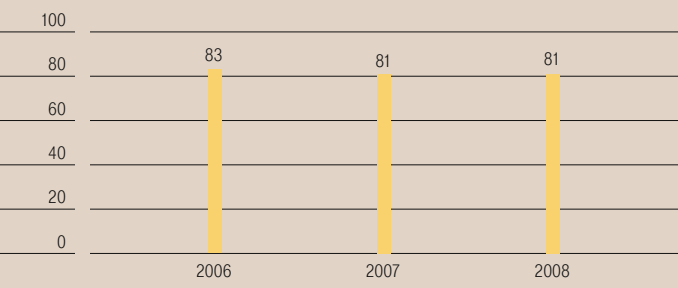


A klasszikus elégedettség-mérés mellett folyamatosan kerül mérésre ügyfeleink elégedettsége az egyes ügyfélkapcsolati csatornákkal, azaz a telefonos, a személyes (márkaboltok) és az írásos ügyfélszolgálatnál kapcsolatban.

Az elemzések eredményei alapján a felsővezetés 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 felsővezetők és az Igazgatók végzik. A kiértékelés kapcsán felszínre került hiányosságokkal, eltérésekkel kapcsolatosan az érintett üzleti terület vezetője intézkedik.

### Elégedettség a mobil szolgáltatásokkal

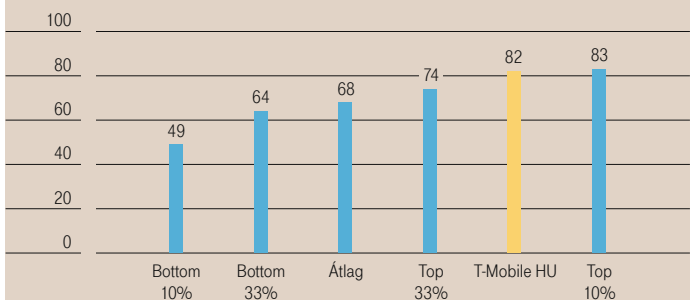
Lakossági ügyfelek (átlagértékek 0-100 pontos skálán)



A 2006–2008-as időszakban a lakossági ügyfelek elégedettsége mind a vezetékes (telefon, internet), mind a mobil szolgáltatások terén stabilan magas szintű volt, az adatokban látható kis mértékű ingadozások nem szignifikánsak, vagyis nem jelentenek valós különbséget.

### Elégedettség a mobil szolgáltatásokkal – 2008 (európai benchmark adatok)

Üzleti ügyfelek\* (átlagértékek 0-100 pontos skálán)

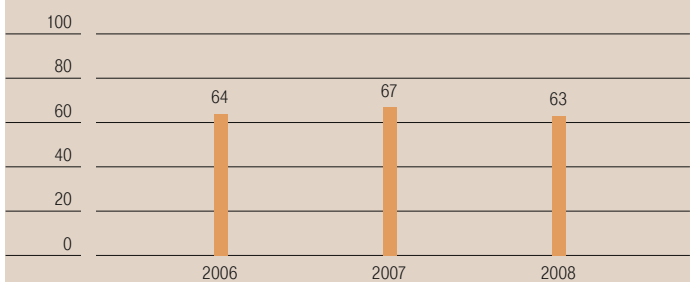


\* 10+ fős vállalatokra és intézményekre vonatkozó adatok.

2008-ban<sup>10</sup> az üzleti ügyfelek mobil szolgáltatásra vonatkozó elégedettsége alapján a magyarországi T-Mobile az európai élmezőnybe tartozik.

### Elégedettség a vezetékes szolgáltatásokkal\*

Üzleti ügyfelek\*\* (átlagértékek 0-100 pontos skálán)



\* A vezetékes telefon és internet szolgáltatásokra vonatkozó adatok.

\*\* 250+ fős vállalatokra és intézményekre vonatkozó adatok.

A nagyvállalati és intézményi szegmens<sup>11</sup> 2006–2008 közötti időszakra vonatkozó elégedettsége a vezetékes szolgáltatásokkal stabil volt, az adatokban látható kis mértékű ingadozások nem szignifikánsak, vagyis nem jelentenek valós különbséget.

<sup>10</sup> Korábbi időszakra vonatkozó, idősoros adatok nem állnak rendelkezésre.

<sup>11</sup> A kisebb üzleti szegmensekre vonatkozó, idősoros adatok nem állnak rendelkezésre.

## 2.4 Marketingkommunikáció

A Magyar Telekom nagy erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy reklámjai oly módon jussanak el a fogyasztókhoz, hogy azok ne legyenek alkalmasak a megtévesztésükre. 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 fogyasztóhoz eljutó reklámok szövegét, így azt a Kommunikációs terület minden esetben az üzleti és jogi szempontok együttes mérlegelésével alakíthatja ki. Az ügyfelek több kommunikációs csatornán keresztül is tájékoztatást kapnak annak érdekében, hogy minél szélesebb körben és minél pontosabb információk juthassanak el a fogyasztókhoz a reklámozni kívánt szolgáltatásokról és termékekről.



## 3. | Határtalan kommunikáció





3.1. ICT termékek a fenntarthatóságért	36
3.2. Digitális felzárkóztatás	37
3.3. Szolgáltatások rendelkezésre állása	40
3.4. TETRA készenléti rendszer	41

A Magyar Telekom az első hazai „double triple-play” szolgáltatónak egy-szerre kínál internetet, telefont és televíziót vezetékes és mobil hálózaton. Emellett folyamatosan keresi a legújabb technológiai megoldásokat, hogy szolgáltatásait állandóan fejleszteni, javítani tudja.

Felelős vállalként társadalmi és környezeti szempontokat is figyelembe vesz szolgáltatásai fejlesztése és nyújtása során a gazdaságiak mellett. A vállalat ICT (Információs és Kommunikációs Technológia) szolgáltatásaival lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy kevesebbet utazzanak és csökkentsék papírfelhasználásukat, ami a környezetet kisebb fokú terhelését eredményezi. Emellett a környezeti vészhelyzetek elhárítását is elősegíti a hatékonyabb kommunikáció megteremtésével.

Az információs technológiákhoz való hozzáféréshez ugyanakkor nem mindenkinek egyformák a lehetőségei, ami egyes társadalmi rétegek digitális leszakadását eredményezheti. A Magyar Telekom internet oktatási programjaival, közösségi és honlap készítő portáljával, fogyatékkal élőknek nyújtott speciális szolgáltatásaival, kistérségi szélessávú fejlesztéseivel az így kialakuló digitális szakadék leküzdésén dolgozik.

Az ICT termékek környezeti és társadalmi lehetőségeinek kihasználása vég-ső soron új piacok megnyitásához is vezet, ezen keresztül pedig a vállalat hosszú távú gazdasági érdekeinek támogatásához.

### 3.1. ICT termékek a fenntarthatóságért

A Magyar Telekom az információs és kommunikációs technológia segítségével olyan termékek és szolgáltatások nyújtására képes, melyek hozzájárulnak a fenntartható fejlődéshez. A termékek és szolgáltatások fenntarthatósági értékelése alapján kiderül, hogy azok fenntarthatósági hatása pozitív, semleges, avagy negatív. A pozitív hatású szolgáltatások a környezeti terhelés csökkentése mellett (utazáskiváltás, dematerializáció stb.) segíthetik az információhoz, oktatási lehetőségekhez való hozzáférést, az elmaradott területek felzárkóztatását, csökkenthetik az ügyfelek költségét mindezekon keresztül javítva az általános jólétet. A fenntartható szolgáltatások száma évről évre folyamatosan nő.

A termékek/ szolgáltatások fenntarthatósági hatásait 3 dimenzióban, 15 témakörben, 42 kérdés alapján vizsgálja a vállalat.

A legfontosabb fenntartható termékeiről és azok fenntarthatósági előnyeiről a vállalat tájékoztatja ügyfeleit, hogy felelős döntést hozhassanak a meg-felelő termék vagy szolgáltatás kiválasztásával ([http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/ict\\_a\\_fenntarthatosagert](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/ict_a_fenntarthatosagert)).

Legfontosabb, vállalati ügyfeleknek kínált fenntartható termékek és szolgáltatások:

- Telepresence konferencia
- Hosting (adatpark) szolgáltatások
- Blackberry Enterprise
- E-beszerezés
- Távszámla
- Compleo szolgáltatás

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
	Eszélyegyenlőség
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

Legfontosabb, lakossági ügyfeleknek kínált fenntartható termékek és szolgáltatások:

- Mobilinternet
- Mobil vásárlás (<http://www.t-mobile.hu/lakossagi/szolgáltatások/mobilvasarlas/termekek>)
- Speciális díjsomagok fogyatékkal élőknek



## 3.2 Digitális felzárkóztatás

Digitális megosztottságnak nevezzük a korunk társadalmában kialakult azon információs lehetőség-különbséget, mely az informatikai lehetőségekhez (területi elhelyezkedés, szociális vagy egyéb szempont miatt) különféleképpen hozzáférő rétegek között alakul ki.

A Magyar Telekom, a fenntartható fejlődéssel kapcsolatos kötelezettségvállalásával összhangban törekszik az információs és kommunikációs technológia elterjedésében rejlő negatív következmények leküzdésére, és a pozitív hatások elősegítésére. Korunk gazdasági fejlődéséhez elengedhetetlen az információs és kommunikációs technológiához történő hozzáférés. A társadalmi élet kulcsa, a kommunikáció átformálódása pedig elengedhetetlenné teszi az új technológiák, lehetőségek megismerését. A jobb kommunikációs lehetőségekkel tehát az egyének összekapcsolását, a társadalom összekovácsolását tesszük lehetővé.

### Magyar Telekom a fogyatékkal élőkért

A vállalat speciális eszközökkel és kedvezményes díjcsomagokkal támogatja a fogyatékkal élőket.

A Magyar Telekom jelentős összeggel támogatta a vakok és gyengén látók számára készült Dramatizált Elektronikus Könyvszerkesztő és Hangoskönyv (DEX) nevű szoftver kifejlesztését. Az Informatika a Látássérültekért Alapítvány a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Telekommunikáció és Médiainformatika Tanszéke kutatásait felhasználva azért indította a fejlesztést, hogy segítse a vakokat és gyengénlátókat az internet és egyéb digitális média használatában. A szoftver leolvassa a képernyőn megjelenő szöveget egy beszédszintetizáló segítségével, így a vakok és gyengén látók is élvezhetik a Magyar Elektronikus Könyvtárát. A szöveget szerkeszteni is, tárolni is képes a program, ami könnyebbé teszi az információk elérését, és érezhető életminőség-javulást nyújthat. A szoftver ingyen letölthető a [www.infoalap.hu](http://www.infoalap.hu) weboldalról.

Egy másik, a Pázmány Péter Katolikus Egyetem Információ Technológia Tanszéke által kifejlesztett szoftvert is támogatott a Vállalat. A John nevű szoftver a siketek számára teszi teljes értékűvé a tévézést feliratozás és szájról olvasás hiányában is. Az alkalmazás egy szimulált arcot jelenít meg a képernyőn a tévéadás hangjai alapján, amelynek segítségével szájról olvashatnak a nézők az adás nyelvétől függetlenül. A szoftver jelenleg tesztfázisban van, és a fejlesztések folyamatosak.

A Vállalat videokonferenciát is tesztelt a siketek kommunikációjának támogatására.

Siketek és nagyot hallók számára összeállított prepaid díjcsomag Fogyatékoságukat igazolvánnyal tanúsító siket és nagyot halló ügyfeleink számára olyan kedvező prepaid csomagot állítottunk össze, amelyben nagyon kedvező SMS díjak vannak.

A hanghívás percdíjai az átlagosnál kicsit magasabbak, ellenben 15 Ft-os kedvezményes SMS díjat kínálunk.

Külön ezen ügyfelek számára két nagy SMS csomagot is kialakítottunk.

- SMS 500 : 1500 Ft-ért
- SMS 1000: 2500 Ft-ért

Továbbá Domino Net 80 szolgáltatásunkat 1000 Ft-os kedvezménnyel biztosítjuk, 990 Ft-os időszaki díjon.

Vakok számára összeállított prepaid díjcsomag

Kedvezményes 30 Ft-os hálózaton belüli percdíjat kínálunk minden időben. További hívások díja 50 Ft/perc.

### Internettel az Egyenlő Esélyekért (Egálnet) Program

2006. végén közösségi portál került létrehozásra, melynek célja a különböző hátrányos helyzetű csoportokkal foglalkozó szervezetek hatékony működésének támogatása, az internet adta lehetőségek kihasználásával. A programhoz 2008 végéig 149 szervezet csatlakozott (regisztráltak), akik közül 100-an aktiváltak is honlapjukat. Az Egálnet.hu olyan közösségi oldal, ahol a regisztrált szervezetek egymással kapcsolatot teremthetnek és tarthatnak fenn. Lehetőséget kapnak arra is, hogy egy egyszerű program használatával saját honlapot készítsenek azok, akik nem rendelkeznek ilyennel. A közösségi lap részesévé válhatnak továbbá azok a szervezetek is, amelyeknek már van saját honlapjuk.

A program célcsoportjai a szociális hátránnyal vagy fogyatékkal élő közösségek, az azok érdekeit képviselő, támogató civil szervezetek: munkanélküli fiatalok, iskolák, pályakezdőket segítő csoportok, kisebbségi közösségek, valamint egyéb, társadalmi problémák megoldását célzó alapítványok, egyesületek.

A projekt a célcsoport – 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, ezzel akár a sikeresebb adománygyűjtésre.

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>

## Internet Akadémia

A Magyar Telekom 2007 augusztusától Telekom Internet Akadémia néven folytatta immár négy éve megrendezett ingyenes internet oktatási programját, amelynek célja a számítógép és a világháló használatának elterjesztése, az abban rejlő lehetőségek megismertetése, az információs társadalom erősítése és digitális írástudatlanság felszámolása érdekében. Az internetet kezdő szinten használóknak, fiataloknak és időseknek hetente tartott ingyenes előadások résztvevői internet használatot segítő füzetet kapnak ajándékba. A program nagy sikerrel működik: 2007-ben 12 000, 2008-ban 16 500 fő vett részt a képzéseken országos szinten, hiszen nemcsak Budapesten, de több nagy vidéki városban zajlottak oktatások. 2008-ban a következő nagyvárosokba jutott el a program: Budapest, Miskolc, Nyíregyháza, Debrecen, Eger, Szolnok, Békéscsaba, Szeged, Kecskemét, Székesfehérvár, Szekszárd, Pécs, Kaposvár, Zalaegerszeg, Veszprém, Tatabánya, Győr és Szombathely.



## Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása

A Magyar Telekom Digitális hídépítőinek célja, hogy megismertessék az információs és kommunikációs technológia eredményeit és lehetőségeit azon a területeken, ahol a digitális különbség jelen van, és idővel szakadékká mélyülhet. A program törekvése a 3000 lélekszám alatti, 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. 2008 végéig már 112 program került megrendezésre.



A rendezvényeket 2008-ban 539-en látogatták (Bűvészetek Völgye nélkül) és eddig 255 Magyar Telekomos segítette őket a világhálón való eligazodásban. 2008-ban is kivonult a rendezvény a kapolcsi Bűvészetek Völgyébe, ahol összességében több mint kétezeren voltak jelen a 10 nap alatt. Nagy sikere volt a rendezvényeken megtartott vetélkedőknek, amelyek az oktatást és ismeretszerzést próbálták elősegíteni játékos formában. A programban résztvevő gyerekek, felnőttek és idősek nagy örömmel fogadták az általunk kínált lehetőséget, az ő véleményük, észrevételeik megtalálhatóak a Magyar Telekom Fenntarthatósági oldalán a kapcsolódó anyagok között:  
[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)

Jubileum! 100. rendezvényhez ért a négy éve indult Digitális Híd Kistélepüléseken program. A jubileumi esemény megrendezésére 2008. július 23-án Bakonszegen került sor, Novák Péter énekes, színész, koreográfus részvételével. A választás azért esett pont Bakonszagra, mert a program 2004-es indulásakor is ez a kistépülés adott otthont az eseménynek. Az itt szerzett tapasztalatok és élmények alapján a Magyar Telekom önkéntesei számára nyilvánvalóvá vált, hogy a programot folytatni kell, és minél több kistépülésre kell elvinni a világháló használatának lehetőségét. A bakonszegiek ismét nagy örömmel fogadták az önkénteseket. Sokan most léptek fel először a világhálóra, és lelkesen figyeltek a kollégák és Novák Péter instrukcióira. A jubileumi programot vetélkedő, nyeremények, és egy óriási torta színesítette és izesítette.

A Magyar Telekom a Login kezdeményezés támogatójaként segíti a fiatal romákat az internethez való hozzáférésben és támogatja az oktatásukat, munkalehetőségeiket és közösségük fejlesztését az internet nyújtotta lehetőségeken keresztül.

Azon ügyfelek számára, akiknél valamilyen oknál fogva nem létesíthető vezetékes vonal, vagy ők nem szeretnék külön több ezer forintnyi havidíjat fizetni a vezetékes vonalra, azok választhatják a MobilOtthon prémium díjcsomagunkat, amely havi csupán 450 Ft-ért kínál 7,5 Ft-os vezetékes irányú percdíjat. A díjcsomaghoz havi 1200 Ft-ért választható a hálózaton belül opció, mellyel az alap 46 Ft helyett 23 Ft-ért hívhatóak a T-Mobile számok. Továbbá SMS csomag is kapcsolódik a díjcsomaghoz havi 288 Ft díj ellenében 9,60 Ft-ért lehet a hálózaton belüli sms-eket küldeni.

Az ország területén a nagyvárosokat és környéküket leszámítva nyújt kedvezményes percdíjat a Zöldzóna díjcsomag, ami az ország 94%-át fedi le területileg. A Kaméleon díjcsomag egyik opciója, a fent említett Zöldzóna konstrukció. Tehát havi 500 Ft pluszért 50%-os percdíjkedvezménnyel lehet hívást indítani a kedvezményes területekről.



A Magyar Telekom 2008-ban is erőfeszítéseket tett annak érdekében, hogy növelje az DSL szolgáltatással lefedett települések számát, az üzletileg hátrányos térségekben is.

#### Ennek érdekében:

1. 48,5 km körzethálózati optikai szakaszt építettünk saját forrásból 13 olyan település szélessávú elérésének biztosítására, amely települések ellátására a Pécsváradi Többcélú Kistérségi társulás pályázati támogatást nyert 2007-ben a Gazdasági Versenyképesség Operatív Program (GVOP) 4.4.1 pályázaton. Ennek a 13 településnek az elérése eredetileg az EON-al közös oszlopsoron épített optikával lett volna megvalósítva, de ez ellehetetlenült. Ezért a MT átvállalta a 13 település optikai elérésének biztosítását, 3409 háztartásnak biztosítva ezzel a nagy sebességű szélessávú internetkapcsolatot, és részben az IPTV kapcsolatot is.
2. A GVOP „Szélessávú hálózat önkormányzatok általi kiépítésének támogatása elmaradt régiókban” (GVOP-2005-4.4.2.) elnevezésű pályázata keretében több önkormányzat esetén a sikeres pályázatokat követően a kiépülő hálózat a Magyar Telekom nyújthat nagykereskedelmi szolgáltatást. A pályázat célja, a szélessávú internet-ellátottság növelése azokon a kisebb, jelenleg még kevésbé ellátott és üzletileg kevésbé vonzó településeken, ahol a szélessávú szolgáltatás nyújtásához szükséges infrastruktúra állami támogatás hiányában csak később, vagy egyáltalán nem épülne ki.  
A pályázatot 2005 februárjában hirdették ki. Települések, illetve kistérségek pályázhattak, és ők lesznek a kiépülő hálózat tulajdonosai. A kistérségek választhattak maguk mellé egy szakmai partnert, aki a hálózat üzemeltetője lesz a későbbiekben. Ez a partner segítette a pályázat műszaki tartalmának kialakításában.  
A Magyar Telekom 9 kistérségen nyújthat nagykereskedelmi szolgáltatást, ebből 5 körzetben DSL technológia, 4 körzetben pedig koax/kábel tv technológia szerepel. 6 település vonzáskörzetében található kistélepülések nyertek, összesen 111 kistélepülés, ahol közel 47 ezer háztartás található.  
2008-ban megkezdődtek a projektek tervezései, engedélyeztetései.

A mobil szélessáv fejlesztésére cégünk kiemelt figyelmet fordít: az UMTS/HSPA lakossági lefedettségét a 2007. év végi 53%-ról (118 település) 67,44%-ra (302 település) növeltük 2008. év végére, és ekkorra teljes hálózatunkon 7,2 Mbit/s névleges letöltési és 1,4 Mbit/s névleges feltöltési sebességet biztosítottunk.

A T-Mobile Fix Internet szolgáltatása a rurális térségek internet lefedettségét hivatott elősegíteni. 200 olyan térség lefedése volt a cél, ahol a T-Csoport nem tervezi szélessávú szolgáltatás bevezetését.

A W-LAN technológia jelentette a legolcsóbb alternatívát az ügyfelek és a szolgáltatók számára egyaránt. A szolgáltatást hivatalosan 2006. április 1-én vezettük be.

A szolgáltatás igénybevételéhez nincs szükség GSM előfizetésre, és a szükséges felszerelést a szolgáltató installálja és ellenőrzi, amennyiben erre igény van. Más szélessávú internetszolgáltatókkal összehasonlítva az alsó-közép kategóriába sorolhatóak a tarifák. Jelenleg 120 térség van W-LAN-nal lefedve, és a T-Mobile 1300 Internet Fix előfizetővel büszkélkedhet. 2008-ban a Vállalat növelte a kapacitást azon területeken, ahol a forgalmi igény alapján erre szükség volt.

A 900 MHz-es frekvencia használatára vonatkozó mobilkoncessziós szerződés meghosszabbítása is alacsony ellátottságú régiók fejlesztését szolgálja. A kötelezettségvállalás főbb pontjai:

1. 20 Mrd Ft + ÁFA értékű (folyóáron) mobil szélessávú fejlesztés megvalósítása az alacsony ellátottságú régiókban<sup>12</sup> 2008–2009 folyamán
2. Az alacsony ellátottságú régiókban legalább 1 millió új, lehetséges előfizető számára biztosítani a mobil szélessávú hálózathoz történő hozzáférés lehetőségét
3. Balatont övező településeken átlagosan 88%-os lakossági és 75%-os területi lefedettség elérése.

A kötelezettségek teljesítését a Magyar Telekom nagyságrendileg 400 db új bázisállomás bekapcsolásával és 300 db meglévő bázisállomás bővítésével tervezi elérni.

A kötelezettségek teljesítésének határideje 2009. december 31.



<sup>12</sup> Alacsony ellátottságú régió alatt Magyarországnak a (Budapestet és Pest Megyét magában foglaló) közép-magyarországi régió kívüli összes egyéb régióját értjük.



## Makedonski Telekom

A macedón infokommunikációs szolgáltató nagy hangsúlyt fektet az oktatás támogatására, mivel azt a produktív jövő zálogának tekinti. A vállalat támogatja a „PC-t minden diáknak” kormányzati kezdeményezést, mely során kommunikációs hálózatokat hoznak létre PC-k összekapcsolásával az oktatás színvonalának javítására. 2008 novemberéig 93 iskola 1951 osztályterme került hálózatba.

A vállalat emellett 2008-ban is számos olyan civil szervezetnek adományozott számítógépeket, amelyek az infokommunikációs technológiához hozzá nem férő (vagy alig hozzáférő), hátrányos helyzetű csoportokat segítenek.

A macedón leányvállalat létrehozta az e-Macedónia alapítványt a kommunikáció erősítésére és az emberek életszínvonalának javítására. Az alapítvány célja, hogy közelebb hozza az embereket és a helyi közösségeket a technológia előnyeinek innovatív használatához.

## Crnogorski Telekom

A montenegrói leányvállalat számos kezdeményezése is az oktatás melletti elkötelezettséget mutatja.

A montenegrói T-Mobile mobil internet csomagokkal jutalmazta az országos tanulmányi verseny kiemelkedő teljesítményű résztvevőit, míg a Crnogorski Telekom 30 000 euró értékben adományozott számítógép felszereléseket szociális és gyermekgondozási intézményeknek.

## 3.3. Szolgáltatások rendelkezésre állása

A Magyar Telekom 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 célértékei is, melyeknek teljesülését folyamatosan méri és évente mindenki számára elérhetővé teszi. Az előfizetők részére – többek között – az ÁSZF-ben rögzített jogaiknak megfelelően, a szolgáltatás igénybevétele során fellépő, a szolgáltatásban bekövetkezett hibák esetén annak észlelése és a társaságnál történő rögzítése után meghatározott folyamat során történik a hibakezelés.

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 optikai hálózat építését indítja el. Ezek az optikai hálózatok az aktív (energiát igénylő) elemek hiánya miatt magasabb rendelkezésre állást tudnak biztosítani a jelenlegi üzemeltetett hálózatokhoz képest.

Szolgáltatások rendelkezésre állása				
Éves rendelkezésre állás (%)	2005	2006	2007	2008
Kábeltelevíziós szolgáltatás	99,88	99,96	99,98	99,98
Kábeltelefon szolgáltatás	99,15	99,89	99,96	99,97
IPTV szolgáltatás			98,74	99,77
Vezetékes internet (ADSL) szolgáltatás		99,83	99,82	99,93
Mobil internet szolgáltatás	99,60	99,74	99,5	99,71
Vezetékes telefon szolgáltatás	99,97	99,97	99,97	99,96
Mobil telefon szolgáltatás	99,95	99,94	99,94	99,94

## 3.4 TETRA készenléti rendszer

A rohamosan fejlődő, globalizálódó társadalmak előtt álló újfajta társadalmi és természeti kihívások szükségessé tették, hogy a készenléti és rendvédelmi szervek összehangolják és javítsák kommunikációs aktivitásukat világszerte. A terrorizmus, a szervezett bűnözés, az erőszakos cselekmények növekvő száma, a háborús övezetek rendvédelme, továbbá az árvíz-, belvív-, hurrikán-, földrengés-, lavina-, földcsuszamlás-veszély, a vulkánkitörések, a nukleáris katasztrófák, a tűzvészek, a tömegszerencsétlenségek gyarapodása, és mindezek intenzitásának növekedése a katasztrófa-helyzetek és szükségállapotok hatékony, gyors és biztonságos megoldást sürgetnek a nemzetektől.

A magyar kormány az 1031/2003. (IV. 09.) Kormányhatározattal rendelte el a készenléti és a kormányzati felhasználói kör rádiókommunikációs igényeinek kielégítése céljából, a Schengeni Egyezmény követelményeinek megfelelő, és az Európai Távközlési Szabványosítási Intézet szabványának megfelelő, Egységes Digitális Rádió-távközlő rendszer kiépítését. A rendkívül magas rendelkezésre állást biztosító, zárt rádió-távközlő rendszer célja, hogy olyan professzionális összeköttetést valósítson meg a különféle készenléti és rendvédelmi szervek között, amely gyorsabbá, hatékonyabbá és biztonságosabbá teszi az egyes akciók kivitelezését (Az EDR Magyarország felhasználói: Rendőrség, Tűzoltóság, Katasztrófa-védelem, Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium, Vám-és Pénzügyőrség, Büntetésvégrehajtás, Nemzetbiztonsági Szolgálatok, Országos Mentőszolgálat és a Honvédség).

Az EDR rendszer megvalósítására kiírt közbeszerzési eljárás győztes pályázója, a T-Mobile - Magyar Telekom Nyrt. Konzorciuma. A győztes, a Szolgáltatási Szerződésnek megfelelően 2005 decemberében hozta létre az EDR rendszer megvalósítására és üzemeltetésére a Pro-M Zrt.-t (Pro-M Professzionális Mobilrádió Zártkörűen Működő Részvénytársaság). A Pro-M a szerződésben kijelölt határidő előtt egy hónappal, 2006 decemberében átadta az országos lefedettséget biztosító hálózatot.

A rendszer teljes kiépítésével Európa egyik legkorszerűbb és a legtöbb készenléti szervezetet kiszolgáló rádiórendszere valósult meg hazánkban, amely Magyarország területén legalább 94%-os lefedettséget valósít meg 99,9%-os az országos rendelkezésre állás mellett (maximum 8 óra/év kiesés). A rádióhálózat rendelkezésre állása a szerződésben előírtakat túlteljesítette.

Az EDR szolgáltatás budapesti és országos rendszerének műszaki átvételére a Miniszterelnöki Hivatal külső, független szakértőt bízott meg, Az átvételi vizsgálatok eredményesen zárultak. A Pro-M 2008 májusában megszerezte az MSZ EN ISO 9001:2001 és az MSZ ISO/IEC 27001:2006 szabványoknak megfelelő tanúsítványokat, 2009 januárjában pedig bevezette az MSZ EN ISO 14001:2005 szabványnak megfelelő környezetközpontú irányítási rendszert, amely tanúsítás előtt áll.

A Pro-M számos hasznos szolgáltatással segíti a felhasználók munkáját. Az egyik kiemelten fontos szolgáltatása a Pro-Mobil Járműkövető Rendszer, amelynek jelentősége, hogy a GPS funkcióval is rendelkező EDR készülékek egységes térképi felületen jeleníthetők meg, így a rendszert használó szervezetek a pozíció információkat azonos módon tudják megjeleníteni. Ezzel biztosítható az egységes gyors, célravezető kivezérlések, a pontos tájékozódás és a szervek közti együttműködés. A Pro-Mobil Járműkövető Rendszer a helykoordináták megjelenítésén kívül, számos fontos és hasznos információval is ellátja a felhasználókat.

## 4. | Környezeti terhelés csökkentése





4.1. Klímavédelem	45
4.2. Vízfelhasználás	54
4.3. Kibocsátások	54
4.4. Hulladékok	55
4.5. Biodiverzitás	56
4.6. Környezeti mérőszámok és költségek	57

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 különböző energiahordozók felhasználásának csökkentése mellett a papír-felhasználás csökkentésével illetve újrapapírral való kiváltásával mérsékli a vállalatcsoport környezeti hatását a bemeneti tényezőknél. A kimeneti tényezőknél 10%-os CO<sub>2</sub> csökkentéssel (2011-ig) és a szelektív hulladékgyűjtés fejlesztésével kívánja csökkenteni a környezet terhelését. Emellett szolgáltatásaival a Magyar Telekom ügyfeleinek is lehetővé teszi, hogy csökkentsék környezeti hatásukat, és hangsúlyt fektet ennek tudatosítására is.

A diagramok teljes körű értelmezhetőségéhez szorosan hozzátartozik a Magyar Telekom Csoport összetételének ismerete, mely a vizsgált évek alatt a következőképpen változott:



A Magyar Telekom Csoport változása 2004 és 2008 között				
2004	2005	2006	2007	2008
Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.	Magyar Telekom Nyrt.
T-Mobile	T-Mobile <sup>13</sup>	-	-	-
Egertel	Egertel <sup>14</sup>	-	-	-
Emitel	Emitel	Emitel <sup>15</sup>	-	-
BCN	BCN	BCN	BCN <sup>16</sup>	-
-	-	-	ICON <sup>17</sup>	-
-	-	-	INTEGRIS <sup>18</sup>	-
-	-	-	IQSYS <sup>19</sup>	IQSYS <sup>20</sup>
-	-	-	KFKI-LNX <sup>21</sup>	KFKI <sup>22</sup>
-	-	-	T-Systems Hungary <sup>23</sup>	-
T-Kábel	T-Kábel	T-Kábel	T-Kábel	T-Kábel
EPT	EPT	EPT	EPT	EPT
T-Online	T-Online	T-Online <sup>24</sup>	-	-
Cardnet	Cardnet <sup>25</sup>	-	-	-
-	-	-	-	PRO-M <sup>26</sup>
-	-	-	-	Dataplex <sup>27</sup>
-	-	-	-	Mfactory <sup>28</sup>
-	-	-	-	origo <sup>29</sup>
TCG <sup>30</sup>	TCG	TCG	TCG	TCG
MakTel <sup>31</sup>	MakTel	MakTel	MakTel	MakTel

<sup>13</sup> A T-Mobile önálló márkaként és önálló üzletágként működik tovább a Magyar Telekomon belül (2006.03.01-től).

<sup>14</sup> Az Egertel releváns adatai a továbbiakban a Magyar Telekom adatai között jelennek meg (MT által üzemeltetett épületben működnek, MT hálózaton szolgáltattak, stb.).

<sup>15</sup> Az Emitel 2007-ben beolvadt a Magyar Telekom vezetékes üzletágába.

<sup>16</sup> A BCN 2008-tól a KFKI Rendszerintegrációs Zrt.-n belül működik tovább.

<sup>17</sup> Az ICON 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek.

<sup>18</sup> Az INTEGRIS 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek.

<sup>19</sup> Az IQSYS 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek.

<sup>20</sup> IQSYS néven 2008-ban új adatszolgáltató jelent meg a korábbi INTEGRIS, az IQSYS és a T-Systems Hungary jogutódjaként.

<sup>21</sup> A KFKI-LNX 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek.

<sup>22</sup> KFKI néven 2008-ban új adatszolgáltató jelent meg a korábbi BCN, az ICON, és a KFKI-LNX jogutódjaként.

<sup>23</sup> A T-Systems Hungary 2007-ben új adatszolgáltatóként jelent meg, adatai a BCN adatai között szerepeltek.

<sup>24</sup> A T-Online Magyarország hozzáférési tevékenysége 2007-ben beolvadt a Magyar Telekomba, míg webes és tartalomszolgáltatási üzleti területe [origo] Zrt. néven folytatja tevékenységét a Magyar Telekom Csoport tagvállalataként.

<sup>25</sup> A Cardnet 2006-ban értékesítésre került.

<sup>26</sup> A PRO-M 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg.

<sup>27</sup> A Dataplex 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg.

<sup>28</sup> Az Mfactory 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg.

<sup>29</sup> Az origo 2008-ban új adatszolgáltatóként jelent meg.

<sup>30</sup> TCG néven szerepelnek a montenegrói Crnogorski Telekom és a T-Mobile Crna Gora adatai.

<sup>31</sup> MakTel néven szerepelnek a macedóniai Makedonski Telekom és a T-Mobile Macedonia adatai.

## 4.1. Klímavédelem

A globális hőmérsékletnövekedés tényét ma már kevesen cáfolják, ahogy azt is, hogy a jelenség emberi tevékenység eredménye. A felmelegedés hatására egyes területek elsivatagosodnak, mások víz alá kerülnek, miközben a szélsőséges időjárási körülmények világszerte gyakoribbak és intenzívebbek lesznek. Ezen változások a biológiai sokféleség sérülése mellett a legszegényebb területek lakóit sújtják a legjobban. Korunk egyik legnagyobb környezetvédelmi problémájának, a klímaváltozás hatásainak csökkentése érdekében minden szervezetnek fel kell lépnie és lehetőségeikhez képest tenni ellene. A Magyar Telekom Csoport egyik legnagyobb kihívást jelentő stratégiai célja a klímavédelem és ezzel együtt a CO<sub>2</sub> terhelés csökkentése.

A Magyar Telekomot több szempontból is érinti a klímaváltozás problémája. Egyrészt működése során maga is terheli környezetét üvegházhatású gázok közvetlen vagy közvetett kibocsátásával annak ellenére, hogy tevékenységénél fogva nem tartozik a jelentős szennyezők közé. Ide tartozik az elektromos energia és papírhasználat, a fűtés és az utazás.

Másképp az ICT (információs és kommunikációs technológia) segítségével olyan szolgáltatásokat nyújt a vállalatcsoport, melyek igénybevételével utazás és anyaghasználat váltható ki. Ilyen szolgáltatás a videó- és audio-konferencia, a videokonferencia életszerűbb változata, a TelePresence, a Távszámla és sok más elektronikus ügyintézési megoldás.

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 készített az éghajlatváltozás hatásairól és ennek pénzügyi következményeiről, és ennek eredménye alapján időjárási megfigyelő műszerekkel kezdte meg felszerelni tornyait<sup>32</sup>. Jelenleg 15 állomáson működik mérőrendszer, és a beérkező adatok folyamatosan értékelésre kerülnek.

A vállalatcsoport fenntarthatósági stratégiájában kiemelt feladat a klímavédelem, melyben 10%-os CO<sub>2</sub> csökkentési célt fogalmazott meg 2011-ig<sup>33</sup>. A vállalatcsoport saját kibocsátásának csökkentése mellett figyelmet fordít ügyfelei klímavédelmi lehetőségeire és a változáshoz való alkalmazkodásra is.



### Klímavédelmi kampány

2008-ban számos új akcióval folytatódott a Magyar Telekom munkatársakat megcélzó kampánya, melynek célja, hogy minden Telekomos megismerje és magáénak érezze a klímaváltozás problémáját, és tegyen ellene saját környezetében.

Az energiahatékonysági világnapon, március 6-án, jelentős takarékosági lépést tettünk, amikor megkezdtük a bekapcsolva felejtett asztali PC-k éjszakai kikapcsolását távvezérléssel.

Március 29-én 20-tól 21 óráig elsötétültek a Magyar Telekom fontosabb telephelyei és fényreklámjai az egész világra kiterjedő Earth Hour (Föld Órája) akció keretében. A Sydneyből indult kezdeményezés célja, hogy üzenjen a világnak: a klímaváltozás ellen lehet tenni. Az akció előestéjén közkívánatra ismét levetítésre került Al Gore „Kellemtelen igazság” című filmje.

A nyári szünetre természetközeli táborokat ajánlottunk munkatársaink gyermekeinek.



Októberben a számítógépek energiahatékony beállításaira, és a papírhasználat csökkentésére (távszámla használat, felesleges nyomtatás elkerülése stb.) hívtuk fel a kollégák figyelmét.

A Magyar Telekom a vállalatcsoporton kívül is fel kívánja hívni a figyelmet a klímaváltozás problémájára: 2008. október 1-jén indult útjára a Vegyél Vissza! Klímaváltozás elleni Program, melynek célja, hogy aktivitásra ösztönözön, hogy mindenki tegyen a klímaváltozás ellen: közös gondolkodással, a megoldási lehetőségek összegyűjtésével, szemléletváltással, kis lépésekkel a saját házuk táján. A program egyik alapítója a Magyar Telekom.

A program része a Klímaakció, ami egy csapatjáték, ahol a rendszeresen frissülő feladatok kapcsán igyekszünk ötleteket gyűjteni, figyelmet felkelteni, konkrét cselekvésre ösztökélni annak érdekében, hogy mindenki magáénak érezze a felelősséget és a képességet a szemléletváltozásra. A feladatok kitűzésében a Vegyél vissza! szakértői, a magyar civilszféra jeles képviselői (WWF, Greenpeace, Tudatos Vásárlók Egyesülete, Magyar Természetvédők Szövetsége, Hulladék Munkaszövetség) is részt vesznek. A programról és a Klímaakcióról [www.vegyelvissza.hu](http://www.vegyelvissza.hu) oldalon olvashat részletesebben.

<sup>32</sup> A konkrét eredmények üzleti titoknak minősülnek

<sup>33</sup> Bázisév: 2007

## Energiafelhasználás

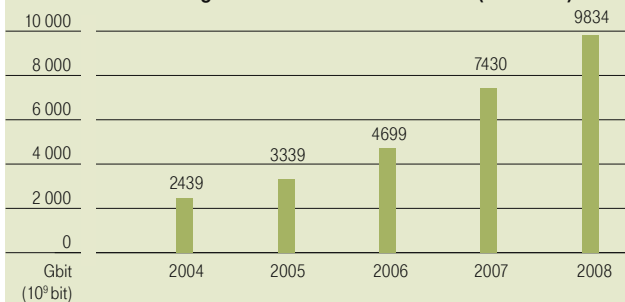
### Elektromos energia

2008-ban a Magyar Telekom Csoport elektromos energia felhasználása 312 GWh volt, amely fogyasztás már tartalmazza az újonnan adatot szolgáltató tagvállalatok fogyasztási adatait is, mint a KFKI, IQSYS, Pro-M, és Mfactory. Bár a hivatalos adatszolgáltatásba csak 2008-ban került be a Dataplex, jelentős elektromos energia felhasználása miatt a 2007-es fogyasztási adatokat is hozzáadtuk utólag a csoport összes fogyasztásához, hogy megfelelően összehasonlítható bázist képezzünk a 2008–2011-es stratégia nyomonkövetéséhez. Az új adatszolgáltatók adataival 6,6%-os volt az elektromos energiafogyasztás növekedése, amely a szolgáltatási portfólió növekedésével magyarázható.

A tagvállalatok közül a felhasználás növekedésének legnagyobb mértéke a TCG-nél tapasztalható, amely a T-Mobile Crna Gora adatait is figyelembe véve 68%-ot jelent. A fogyasztás növekedés oka a 2008-ban beindult IPTV szolgáltatás jelentős energiaszükséglete, valamint új adatközpontok és új bázisállomások telepítésének szükségessége voltak. A Maktel 6,2%-kal növelte felhasználását ugyanezen okokból.

Meg kell azonban jegyezni, hogy a vizsgált időszakban a felhasznált elektromos energiánál sokkal erőteljesebben növekedett a továbbított információ mennyisége, igazolva ezzel energiahatékonysági törekvéseink helyes irányát és szükségességét, valamint mutatva annak eredményeit.

### 1kWh villamos energiával továbbított információ (Gbit-ben)



### Fosszilis tüzelőanyag felhasználás

A Magyar Telekom Csoport az irodák fűtésére használ fel fosszilis tüzelőanyagot, amelynek egy része közvetlen energiaforrás – földgáz – a másik része a távhő szolgáltató által biztosított közvetett energia.

Elenyésző mennyiségben, a külföldi tagvállalatainknál fordul elő fűtőolaj felhasználás, ami erőteljes, közel 28%-os csökkenést mutat.

### Gázfelhasználás

A Magyar Telekom Csoport gázfelhasználása a tavalyi csökkenés után 14%-os növekedést mutat. A 8179 ezer m<sup>3</sup>-es érték tartalmazza a két új adatszolgáltató – a KFKI és az IQSYS – fogyasztását is. A diagramon jól látható, hogy a 2008. évi felhasználás közel azonos a 2006-os értékkel, amikor az időjárási viszonyok hasonlóak voltak, valamint az, hogy a felhasználás mértéke egyenes arányban változik a nettó szintek területének (NSA)<sup>34</sup> változásával, míg fordított arányban viszonyul a téli hőmérséklet sokévi átlagtól való eltéréséhez.

A tagvállalatok közül a Magyar Telekom Nyrt.-nél a felhasználás növekedés több mint 11%-os volt a végrehajtott kazánrekonstrukciók ellenére. Több mint 16%-kal (1 ezer m<sup>3</sup>) csökkentette felhasználását a T-Kábel. A két új felhasználó, a KFKI 127 ezer m<sup>3</sup>-t, az IQSYS 53 ezer m<sup>3</sup>-t használt fel a 2008. évben.

(A részletezésben nem szereplő tagvállalatok bérelt irodaházban végzik tevékenységüket, így a fűtési költség a bérleti díjban kerül elszámolásra.)

### Távfűtés

A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai az épületek fűtésére a 2008. évben közel 6%-kal több távfűtési energiát használtak fel, mint az előző évben. A növekedés oka ugyanaz, mint a földgázfelhasználásnál: a nettó szintek területének növekedése és a 2008-as téli hőmérséklet 2007-nél alacsonyabb mértéke.

Távfűtési energiát a csoport három tagja használ fel: a Magyar Telekom Nyrt. (+22%) az Mfactory (új adatszolgáltató), valamint a macedóniai MakTel (-23%).

### Környezetbarát adatpark a Dataplexnél

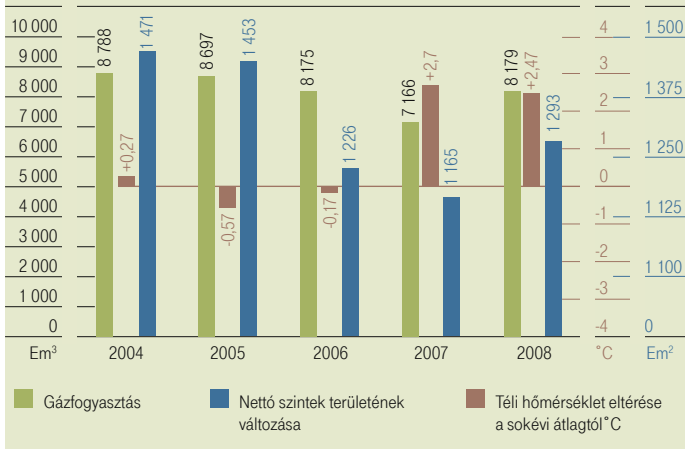
Simó György és Papp István, a Magyar Telekom Csoport vezérigazgató-helyettesei 2008. augusztus 26-án átadták a Dataplex Kft. új, 5600 négyzetméter alapterülettel kibővített adatközponti szárnyát. A hazai infokommunikációs infrastruktúra piacot vezető létesítmény így Közép-Európa legnagyobb, Európában is az első 10 közé tartozó nagybiztonságú adatkommunikációs központjává vált.

Az energiaárak folyamatos növekedésére tekintettel, valamint a hazai árampiac liberalizációjára felkészülve a Dataplex új üzleti modellt dolgozott ki. Ezzel az energiafogyasztás racionalizálására ösztönzi ügyfeleit, akik a szolgáltatási díjakban nem csak szervereik, adattárolóik által ténylegesen felhasznált fogyasztást számolják el, hanem a hűtésükre fordított energiát is. Ezzel a módszerrel az energia-racionalizálás hatásfoka jelentősen javult a létesítmény szolgáltatásait igénybe vevő ügyfelek körében, akik megértéssel fogadták a változást. Ez érthető, hiszen a létesítmény rendelkezésére álló kWh árak a piaci díjakhoz képest lényegesen kedvezőbbek, ugyanakkor a felhasznált „zöld technológiák” eleve kedvező működési feltételeket teremtenek számukra.

Szabó Gábor a Dataplex ügyvezető igazgatója megjegyezte, hogy a tervezésnél és a kivitelezésnél is nagy hangsúlyt helyeztek a környezetvédelmi szempontokra, hiszen az adatközpont Budapest sűrűn lakott kerületében, lakóházak közelében van. Ennek megfelelően kiemelt figyelmet fordítottak a hangszigetelésre: a tetőn felállított hűtőrendszereket többszörösen zajvédó elemekkel vették körül. Emellett jelentősen csökkentették - a betáplált IT energiára vettett - hűtési energiát egyebek között a hideg téli időjárást felhasználó szabadlevegős hűtési rendszerek beállításával. Az EU 4-es szabványoknak megfelelő, alacsony károsanyag kibocsátású generátorokat és minden eddigéig hatékonyabb UPS-eket építettek be. A Dataplex ügyfelei számára mindkét épületszárnyban teljesen leállás-mentes karbantartást biztosít, a kibővített létesítmény egészét átfogó automatizált biztonsági és felügyeleti rendszer szolgálja a magas fokú rendelkezésre állást.

<sup>34</sup> Hasznosított alapterület

**Gázfogyasztás alakulása a nettó szintek területének változása és a téli hőmérséklet sokévi átlagától való eltérése függvényében**



**Közvetlenül előállított energia saját célú felhasználásra**

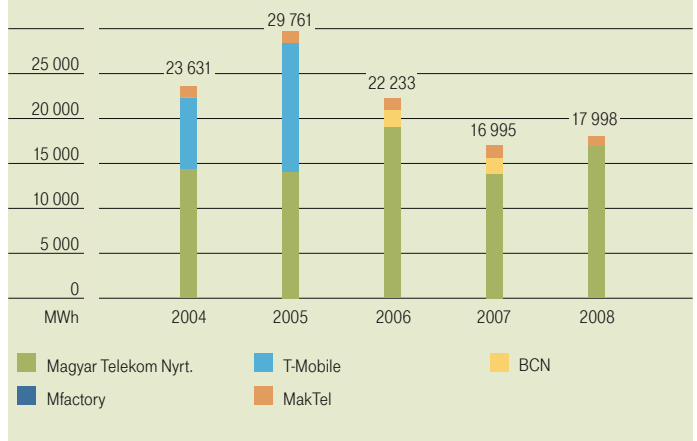
Azért, hogy az esetleges áramkimaradások esetén is biztosítani tudjuk a telekommunikációs szolgáltatásokat, diesel szükség-áramfejlesztőket üzemeltetünk.

Továbbra is gázmotor biztosítja a Krisztina körüti székház áram-, fűtés- és melegvíz ellátását. A megtermelt és fel nem használt elektromos energiamennyiség értékesítésre kerül az Elektromos Művek felé. A saját célú felhasználás a korábbi évekhez képest nem változott.

**Alternatív és megújuló energiaforrások**

A Magyar Telekom két telephelyén, ahol jelentős hűtési igény mellett számottevő fűtési használati meleg víz igény is jelentkezik, hőszivattyúkat telepített.

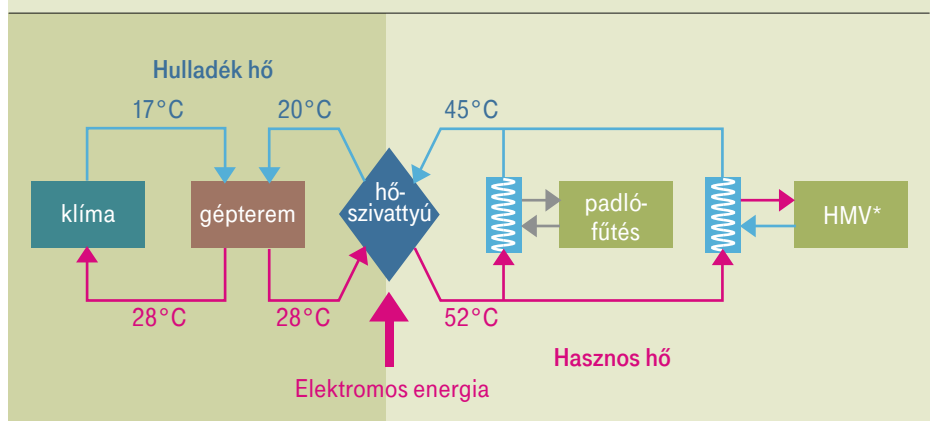
**Távfűtésienergia-fogyasztás változása**



A hőszivattyú egyik oldalán a környezetben rendelkezésre álló közegetől (föld, víz, levegő, technológia hője stb.) hőt von el, és ebből külső villamos energia befektetésével a másik oldalán fűtési vagy használati meleg vizet (HMV; 55-60°C) állít elő. A működéséhez felhasznált elektromos energiának 4-5-szöröse lehet a megtermelt hőenergia mennyisége. A Magyar Telekomnál telepített hőszivattyúkkal magvalósult a technológia által termelt hulladékhő hasznosítása (fűtés és HMV előállítás), oly módon, hogy egyben a gépterem hűtését is a hőszivattyú látja el. Így a hőenergia kinyerése mellett plusz hűtőenergia megtakarítás is jelentkezik. Levegő/víz típusú hőszivattyút helyezünk el a hűtendő gépteremben vagy közvetlen környezetében, mely a gépterem levegőjéből nyeri ki a hőenergiát, majd a lehűlt levegőt közvetlenül visszafújja a gépterembe. Ez utóbbi megoldást mutatja be az alábbi elvi működési ábra.

A tapasztalatok alapján újabb hőszivattyú került telepítésre. Emellett egy balatoni üdülőben napkollektor telepítésére is sor kerül az alternatív energiaforrások mind nagyobb mértékű hasznosítására.

**Levegő-víz rendszerű hőszivattyús rendszer elvi működése**



\* Használati meleg víz



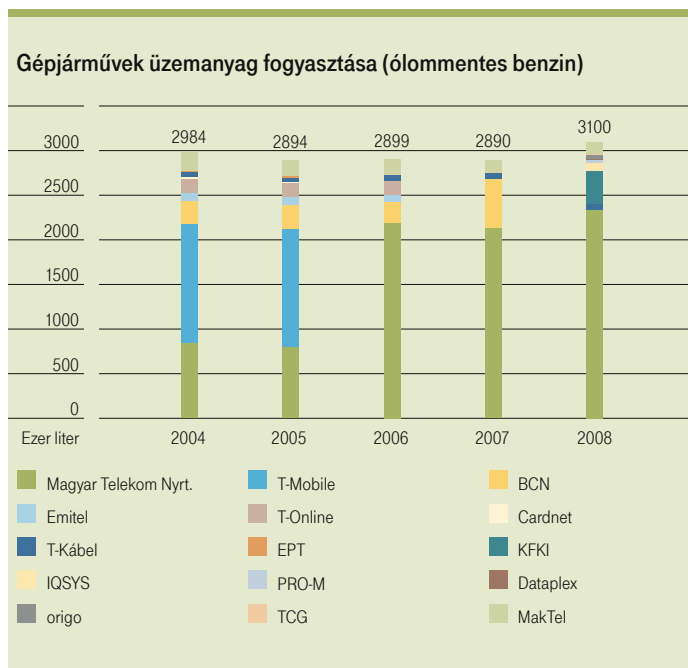


### Ólommentes benzin felhasználás

A Magyar Telekom Csoport ólommentes benzin felhasználása – a gázolajfogyasztásnál leírt indokok miatt – az új adatszolgáltatók adatainak beszámításával közel 7,3%-os növekedést mutat, míg a már 2007-ben is adatot szolgáltató vállalatok összehasonlításában ez a növekedés 4,1%-os.

Tagvállalati bontásban a Magyar Telekom Nyrt. ólommentes benzin fogyasztása közel 10%-kal, a MakTelé 2,4%-kal növekedett. Csökkentette ólommentes benzin felhasználását a T-Kábel 5,2%-kal.

Az új adatszolgáltatóként megjelent tagvállalatok közül a KFKI 365 ezer liter ólommentes benzint használt fel az IQSYS pedig 90 ezer litert. Új adatszolgáltatóként minősül a Pro-M 31 ezer liter, a Dataplex 17 ezer liter és az origo 43 ezer liter ólommentes benzin felhasználással. Az adatok a szervezeti változások miatt nem közvetlenül összehasonlíthatók a 2007. évvél.



### Ólmozott benzin felhasználás

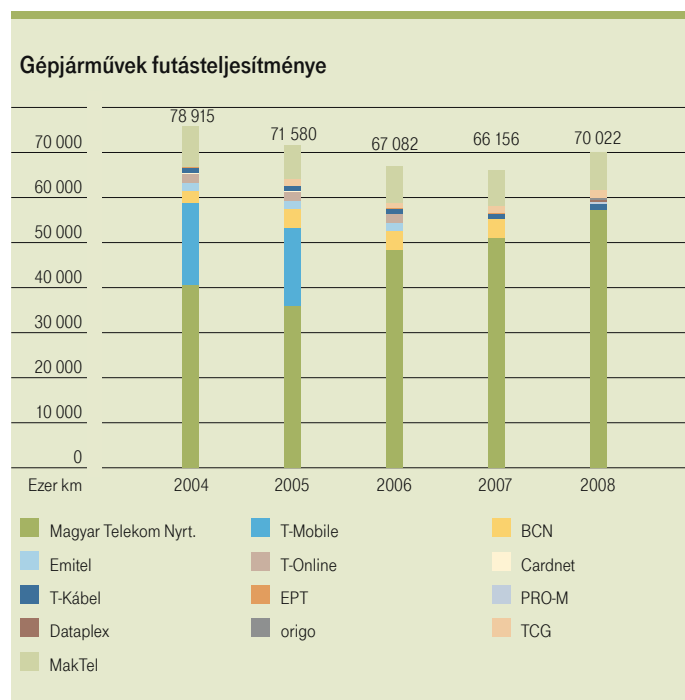
A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai közül egyedül a TCG használ fel ólmozott benzint a gépjárműveik üzemeltetésére. Ez az érték a T-Mobile Crna Gora, mint új adatszolgáltató adataival együtt összesen 10 ezer liter.

### Futásteljesítmény

A Magyar Telekom Csoport tagvállalatai infokommunikációs szolgáltatásait Magyarországon, Macedónián és Montenegró egész területén végzik. A felmerülő hibák javítását nagyrészt már a modern technológiáknak köszönhetően távvezérléssel el lehet hártani, de ettől függetlenül még szükség van a személyes jelenlétre is. A szolgáltatási terület bővülése miatt a Csoport gépjárműveinek futásteljesítménye 5,8%-kal nőtt, amely értékhez az új adatszolgáltatók is hozzájárultak.

Tagvállalati bontásban a T-Kábel 13%-kal, a Magyar Telekom Nyrt. 12,2%-kal, a TCG 11,7%-kal a MakTel közel 4%-kal növelte a megtett kilométereket. Csökkent a futásteljesítmény az EPT-nek közel 12%-kal.

Új adatszolgáltatóként a Pro-M flottája 458 867 km, a Dataplex gépjárművei 275 106 km, az Origo gépjárművei 610 616 km utat tettek meg 2008-ban.



### A gépjárművek darabszáma

A Csoport gépjármű flottája 1,2%-os növekedést mutat az előző évhez képest. Új adatszolgáltatóként a Pro-M flottája (22 db), a Dataplex flottája (9 db), az MFactory gépkocsiparkja (4 db) és az origo flottája (34 db) jelent meg 2008-ban.

Üzemanyag szerinti bontásban:

- Benzin üzemű gépjárművek száma közel 4%-kal növekedett
- Diesel üzemű gépjárművek száma 2%-kal csökkent

Felhasználás szerinti megoszlás:

- Üzemi használatú gépjárművek száma közel 4,5%-kal csökkent
- Személyi használatú gépjárművek száma 14%-os növekedést mutat

A Magyar Telekom célkitűzései között szerepel a gépjármű flottája által kibocsátott szennyezés mérséklése. Ennek érdekében folyamatosan korszerűsíti gépjármű parkját. A beszerzés során törekszünk minél kisebb kibocsátású, gazdaságosan üzemeltethető gépkocsik vásárlására. Ennek eredményeként már 53 db hibrid meghajtású személygépjármű van a Magyar Telekom Csoport flottájában.

A Magyar Telekom Nyrt. 2008-ban lecserélte gépjárműveinek átlagos fogyasztási normáját 8,3 l/100 km volt, míg a helyettük beszerzett gépjárműveké 7,2 l/100 km. A Magyar Telekom Nyrt.-nél a 2008-ban beszerzett személygépjárművek átlagos CO<sub>2</sub> kibocsátása 155 g/km.



## T-Mobile a kerékpársportért

Tudtad? Ha autó helyett kerékpárral közlekedsz, akkor átlagosan 204,5 g/km CO<sub>2</sub> kibocsátástól kíméled meg a környezetet.

A T-Mobile a biztonságos kerékpározáson túl, az egészséges és sportos életmód, a környezetvédelem népszerűsítését is célul tűzte ki, mindezt a kerékpáron keresztül, ezért a vállalat elkötelezett támogatója a kerékpársportnak. Cél: a kerékpársporton keresztül a társadalmi felelősségvállalás, környezetvédelem, tömegsport, egészséges életmód erősítése.

Cégünk 2008-ban is támogatója volt a T-Mobile TOP Maraton sorozatnak, melynek négy állomásán (Szilvásvárad, Visegrád, Eger, Mátraháza) több, mint 5000 nevező indult és több, mint 6000-en szurkoltak nekik. Sokan érkeztek gyermekkel, családdal, ezért létrehoztunk a helyszíneken, a T-Mobile Biztonságos Kerékpározás pálya mellett, ingyenes T-Mobile Bringakölcsonzót és szerveztünk T-Mobile Természetjáró Túrákat, ahol az amatőrök is kerekeshettek egy kicsit az erdőben, természetesen hozzáértő túrávezetők kíséretében.

T-Mobile Dunajvárosi Bringatúra egy olyan régiós esemény, ami nem verseny, hanem kikapcsolódási lehetőség, ahol a kerékpározást kedvelők együtt tekerhetnek az egészséges életmódot és környezetvédelmet demonstrálva. 2008-ban is szép számmal jelentek meg az indulók (kb. 2000 fő).

Szigeti Sportváros keretein belül jött létre a „T-Mobile Kerékpáros Tekergő” program, ahol kerékpárral kellett teljesíteni az állomásokat, de nemcsak a biztonságos közlekedést, hanem a természet, a sport szeretetét is megtanulhatták a résztvevők a különböző természetismereti, játékos sportos vetélkedőkön keresztül. A Közlekedési Minisztérium európai példákat követve tavaly is megrendezte a tavasi és őszi „Bringázz a munkábal” akciót, amelyet a T-Mobile is támogatott. Aki részt akart venni a programban, annak nem kellett mást tennie, mint regisztrálni és a megjelölt időtartam alatt legalább 4 alkalommal kerékpárral munkába mennie (akciónként 10-13 ezer résztvevő). A T-Mobile Smart Mobility (T-Mobile a Biztonságos Kerékpározásért) iskolai oktatási programjával 2008-ban csatlakozott a Gazdasági Minisztérium Bringasuli sorozatához, amelynek keretén belül országsszerte ellátogatott a helyi iskolákba és az osztályfőnöki óra keretein belül felhívta a figyelmet a biztonságos kerékpározásra, az egészséges életmódra és környezetvédelemre. A kezdeményezés célja a biztonságos kerékpározás és a környezettudatos életmód népszerűsítése. 2008-ban így kb. 10 000 gyermekhez jutottunk el és a tanulók 15 helyi eseményen próbálhatták ki tudásukat a gyakorlatban is.

A Szekszárdi Kerékpáros Napon T-Mobile Természetjáró Túrákat és Kerékpáros Demonstrációkat szerveztünk az egészséges életmód és környezetvédelem jegyében, melyen a település környékének apraja és nagyja is szép számban részt vett. T-Mobile Természetjáró Túra a Gemenci erdőben és környékén zajlott. A hobby kerekeseeknek, családoknak, gyermekeknek ezúttal Szekszárdon kínáltunk változatos programokat a T-Mobile Kerékpáros Napon. A gyermek kerekeseeknek a Garay tér környékén kialakított Biztonságos Kerékpározás pályán nyílt lehetőségük az ügyességi megmérettetésre. A nagyobbak, a családok együttesen a T-Mobile Természetjáró Túra alkalmával – három táv közül is választhattak. A Kerékpáros Demonstráció a környezetvédelemre, a kerékpárutak jelentőségére és a fiatalok egészséges életmódra való nevelésére kívánta felhívni a figyelmet.

Kerékpáros rendezvényeinket dolgozóink körében is igyekszünk népszerűsíteni dolgozói sms és e-mail-es hírekkel, belső plakátokkal, intranetes megjelenésekkel is, ennek köszönhetően 2008-ban több, mint 500 munkatársunk is részese volt az eseményeinknek, többek között együtt mentünk a Critical Mass-re is. A felvonulás résztvevői a közlekedési célú, mindennapos kerékpározás népszerűsítéséért, a városi erőforgalmi terhelés, és szmog csökkenéséért demonstrálnak minden évben. Ezzel is erősítettük azt a hitvallásunkat, hogy szeretnénk, hogy minél előbb emelkedjen a kerékpárral közlekedők aránya.

Létrehoztuk a Nagy Kerékpáros Könyvet, melybe minden eseményünkön aláírásokat gyűjtöttünk az egészséges életmódot, a kerékpározásért, a környezetvédelemért. 4000 autogrammot gyűjtöttünk így össze.

Média kapcsolatainkon keresztül népszerűsítettük a kerékpározást, az egészséges életmódot és környezetvédelem eszméjét. (pl: Sport1 TV, Sport 2 TV, Bike Magazin, Velo Magazin, Stársport Magazin, WAP, stb.) Volt egy óriásplakát kampányunk is a kerékpározás népszerűsítéséért, mely rendkívül nagy ismertséget ért el. Valamint az Echo kampányunk médiatérvének részeként promobike-okat alkalmaztunk, így is a környezetvédelem eszméi mellé állva.

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

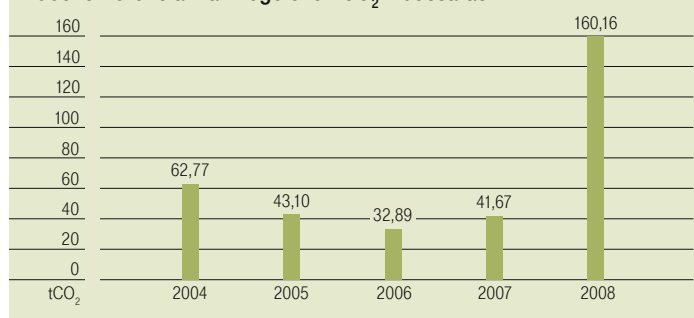
## Utazást csökkentő megoldások

### Audió- és videokonferenciák

Az utazások csökkentésére a Magyar Telekom Csoport kihasználja a telekommunikáció adta lehetőségeket, mint amilyen a video- és audiokonferencia. Ezzel csökkenti az utazásokkal járó környezetterhelést. A táblázatból jól látható, hogy a 2007. évihez képest a 2008. évben közel 31%-kal több utazást váltott ki a Magyar Telekom Csoport infokommunikációs szolgáltatások igénybevételével és ezzel több, mint 160 tonna CO<sub>2</sub> kibocsátását előzte meg. A kiváltott kilométerek az eddigi évekkel ellentétben már a Telepresence-szel kiváltott repülő utakat is tartalmazzák, amely szolgáltatás lehetővé tette, hogy montenegrói és macedóniai kollégáinkkal életszerű virtuális tárgyalásokon vegyünk részt a környezet terhelése nélkül. Az utazáskiváltásnak köszönhetően kollégáink családjaikkal is több időt tölthetnek. Nem mellesleg a vállalatcsoport utazási költségei is csökkennek.



### Videokonferenciákkal megelőzött CO<sub>2</sub> kibocsátás



Utazáskiváltás a Magyar Telekom Csoportnál					
	2004	2005	2006	2007	2008
<b>Kiváltott utazás (km)</b>	294 742	208 650	156 670	197 874	286 232
Ebből repülőút					138 348
Ebből autóút	294 742	208 650	156 670	197 874	147 884
<b>Megtakarított üzemanyag (l)</b>					
Ebből gázolaj	13 961	9 114	6 468	11 333	3 518
Ebből benzin	11 423	8 413	7 006	5 091	2 346
<b>CO<sub>2</sub> egyenérték (t)</b>	<b>62,77</b>	<b>43,10</b>	<b>32,89</b>	<b>41,67</b>	<b>160,16</b>

### Táv munka

A Magyar Telekom Nyrt.-nél távmunkában foglalkoztatottak aránya 54%-kal növekedett az előző évhez képest (2,38-ról 3,66%-ra), ami a kevesebb utazásnak köszönhetően hozzájárul az érintett munkavállalók CO<sub>2</sub> kibocsátásának csökkentéséhez.

### Távoktatás

A korábbi évekhez hasonlóan a Magyar Telekom Csoport a dolgozói oktatások jelentős részét távoktatás formájában tartja. Ez annyit jelent, hogy a dolgozók az oktatási anyagot a belső intranetes felületen kapják meg, melyet egy megadott időintervallumon belül kell elvégezniük. Ezzel jelentős munka- és utazási idő takarítható meg.

### Szén-dioxid indikátor

Az egyes energiafelhasználások CO<sub>2</sub> terhelését a következő táblázat tartalmazza. A kibocsátási adatok átváltásánál az International Energy Agency Data Services CO<sub>2</sub> konverziós faktorait alkalmaztuk.

Energiafelhasználás CO <sub>2</sub> terhelése [tCO <sub>2</sub> ]	2004	2005	2006	2007	2008
<b>Direkt energiafelhasználás</b>					
Földgáz	16 839	16 665	15 664	13 731	15 672
Fűtőolaj	4 338	4 873	3 949	3 579	2 579
Üzemanyag (gázolaj)	9 589	8 471	7 686	8 150	8 745
Üzemanyag (benzin)	6 714	6 462	6 452	6 454	6 882
<b>Indirekt energiafelhasználás</b>					
Elektromos energia	86 418	80 666	79 947	89 210	95 111
Távfűtés	3 214	4 047	3 024	2 311	2 448
<b>Összes energiafelhasználás terhelése</b>	<b>127 111</b>	<b>121 185</b>	<b>116 721</b>	<b>123 435</b>	<b>131 436</b>

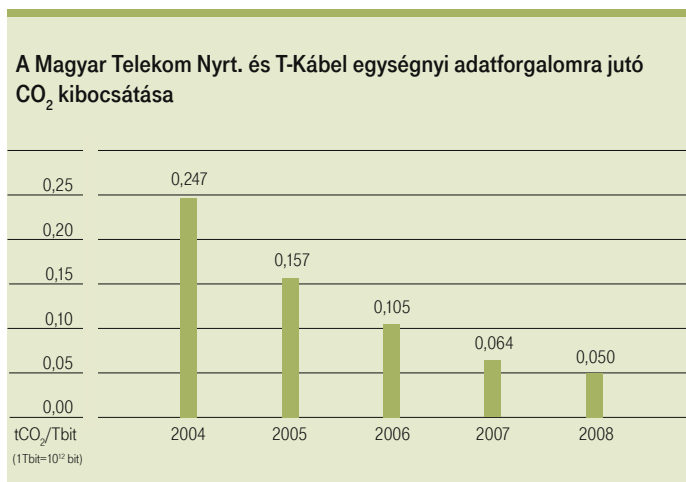
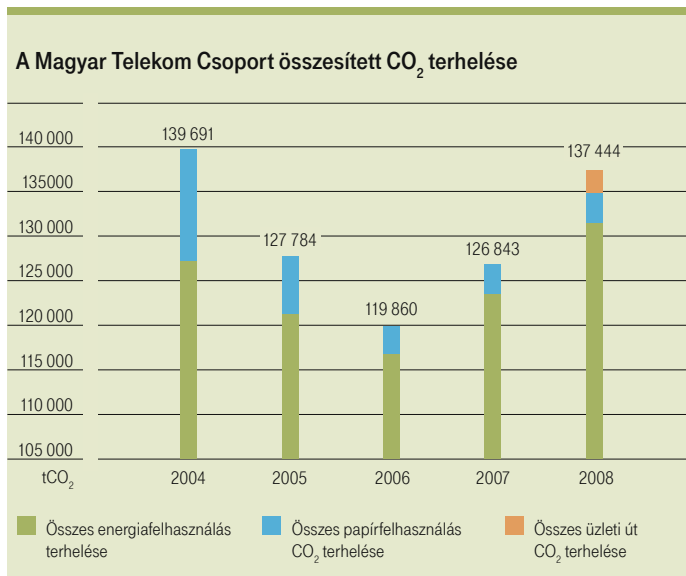
Az előző évhez képest a direkt energiafelhasználásból eredő CO<sub>2</sub> kibocsátás 6,3%-kal, míg az indirekt energiafelhasználásból eredő 6,6%-kal növekedett.

Papírfelhasználás CO <sub>2</sub> terhelése [tCO <sub>2</sub> ]	2004	2005	2006	2007	2008
Új papír [tCO <sub>2</sub> ]	12 517	6 571	3 100	3 354	3 287
Újra papír [tCO <sub>2</sub> ]	62	28	40	54	33
<b>Összes papírfelhasználás CO<sub>2</sub> terhelése</b>	<b>12 579</b>	<b>6 599</b>	<b>3 139</b>	<b>3 408</b>	<b>3 320</b>

A papírfelhasználásból eredő CO<sub>2</sub> kibocsátás az előző évhez képest közel 2%-kal csökkent.

Az üzleti utak (repülőutak) CO<sub>2</sub> terhelését 2008-ban kezdtük el mérni. Ennek értéke 2688 tonna volt.

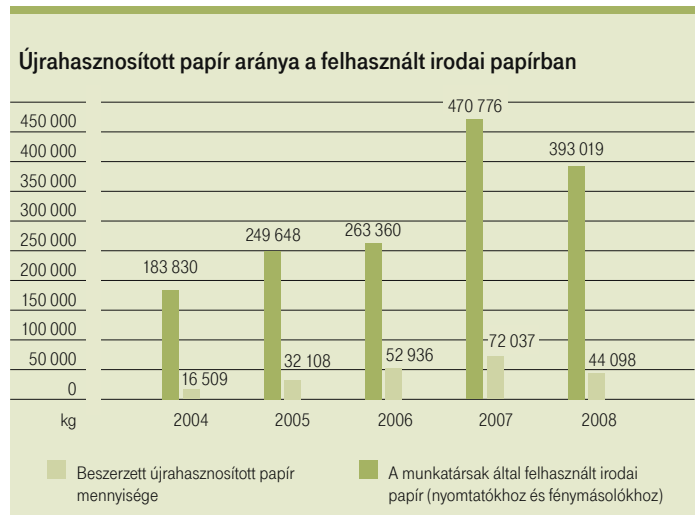
A 2007. évhez képest a Magyar Telekom Csoport összes CO<sub>2</sub> terhelése közel 8,4%-kal volt több 2008-ban, amely naturáliában kifejezve 137 ezer tonna. A növekedést egyrészt a szolgáltatások körének és volumenének növekedése, másrészt az új adatszolgáltatók értékeinek figyelembe vétele, harmadrészt az üzleti utazás okozta terhelés figyelembevétele okozta. Új adatszolgáltató a Pro-M, az Mfactory és az origo Zrt. Bár a hivatalos adatszolgáltatásba csak 2008-ban került be a Dataplex, jelentős elektromos energia felhasználása miatt a 2007-es fogyasztási és CO<sub>2</sub> kibocsátási adatokat is hozzáadtuk utólag a csoport összes fogyasztásához és CO<sub>2</sub> kibocsátásához, hogy megfelelően összehasonlítható bázist képezzünk a 2008–2011-es stratégia nyomonkövetéséhez.



## Papírfelhasználás

A Magyar Telekom Csoport tevékenysége során anyagfelhasználásként a papírt említhetjük, melyet irodai, csomagolási és marketing célra, valamint telefonkönyvekhez<sup>35</sup> és számlákhoz használunk.

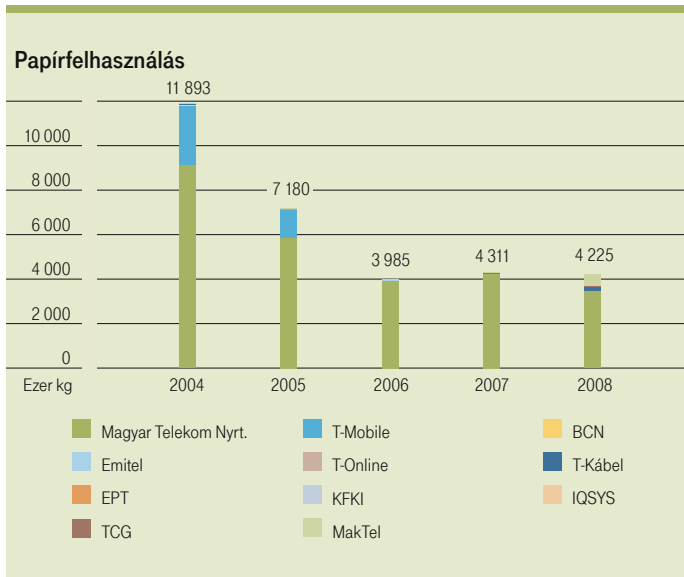
A 2008. évben felhasznált összes papírmennyiség – a telefonkönyvekhez felhasznált papírt nem számolva – 4225 tonna volt, ami közel 2%-kal kevesebb, mint az előző évben felhasznált mennyiség. A munkatársak által felhasznált irodai papír 393 019 kg, aminek 11,2%-a újrahasznosított papír. Új adatszolgáltatóként minősül a Dataplex – amely 75%-ban használ fel újrahasznosított papírt irodáiban – és az Mfactory.



A tagvállalatok közül a Magyar Telekom Nyrt. (18,8%), és az EPT (32%) csökkentette papírfelhasználását. A T-Kábel a MakTel és a TCG jelentősen növelte a papírfelhasználását.

Az előző évek csökkenő tendenciát mutatnak a papírfelhasználás terén, mely a kényelmes és gyors elektronikus ügyintézés és adatszolgáltatás folyamatos fejlesztésének köszönhető.

<sup>35</sup> A telefonkönyvek kiadását nem a Magyar Telekom végzi. A kiadott telefonkönyvek összszúlya 1520 tonna volt.



A Magyar Telekom Csoport 2008-ban valamivel több, mint 3,5%-kal kevesebb számlát bocsátott ki, mint az előző évben, melyhez az alábbi alapanyagokat használta fel.

Papír: 100 062 464 ív

Boríték: 55 356 967 db

Fólia: 68 014 db

A Magyar Telekom Nyrt. elektronikus számlát igénylő ügyfeleinek száma 367 221 amely 24,4%-kal több, mint az előző évben volt.

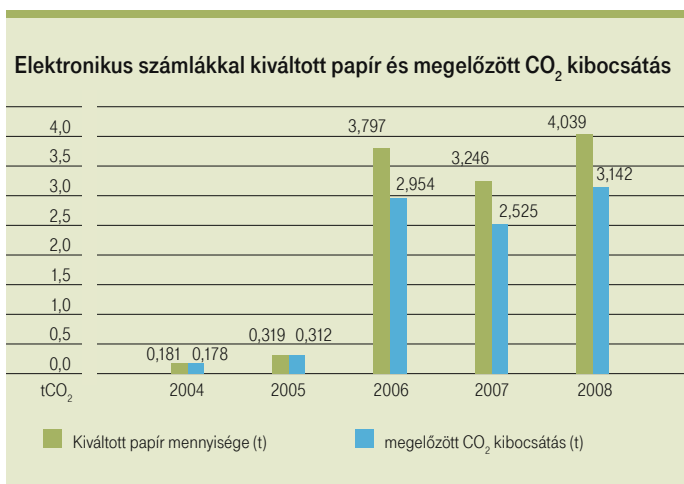
A mobilszolgáltatást igénybevevő kiemelt ügyfelek részére továbbra is biztosított az EFT (Elektronikus Forgalmi Tájékoztató) szolgáltatás, amivel számlakép és hívásrészletező tölthető le az Önkihasználó Ügyfélszolgálaton keresztül.

A Magyar Telekom nem gyűjti szervezeten vissza a telefonkönyveket, azonban a Magyar Posta igény szerint átveszi a használt példányokat.

### Megoldások a Telefonkönyvekhez használt papírmennyiség csökkentésére

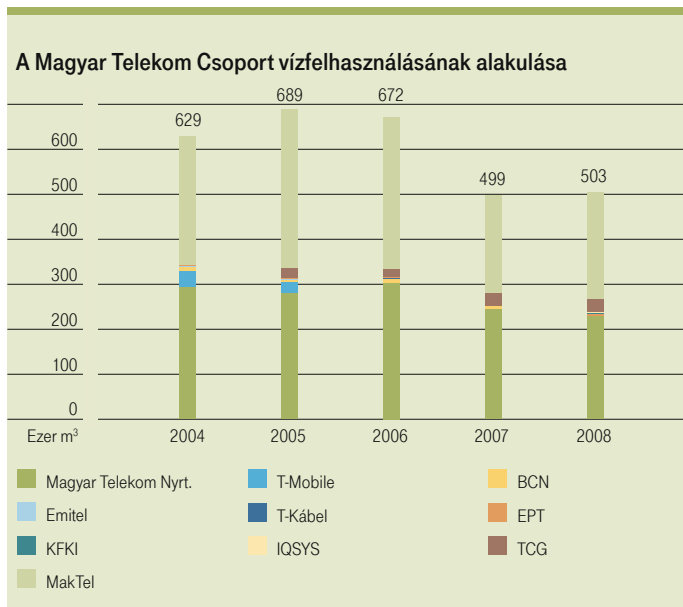
CD alapú telefonkönyvet csak a Magyar Telekom Nyrt. bocsát ki a csoporton belül – 316 773 db-ot 2008-ban. Ez 0,3%-kal több mint tavaly. Továbbra is elérhető a Magyar Telekom honlapján az elektronikus telefonkönyv, amely tartalmazza az előfizető publikus mobilszámát, e-mail és web címét is: <http://www.telefonkonyv.t-com.hu/tk/>

A Magyar Telekom Csoport környezetbarát anyagfelhasználását főleg a már említett újrahasznosított papír felhasználással lehet jellemezni. A 2008. évi naptár és határidőnapló kollekción – a tavalyihoz hasonlóan – újrahasznosított papírból készült. A Cégcsoport törekszik környezetbarát anyagból készült irodaszerek és reprezentációs ajándékok beszerzésére is. A karácsonyi ajándékkatalógusban már számos klímabarát termék közül választhattak a munkatársak.



## 4.2. Vízfelhasználás

A Magyar Telekom továbbra is csak szociális célból használ fel vizet. A vízfelhasználás 0,8%-os növekedést mutat a 2007. évihez képest. A tagvállalatok közül a Magyar Telekom Nyrt. csökkentette felhasználását 6,5%-kal. Növelte felhasználását a TCG 3,7%-kal a MakTel 7,5%-kal és a T-Kábel (elhanyagolható, ezer m<sup>3</sup>-es fogyasztását közel duplájára). A növekedés oka minden esetben a használt terület (NSA) növekedése.



## 4.3. Kibocsátások

### Légköri kibocsátások

Az infokommunikációs szolgáltatások nyújtása során normál üzemben nem történik határérték feletti káros anyag kibocsátás a légkörbe. A diesel szükség-áramfejlesztő generátor üzemeltetésekor történik káros anyag kibocsátás, ennek üzemideje viszont nem éri el a havi öt órát (áramki-maradások nem túl gyakran fordulnak elő, így a működési idő zömmel próbaüzemként kezelhető).

Az épületek fűtésére és meleg víz ellátására szolgáló gázkazánok kibocsátása kontrollált. Minden évben akkreditált, engedéllyel rendelkező céggel mérjük a kibocsátást, ami nem jelentős, hiszen korszerű, alacsony emissziójú berendezéseket alkalmazunk. A jogszabályban meghatározott méretű berendezések emissziós értékei (CO, NO<sub>x</sub>) bejelentésre kerülnek a Környezetvédelmi Felügyelőség felé.

A sztratoszférikus ózonzó réteg védelmében az ózontartó anyagot tartalmazó berendezéseink (klímák, oltó berendezések) töltőgáza a jogszabálynak megfelelően kiváltásra került környezetbarát típusúra.

A kibocsátásoknál említést kell tennünk az úgynevezett vonalas forrásokról (gépjárművekről) is, melyek káros anyag kibocsátásának ellenőrzését erre feljogosított, engedéllyel rendelkező szervezetekben végeztetjük.

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

A Magyar Telekom Csoport szolgáltatásaira jellemző, hogy ipari jellegű vízfelhasználás, vízkezelés nem szerepel technológiáiban, kizárólag irodai és szociális épületek ellátását biztosítják a tagvállalatok felhasználásai, amely már a „Vízfelhasználás” című fejezetben említésre került.

A csoporttagok ivóvízellátásukat a közüzemi hálózatokból oldják meg. A vállalatok telephelyeinek nagy része a települési közcsatorna-hálózatokba bekötött területeken helyezkedik el. A csatornahálózathoz hozzá nem férő telephelyeken a gyűjtés a jogszabályoknak megfelelően kialakított, földben elhelyezett, zárt rendszerű, szivárgásmentes derítőkben történik, amelyek ürtését a szükséges rendszerességgel elvégzik. A Magyar Telekom Csoport egy telephelyén eleveniszapos szennyvíztisztító berendezés üzemel, melynek tisztítási hatásfokát és a kibocsátott szennyvíz összetételét rendszeresen laboratóriumban ellenőrzik. Mindezek következtében tisztítatlan szennyvizet a Magyar Telekom Csoport tagjai nem bocsátanak a környezetbe.

A diesel szükség-áramfejlesztők üzemanyag ellátására szolgáló földalatti olajtartályokat a vonatkozó IKM rendelet szerint duplafalúsítottuk és szivárgás jelző berendezéssel láttuk el, így csökkentettük azok környezeti kockázatát.

## Zaj- és rezgésterhelés

A Magyar Telekom Csoport tagvállalatainál jelentős zajhatással bíró berendezéseknek tekinthetők a nagyobb, részben épületek klímázására szolgáló kültéri berendezések. Ezeknek az alkalmazása főleg a sűrűn lakott városi környezetben idézhetnek elő lakossági panaszokat. A zavaró hatás megszüntetése és a panaszok elkerülése végett – főleg a nyári időszakban – rendszeresen karbantartják a berendezéseket, mivel a jelentős zajszint a berendezések meghibásodásából eredhet. Az elmúlt években a klímaberendezéseket zömében alacsony zajszintű, kis energiafogyasztású berendezésekre cseréltük. Zajvédelmi szempontból kritikusnak ítélt területeken az új telepítésű kültéri klímaberendezéseket üzembe helyezés után zajszint mérésnek vetjük alá.

A dízelüzemű szükség-áramfejlesztők működtetésekor fellépő jelentős zajhatást korszerű zajszigetelő fallal szüntetjük meg, illetve a berendezést zajszigetelt helyiségben helyezzük el. Emellett a gépek üzembe helyezésekor a szállító cégek technológiai szakemberei ellenőrzik a berendezések zajszintjét.



## 4.4. Hulladékok

### Veszélyes hulladék

A veszélyes hulladékok mennyisége 2008-ban az előző évek emelkedése után több mint 50%-kal csökkent. A veszélyes hulladék mennyisége nagymértékben függ az adott év selejtezési tervétől, valamint a berendezések korszerűsítésétől.

A tagvállalatok közül a Magyar Telekom Nyrt. 49%-kal, míg a MakTel 77%-kal csökkentette a veszélyes hulladékát. Új adatszolgáltatók voltak a T-Kábel és az Mfactory.

A keletkezett veszélyes hulladékoknak több mint a 63,7%-a került újrahasznosításra, ami 11,7%-kal több mint a 2007. évi. Ez az arány függ az év során keletkezett veszélyes hulladékok összetételétől is.



A keletkező veszélyes hulladékok minden esetben engedéllyel rendelkező szakcégeknek kerülnek átadásra.

Az előző évekhez hasonlóan az előfizetőknek lehetőséget biztosítottunk régi, elavult készülékeik, akkumulátoraik leadására a T-Pontokban. Ezen kívül törvényi előírásokat teljesítve az elektronikai hulladékokra és a csomagoló anyagra koordináló szervezeteken keresztül is történik visszagyűjtés.

Készülék és akkumulátor visszagyűjtés a T-Pontokban		
	Saját visszagyűjtés (kg)	Koordináló szervezeten keresztül (kg)
Elektronikai hulladék	37 620	109 610
Akkumulátor	5 605	

### Kommunális és papírhulladék

A Magyar Telekom Csoportnál 2008-ban 5,3%-kal kevesebb kommunális hulladék keletkezett, mint a megelőző évben. A tagvállalatok közül a Magyar Telekom Nyrt. közel 8,6%-kal, a T-Kábel pedig 1,2%-kal csökkentette a kommunális hulladék mennyiségét.

Új adatszolgáltatók voltak a 2008. évben a Pro-M, a MakTel és az Mfactory. A már 2007. évben is adatot szolgáltató szervezetek adatait összehasonlítva, a csökkenés 2008-ban 7,8% lett volna.



A kommunális hulladék – mely minden esetben engedéllyel rendelkező közszolgáltatónak kerül átadásra – étetéssel vagy lerakással kerül ártalmatlanításra.

2008-ban 3 új telephelyet vontunk be a szelektív hulladékgyűjtésbe, így jelenleg 8 telephelyen gyűjthetik a kollégák szeparáltan a hulladékot (egy, a szelektív gyűjtésbe vont telephely 2008-ban megszűnt)

A szelektíven gyűjtött papírhulladék mennyisége jelentősen, 33,5%-kal csökkent 2008-ban, melynek egyik oka, hogy az infokommunikációs technológiák elterjedésével az iroda papírfelhasználás is lecsökkent (16,5%-kal).

### Környezetbarát mobil a T-Mobile-nál

A hazai mobilszolgáltatók közül elsőként a T-Mobile kínálja a Samsung bioműanyagból készült telefonját.

Augusztus 14-én Pekingben mutatták be a környezetbarát mobiltelefont, az E200 Ecot. A készülék különlegessége, hogy kizárólag természetbarát anyagokból készült. Teljes külső része bioműanyag, amit többek között búzából vonnak ki. Egy tonna bioműanyaggal 2,16 tonnányi széndioxid-kibocsátást lehet elkerülni (amely akkor keletkezne, ha polikarbonátot használnának). A telefon festékmentes és újrahasznosított papírdobozban kerül forgalomba.

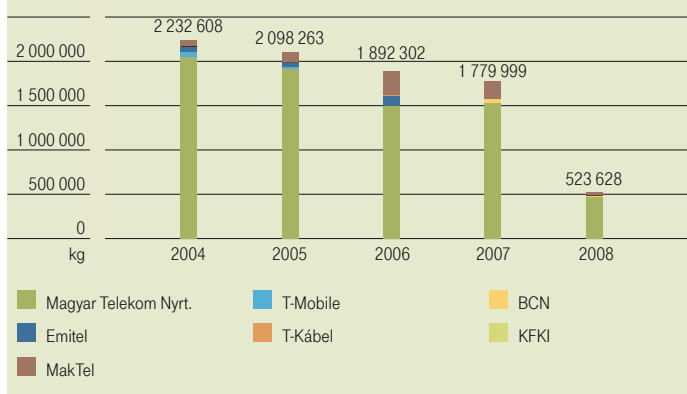
### Távközlési hulladékok

Az info-kommunikációs technológiák fejlődése fejlesztésre készíti a tagvállalatokat, melyek az elavult berendezéseiket, hálózataikat, eszközeiket előre ütemezetten folyamatosan cserélik. A lecserélt eszközök újrahasznosítás céljából engedéllyel rendelkező szakcégek számára értékesítésre kerülnek. Egyes eszközöket újrahasználat céljára adunk át.

A 2008-ban keletkezett mennyiség több mint 70%-kal volt kevesebb az előző évinél. A legjelentősebb mennyiségű távközlési hulladék a Magyar Telekom Nyrt.-nél keletkezik, mely csökkenést mutat. A diagramon jól látható, hogy a berendezések cseréjének, korszerűsítésének üteme 2008-ban jelentősen lecsökkent, így a keletkezett hulladékok mennyisége is kevesebb.

Jelentősen növekedett a távközlési hulladékok mennyisége a T-Kábel Magyarországon Kft.-nél (több, mint 10-szeresére).

### Újrahasznosításra átadott távközlési és egyéb hulladék



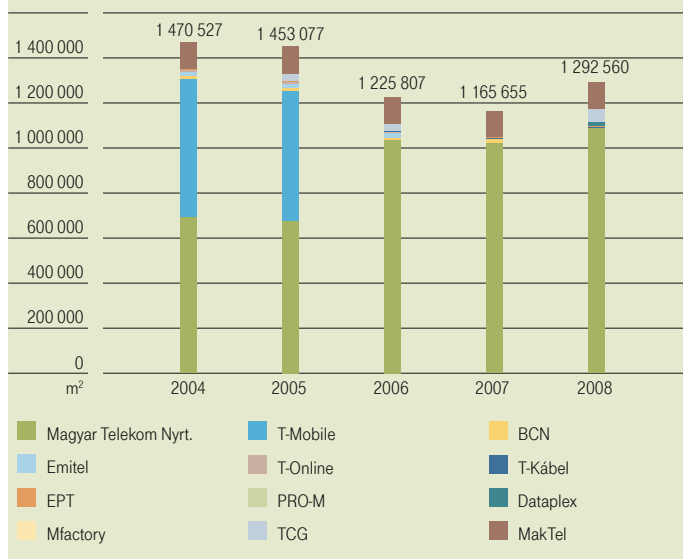
## 4.5. Biodiverzitás

Az info-kommunikációs szolgáltatások csak kis mértékben terhelik környezetünket, azonban a szolgáltatási terület kiterjed az egész országra, így a tájvédelmi körzetekre, természetvédelmi területekre, nemzeti parkokra is, ahol ez esetenként negatív hatású, ezzel szemben az infokommunikációs hálózatok és eszközök jelenléte a kutatási, oktatási munka elősegítésére elengedhetetlen. A hálózatok építése a védett területeken mindig ellenőrzött keretek között folyik, a munkálatok megkezdése előtt a jogszabályoknak megfelelően hatástanulmányokat készítettünk.

### Területhasználat

A Magyar Telekom Csoport területhasználata a 2007. évhez képest 10,8%-kal növekedett, ami egyrészt a cégcsoport szolgáltatási területének növekedésével, másrészt a figyelembe vett új adatszolgáltatók értékeivel magyarázható. Új adatszolgáltató a Pro-M, az Mfactory és a Dataplex. Az új adatszolgáltatók nélkül 4,18%-kal növekedett volna a Csoport NSA értéke.

### Nettó szintek területe (NSA)



### Tájképi hatás

A cégcsoport fontosnak tartja, hogy a beruházások, kivitelezések során a lehető legkisebb mértékben változzon a táj és a környezet eredeti állapota, és az építmények a lehető legjobban illeszkedjenek az adott tájegység, város, falu megjelenéséhez. Kiemelt törekvésünk, hogy a tájképi hatást romboló föld feletti hálózatokat a földre fektessük, ahol erre a műszaki feltételek is adottak. Ahhoz, hogy mindenhol kielégítő mértékben tudjunk mobil szolgáltatást biztosítani elengedhetetlen a toronyok, bázisállomások telepítése. Elsődleges cél, hogy fejlesztéseinknél más társaságokkal közösen használjuk a távközlési toronyokat, illetve a már meglévő infrastruktúrát hasznosítsuk. Az előző években több tájba illesztett torony beruházása is megtörtént. A közösen használt mobiltoronyok aránya a 2008. évben 85,1% volt.

A bázisállomások száma csoportszinten 14,5%-kal (4366-ra) emelkedett, amelynek oka a 3G hálózatok bővítése során megnövekedett infrastruktúra igény, illetve a Pro-M, mint új adatszolgáltató (262 db állomás) értékének figyelembe vétele volt.

Az infokommunikációs szolgáltatások alapját képezik a távközlési hálózatok. A 2008. évben a Magyar Telekom Csoport hálózata 218 524 km hosszú volt amely 13,7%-kal kevesebb mint az előző évben. A föld feletti hálózat hossza 114 029 km volt, ami 25,8%-kal kevesebb az előző évinél. A földbe fektetett kábelek hossza 104 495 km ami 5,1%-több az előző évinél. A földalatti kábelek mennyiségi növekedése az optikai hálózatok elterjedésével magyarázható.

## 4.6. Környezeti mérőszámok és költségek

Számszerűsített Magyar Telekom Csoport Környezeti Célok 2008–2011-ig (bázis: 2007):

Jelmagyarázat:

- 😊 – célérték időarányos részét 2%-kal meghaladó pozitív változás
- 😐 – célérték időarányos részétől legfeljebb  $\pm 2\%$ -kal eltérő változás
- 😞 – célérték időarányos részét 2%-kal meghaladó negatív változás

A Magyar Telekom Csoport környezeti céljainak időarányos teljesülése				
Céletterület	Célérték 2008-2011	Célérték időarányos része	Változás részteljesítés	2008. évi tény (december 31.) <sup>36</sup>
Papírfelhasználás	-20%	-6,67%	😊	-18,8%
Újrahasznosított papír használati aránya	+25%	+8,33%	😐	+11,5%
Kommunális hulladék	-20%	-6,67%	😐	-9,4%
Elektromos energia-fogyasztás				
Irodai	-4%	-1,33%	😐	+6,6%
Technológia	-30%	-10%	😐	
Földgáz-fogyasztás	-5%	-1,67%	😐	+11,6%
Gépjárművek üzemanyag fogyasztása				
Gázolaj	-3%	-1%	😐	+7%
Benzin	-3%	-1%	😐	+4,1%
Szén-dioxid egyenérték	-10%	-3,33%	😐	+6,3%

**Papírfelhasználás:** A papírfelhasználás csökkentése a tervidőszak egyharmadában időarányosan túlteljesítettnek tekinthető, ugyanis már 94%-os teljesülést mutat a célkitűzéshez képest.

**Újrahasznosított papír használati aránya:** A 25%-os csökkentési cél közel fele már teljesült a stratégia első évében.

**Kommunális hulladék mennyisége:** Annak köszönhetően, hogy három új telephelyen is megvalósult a szelektív hulladékgyűjtés, valamint, hogy a szelektív papírhulladék gyűjtés hatékonysága javult, a célérték majdnem felét teljesítettük a stratégia első egyharmadában.

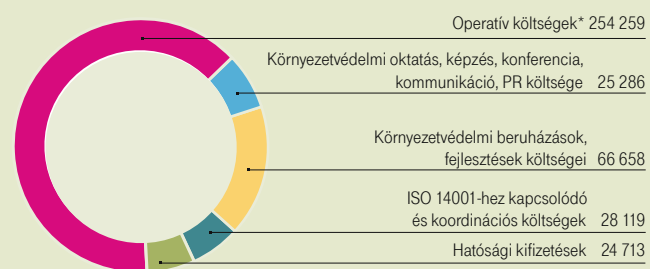
**Elektromos energia-fogyasztás:** A fogyasztás növekedésének oka a 2008-ban beindult IPTV szolgáltatás jelentős energiaszükséglete, valamint új adatközpontok és új bázisállomások telepítésének szükségessége volt.

**Földgáz fogyasztás:** A földgáz használat növekedésének oka egyrészt a Célcsoport által használt hasznos terület (NSA) növekedése, másrészt a téli hónapok alacsonyabb átlaghőmérséklete.

**Gépjárművek üzemanyag fogyasztása:** A növekedés oka, hogy nőtt a gépjármű flotta mérete és ezzel párhuzamosan a futott kilométerek mennyisége.

**Szén-dioxid egyenérték:** Az energiafelhasználás növekedés következményeként nőtt a CO<sub>2</sub> kibocsátási egyenérték is.

### A Magyar Telekom Csoport környezetvédelmi költségei (eFt)



\*Elsősorban hulladékkezelési és bérjellegű költségek

<sup>36</sup> Csak a 2007-ben adatot szolgáltató tagvállalatok értékeit vettük figyelembe.

## 5. | Munkatársaink





5.1 Tehetségmenedzsment	61
5.2. Munkahelyi egészség és biztonság	63
5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség	65
5.4. Változások menedzselése	68
5.5. Humán erőforrás mérőszámok	68
5.6. Munkatársak bevonása	71

A Magyar Telekom Csoport 2005-ben elfogadott minőségpolitikája, a 2007-ben megújított HR stratégiája valamint a vállalatnál jelenleg is létező érték alapú rendszerek (Vállalati értékek, Üzleti Magatartás és Etikai Kódex, Szociális Charta, Sokszínűségi Politika) határozzák meg azokat az értékeket és vezetői szemléletmódot, amelynek követése a cég vezetőitől és munkatársaitól elvárt. A munkáltatói felelősségvállalást erősíti a magyar versenyügyi szférában az elsők között elfogadott, a munkavállalói érdekképviseletekkel 2008 szeptemberében aláírt kétéves Esélyegyenlőségi Terv. Az Esélyegyenlőségi terv szolgál a társaság esélyegyenlőséggel kapcsolatos intézkedéseinek keretétül, és meghatározza mindazon hátrányos helyzetű munkavállalói célcsoportokat is, amelyekre a Társaság külön figyelmet szeretne fordítani.

Az üzleti eredményesség növelését a munkavállalók teljesítményének ösztönzésével, a munkáltató és munkavállaló oldal közötti kölcsönös tisztelet és bizalom, és olyan munkakörnyezet kialakításával és fenntartásával teremti meg a cég, amely biztosítja a biztonságos munkavégzést, valamint lehetőséget teremt a munkatársaknak az önmegvalósításra. A Vállalati értékek fontossága megköveteli, hogy az összes érdekelt fél (részvényesek, ügyfelek, alkalmazottak, beszállítók) egyéni és személyes különbségei kerüljenek elismerésre, értékelésre és hasznosításra. A sokszínűséget értékelő elfogulatlan gondolkodásmód kerül megteremtésre a Társaságnál. Nyitott és tiszteletteljes, teljesítményalapú vállalati kultúra kerül létrehozásra, 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. A Sokszínűségi Politika alkalmazása és betartása segít abban, hogy oly módon legyen élettel megtöltve a vállalati jövőkép és az értékek, amelyből mind az egyéneknek, mind pedig a Magyar Telekom Csoport egészének haszna válik.

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>37</sup> biztosítsa, és hogy biztonságos munkahelyi környezetet alakítson ki. Ennek deklarálására 2006. szeptemberében csatlakozott a Szociális és Munkaügyi Minisztérium által kezdeményezett „Partnerség a foglalkoztatás biztonságáért” programhoz. Az Esélyegyenlőségi Terv elfogadása is erősíti a Társaság és a munkavállalói érdekképviseletek közötti együttműködést, hiszen a felállított Esélyegyenlőségi Bizottság, valamint az egyes programok, intézkedések megvalósítása is a felek kölcsönös együttműködésére épít.

A Fenntarthatósági jelentésben használt teljesítményindikátorok mellett, a HR terület teljesítményének mérésére különböző szakmai mutatókat használ a Vállalat, amelyek havonta, negyedévente, vagy félévente kerülnek mérésre. A folyamatok ellenőrzésére az indikátorok mellett munkatársi elégedettség felmérések, ISO auditok és belső ellenőrzések is szolgálnak

**„Az elkötelezett, önállóan kezdeményező szakemberek jelentik a Magyar Telekom Csoport üzleti eredményességének legfontosabb sikertényezőjét”**

A Magyar Telekom humánerőforrás jövőképe

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\\_](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_)

[Eselyegyenlosegi\\_Terv\\_2008\\_2010.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Eselyegyenlosegi_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)



<sup>37</sup> A munkavállalói garanciális jogok alatt a Munka Törvénykönyvében, a Magyar Telekom Szociális Charta-jában, illetve a Kollektív Szerződésben rögzített munkáltatói jogok biztosítását értjük.

## 5.1 Tehetségmenedzsment

A Magyar Telekom Csoport a hazai ICT (információs és kommunikációs technológia) szektor meghatározó szervezete. Ebben a tudás intenzív 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 képzés/fejlesztési programok kezdeményezése, megvalósítása egyrészt a szervezeti igényekre ill. a Társaság 2008–2010 közötti időszakra vonatkozó képzés stratégiai célkitűzésekre épül.

Az 5 kiemelt célkitűzés, mely a társasági és a HR stratégia megvalósítását is támogatja:

1. Szolgáltatói attitűd kialakítása, megerősítése
2. Magyar Telekom „Márka” újrapozicionálása: T-Home, munkáltatói márka
3. Teljesítmény-kultúrára való átállás
4. Egy vállalat – egységes kultúra
5. Tudás megtartás: alternatív fejlesztési formák bevezetése

A Magyar Telekom Csoport valamennyi dolgozója részesül képzésben, annak érdekében, hogy a feladatahoz szükséges aktuális tudásokat megszerezze, munkakörében kiemelt kompetenciákban a megfelelő működés jellemezze.

A fejlesztési, képzési programok az alábbi formákban valósulnak meg:

- társaságon belüli, illetve nyílt képzéseken történő hagyományos oktatás
- készségfejlesztő tréning
- e-learning

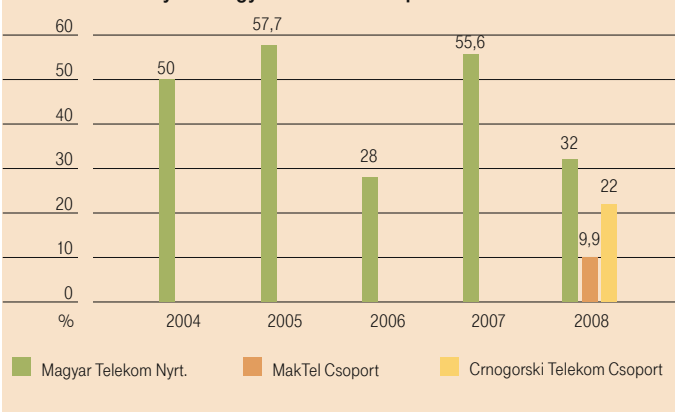
A Társaság fontosnak tartja az egyéni tudások, tapasztalatok szervezeti tudássá alakítását. Ezért a fent említett hagyományos képzési formák mellett, olyan proaktív és innovatív fejlesztési környezet kialakításáról is gondoskodik, mely inspirálja az új gondolatok létrejöttét és megvalósulását, és rendszere természetesen biztosítja ezek leghatékonyabb vállalati felhasználását.

Az előrejutás, tehetségmenedzselés területén mind a vezető-utánpótlás, mind a szakember-fejlesztés 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 szolgáltatás-minőség érdekében. Ugyanakkor a Magyar Telekom Csoport hangsúlyozza és megerősíti a munkatársak személyes felelősségét abban, hogy fenntartsák és javítsák foglalkoztathatóságukat. (Szociális Charta 8. pont)

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, így a Magyar Telekom komplex e-learning megoldása mind az üzleti szféra, mind a magánszemélyek számára versenyképes alternatívát kínál.

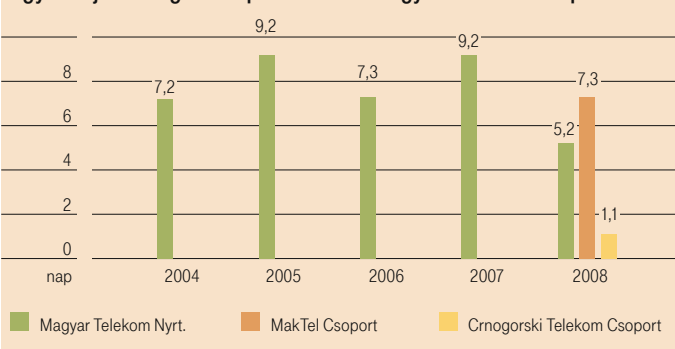
Távoktatás aránya a Magyar Telekom Csoportban



A távoktatás arányának változása azzal magyarázható, hogy bizonyos kötelező, a vállalat valamennyi munkatársára kiterjedő képzések (tűzvédelmi, biztonsági stb.) 2 évente esedékesek. A távoktatás egyébként a kötelező és nagy létszámot érintő képzések jellemző formája a Csoportban. A külföldi tagvállalatoknál is szélesebb körű alkalmazására számítunk a jövőben.

A társaság tanulmányi szerződés keretében – anyagi támogatás és munkaidő kedvezmény biztosításával – támogatja munkatársai állami képzési rendszerben történő tanulási szándékát is. 2008-ban a Magyar Telekom Nyrt. 52 új tanulmányi szerződést kötött a munkatársaival, így 1735-re nőtt a tanulmányi szerződéssel rendelkező munkavállalók száma (ebbe beleértendő az iskolát már elvégző, de a tanulmányi szerződésben vállalt munkaviszony fenntartási kötelezettség alá esők is). Mindezek mellett 608 db új tanfolyami szerződés is megkötésre került (beleértve a munkáltatói kötelezést is).

Egy főre jutó hallgatói napok száma a Magyar Telekom Csoportnál<sup>38</sup>



<sup>38</sup> Belső képzések

Az új tudás bevonása érdekében társaságunk 1995 óta működteti Rajtkő gyakornoki programját, amelynek keretében az elmúlt 13 évben átlagosan több mint 20 fő vett részt évente. A szervezeti egységeknél eltöltött tanulási szakasz a munkatapasztalatokon keresztül megvalósuló munkatársi fejlesztést segíti.

A gyakornoki program 2008-ra megújult. Jelenleg kétféle programot indítunk a különböző státuszú hallgatóknak: A mostani másod- illetve harmadéves hallgatóknak az 1 féléves Bsc programot kínáljuk, míg a negyed- illetve ötödéves hallgatók 3-4 féléves, rotációs Msc programban vehetnek részt. A gyakornoki program megújítására azért került sor, mert:

- A bolognai folyamat következtében átalakuló felsőoktatási rendszerben változnak a gyakornokok igényei
- A hallgatók az élestedő verseny miatt már tanulmányaik alatt elkezdnek gyakornoki programot keresni. Ezt viszont nem főállásban szeretnék megtenni, hanem az aktív félévük alatt, részmunkaidőben. Ez egy más koncepció, mint az általunk eddig kínált, diploma utáni főállású program.
- A legjobb hallgatók sokszor annál a szervezetnél maradnak, ahol hallgatói idejük alatt gyakornokként dolgoztak.
- A nagyvállalatok között elindult egyfajta fejedelmű programot a kiemelkedő képességű hallgatókért.

A társaság évente több tucat végzős egyetemi, főiskolai hallgató számára biztosítja a szakmai gyakorlatot vagy a szakdolgozat megírásához szükséges konzulensi segítséget.

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% miután 2008-ban a munkatársi prémium- és teljesítményértékelési rendszer minden alkalmazottra kiterjesztésre került a teljesítményalapú vállalati kultúra fejlesztéséhez kapcsolódóan. A Magyar Telekom Nyrt. minden munkavállalója központilag meghatározott, valamint egyedi teljesítménymutatók teljesülése alapján kerül premizálásra.

A leányvállalatok vagy saját teljesítményértékelési rendszerrel rendelkeznek (ezek nem minden esetben elektronikus alapúak), vagy az általunk 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 rendszer biztosítja.

Egyik a csoportszinten egységes munkakör besorolási rendszer, amely a munkaköri rendszert átláthatóbbá és a szervezetek helyett a tevékenységekhez kapcsolódóvá teszi. Ennek a rendszernek az alapeleme a munkakörhöz kapcsolódó munkaköri illetve pozíció leírás, amely tartalmazza mindazon információkat, követelményeket és felelőségeket, amelyeknek a pozíciót betöltő munkatársnak meg kell felelnie.

Másik az ugyancsak csoportszinten egységes kompetenciarendszer, amely tartalmazza mindazon kulcs-, általános és vezetői kompetenciákat, amelyek a Magyar Telekom alkalmazottaitól, munkaköröktől függően elvárható.

**Kulcskompetenciák:** olyan kompetenciák, amelyekkel a Magyar Telekom minden munkavállalójának rendelkeznie kell.

**Általános kompetenciák:** melyek a kulcskompetenciák mellett a Magyar Telekom munkavállalóitól (munkaköri besorolásnak, elvárásnak megfelelően választható módon) elvárhatóak.

**Vezetői kompetenciák:** amelyek a Magyar Telekom minden vezetőjétől elvárhatóak.

A két rendszer összekapcsolódása révén, már a munkakörök szintjén megfogalmazódnak azok az alapelvárások (iskolai végzettség, nyelvtudás, szakmai gyakorlat, elvárt kompetenciák), amelyek a pozíciót betöltő munkatárs-tól megkövetelhetők.

A kiválasztás ezeknek az elvárásoknak a mentén indul meg, a keresési profil ezek alapján kerül kialakításra. Ez a folyamat biztosítja, hogy a kívánt pozícióba olyan személyek kerüljenek, akik mind a szükséges szakmai ismeretekkel és gyakorlattal, valamint a megfelelő kompetenciákkal rendelkeznek a pozíció ellátásához.



## 5.2. Munkahelyi egészség és biztonság

A Magyar Telekom Csoport fokozott figyelmet fordít a munkavédelmi, munkaegészségügyi jogszabályok, rendelkezések betartására, külföldi tagvállalatok esetében az adott ország előírásainak figyelembevételével, külön munkavédelmi szervezetet működtet az egészséges és biztonságos munkavégzés, munkakörülmények, munkahelyek kialakítása érdekében.

A munkatársak egészségének és biztonságának növelésére 2008-ban a munkavédelmi szervezet új irányelveket fogalmazott meg a munkavédelmi tevékenység működtetésére.

A Munkavédelmi iroda kiemelt feladatként a különböző típusú tevékenységek (hagyományos távközlési földfeletti és földalatti hálózatokon, antennatartó tornyokon, nem műszaki jellegű képernyős, irodai munkák) végzése során érvényesülő munkavédelmi elvárások, eljárások egységes kezelésének igényét fogalmazta meg.

Ennek érdekében 2008-ban az iroda megkezdte egy új utasítás rendszer kidolgozását, amely a minden munkavállalóra vonatkozó, általános és átfogó szabályozást tartalmazó Munkavédelmi szabályzatból, valamint a munkabiztonsági szempontból legfontosabb, tipikus tevékenységek egyedi előírásait tartalmazó utasításokból áll (képernyős munkavégzés, magasban, kábelaléptítményekben végzett munkák). Ezt az utasítás rendszert egészíti ki a jelenleg kidolgozás alatt álló munkavédelmi kézikönyv, amely segítséget nyújt a munkavállalóknak a szerteágazó munkavédelmi előírások közötti eligazodásban.

A munkafolyamatok biztonságához, a balesetmentes munkavégzéshez és az egészséges munkakörülményekhez a technológiai utasítások, és az azokhoz kapcsolódó munkavédelmi előírások betartása elengedhetetlen. A technológiai utasítások és leírások követelményrendszerükben igazodnak a hatályos EU és magyar jogszabályokhoz, követik azok változásait.

A Magyar Telekom munkavállalói által végzett különböző típusú tevékenységek során több esetben egyéni védőeszköz használata szükséges a munkavállalók egészségének és biztonságának érdekében.

Míg korábban a munkavédelmi szervezet szakemberei által kiválasztott típusú egyéni védőeszközök használata rutinszerűen kötelező volt a munkavállalók számára, addig a 2008-ban bővítettük és árnyaltuk a védőeszköz használat lehetőségét.

Az alaptevékenységek közé tartozó távközlési oszlopokon végzett munkák során használható leesés elleni védelmet biztosító egyéni védőeszközöket kibővítettük, valamennyi érintett munkavállaló számára több, különböző típusú egyéni védőeszközt, védőeszköz rendszert szereztünk be. A vonatkozó, már korábban említett szabályozási rendszerbe tartozó utasítás lehetőségét biztosít arra, hogy a munkavállaló a rendelkezésére álló különböző típusú egyéni védőeszköz közül, helyszíni döntéssel, az adott körülményekre leginkább megfelelőt választhassa ki. Ezzel a módszerrel nem csak a leesés elleni biztonság növelhető, hanem a munkavállaló passzív résztvevőből a biztonságot aktívan befolyásolni képes munkatárrá válik.



A munkavállalók minél szélesebb körű bevonására a biztonságuk és egészségük védelmének érdekében munkavédelmi megbízotti hálózatot működtetünk. A munkavédelmi szakemberek szorosan együttműködnek a szervezetek munkavédelmi megbízottaival, akik az operatív munkavédelmi feladatok ellátásában is aktívan részt vesznek.

A munkabalesetek nyilvántartási rendszere egységes a Magyar Telekom Nyrt. működési területén. A balesetekkel kapcsolatos adatok fontos mutatóként szerepelnek, melyek az országos beszámolási rendszernek megfelelően kerültek kialakításra, ennek megfelelően a három napon túli, munkanap kieséssel járó események kerülnek a statisztikai jelentések rendszerébe. A technológiai változások hozzájárultak a balesetek számának kedvező alakulásához, az évek óta tartó folyamat, nem tört meg a 2008. évben sem.

Az elmúlt három évben a Csoport magyarországi tagjainál a kisebb súlyú balesetek aránya 4 ezrelék alatt volt, ami jobb mint magyar gazdaságban működő, hasonló tevékenységet végző gazdálkodó szervezetek mutatója. Külön kiemelendő, hogy halálos vagy csonkolásos baleset 2008. évben sem történt.

A Munkavédelmi iroda szoros munkakapcsolatban végzi munkáját a DIMENZIÓ Egészségpénztárral, amely a munkáltató igénye alapján, a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítja a foglalkozás-egészségügyi szolgáltatást. A munkaköri alkalmassági vizsgálatok rendje írásban szabályozott, a vizsgálatokon történő részvétel alapvető követelmény. A foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások kereteit meghaladó egyéb szolgáltatások igénybevétele, így a munkavállaló egészségi állapotának felmérése, egészségügyi felvilágosítás, tanácsadás, a korszerű táplálkozás népszerűsítése, mintaétrend összeállítása, szűrések végzése, a munkáltató részéről kiemelten támogatott. Megjelennek a dohányzásról leszoktató programok, valamint az alkohol- és drogfüggőséggel, szociális problémákkal kapcsolatos tanácsadás is.



Az egészséges életmód népszerűsítéséhez és a segítségnyújtáshoz kapcsolódó éves rendszerességű események pl. a Dimenzió Zöldnapok, Magyar Telekom Olimpia, országos futóversenyek, véradási programok.

A munkavállaló és a munkáltató közös kockázatvállalásán alapuló biztosítási ellátásokat is nyújtott a vállalat a Dimenzió Biztosító Egyesületen keresztül. Az élet-, nyugdíj- és egészségbiztosítást, illetve az önszegélyező ellátásokat bármely munkavállaló igénybe vehette, amennyiben vállalta az egyesületi tagságot.

A munkáltató képviselőjében a Munkavédelmi Iroda koordinálásával különböző ágazatok és munkaterületek csatlakoztak azokhoz az országos programokhoz, melyek az egészséges munkahelyi környezet kialakítását célozták meg, így az Egészséges Munkahely Tanúsítvány megszerzése vagy az Egészségbarát Munkahely program kritériumainak történő megfelelés.

A foglalkoztatás biztonságának érvényesítése kiemelkedően fontos alapelve a munkavállalók, a munkáltatók és hatóságok szempontjából is. A Magyar Telekom egyetért az Országos Munkabiztonsági és Munkaügyi Főfelügyelőség által meghirdetett Partnerség program eszmei célkitűzéseivel, ezért csatlakozott a célkitűzések gyakorlati megvalósításához. A program a munkavállalók garanciális jogainak biztosítása és a biztonságos munkahelyi környezet kialakítása érdekében kialakított együttműködés a hatóság és a munkaerőpiac más szereplői között. A partnerség keretén belül megvalósított együttműködésben nem a szankcionálás az elsődleges eszköz, hanem az együttműködés. A program célja, hogy visszaszorítsa a munkaerőpiac és a foglalkoztatás negatív jelenségeit (pl. feketefoglalkoztatás, munkavédelmi előírások be nem tartása miatt bekövetkezett munkabaleseteket), valamint, hogy a munkaerőpiac szereplői között kölcsönös tiszteletet és bizalmat alakítson ki. Az érdekképviselők ehhez a munkához a támogatást biztosítják.



A Magyar Telekom határozottan elzárkózik a feketefoglalkoztatás minden formájától (Partnerség 1. cikkely).

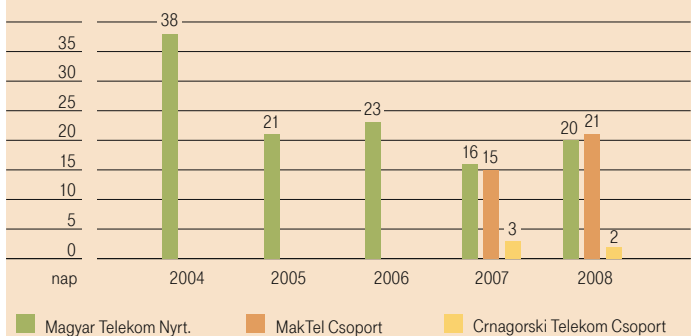
A munkavállalók életét, testi épségét és egészségét a társadalom és a nemzetgazdaság legfontosabb értékének tekinti, ennek érdekében teljesíti az alapvető munkavédelmi előírásokat, és az egészséget nem veszélyeztető, biztonságos munkakörnyezetet, munkafeltételeket alakít ki. (Partnerség 2. cikkely; Szociális 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)

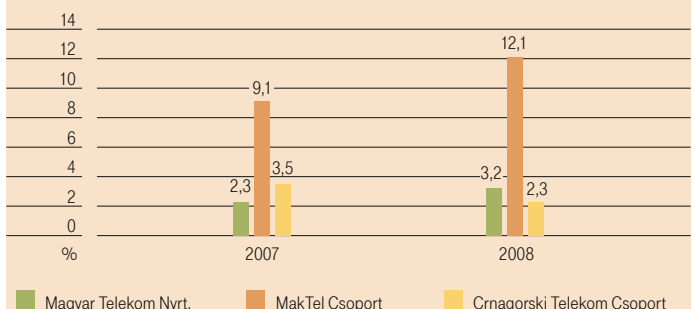
A piaci versenyben elfoglalt előnyösebb helyzet elérése érdekében nem sértik meg a munkaügyi szabályokat és a minimális munkavédelmi követelményeket, és nem érvényesítenek olyan árat, amely a munkavállalók munkabéréit és annak járulékait, valamint a munkavédelmi előírások megtartását (pl. szükséges technológia, munka- 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 foglalkozás-egészségügy kérdéseivel, a munkavédelmi stratégia és célrendszer kialakításával. (Humánpolitika; Partnerség 7. cikkely; Szociális Charta 9. pont)

### Munkabalesetek száma a Magyar Telekom Csoportnál



### Balesetek ezer főre vetített aránya



## 5.3. Emberi jogok, esélyegyenlőség

A Magyar Telekom Csoport Szociális Chartája rögzíti azokat az alapelveket, amelyek meghatározzák a vállalatcsoport általános megközelítését az emberi jogokkal kapcsolatosan:

[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 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 Kódexbe foglalt alapelvek megismeréséről és betartásának kötelezettségéről minden Magyar Telekom alkalmazottnak írásban kell nyilatkoznia.

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 érdekképviselőkkel együttműködésben 2008. őszén 2 évre szóló Esélyegyenlőségi tervet fogadott el. Az Esélyegyenlőségi Terv célja – mindemellett, hogy deklarálja a Magyar Telekom által kiemelt és fontosnak tartott alapelveket – egyrészt az egyenlő bánásmód és a diszkriminációmentesség biztosítása az alkalmazottak számára, másrészt olyan intézkedések és programok, amelyek a bizonyos szempontból hátrányos helyzetűnek tekintett munkatársi csoportok számára nyújtanak segítséget egyenlő esélyeik elősegítése érdekében. A Magyar Telekom az Esélyegyenlőségi tervében meghatározta a panasztételi eljárását, valamint Esélyegyenlőségi Referenst nevezett ki, és Esélyegyenlőségi Bizottságot hozott létre a diszkriminációmentesség biztosítására, és a társaság esélyegyenlőségi programjainak, tevékenységének koordinálására.

Az Esélyegyenlőségi Terv mind a munkatársak, mind a külvilág felé nyilvános ([http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar\\_Telekom\\_Eseleyegyenlosegi\\_Terv\\_2008\\_2010.pdf](http://www.telekom.hu/static/sw/download/Magyar_Telekom_Eseleyegyenlosegi_Terv_2008_2010.pdf)).

Az emberi jogok és a diszkriminációmentesség követelményével kapcsolatosan a Magyar Telekom teljesítményének mérésére az Esélyegyenlőségi Tervben biztosított panasztételi eljárás ill. a Működési Kódex alapján biztosított panasztételi lehetőségeken bejelentett panaszok száma, illetve az erre illetékes hatóságnál a vállalatunkkal szemben bejelentett panaszok/bejelentések alapján indított hatósági eljárások szolgálnak.

2008 folyamán sem az Esélyegyenlőségi Tervben biztosított csatornákon (Esélyegyenlőségi referens, munkavállalói érdekképviselő képviselője), sem a Működési Kódexben szabályozott módon működtetett belső panasz bejelentési fórumokon (Magyar Telekom Etikai vonal, e-mail, személyes bejelentés a Megfelelőségi igazgatónál) nem történt diszkrimináció, vagy az emberi jogok megsértése miatti bejelentés. Tudomásunk szerint az erre illetékes hatóságnál (Egyenlő Bánásmód Hatóság) – amelyhez 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 sajtóvisszhanggal kellene számolnia, ami ronthatja a vállalat közreértését is.

Az anyavállalat (Magyar Telekom Nyrt.) 2008-ban, az Esélyegyenlőségi Terv elfogadása mellett továbbra is számos kezdeményezést indított el, vagy csatlakozott úttörő kezdeményezéshez az esélyegyenlőség megvalósulásának elősegítése érdekében.

A 2008-ban 3. évadát és 11. előadását megélt „Szabad az Á” filmklub, továbbra is változatlan népszerűségnek örvend. Az esélyegyenlőségi dokumentum filmklub szemléletformáló vetítéseit és beszélgetéseit személyesen és az intranetes közvetítésen keresztül, alkalmanként 50-100 munkatárs kíséri figyelemmel. 2008. év témái között szerepeltek az időskorral és az elmúlással, a mozgássérültekkel valamint a vallási toleranciával kapcsolatos filmek és témák. A filmklub keretében az érdeklődők esélyegyenlőséggel, a hátrányos helyzetűek problémáival foglalkozó dokumentumfilmeket nézhetnek meg. A vetítéseket élő beszélgetés, és azzal egy időben online társalgás (chat) is követi, amelyen a munkatársak a filmek alkotóitól kérdezhetnek.





„Újra nyakunkon a nyár!” szlogennel nagy sikerrel folytatódott a 2007-ben indult, a kisgyermekes (7-14 éves korosztály) munkavállalók számára biztosított kedvezményes nyári táborozás lehetősége. Munkatársaink több mint 220 gyermeke vett részt a 2008-as nyári táborokban.

2008 nyarán sor került a II. Telekomos kismama találkozóra a kisgyermeküket otthon nevelő kolléganők részére. A Magyar Telekom által működtetett ún. Kismama program lényege, hogy a kismamák megismerhessék az időközben bekövetkezett munkahelyi változásokat, folyamatosan tájékozódhassanak az üres munkahelyekről, támogatást kapjanak a munkahelyre való visszatéréshez.



2008-ban a Dimenzió Biztosító és Önszegélyező Egyesülettel együttműködésben elindított ún. „Családtámogatási Program” keretében a bölcsődei és óvodai ellátásra szoruló gyermeket (1-7 éves korosztály) nevelő, aktív munkavállalóink számára 6 gyermekgondozó intézménnyel együttműködve kedvezményes gyermek elhelyezési lehetőséget, férőhelyet biztosítunk. A program 2008-as indulása óta folyamatosan 40-50 gyermek számára biztosítjuk így a napközbeni ellátást. A díjkedvezmény mértéke mind a bölcsődei-óvodai, elhelyezésnél mind a nyári táborozásnál majd 70%.

A Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) által meghirdetett Romaster tehetség gondozó program a roma származású, tehetséges középiskolai diákoknak nyújt segítséget, hogy a középiskola befejezése után felsőfokú műszaki, üzleti vagy jogi tanulmányokat folytassanak. A HBLF vállalati tagjai közül a Magyar Telekom az elsők között csatlakozott az úttörő kezdeményezés támogatóihoz. A Romaster három pillére épül. Az első az anyagi támogatás a diákok tanulmányaihoz. A második, legfontosabb, a részt vevő diákokhoz kijelölt vállalati mentor, aki nemcsak szakmailag, hanem egyéni, szociális problémáiban is segíti a támogatott fiatait. A harmadik pillér a gyakorlati tapasztalatszerzés lehetősége a vállalatoknál, amely a diploma megszerzése után az elhelyezkedés esélyét is biztosíthatja. A programra pályázatok alapján választják ki a diploma megszerzéséig támogatásban részesülő diákokat.

2008 áprilisában a Magyar Telekom sikeresen vett részt a Magyarországon első ízben megrendezett „Civil Licit” rendezvényen. A rendezvénynek köszönhetően 2008-ban 2 esélyegyenlőségi tréninget és egy épület akadálymentességi felmérést valósítottunk meg, így a szakmai együttműködés mellett, anyagilag is támogattuk az esélyegyenlőség megvalósulásáért tevékenykedő alapítványokat, civil szervezeteket.

2008 nyarán az Ability Park-kal együttműködve biztosítottunk lehetőséget a munkatársaknak, hogy kipróbálhassák a mozgás, hallás és látássérült emberek által űzött szabadidős játékokat, hogy személyesen tapasztalhassák meg, milyen nehézségekkel kell megküzdenie egy kerekesszékes ember-társunknak a mindennapi életben való boldoguláshoz. Magyar Telekom Olimpián megrendezett eseménynek szemléletformáló, szociális érzékenységet erősítő célja volt.



Fenti – elsősorban a Család és munkahely egyensúlyát elősegítő – programjaink, intézkedéseink elismeréseként 2008-ban a Magyar Telekom elnyerte a Szociális és Munkaügyi Minisztérium által kiírt – Magyarországon a legnagyobb presztízzsel bíró – szakmai elismerést, a Családbarát Munkahely 2008. díjat. Ezzel a díjjal a hosszú évek óta folytatott szakmai munkánk került elismerésre, amellyel élenjáró szerepet töltünk be a magyarországi munkáltatók körében.

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 munkabérhez való jog az egyik legalapvetőbb munkavállalói jog, és ennek érvényre juttatásához, minden törvényes eszközt igénybe vesznek oly módon, hogy a munkavállalókat megillető munkabért a jogszabályoknak megfelelő módon és időben kifizetik 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 kollektív szerződéshez való alapvető jogot. A Magyar Telekom a nyíltságon és bizalmon alapuló konstruktív párbeszédre és együttműködésre törekszik a munkavállalói érdekképviseletekkel. A Szociális Charta és a Magyar Telekom vezetésének a munkavállalói érdekképviseletekkel hosszú évek alatt kialakított kapcsolata a garancia ezen jogok tiszteletben tartására. A vállalatcsoport alkalmazottainak összességében mintegy 80%-a dolgozik Kollektív Szerződéssel rendelkező munkáltatónál.

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 ének jogkövetkezményekkel. (Partnerség 10. cikkely; Szociális Charta 2. pont)

## Gyermekmunka

A Magyar Telekom Csoport Szociális Chartájában garantálta, hogy elkötelezett a kizsákmányoló gyermekmunka eltörlése iránt és garantálja, hogy a munkaviszony létesítéséhez szükséges minimális kort betartja a Magyar Telekom Csoporton belül az egyes országok jogszabályainak megfelelően. A Magyar Telekom Csoport tagvállalataival szemben a gyermekmunkára vonatkozóan az illetékes hatóságoknál 2008-ban 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 betartásra kerüljenek. A Magyar Telekom Csoportnál a 2008.12.31-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 csak az egyes országok adatvédelmi jogszabályaiban előírtaknak megfelelően 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 2008-ban nem történt bejelentés, ilyen irányú eljárás, vizsgálat nem indult a vállalattal szemben.

A Magyar Telekom Csoport hangsúlyozottan kijelenti, 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 érdekképviseltek rendelkezésére. A 15 napon belül az intézkedést végrehajtani nem lehet.

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 sor kerül a munkavállalók tájékoztatására, dolgozói fórumok keretén belül. 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 érdekképviseltek, mind a munkavállalók tájékoztatása.

## Megállapodás a hatékonyságért

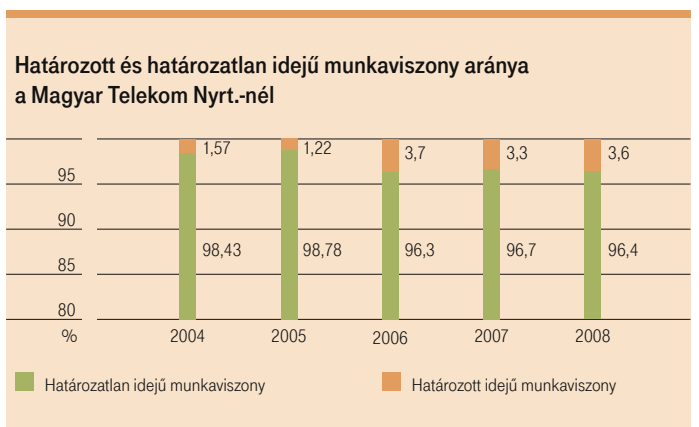
A Magyar Telekom 2008 októberében megállapodott a munkavállalói érdekképviseltekkel a 2009. évre vonatkozó bér- és létszámkérdésekről. Ennek keretében a Felek 2009. évre általános 5,6%-os társasági alapelbírálást állapodnak meg 2009. április 1-jei hatállyal. Az érdekképviselési megállapodásban rögzítésre került, hogy a Magyar Telekom a hatékonyság javítási elvárásainak betartása érdekében 2009. évben legfeljebb 300 fő munkavállaló munkaviszonyának megszüntetését tervezi.

## Az Esély program folytatódik

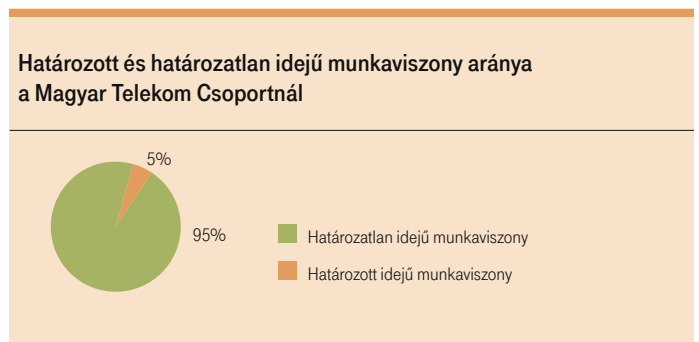
A vállalatunktól csoportos létszámcsökkentés keretében távozó munkatársaink újra-elhelyezkedését 2008–2009-ben is támogatjuk a gondoskodó létszámcsökkentést menedzselő Esély programunk keretében. Esély irodahálózatunk 1 budapesti és 4 vidéki helyszínen működik. A program szolgáltatásai közt szerepel a 2 napos csoportos munkaerőpiaci tréning, az aktív álláskeresés támogatása, a munkaerőpiaci elvárásoknak megfelelő képzések és átképzések anyagi támogatása, a személyes pszichológiai és munkajogi tanácsadás, valamint a résztvevők utógondozása, elhelyezkedésük nyomon követése is. A program résztvevőinek összeállított információs 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 2003–2008 között a gondoskodó létszámleépítésben érintettek 72%-a vette igénybe a programcsomag valamely szolgáltatását, és a résztvevőknek kb. a fele sikeresen elhelyezkedett.

## 5.5. Humán erőforrás mérőszámok

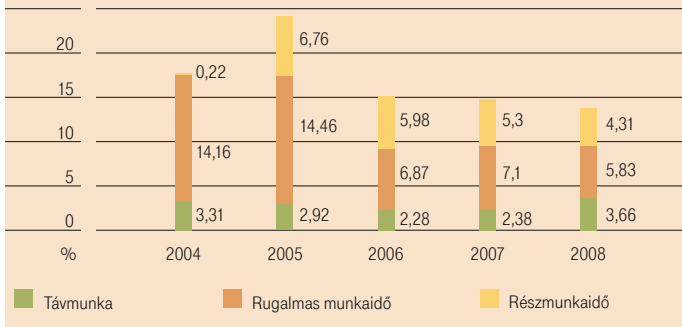
Férfiak-nők aránya	
Magyar Telekom Csoport	65%-35%
Magyar Telekom Nyrt.	66%-34%
Átlagéletkor	
Magyar Telekom Csoport	39,3 év
Magyar Telekom Nyrt.	39,9 év



A határozott idejű szerződéssel rendelkező munkatársak száma évek óta 3-4% között mozog. Határozott idejű munkaszerződéssel részben a huzamos távolléten levő munkatársakat helyettesítőket, részben a konkrét határidőhöz kötött feladat elvégzésére felvett munkatársakat alkalmazunk.

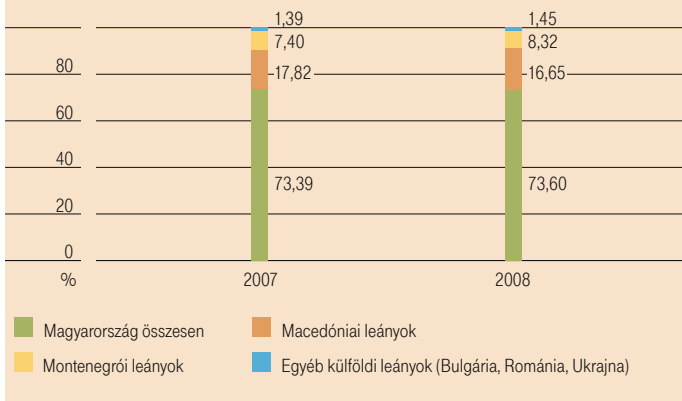


**Atipikus foglalkoztatási formák a Magyar Telekom Nyrt.-nél**



Az anyavállalat által követett általános gyakorlat szerint a Kollektív Szerződésben és a hozzá kapcsolódó szabályzatokban meghatározott juttatások egyaránt és egyenlő mértékben járnak minden a Magyar Telekommal munkaviszonyban álló munkatársnak. A 6 órát el nem érő részmunkaidős foglalkoztatás esetén a munkavállalók arányos keretösszegű kafeferia juttatásokra jogosultak.

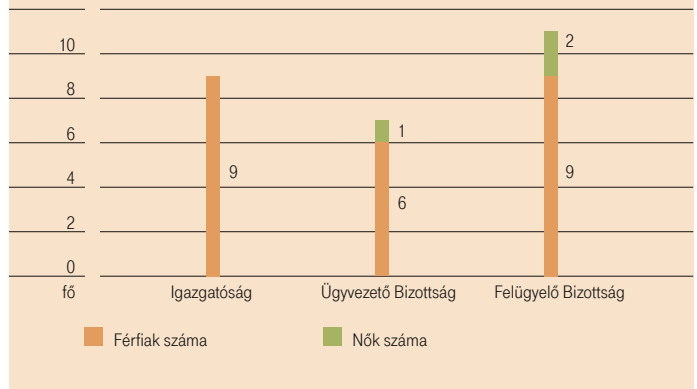
**Foglalkoztatottak régióinkénti megoszlása (%)**



**Teljes fluktuáció 2008-ban**

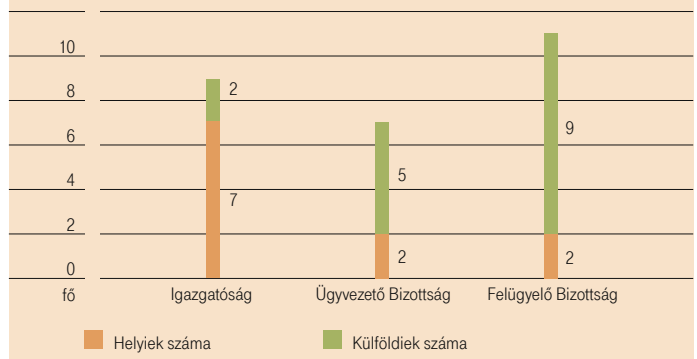
Magyar Telekom Csoport	18,7%
Magyar Telekom Nyrt.	19,1%
<b>Ezen belül a munkavállaló kezdeményezésére (ún. káros fluktuáció) megvalósuló kilépés aránya 2008-ban</b>	
Magyar Telekom Csoport	3,9%
Magyar Telekom Nyrt.	3,1%

**Magyar Telekom Csoport Igazgatóság, Ügyvezető Bizottság és Felügyelő Bizottság összetétel nemek szerint**



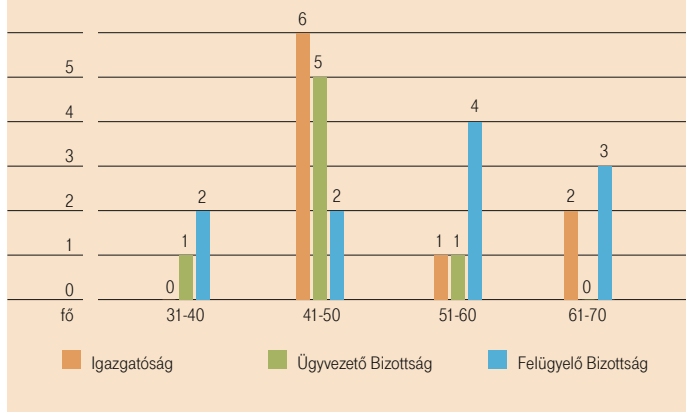
A három vezető testület közül 2007.12.31-hez viszonyítva 2008.12.31-én a Felügyelő Bizottságban nőtt a hölgyek aránya.

**Magyar Telekom Csoport Igazgatóság, Ügyvezető Bizottság és Felügyelő Bizottság származási hely szerinti megoszlás<sup>39</sup>**

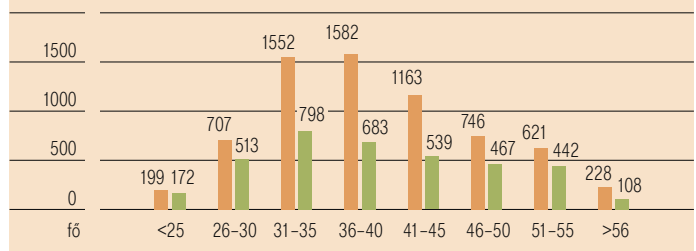


<sup>39</sup> Nincs külön eljárás a helyiek alkalmazására

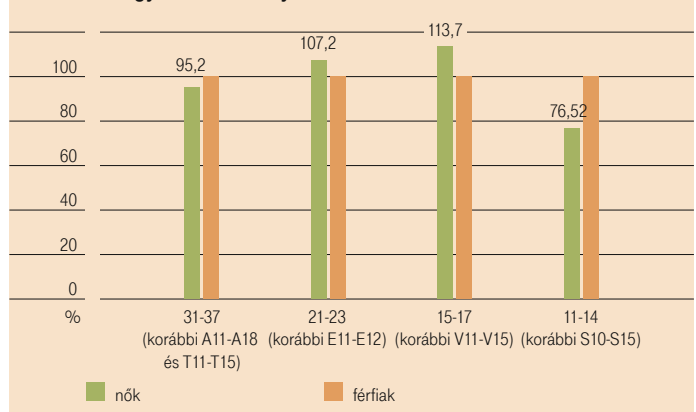
### Magyar Telekom Csoport Igazgatóság, Ügyvezető Bizottság és Felügyelő Bizottság életkor szerinti megoszlás



### Magyar Telekom Csoport korfa 2008. december 31.



### Alapfizetések egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint – Magyar Telekom Nyrt.<sup>40</sup>



Jelmagyarázat:

Beosztási kategória csoportok

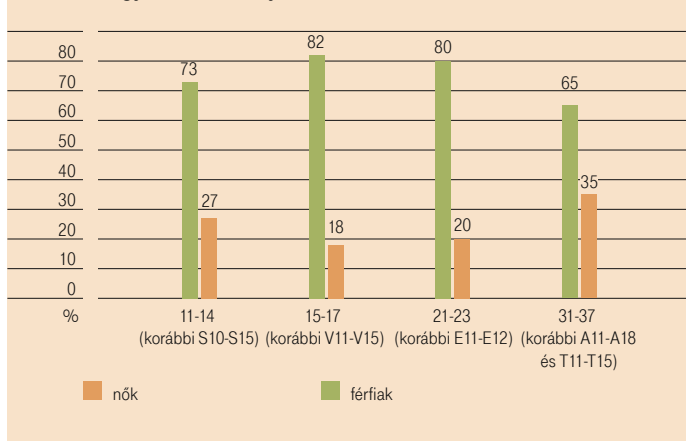
31-37: alkalmazottak

21-23: szakértők

15-17: középvezetők, munkahelyi vezetők

11-14: stratégiai vezetők, kiemelt középvezetők

### Alkalmazottak nemek szerinti megoszlása bérbesorolási kategóriák szerint, Magyar Telekom Nyrt.



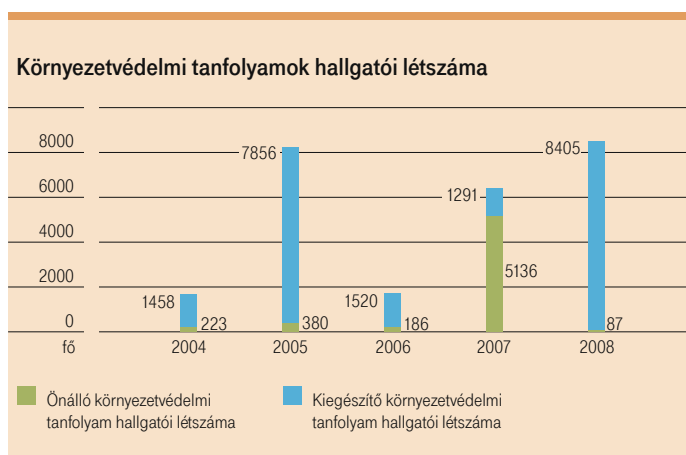
A statisztikai adatok alapján a Magyar Telekom Nyrt.-nél is érvényesül az az általános tendencia, hogy a nők aránya a vezetői szinteken elmarad az összlétszámon belüli arányuktól. Ez az esetünkben két tényezővel magyarázható: egyrészt a társaságnál magas a műszaki-mérnöki végzettséget igénylő vezetői pozíciók száma, a nők körében pedig kisebb arányú az ilyen szakirányú végzettség, másrészt pedig a nők egy része a nők egy része a család szerepvállalás mellett dönt a szakmai karrier helyett. A vállalat olyan intézkedéseket alkalmaz, amelyekkel segítséget kíván nyújtani a nők számára a család és munkahely egyensúlyának megteremtéséhez bölcsődei-óvoda elhelyezés biztosításával, ABIGÉL munkavállalói tanácsadási programmal, „Család és munkahely” előadássorozattal stb.

<sup>40</sup> Az eltérések az egyes előre meghatározott kereteken (sávokon) belüli mozgásból adódnak.

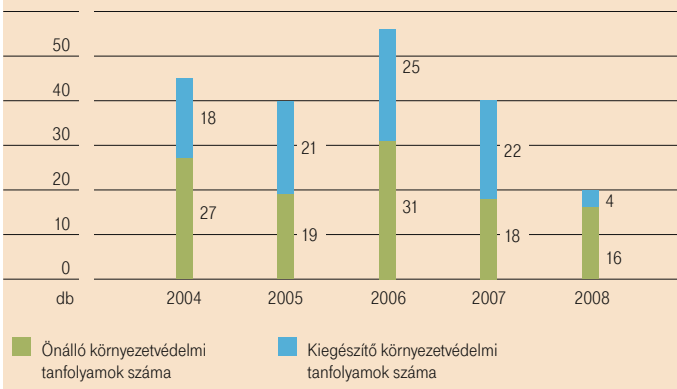
## 5.6. Munkatársak bevonása

Az új fenntarthatósági stratégia egyik fő célkitűzése, hogy váljon a Magyar Telekom fenntarthatósági tevékenysége a munkatársak számára is láthatóvá, mivel a fenntarthatósági kezdeményezések sikeréhez nélkülözhetetlen minden munkatárs támogatása: az egyes fenntarthatósági vonatkozású feladatok a vállalat legkülönbözőbb területeire terjednek ki, melyek teljesítéséhez elengedhetetlen, hogy a munkatársak megértsék ezek jelentőségét, és azonosulni tudjanak a fenntartható fejlődés fogalmával. Ennek érdekében a következő lépéseket tette a Vállalat:

- A fenntarthatósággal kapcsolatos eseményekről, publikációkról, fontos információkról a vállalat intranetes oldalán tájékozódhat minden munkatárs a társadalom és környezet cím alatt.
- A vállalat belső klímavédelmi kampánya 2008-ban is folytatódott, ami akcióival a klímaváltozás veszélyeire kívánja felhívni a figyelmet, és cselekvésre ösztönöz. Az akciónak külön intranetes oldala és fóruma is van. A részletekről a klímavédelem résznél olvashat.
- A vállalatcsoport belső magazinjában önálló rovatot hozott létre, ahol a fenntarthatósággal és ezen belül is a vállalat fenntarthatósági tevékenységével kapcsolatos legfrissebb információkat teszi közzé.
- A szelektív hulladékgyűjtés és a tudatos vásárlás fontosságára hívja fel a figyelmet a Szelektív hulladékgyűjtés intranetes oldal, amely hasznos tanácsokkal szolgál a kollégáknak, és ahol feltehetik a témával kapcsolatos kérdéseiket is.
- A Magyar Telekom Csoport évek óta nagy hangsúlyt fektet a dolgozók környezeti tudatformálására és oktatására. 2008-ban összesen 20 környezetvédelemmel kapcsolatos oktatás került megrendezésre, az oktatásban részesülő dolgozók létszáma pedig 8492 fő volt. Az oktatások egyrészt önálló környezetvédelmi tanfolyamként (16 db, 87 fő), vagy más tanfolyamok moduljaként (4 db, 8405 fő) kerültek megrendezésre.
- A munkatársak környezetvédelmi ötletei – más témájú ötletekkel együtt – egy ötletládában kerülnek összegyűjtésre. 2008-ban összesen 298 ötlet érkezett melyek nagy része az év során megválaszolásra került (a többire 2009-ben kerül sor). Környezetvédelmi javaslatból 4 érkezett, melyekből 3-ra már válaszoltak az ötletfelelősök.



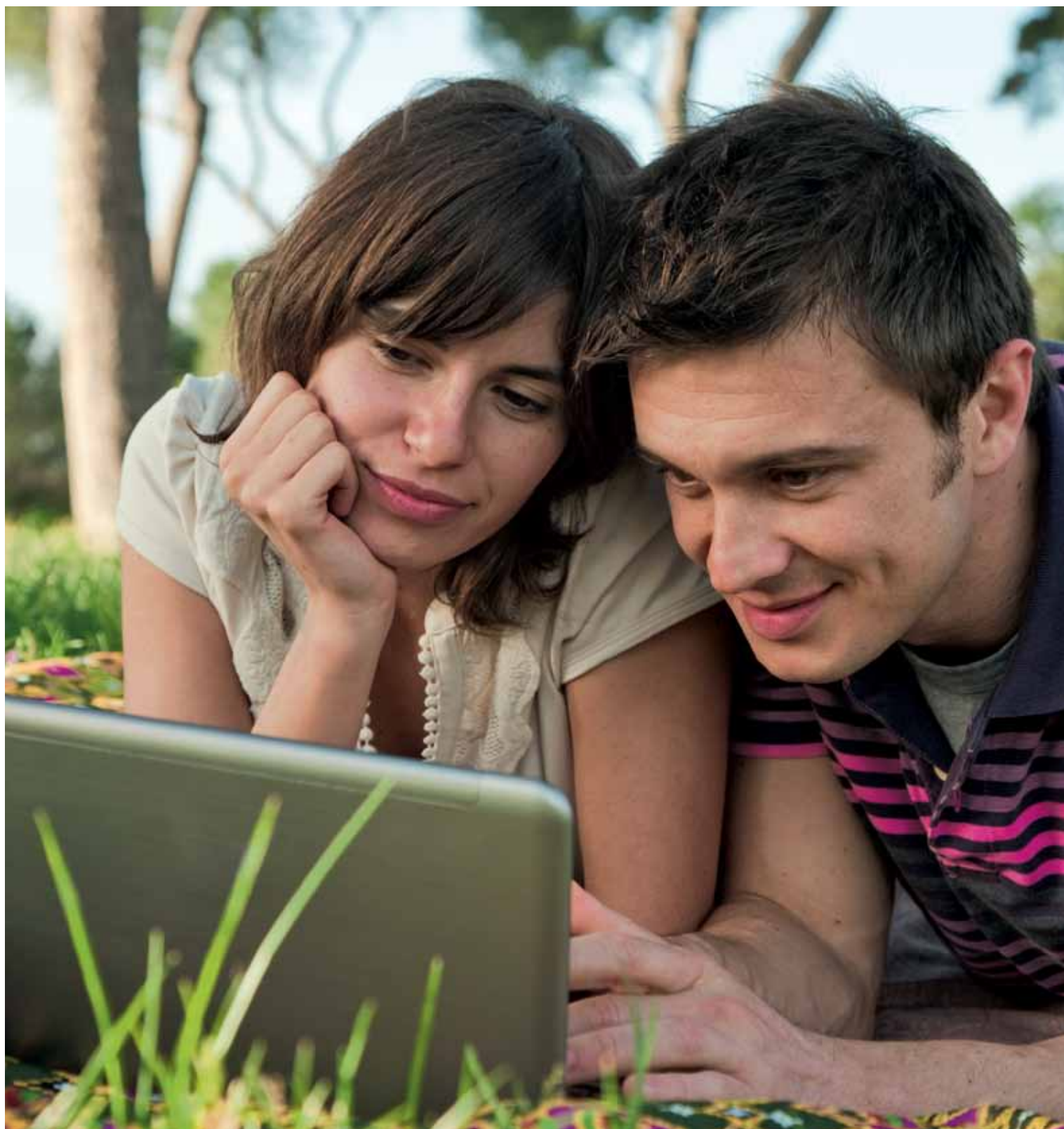
### Környezetvédelmi tanfolyamok száma



2008. május 6-án indult a „Hogyan legyünk gyorsabbak, rugalmasabbak és hatékonyabbak” című vállalati munkatársi pályázat, mely az új szervezeti keretekhez igazodó, a vállalat céljainak megvalósítását hatékonyan támogató működési folyamatok kialakítását célozta. Olyan megoldási javaslattal kidolgozott pályaműveket vártunk a munkatársaktól, amelyek megvalósításával javíthatjuk az ügyfélményt és jótékonyan hat a minőségünkre. Összesen 92 pályázat érkezett, melyeket előre rögzített értékelési szempontrendszer alapján (ügyfél élmény kapcsolat, gyorsaság, rugalmasság, megvalósíthatóság, innovatív módszer) értékeltünk. Az értékelés eredményeként 49 pályázatra mondták az értékelők, hogy megvalósítható. Ezek részletes vizsgálata, és döntéstől függő bevezetése folyamatosan zajlik. Minden megvalósíthatónak értékelt pályázatunk sorsát nyomon követjük, hatásukat figyelemmel kísérjük. Akárcsak az ötletládánál, itt is nyilvános a munkatársak számára SPS felületen elérhető, nyomon követhető az egyes pályázatok státusza beadásától a bevezetésig. 2008-ban 22 pályázatot lezártunk, melyből 16-ot ma már alkalmazunk. A további pályázatok lezárása 2009-ben várható. 2008. augusztus hónapban indult el a vállalatban különböző helyeken működtetett ötletkezelő felületek egységesítése, harmonizációja, és egy rendszerrel való kiváltása, melynek eredményéről a 2009-es jelentésben számolunk be.



## 6. | Bizalom és hitelesség fenntartása





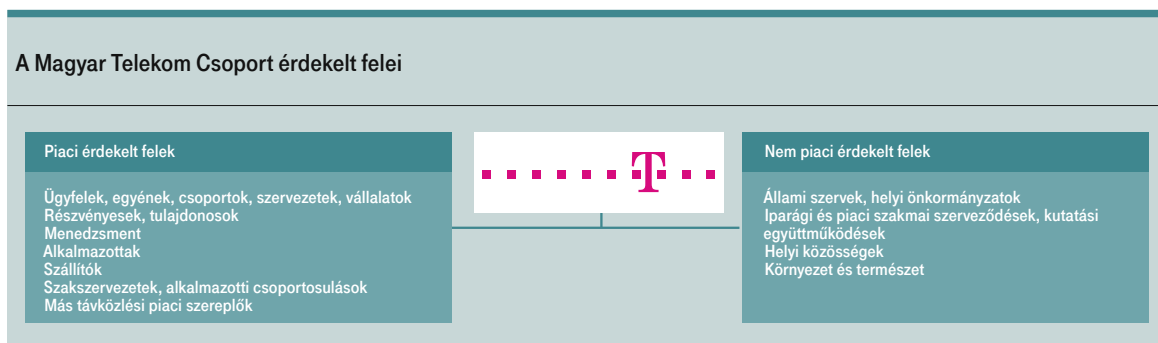
6.1. Érdekelt felek	74
6.2. Befektetői kapcsolatok	74
6.3. Együttműködések	75
6.4. Társadalmi szerepvállalás	78
6.5. Érzékeny csoportok védelme	81
6.6. Internet biztonság	82
6.7. Tartalomszolgáltatás jogi és etikai kérdéseinek kezelése	83
6.8. Adatvédelem	83
6.9. Biztonságos mobilhasználat	84

A Magyar Telekom csoport számára fontos, hogy jó kapcsolatot ápoljon a társadalom különböző csoportjaival. Különböző csatornák kerültek kiépítésre a vállalatcsoport felé érkező vélemények panaszok, javaslatok befogadására, megvitatására, amivel párhuzamosan a vállalatcsoport is folyamatosan tájékoztatja érdekelt feleit a környezeti, társadalmi és gazdasági teljesítményéről. A jó kapcsolatok számos gyümölcsöző együttműködést eredményeztek. Emellett jó vállalati állampolgárként támogatásokkal és önkéntes munkával is segíti a Magyar Telekom a közösséget, amelyben működik. Az adat- és tartalomszolgáltatás biztonságára, jogi és etikai kérdéseire, személyes adatok védelmére is nagy hangsúlyt fektet a vállalatcsoport. Mindezek eredményeként a Magyar Telekom hiteles szereplőként kíván megjelenni a gazdaság, társadalom és környezet különböző területein, és célja, hogy minden érdekelt fele bizalommal forduljon hozzá.

A Magyar Telekom számára fontos, hogy ügyfelei megismerjék a fenntartható fejlődés érdekében hozott erőfeszítéseit, ezért az évente kiadásra kerülő Fenntarthatósági Jelentés mellett a vállalat honlapján található társadalom és környezet oldalon is közzétesz fenntarthatósági vonatkozású információt. A kommunikáció természetesen kétirányú, így a vállalat szívesen vesz minden véleményt, ötletet működése fenntarthatóbbá tételéhez.

A Magyar Telekom környezeti és társadalmi felelősségvállalás terén tett erőfeszítései és 11 éve tartó folyamatos fejlődése számos fenntarthatósággal/CSR-rel foglalkozó egyetem, kutatóintézet, valamint felelős befektető figyelmét keltette fel. Számukra a vállalat mindenkor teljes körű és naprakész információt biztosít.

## 6.1. Érdekelt felek



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 benchmark vizsgálatainak áttekintésével azonosította az érdekeltek körét, és állandó kapcsolatot tart velük, hogy érdekeiket működése során figyelembe vegye.

A 2007-es fenntarthatósági jelentés minősítése során (2008-ban) összehívásra került egy érintett felek fórum is, amelyen lehetőséget kaptak a vállalatcsoport érdekelt felei a jelentés, és ezen keresztül a cég fenntarthatósági teljesítményének véleményezésére. A visszajelzések feldolgozása megtörtént, és többségük beépítésre került a jelentésbe illetve a fenntarthatósági tevékenységbe.

Az érintett felekkel folytatott párbeszéd során felmerült fontosabb témákról a korábbi Fenntarthatósági Kerekasztal beszélgetések emlékeztetőiben olvashatnak: [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 beszélgetés az aktuális kulcstémákra fókuszálva 2009. június 22-én kerül megrendezésre.

## 6.2. Befektetői kapcsolatok

A befektetői kapcsolattartásnak, illetve a befektetői igények felmérésének legfontosabb módszere a személyes találkozók, roadshowkon, valamint a nemzetközi befektetői bankok és elemzők által szervezett tematikus konferenciákon történő részvétel.

Évente 30-35 napot töltenek a Cég szakemberei különböző roadshowkon és konferenciákon a főbb pénzügyi központokban, ahol az alapkezelők jelentős többsége tartózkodik. A befektetői és elemzői találkozók száma éves szinten körülbelül 200-250 között mozog, ami lehetőséget ad arra, hogy évente találkozzanak az aktuális és potenciális befektetők jelentős részével. A vállalat befektetőinek igényei ezen kívül éves rendszerességgel, kérdőív módszerrel is mérésre kerül. Az ún. perception study elkészítésével egy külső tanácsadó cég lett megbízva, amely egy részletesen kidolgozott kérdéslista segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők igényeit és elvárásait.

A kisebbségi részvényesek véleményének felmérésére, mivel a közgyűlésen való részvételük alacsony, a kérdőív módszer illetve a személyes találkozók a legalkalmasabbak.

Az éves, kérdőíves módszerrel történt befektetői igények 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, roadshowkon és konferenciákon a felsővezetés 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, tulajdonosai igényeit, érdekeit is be kell építenie stratégiájába, üzletpolitikájába. A tulajdonosok 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 tulajdonosokkal.

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

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

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 – jelentésekre vonatkozó törvényi kötelezettségeknek is megfelelően – a befektetői igényeknek megfelelően legyen kialakítva azok tartalma. A jelentéseken túl IR<sup>41</sup> prezentáció is készül, mely célja, hogy átfogó képet adjon a Társaság működéséről, pénzügyi helyzetéről és stratégiájáról, és felhívja a figyelmet a közelmúltban történt változásokra.

A Magyar Telekom Csoport fenntarthatósági teljesítményének köszönhetően felelős (társadalmi és környezeti szempontokat is figyelembevevő) befektetőknek is felkeltette érdeklődését. Ennek figyelembevételével a vállalat folyamatosan alkalmazkodik a felelős befektetői kérdőívekben megjelenő igényekhez, elvárásokhoz.

2008-ban először vizsgálta meg az Oekom Research felelős befektetői értékelő a vállalatcsoport környezeti és társadalmi teljesítményét. Az értékelés eredménye alapján Prime minősítésű (ajánlott) befektetés lett a Magyar Telekom, vagyis az Oekom befektetésre ajánlja a Magyar Telekomot felelős befektető ügyfelei számára. Pénzügyi szolgáltató cégek 90 milliárd euró menedzselnek az értékelő kutatásaira alapozva.



A Magyar Telekom 2008-ban másodszor került értékelésre a Dow Jones Sustainability Indexbe (DJSI) kerülésre való alkalmasság szempontjából. Az index a világ 2500 legnagyobb vállalatának fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő 10%-át tartalmazza. Annak ellenére, hogy a vállalatcsoport a DJSI World Index legalacsonyabb pontszámú vállalatánál (77) egy ponttal jobb eredményt (78) ért el 2008-ban, nem került be az indexbe, mivel egyfajta puffer került beépítésre a kiválasztási folyamatba. A Magyar Telekom célul tűzte ki, hogy fenntarthatósági teljesítménye folyamatos fejlesztése mellett tagja legyen az indexnek. Emellett a Magyar Telekom a DJSI szakmai értékelője a SAM (Sustainable Asset Management), által kiadott 2009-es Fenntarthatósági Évkönyvbe, mint egyetlen magyar, sőt mint egyetlen közép-európai cég került be. Az Évkönyvben az értékelt 2500 vállalat fenntarthatósági szempontból legjobban teljesítő 15%-a szerepel csak az 57 értékelt szektorból.



## 6.3 Együttműködések

### Szakmai együttműködések

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

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

Kutatás-fejlesztési tevékenységünkben a működési hatékonyság növelésén, új szolgáltatások költségtudatos bevezetésén kívül szem előtt tartjuk a környezettel mindinkább harmóniában lévő technológiák meghonosítását. Tevékenységünk elismeréseként az egyik legrangosabb hazai K+F elismerés, a Magyar Innovációs Nagydíj pályázat bíráló bizottsága 2007-ben „A kommunikációs hálózatok állomásainak korszerű hűtése” című, 2008-ban pedig „A mobil hálózatokban előforduló minőségi problémák kiszűrésének gazdaságos és hatékony módszere” tárgyban benyújtott anyagunkat is kiemelt elismerésben részesítette.

<sup>41</sup> Investor Relations: befektetői kapcsolatok

A Magyar Telekom évekre visszanyúló kutatás-fejlesztési együttműködést tart fenn a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemmel, mely együttműködés 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.

Mivel a vállalati stratégia kiemelt hangsúlyt helyez az innováció erősítésére, az utóbbi időben külső K+F partnereinkkel (felsőoktatási intézmények, gyártók, kutatóintézetek) olyan áramlólag finanszírozott kutatás-fejlesztési projektekbe (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, kizárólag egy meghatározott szakmai cél elérésére vállalt önkéntes kötelezettség vállaláson alapul.

A Mobil Innovációs Központ a jövő vezetékek nélküli kommunikációs technológiáinak (3G/4G) kutatásával és fejlesztésével foglalkozik. A legújabb mobil alkalmazások 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, összehasonlítása a videó 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 fejlesztési együttműködés fontos szerepet játszik a DT csoporton belüli (Magyar, Horvát, Szlovák, Makedonski, Crnogorski és Deutsche Telekom) vezetékes és mobil hálózat fejlesztési és üzemeltetési projektjeinek harmonizációjában. A cél elsősorban a berendezések egységességének a biztosítása. Ennek érdekében közös fejlesztési projektekkel alakítjuk ki a DT Csoport szintű költségoptimalizált hálózatokat például közös végberendezés portfólióval, új technológiák (pl. VDSL2, GPON) bevezetésének közös előkészítésével, a meglévő üzleti szempontok alapján történő értékelésével, új generációs hálózati koncepciók stratégiai szintű harmonizálásával. A közösen indított fejlesztési témák lehetőséget adnak a csoportszintű szinergiák kihasználására, hatékony pénzügyi és emberi erőforrás gazdálkodás, 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 szinergia lehetőségek kiaknázására, ezen belül konkrétan a fejlesztési eredmények magyar piacra adaptálására, termék-bevezetési tapasztalatok megosztására, valamint a szállítói kapcsolatok és beszerzések összehangolására, amennyiben azok üzleti szempontból indokoltak. Továbbra is szoros kapcsolatot ápolunk

stratégiai szállítóinkkal, mely technológiai roadmap-ek 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 fórum és a The Wireless Broadband Alliance) munkájában is. A Magyar Telekom képviselője a PKI két kutatási társulásban, az EURESCOM-ban és a DSL Forumban vesz részt.

## Fontosabb környezetvédelmi, társadalmi együttműködések

A Vállalatcsoport 2008-ban is számos szervezettel működött együtt környezeti és társadalmi problémák megoldásán.

Az Amerikai Kereskedelmi Kamara Környezetvédelmi Bizottságának elnöke Christopher Mattheisen, a Magyar Telekom elnök-vezérigazgatója volt 2008. december 31-ig

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

- Esélyegyenlőségi munkacsoport,
- HR munkacsoport,
- Környezetvédelmi és Fenntarthatósági munkacsoport

Az Mtd tanácsadói közösség országos kutatásának kiemelt támogatója a Magyar Telekom a munkahelyi esélyegyenlőség témakörében.

Az ETNO (Európai Távközlési Szolgáltatók Egyesülete) Fenntarthatósági Munkacsoportnak évek óta aktív tagja a vállalatcsoport. A tagok a fenntarthatósághoz kapcsolódó legkülönbözőbb problémák megoldásában segítik egymást. Az évente 3 alkalommal megrendezésre kerülő találkozók mellett egy internetes portál is segíti a közös munkát és a legjobb gyakorlatok megosztását.

### Fenntarthatósági Nap a Millenárison

2008. november 21-én rendezték meg az első Fenntarthatósági Napot a Magyar Telekom, a Merlin Energia és a Vegyél vissza! összefogásával. Hidrogén vagy hibrid autóval, kerékpárral, szélkerékkel, napkollektorral, újrahasznosított ruhában, hulladék műalkotásokkal – ötletek, megoldások, akciók az első Fenntarthatósági Napon. Az esemény szándékosan a pozitív üzenetet és energiát kívánja hangsúlyozni: elérkezett az idő, hogy amikor a felelős jövőről beszélünk, akkor ne a feszültséget keressük. Helyette inkább mutassuk be a pozitív példákat, a követendő mintát, az innovatív törekvéseket, a hazai és nemzetközi ötleteket, a szenzációs nagy találmányokat és a hétköznapi apróságokat. „A cél, hogy lássuk már mennyien találtak ki felelős, mégis egyszerű és trendi ötletet, mennyi lehetőség van a kezünkben, és hogy megtapasztaljuk, mi magunk is tehetünk a fenntartható fejlődésért.” – mondta Novák Péter, a nap házigazdája. A szakértők, civilek, diákok és művészek közti párbeszédben a klasszikus tudományos előadásokon túl szó esett az egyén mindennapokban megvalósítható felelősségvállalásáról, az alternatív energiák lehetőségeiről, az utazáscsökkentésről, az autópárban és az építészetben terjedő új technológiákról, illetve az újrahasznosított termékek jövőjéről és a fogyasztás – nem fogyasztás dilemmáiról is.

WWW.FENNTARTHATONAP.INFO

**Beszélgetések a legjobbakkal**

**Kikkel?**  
olimpikonokkal, szakértőkkel, aktivistákkal, médiaszereplőkkel, professzorokkal és tanárokkal, vállalati szakértőkkel

**Miről?**  
megoldásokról az energiában, építészetben, mobilitásban, az életben, felelősségvállalásról, a jövőről

**Hogyan?**  
Interaktívan – akár webtől is, lenyúlva, ritmusosan – előadásokkal és VJ-vel

**Kiállítás a megoldásokból**

Székerék, napkollektor, hibrid- és hidrogén autók, retexili, természetes fényáradat, hulladékból kreatív sark, sok öko-, energiatakarékos és egyéb tudatos dolog

a nap házigazdája, hiperaktivistája, moderátora és pozitív energizálója **Novák Péter**

**FELELŐSSÉGVÁLLALÁS  
= POZITÍV ENERGIA**

**FENNTARTHATÓSÁGI NAP**

BUDAPEST,  
MILLENÁRIS TEÁTRUM  
**2008. NOVEMBER 21.**

Belépő 1 db ép PET palack – hulladékból mielőtt  
Regisztráció a honlapon Ingyenes

SZERVEZŐK:

MÉDIATÁMOGATÓK: **origo!** **Ma Holnap** **PESTI 4-1**

KÖZREMŰKÖDŐK: **EXTRA** **CSR SERVICES**

*Neked nem kell egy kis pozitív energia?*

A Vegyél Vissza! Klímaváltozás elleni program kapcsán számos szervezettel fogott össze a Magyar Telekom. Az együttműködés részleteiről a Klímavédelem résznél olvashat bővebben.

A T-Mobile és a Magyar Tudományos Akadémia közös kutatási programjának aktuális eredményeiről három napos konferencián számoltak be a világ számos országából érkezett kutatók. A tanácskozást „Mobilkommunikáció és a közösségépítő hálózatok etikája” címmel rendezték meg az MTA székházában.

A konferencia mintegy ötven előadása – egyebek között – azzal foglalkozott, hogyan olvad össze a mobiltelefon és az internet, az egyre változatosabb közösségi felületek miként segítik a szűkebb és tágabb ismeretségi körök fejlődését. Miként teremtik meg az ismerkedés és kapcsolattartás forradalmian új lehetőségeit, hogyan írják újra a társas emberi viselkedés erkölcsait és szabályait. (További információ: [http://www.t-mobile.hu/t-mobile/sajtokapcsolatok/sajtokozlemenyek/2008/sajtokozlemeny\\_20080925.xml](http://www.t-mobile.hu/t-mobile/sajtokapcsolatok/sajtokozlemenyek/2008/sajtokozlemeny_20080925.xml))

## Charták, alapelvek

A Magyar Telekom a törvényi előírásoknak való megfelelésen túl számos chartát írt alá és alapvetel fogadott el önkéntes alapon, ezzel is kifejezve a társadalmi és környezeti problémák iránti érzékenységét és tenni akarását.

- 2007 novemberében a vállalat aláírásával elfogadta a HBLF (Hungarian Business Leaders Forum) és ILO (International Labour Office) által kiadott „Kódex a szervezeti sokszínűségről és befogadásról” című dokumentumba foglalt alapelveket.
- A Magyar Telekom közreműködött a Befogadó Budapest Projekt keretében a Fővárosi Közhasznú Szolgáltatási Szolgálat Kht. által megszervezett Budapesti Humán Erőforrás Innovációs Fórum munkájában. A „Pályakezdő mint hatékony munkaező” témakörben megtartott szakmai kerekasztal beszélgetések alapján kidolgozásra került, és a Fővárosi Közhasznú Szolgáltatási Szolgálat Kht. által kiadott kiadvány elkészítéséhez a vállalat gyakorlata és tapasztalata megosztásával járult hozzá.
- A vállalat szintén közreműködött az ILO „A befogadó és sokszínű munkahelyért – Jó példák a magyarországi vállalatoktól” című jelentésének elkészítésében, vállalati gyakorlatainak megosztásával. Ezért a közreműködésért és a társaságnál alkalmazott gyakorlatok elismeréseként az ILO „A Sokszínű és Befogadó Munkahely Best Practice Vállalati Nagykövete” elismerésben részesítette a Magyar Telekomot, amit egy oklevél átadásával fejezett ki.
- A Magyar Telekom szintén az elsők között csatlakozott a HBLF által 2007 őszén beindított Romaster programhoz, amely hátrányos helyzetű és roma származású középiskolai diákokat támogat, nem csak ösztöndíjjal, hanem a vállalat részéről kijelölt mentorral olyan kapcsolati rendszerrel és ismeretekkel is, amely a későbbiekben nagymértékben javít nem csak a felsőfokú intézményekbe való bekerülésükben és felsőfokú végzettség megszerzésében, hanem a munkaerőpiacon való későbbi helytállásukban is. Ez az egyik első olyan kezdeményezés, ahol az üzleti szféra szereplői (IBM, Raiffeisen Bank, Holcim, Magyar Telekom stb.) közös összefogással, állami közreműködés nélkül próbálnak egy igen feszítő és kényes társadalmi probléma javításában, megoldásában közreműködni.
- A már korábban említett ETNO Fenntarthatósági Munkacsoport tagvállalatai aláírták az ETNO Fenntarthatósági Chartát, ami a fenntartható fejlődés melletti elkötelezettségüket testesíti meg fenntartható termékek és szolgáltatások biztosításával, környezeti, társadalmi és gazdasági felelősségvállalás mellett. Az aláírók elkötelezték a folyamatos fejlődés és legjobb gyakorlatok megosztása mellett a következő területeken: tudatosság, szabályozói megfelelés, K+F, beszerzés, elszámoltathatóság, együttműködés, menedzsmentrendszer, munkavállalókkal való kapcsolat.

## 6.4. Társadalmi szerepvállalás

A Magyar Telekom támogatási fogalomrendszerében három kategória különböztethető meg: intézményi mecenatúra, adományozás, szponzorálás. Az intézményi mecenatúra a vállalat által alapított és/vagy fenntartott kulturális, oktatási és egyéb intézmények hosszú távú, alapvetően nonprofit szervezetten keresztül történő finanszírozását jelenti. Adományozás az alapítványok, egyesületek számára, közhasznú, jótékony cél érdekében nyújtott egyszeri támogatás. A szponzorálás pedig kommunikációs célú, a szponzor és szponzorált kölcsönös előnyökön alapuló együttműködése a megállapodás tárgyát képező esemény, rendezvény, vagy egyéb projekt megrendezése, megvalósítása, létrehozása kapcsán.

### 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 színvonalat képviselik, és gazdasági szerepéhez méltó módon és mértékben vállal szerepet társadalmi célú kezdeményezések megvalósításában szponzori tevékenysége során.

A Magyar Telekom 2008-tól a Művészetek Palotája stratégiai partnere lett. Szintén a Magyar Telekom kizárólagos támogatásával történik 2008 márciusától a minőségi újságírást ösztönző Pulitzer-emlékdíjak kiosztása is.

Szeptember végén a Tempus Közalapítvány szervezésében és a Magyar Telekom támogatásával a Millenáris adott otthont a Kutatók éjszakája eseménysorozatának. Mindenféle korú iskolások számára mutatkozott be vonzóan és érdekesen a tudomány világa, gyerekek és játékos kedvű, kíváncsi felnőttek ismerkedhettek meg az állandóan körülöttünk lévő fizikával, amely mindennapi életünk része, ám mégsem gondolunk rá szinte soha.

Az Egészség Hídja Egyesület 2008 októberében is megtartotta hagyományos egész napos rendezvényét, melynek végén a rózsaszín fényekkel megvilágított Lánchídon vonult át a tömeg Pestről Budára, és amellyel a mellrák elleni küzdelem fontosságára kívánják felhívni a figyelmet. Ezúttal a Magyar Telekom volt az esemény és az év főtámogatója, ezzel is hangsúlyozva, hogy kiemelt figyelmet fordít a megelőzésre, az egészség megőrzésére.

A T-Home Gyerek Sziget 2008 legnagyobb ingyenes szabadidős családi rendezvénye volt, Budapesten a Hajógyári Szigeten, amely hat hétvégén keresztül várta színes programokkal a gyerekeket. Mindig elsőrendű célunk, hogy olyan gyerekek is eljöhessenek a T-Home Gyerek Szigetre, 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, akiknek pártfogoltjai a T-Home segítségével eltölthetnek egy vidám napot a T-Home Gyerek Szigeten.

A T-Home különbusszal hozta a Hajógyári-szigetre, és a program végeztével haza is szállította a gyerekcsoportokat. A gyerekeket hideg uszonnacsmag várta érkezéskor és a nap végén több kisebb ajándékkal távozhattak, amelyeket a programok során nyertek el.

A pályázaton szociálisan hátrányos helyzetű, csonka családban, vagy szülők nélkül nevelkedő gyermekekkel foglalkozó vidéki szervezetek intézmények, valamint súlyos betegségből felépülő vagy gyógyult gyermekek rehabilitáció-jával foglalkozó vidéki szervezetek vagy intézmények vehettek részt.

A T-Home jótékonsági akciójának köszönhetően összesen 480 vidéki kisgyerek jutott el a Gyerek Szigetre, köztük sokan olyanok, akik még soha sem jártak megyéjük határain túl.

Magyarország legnépszerűbb szabadidősport rendezvényei a **T-Home Vivicitá Városvédő futóversenyek**. 2008-ban Budapesten, Szegeden és Kaposváron rendeztük meg a futóversenyt, amelyre általános és középis-kolák csapatai is nevezhettek. A T-Home helyszínenként 100 000 Ft értékű sportszer utalványt ajánlott fel különdíjként, a versenyeken legnagyobb létszámban induló iskoláknak. Büszkéek vagyunk rá, hogy ezzel az akciónkkal is hozzájárulhattunk az egészséges életmódra történő neveléshez, hiszen a T-Home Vivicitá futóversenyeken 2008-ban több mint 1500 iskolás futotta le a városvédő futóversenyeket.



## Intézményi mecenatúra

2008-ban is – akárcsak az azt megelőző évben – az alábbi szervezetek működtetéséhez és tevékenységéhez járult hozzá a Magyar Telekom Csoport:

- Magyar Telekom Szimfonikus Zenekar
- Puskás Tivadar Távközlési Technikum
- Hírközlési Múzeum Alapítvány, Telefónia Múzeum
- Postamúzeum – Budapest
- „Telefonnal a rászorultakért” Kiemelkedően Közhasznú Alapítvány

## Adományozás

A Magyar Telekom azon túl, hogy szponzorként gazdasági szerepéhez méltó módon vesz részt a magyar kulturális élet támogatásában, az elmúlt tíz év alatt a civil szféra egyik legjelentősebb szereplőjévé vált.

A vállalat 2008-ban ismételten megerősítette elismert vezető pozícióját a társadalmi felelősségvállalás kiemelten fontos területein. Sorrendben másodszor nyilvánították 2008-ban a Magyar Telekomot a legtöbb adományt nyújtó magyar vállalatnak. Miután több mint 1,4 milliárd forint értékben nyújtottunk adományt 2007-ben, ismét elnyertük a Legkiemelkedőbb Üzleti Adományozó díjat a magyarországi nagyvállalatok adományozói tevékenységét évente értékelő Magyar Adományozói Fórumtól (2008-ban).

## „A Magyar Telekom Hozzáad”

A Magyar Telekom sokrétű adományozási tevékenysége „a Magyar Telekom Hozzáad” program keretében valósul meg.

„A Magyar Telekom Hozzáad” program négy alappillére:

- pénzadományok – pénzbeli, közvetlen adományok
- „jótékony számok” – lakossági adománygyűjtésre térítésmentesen biztosított szolgáltatások
- karitatív szolgáltatások – kedvezményes telefonszolgáltatások
- munkatársak adományai – munkatársi, egyéni adományok (és annak kiegészítése), önkéntes munka

## Pénzadományok

A támogatásról szóló döntéseket „a Magyar Telekom Hozzáad” program Kuratóriuma hozza meg. A döntéseket a vállalat „a Magyar Telekom Hozzáad” program Hírlevelében rendszeresen nyilvánosságra hozza és hozzáférhetővé teszi az interneten is.

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

A Magyar Telekom éves szinten több mint 100 millió forint pénzadományt oszt szét alapítványok, egyesületek között, és további több tízmillió forintot fordít a szervezetek kommunikációs tevékenységének támogatására is. 2008-ban a Magyar Telekom a karácsonyi ajándékozáskor is figyelembe vette a jótékonyági szempontokat. Szabályozói és nagykereskedelmi igazgatóságunk a partnereknek küldött ajándékokra szánt összeget tavaly már második alkalommal támogatásra költötte, így karácsonyi ajándék helyett 2008-ban közel 4 millió forintot adományoztunk a Kórházpedagógusok Egyesületének pécsi kórháziskolai programjára illetve a Zsótér Pál Alapít-

ványnak fogyatékossgal élő gyermekeknek szánt mesekönyv kiadására. 2008-ban kuriózumnak számított, hogy a Látássérültek Szabadidős Sportegyesületét nem csupán pénzadománnyal támogatta a vállalat, hanem két dolgozónk vállalta, hogy látássérült társával tandem kerékpárral teljesíti a Bécs-Pozsony-Budapest szupermarathon távját.

## Jótékony számok

„A Magyar Telekom Hozzáad” program keretében Európában is egyedülálló kezdeményezésként 2002-ben került bevezetésre az első „jótékony szám” a Telekom Adományvonal szolgáltatás, mely egyszerűen és átlátható módon képes szervezni a rászorulóknak megsegítését. A 1788-as szám hívásával bárki 100 forintot tud adományozni a meghirdetett támogatási célra, minden esetben társadalmi szintű problémák megoldásán fáradozó közhasznú szervezet munkájához segítséget nyújtva.

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).

A program indulásától 2008. végéig a Telekom Adományvonal segítségével több, mint 245 millió forinthez jutott 38 non-profit szervezet.

A Telekom Adományvonal 2008. évi eredményei:

1. Január–február: Addetur Alapítvány  
eredmény: 3 557 800 Ft adomány az ügyfelektől
2. Március–április: Somlai Angyalka Alapítvány  
eredmény: 7 235 033 Ft adomány az ügyfelektől
3. Május–június: Kerek Világ Alapítvány  
eredmény: 4 156 200 Ft adomány
4. Július–augusztus: Baptista Szeretetszolgálat Alapítvány  
eredmény: 2 788 300 Ft adomány
5. Szeptember–október: Egészség Hídja Egyesület  
eredmény: 2 935 915 Ft adomány
6. November–december: Kórházi Önkéntes Segítő Szolgálat Alapítvány  
eredmény: 4 805 517 Ft adomány



## Az Ügy – valóságos valóságshow

2008 májusában és novemberében az 5. és 6. sorozattal folytatódott Az Ügy, a Magyar Telekom jótékonyági műsora. A vállalat saját kezdeményezésére és finanszírozásával jött létre, amely „dokumentum valóság show” formájában mutat meg társadalmi problémákat és az azok megoldásáért dolgozó civil szervezetek munkáját, miközben a nézők telefonon leadott szavazatai döntenek el, hogy a bemutatott célok közül melyik javára ítélik oda a Magyar Telekom 5 millió forintos adományát. Egy sorozatban négy cél, négy szervezet kerül bemutatásra. Itt mindenki nyer, hiszen a 2.-4. helyezettnek is 1 millió Ft adományt nyújt a vállalat, ezen kívül pedig a szavazó telefonhívások árát (200 Ft<sup>42</sup>) teljes egészében annak a szervezetnek adja, akire a néző szavazott.

## Karitatív szolgáltatások: Civil díjcsomag

2004 márciusában indult a Civil díjcsomag, amelynek keretében a belföldi vezetékes távközlési szolgáltatást átlagosan 30%-os kedvezménnyel nyújtja a vállalat nonprofit szervezeteknek. A szervezetek az így megtakarított forintokat olyan célokra tudják fordítani, amelyek valóban a rászorulókat segítik. A kedvezményes díjcsomagot évente 100 civil szervezet veheti igénybe pályázat alapján.



## Telefonos lelkeség-szolgálatok támogatása

Kiemelt feladatként kezeljük a telefonos segítség-szolgálatok működésének támogatását is a térítésmentes hívhatóság biztosításával. 2008-ban ez csaknem 21 millió forint támogatást jelentett a segélyvonalat működtető 41 szervezetnek. Külön említést érdemel, hogy a Magyar Telekom júniustól lehetővé tette a Kék Vonal gyermek- és ifjúsági telefonszolgálat országos, nonstop elérhetőségét a 116 111, valamint a Kék Vonal „Mégvagy? Eltűnt Gyerekek” szolgáltatás elérését a 116 000 harmonizált európai hívószámon. Ezeket a számokat az Európai Unió jelölte ki a tagországokban működő gyermektelefon-szolgáltatások részére, illetve az eltűnt gyerekek és az őket kereső felnőttek segítségére. A szolgáltatást működtető Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítványt 6,5 millió forint adománnyal támogatta a Magyar Telekom 2008-ban.

## 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 (25 000 forintig az egyéni adomány kétszeresével, 25 000–100 000 forint között az egyéni adománnyal azonos összeggel, 100 000 Ft felett pedig 100 000 forinttal egészíti ki a vállalat az adományt).

Az elmúlt négy év bizonyítja, hogy ezzel a rendszerrel sikeresen ösztönözzük magunkat – mint magánembereket – a jótékonyagra: 2008. december 31-ig több mint 80 millió forint adományt kaptak a különböző, főleg egészségüggyel, 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 összegeve. A munkatársi adományok (így a vállalati hozzájárulás is) a tavalyi évben voltak a legmagasabbak, ami munkatársi oldalról 9 millió Ft-ot jelentett. A hetedik esztendeje működő programnak köszönhetően folyamatosan növekszik az adományozási kedv a vállalat munkatársai körében.

2008-ban is részt vettek a már hagyományosnak tekinthető önkéntes munkán a Magyar Telekom Csoport dolgozói, bizonyítva személyes elkötelezettségüket a társadalmi felelősségvállalás mellett. Az önkéntes munka nem ismeretlen a vállalaton belül, hiszen 1999 óta dolgozóink folyamatosan közreműködnek különféle létesítmények felújításában, megújításában. Április végén a Magyar Telekom önkéntesei a saját kezű munkájával járultak hozzá a Vérmező tavaszi felújításához szemétszedéssel, az utak karbantartásával, fák, bokrok, virágok ültetésével, új padok felállításával és a régiók újrafestésével. Az önkéntes munkán a vállalat több mint 170 munkatársa vett részt, valamennyi irányítási terület bevonásával.

<sup>42</sup> Domino (prepaid) előfizetéssel rendelkező hívások esetében ÁFA-t tartalmaz

## MikulásGyár 2008

A Magyar Telekom kiemelt figyelmet fordít a hátrányos helyzetben élő gyermekek, családok és a rászorulókat támogatók számára. Éppen ezért a vállalat 2007-hez hasonlóan 2008-ban is csatlakozott Magyarország legnagyobb karácsonyi adománygyűjtő akciójához. A Magyar Telekom öt budapesti telephelyén munkatársi adománygyűjtést szervezett. Az összegyűjtött ruhákat, tartós élelmiszereket, higiéniai termékeket és játékokat a Magyar Telekom által biztosított autók szállították az 56-osok terén álló központi MikulásGyárba, ahol a vállalat dolgozói önkéntes munkájukkal is hozzájárultak az akció sikeréhez.



## Makedonski Telekom:

A MakTel a kultúra területén a Skopje-i Kulturális Tájékoztató Központot, Ohrid-i Nyári Fesztivált támogatta.

A sport világában az Ohridi Úszó Maraton támogatása volt jelentős szerepvállalásuk.

A vállalat támogatta Gradishte Nyári Beach Club-ot, amely az egyik legnépszerűbb strand Ohrid-ban.

Többek között támogatta még a Vevcani Carnival-t és a Taksirat Festival-t.

## Crnogorski Telekom

A montenegrói leányvállalat üzleti stratégiájában fontos helyet foglal el a társadalmi szerepvállalás, azon belül is hangsúlyos a kultúra, az oktatás, az egészségügy és a sport támogatása. A 2008-as évben a sporté volt a főszerep, többek között a Montenegrói Olimpiai csapat arany fokozatú támogatójaként, vagy a montenegrói sportélet meghatározó sportegyesületének, a Buducnost kosárlabda, valamint női kézilabdacsapatának szponzoraként. A nemzeti futball válogatott csapat is kiemelt szerepet kapott a szponzorálásban.

## 6.5. Érzékeny csoportok védelme

A Magyar Telekom Csoport számos intézkedést hozott a gyermekek védelme érdekében.

Az internet ma már nem csak a szülők hasznos és mindennap használt információs tárháza, hanem a gyermekeké is. A T-Online kezdeményezése, a Handabanda Gyermekinternet segítségével percek alatt barangolhatják be a mesék világát, olvashatnak, játszhatnak, ismerkedhetnek a világgal. A T-Online gyermekinternet 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.

Újdonság az interaktív mesekönyv, mely segítségével a gyerekek saját maguk írhatnak meséket, rajzokat készíthetnek a történethez, menthetik azokat és akár közzé is tehetik a kész műveket az oldalon. Közben a gyerekek játszva tanulhatják meg az eger és a billentyűzet használatát.

A Handabanda Gyermekinternet 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.

A chatszobák emellett rejtett (chatelésben résztvevő) operátorok bevonásával folyamatos monitoring alatt állnak (iwiw, origo, T-Mobile). A felhasználó életkorának megállapításához két opció jelenik meg a felnőtt tartalmú szolgáltatás igénybevétele előtt: elmúlt 18 éves illetve nem (VIDEA video-sharing rendszer, T-Mobile).

A T-Online folyamatosan monitorozza felnőtt tartalmú oldalait, hogy megakadályozza tiltott pornográf anyagok feltöltését.

A Magyar Telekom bevezette a gyermekzárát T-Home IPTV szolgáltatásához. A szülők egy kód segítségével zárhatják el gyermekeiket felnőtt tartalmú oldalaktól.

Ugyan ez a lehetőség (felnőtt tartalmak elzárása a gyermekkorú felhasználók elől) az új Sat TV szolgáltatásunknál is elérhető.

A hazai három mobiloperátor 2008. január 31-én Önszabályozó Kódexet írt alá annak érdekében, hogy Magyarországon is megvalósulhassanak a vezető európai mobilszolgáltatók által 2007. február 6-án Brüsszelben aláírt Európai Keretmegállapodásában foglalt törekvések.

A kódexben megfogalmazott cél a mobiltelefont használó kiskorúak védelme, melynek eleget téve a Magyar Telekom 2009. február 1-ig bevezeti T-Mobile ügyfelek részére a Gyerekzár szolgáltatását. A Gyerekzár szolgáltatás egy eszköz a szülők kezében, hogy gyermekeiket megóvhassák a mobiltelefonon keresztül elérhető káros, T-Mobile márkánév alatt forgalomba hozott tartalmaktól. A tartalmak osztályozására a szolgáltató az etikai kódexszel összhangban egy felnőtt tartalom osztályozási rendszert dolgozott ki, melynek megfelelően a felnőtt tartalmú szolgáltatásokat különböző osztályokba sorolja.

Emellett a T-Mobile információs szolgáltatást nyújtóknak készített etikai ajánlásai és irányelvei, és az Emeldíjas Szolgáltatások Etikai Kódexe is megerősíti, hogy mindenféle tartalomszolgáltatásnak és hirdetésnek tiszteletben kell tartania a társadalmi értékeket és emberi méltóságot.

## 6.6. Internet biztonság

Az utóbbi időben terjednek azok a szoftverek, amelyek – gyakran a felhasználó tudta nélkül – emelt díjas vagy külföldi telefonszámokat hívnak fel internetkapcsolat létesítésére. Az ilyen visszaéléseket lehetővé tevő úgynevezett betárcsázó programok létezéséről nem a telefonszolgáltató cégek tehetnek, de a Magyar Telekom az internet elterjesztésének elkötelezett támogatójaként a NETFelhasználók Érdekvédelmi Társaságával (NETÉRT) közösen lép fel a betárcsázó programok ellen.

A védekezéshez az első fontos lépés a felhasználók megfelelő tájékoztatása. Az ADSL, Kábelnet és optikai hálózaton nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos hasznos információkat tartalmazó „kérdés-felelet” formájú gyűjteményben a betárcsázó programok veszélyeire is felhívjuk az ügyfelek figyelmét: <http://www.t-home.hu/lakossagi/ugyintezes/internet>. A honlapon a Magyar Telekom lehetőséget biztosít arra, hogy az internetezők szakértőktől kérdezhessenek és kaphassanak választ az internetezésről. A Magyar Telekom a telefonszámlával együtt postázott Hírmondóban is figyelmeztette az ügyfeleket a veszélyre. Emellett számos fórumon és híradásban foglalkoztak ezzel a témával a Magyar Telekom Csoport tagjai.

A Magyar Telekom folyamatosan figyelemmel kíséri a belföldi és nemzetközi forgalmak alakulását. Ha egy adott hívószámra irányuló forgalom kirívóan megnő, a Magyar Telekom a nemzetközi társszolgáltatói kapcsolatain keresztül felveszi a kapcsolatot a külföldi távközlési szolgáltatóval. Amennyiben az adott hívószámról egyértelműen megállapítható, hogy kapcsolatváltó betárcsázós programokkal való visszaélésekhez használják, akkor a Magyar Telekom letiltja az automatikus hívásfelépítés lehetőségét az adott hívószámra, de a hívószám továbbra is kapcsolható kezelőn keresztül.

A Magyar Telekom kétféle híváskorlátozás szolgáltatást nyújt vezetékes szolgáltatást igénybevevő előfizetőinek. Mindkettő alkalmazható globálisan, minden hívásra érvényesen, vagy bizonyos hívástípusokra, számtartományokra (mint például emeltdíjas, műholdas, nemzetközi vagy távolsági hívások). A híváskorlátozás a betárcsázó programok elleni egyik legegyszerűbb védekezési módszer, melynek két fajtája a szolgáltatónál rendelt jelzavas, és a tartós híváskorlátozás. A szolgáltatások megrendelhetők a Magyar Telekom telefonos ügyfélszolgálatánál, interneten (e-mailben vagy akár chat-en is a Magyar Telekom internetes ügyfélszolgálati oldalán) vagy személyesen, bármely T-Pontban.

Minden bizonnyal nincs ember, aki elektronikus levelei között ne talált volna már tucatszám kéretlen leveleket: becslések szerint jelenleg a világ e-mail forgalmának 60-70%-át adják a spamek, ami több százmillió dolláros kárt okoz elsősorban az internetszolgáltatóknak, és emellett rengeteg bosszúságot szerez a felhasználóknak. A spamek sokfélesége az ellenük való védekezést alaposan megnehezíti – pedig az internetszolgáltatók és a felhasználók közös érdeke.

A T-Home az önszabályozási kezdeményezésekben is aktív szerepet tölt be, és 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 Internet Biztonság néven teljes körű vírus- és spamszűrő megoldást ajánl. Mindezek mellett olyan műszaki megoldásokat – többek között küldőautentikációt – alkalmaz, amelyek segítik a spamek terjedésének csökkentését és a visszaélések visszaszorítását, valamint gondoskodik fertőzött ügyfelei tájékoztatásáról, szélsőséges esetben pedig kiszűréséről.

2008. december 1-jével a T-Mobile elérhetővé tette az internetes böngészést biztonságosabbá tevő internetbiztonsági szolgáltatásokat az internet penetráció növelésében és a digitális társadalom kialakításában is szerepet játszó mobil internet mellé, postpaid előfizetői számára (akik a mobil internet előfizetések döntő többségét adják).

Honlapjainkon elérhető az az Internetbiztonsági Központ, amelynek segítségével bármely internetező megbizonyosodhat arról, hogy számítógépének védelme megfelelő-e, ugyanis a webes alkalmazás jelzi, ha az illető nem rendelkezik vírusvédelemmel, tűzfalal, vagy programjai nem naprakészek. A védelmi alkalmazások hiányának pótlására megoldás lehet a Magyar Telekom portfóliójában megtalálható különféle internetbiztonsági szolgáltatás, míg a programok naprakész állapotának eléréséhez a megfelelő helyre (pl. Microsoft letöltési központ) irányítjuk az alkalmazást használót.



## 6.7. 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 működteti az [origo] portált – 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/etikakodex.html>

A Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete (MTE) 2001-ben alakult önszabályozó testület, amelyet a hazai internetes tartalomszolgáltatók – köztük az Index és az [origo] – hoztak létre annak érdekében, hogy a tartalomszolgáltatók egyeztetett és szakmailag megalapozott állásfoglalásokkal, és az önszabályozás eszközeivel járuljanak hozzá a hazai internetes piac fejlődéséhez.

Az MTE célja, hogy intézményes keretet biztosítson az internetes tartalomszolgáltatás szabályozásáról zajló szakmai vitáknak, megvalósítsa, és aktívan gyakorolja az önszabályozás technikáit az internetes önszabályozás területén. Emellett feladatának tekintik, hogy kidolgozza és a széles közvélemény elé tárja az internetes tartalomszolgáltatás szabályait és etikai kódexét: egységes normarendszer alakuljon ki az internetes tartalomszolgáltatásra, a tartalomfogyasztók előtt is ismert, világos és követhető szabályok érvényesüljenek a hazai tartalomkészítő és -publikáló műhelyek tevékenységére. Az egyesület képviseli a tartalomszolgáltatókat az állam különböző szerveivel folytatott egyeztetéseken, hozzájárul az internetes kultúra fejlődéséhez és az internet biztonságosabbá és barátságosabbá tételéhez.

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, a szellemi tulajdon védelmének, és a Tartalomszolgáltatók Etikai Kódexének megfelelő magatartásnak.

A MTE-n keresztüli vállalások mellett az [origo] saját etikai kódexszel is rendelkezik, amelyet rendszeresen bővít, felülvizsgál. 2008-ban az öngyilkosságokról szóló tudósítások szabályaira vonatkozó résszel egészült ki a kódex.

Az [origo] – számos versenytársával összefogva – csatlakozott a Transparency International kezdeményezéséhez a kampányfinanszírozás áttekinthetőségéért.

## 6.8. Adatvédelem

A Magyar Telekom Nyrt., mint elektronikus hírközlési szolgáltató – a szolgáltatásai megfelelő teljesítése érdekében – a természetes személy előfizetők, valamint az üzleti előfizető forgalmazási és számlázási adatait bizalmasan kezeli.

Társaságunk az ügyfelek személyes adatait tiszteletben tartja, és törvényes védelemben részesíti. Elektronikus hírközlési szolgáltatóként, a szolgáltatásai megfelelő teljesítése érdekében, a természetes személy előfizetők, valamint az üzleti előfizetői forgalmazási és számlázási adatait bizalmasan kezeli, és az adatkezelése 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 ezen törvénynek a végrehajtási rendeleteiben (különös tekintettel a hírközlési szolgáltató adatkezelésének a különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13) Korm. rendeletben) meghatározott, a hírközlési szolgáltatókat terhelő adatvédelmi kötelezettségeit.

A fenti jogszabályokkal harmonizált belső utasítás szabályozza az elkülönült adatkezelési célokhoz kötött adatkezelések folyamatát, az ezt támogató IT alkalmazásokkal szemben támasztott törlési/anonimizálási követelményeket. A legjobb nemzetközi gyakorlatot szem előtt tartva gondoskodik a Magyar Telekom Nyrt. az előfizetői személyes adatok 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 bizalmassága).

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

Éves szinten 5-10 jogos panasz érkezik a vevők személyes adatainak kezelésével kapcsolatban.

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

Részletesebben a következő oldalon olvashat a témáról:  
<http://www.telekom.hu/adatvedelem>

## 6.9. Biztonságos mobilhasználat

2008-ban a mobiltelefon-előfizetők száma tovább növekedett, és az összes magyarországi előfizetés száma meghaladta a 12 milliót. Amellett, hogy ezeket az ügyfeleket megfelelően magas színvonalon kiszolgálják a GSM hálózatokon, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között kiosztásra kerültek az UMTS licencek. Ennek nyomán új 3G hálózat épült ki, melynek lakosságra vetített beltéri lefedettsége 2008 végén már meghaladta az 55%-ot. Az új telepítések és törvényi szabályozási kérdések felerősíthetik a közösségek érdeklődését az elektromágneses terekkel kapcsolatban, ami megnöveli a téma kezelésével kapcsolatos vállalati stratégia fontosságát.

A magyar elektromágneses terekkel kapcsolatos határértékeket az ICNIRP (International Commission on Non- Ionising Radiation Protection) irányelvei alapján állapították meg, mely irányelvek a legtöbb európai ország gyakorlatán és az Európai Bizottság 1999/EC/519. ajánlásán alapul. A 2004. augusztusában életbe lépett magyar rendelet (63/2004. (VII.26.) ESzCsM) eredményeképpen Magyarországon a jogi helyzet megfelel az EU elektromágneses terekkel kapcsolatos szabályozásainak.

Bázisállomások antennái esetében, az alkalmazott gyakorlat szerint, az antennákat úgy telepítették, hogy az antennák előtti térben munkavállalók lehetőség szerint ne tudjanak tartózkodni, munkát ebben a zónában végezni nem szükséges, áthaladási útvonalak ezt a térrészt nem keresik. Amennyiben – rendkívüli esetben – az antennák előtt kell áthaladni vagy munkát végezni, mely tipikusan külső vállalkozók esetében fordul elő, például épületek külső felújításakor, akkor rendelkezésükre áll a biztonsági távolságok mértéke, szükség esetén helyszíni mérések elvégzésének lehetőségével, indokolt esetben az antennák átmenetileg áthelyezésre kerülnek, vagy a teljesítmény megfelelő mértékű csökkentése valósul meg.

Amennyiben az antennák közelében rendszeresen munkát végző üzemeltető szakemberek ismeretlen jelforrásból származó rádiófrekvenciás sugárzással találkoznak, a számukra biztosított RADMAN személyi sugárzásdetektorral meghatározzák a biztonságos zóna határát, így elkerülik az esetleges egészségügyi kockázatokat.

Annak ellenére, hogy a Magyar Telekom messze alatta marad az ICNIRP irányelvek által megadott határértékeknek, mind a kézi készülékek mind a mobil bázisállomások esetén a Vállalat erősíti a tájékoztatást a munkatársakat és az ügyfeleket felé is ([http://www.telekom.hu/tarsadalom\\_es\\_kornyezet/tarsadalom/egeszseg\\_es\\_biztonsag](http://www.telekom.hu/tarsadalom_es_kornyezet/tarsadalom/egeszseg_es_biztonsag)), és az érintett felekkel folytatott párbeszédet megkeresés és kérdés esetén, mint ahogy azt a WHO EMF (elektromágneses terekkel kapcsolatos) projektje ajánlásaiban is szerepel. Az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdések a T-Mobile International EMF politikájában, az úgynevezett „EMF Politikai Ajánlások”-ban vannak kezelve, kiemelve az átláthatóságot, információszolgáltatást, a kutatás támogatását és az abban való részvételt.

Ezen megelőző intézkedések támogatásaként a Magyar Telekomnál rendszeresen ülésező dedikált EMF munkacsoport került felállításra, mely folyamatosan figyeli az EMF-fel kapcsolatos belföldi és nemzetközi történéseket továbbá megválaszolja az EMF-fel kapcsolatban felmerült hatósági, lakossági és munkatársi kérdéseket. (További információ a Magyar Telekom által elfogadott T-Mobile International „EMF Politikai Ajánlások”-ról a T-Mobile International honlapján található angol nyelven.)  
[http://ghs-internet.telekom.de/dtag/cms/contentblob/TMOI/en/347082/blobBinary/t\\_mobile\\_emf\\_policy.pdf;jsessionid=34B2BDE89E158A8D743BA499D9ADF1BA](http://ghs-internet.telekom.de/dtag/cms/contentblob/TMOI/en/347082/blobBinary/t_mobile_emf_policy.pdf;jsessionid=34B2BDE89E158A8D743BA499D9ADF1BA)

Ennek a politikának a megvalósítása keretében a Magyar Telekom hatékonyan kezeli a panaszokat és az érdeklődő kérdéseket. Ezért a vállalat általános oktatási területén felelősségi köröket alakítottak ki a témák kezelésére, és minden dolgozó tájékoztatást kap az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdésekről a kötelező orientációs tréning során. A T-Mobile megfelelését a törvényi határértékeknek – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik, bizonyítják. 2008-ban 60 darab helyszíni nem ionizáló elektromágneses expozíciós mérést végeztetett a Magyar Telekom, melyek mind az elektromágneses terekkel kapcsolatos határérték alatti eredményt hoztak.

Ezen felül 2008-ban tovább folytatódott a kommunikáció információs kiadványok készítésével, frissítésével.

2006-ban a másik két mobil szolgáltatóval együttműködve és közös üzemeltetéssel a kialakításra került az információs célú EMF-portál kialakítása (<http://www.emf-portal.hu>), melyen kérdések tehetők fel EMF témakörben, megtekinthetők a témakör legfrissebb hírei, a magyarországi EMF mérések eredménye. Az EMF portál tartalma 2008-ban frissítésre került, hogy még több információval szolgálhasson. Jelenleg a honlapot havonta átlagosan 1200-an látogatják.

A mobiltelefon készülékekre vonatkozó SAR<sup>43</sup> értékekkel kapcsolatos információ biztosítása érdekében ezek az adatok elérhetőek a készülékek dobozaiban a gyártók által megadott információk továbbá a T-Mobile webshop részletes információi között.

A vállalat üzemeltet egy másik honlapot is ([www.bazisallomas.com](http://www.bazisallomas.com)), ahol a látogatók az elektromágneses terekhez és GSM-hez kapcsolódó egészségügyi jogi és technológiai kérdésekre találnak választ.

A Magyar Telekom minden egyes bázisállomás-, toronytelepítés előtt egyeztet, és együttműködik az érintettekkel. Ahol erre igény merül fel, ott lakossági fórum kerül megrendezésre minden érintett részvételével a megegyezés kialakítására; 2008-ban 15. A Magyar Telekom emellett a bázisállomások tájképi hatásának minimalizálására is törekszik, ezért az adótoronnyal ellátott telepeink több, mint 80%-a közös használatú, ami a legmagasabb értékek között van Európában.

Végül, minden T-Mobile nemzeti vállalat elkötelezett a független kutatások támogatásában, amelyek bővítik az ismeretet az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. Ezért a T-Mobile International Egyesült Királyságbeli és német szolgáltatókkal együtt nemzetközi kutatási programot támogat 2002 óta több mint 20 millió euró értékben, és a GSM Association-on keresztül további 6 millió euró értékben.

Ezzel a T-Mobile International világszinten az egyik legnagyobb támogatója a kutatásoknak.



<sup>43</sup> SAR értékkel (specific absorption rate - specifikus elnyelési érték) mérhető, hogy milyen nagyságú energia nyelődik el a szövetekben.

# Rövidítések jegyzéke

Rövidítés	Teljes név	ÉT	Érdekegyeztető tárgyalások
AC	Assessment Center	ETIK	Egyetemközi Távközlési és Informatikai Központ
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line	ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association
AIDS	Acquired Immune Deficiency Syndrome (szerzett immunhiányos tünetegyüttes)	ETSI	European Telecommunications Standards Institute (Európai Távközlési Szabványosítási Intézet)
AIESEC	Association Internationale des Etudiants en Sciences Economiques et Commerciales	EU	European Union (Európai Unió)
AmCham	American Chamber	EURESCOM	European Institute for Research and Strategic Studies (Távközlési Kutatások és Stratégiai Tanulmányok Európai Intézete)
ÁSZF	Általános Szerződési Feltételek	EÜ	egészségügyi
BÉT	Budapesti Értéktőzsde	EWSD	Electronic Worldwide Switch Digital
BME	Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem	GDP	Gross Domestic Product
BMGE	Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem	GKI	Gazdaságkutató Intézet
CD	Compact Disc	GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (Kft.)
CEERA	Central European Environmental Reporting Award	GPON	Gigabit Passive Optical Network (Gigabites Passzív Optikai Hálózat)
CEO	Chief Executive Officer	GRI	Global Reporting Initiative
CEU	Central European University (Közép-európai Egyetem)	GSM	Global System for Mobile Communication
CIO	Chief Information Officer	GVH	Gazdasági Versenyhivatal
CMCS	Center for Media & Communications Studies	GVOP	Gazdasági Versenyképesség Operatív Program
CO	szénmonoxid	GYED	Gyermekgondozási Díj
CO <sub>2</sub>	széndioxid	GYES	Gyermekgondozási Segély
CsFkT	Csoport Fenntarthatósági koordinációs Tanács	HDSL	High-bit-rate Digital Subscriber Line
CsKkT	Csoport Környezetvédelmi koordinációs Tanács	HotSpot	nyilvános, vezeték nélküli (wifi) internet hozzáférési pont
CsSzDK	Csoport szolgáltatásdíj-kedvezmény	HP	Hewlett-Packard
DC	Development Center	HR	Human Rights Performance Indicators (Emberi jogok teljesítmény indikátorok)
DG	Directorate General	HR	Human Resources
DSL	Digital Subscriber Line	ICNIRP	International Commission on Non-Ionising Radiation Protection (Nemzetközi bizottság a nem ionizáló sugárzások sugárvédelmére)
DT	Deutsche Telekom	ICT	Information and communication technology
DTIF	Deutsche Telekom International Finance (Deutsche Telekom treasury központ)	IFRS	International Financial Reporting Standards (Nemzetközi Pénzügyi Jelentési Szabványok)
EB	Európa-bajnokság	IHM	Informatikai és Hírközlési Minisztérium
EBITDA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (nettó pénzügyi eredmény, adófizetés és értékcsökkenési leírás előtti eredmény)	IKM	Ipari és Kereskedelmi Miniszter
EC	Economic Performance Indicators (gazdasági teljesítmény indikátorok)	ILO	International Labour Organization (Nemzetközi Munkaügyi Szervezet)
EDR	Egységes Digitális Rádiótávközlő Rendszer	IO	Internal Operations (Belső működés)
EF	Emberi Erőforrás	IP	Internet Protocol
EFQM	European Foundation for Quality Management (Európai Minőségfejlesztési Alapítvány)	IPTV	Internet Protocol TV (Interneten keresztüli televízió szolgáltatás)
EFT	Elektronikus Forgalmi Tájékoztató	ISDN	Integrated Services Digital Network (Integrált Szolgáltató-sú Digitális Hálózat)
EHR	Elektronikus Hívás Részletező	ISO	International Organization for Standardization
Eht	Elektronikus hírközlési törvény	ITU	International Telecommunication Union
EIU	Economist Intelligence Unit	iWiW	international who is who (nemzetközi ki-kicsoda)
EKR	Egységes Kompetencia Rendszer	K+F	Kutatás és Fejlesztés
ELTE	Eötvös Loránd Tudományegyetem	KFKI	Központi Fizikai Kutatóintézet
EMF	Electromagnetic Fields	Kft.	korlátolt felelősségű társaság
EN	Environmental Performance Indicators (Környezeti teljesítmény indikátorok)	Kht.	közhasznú társaság
ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete	KKE	Kelet Közép-Európa
e-RFX	Elektronikus RFX (RFX - gyűjtőnév, amely a RFI (információkérés), RFP (ajánlatkérés) és a RFQ (árajánlatkérés) összefoglaló neve.)		
ESzCsM	Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium		

KSH	Központi Statisztikai Hivatal	PR	Public Relations
KTI	Képzési és Tudásmenedzsment Igazgatóság	PSTN	Public Switched Telephone Network (Nyilvános áramkörkapcsolt telefonhálózat)
KÜT	Központi Üzemi Tanács	PWC	PricewaterhouseCoopers
KvVM	Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium	RF	radiofrequency
LA	Labour Practices and Decent Work Performance Indicators (Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítmény indikátorok)	RIO	Reference Interconnection Offer (Összekapcsolási ajánlat)
MakTel	Makedonski Telekomunikacii	RT	Részvénytársaság
MATÁSZ	Magyar Távközlési Ágazati Szakszervezet	SA	Social Accountability
MATMF	Magyar Telekom Minőségirányítási Folyamatleírás	SAM	Sustainable Asset Management
MBA	Master of Business Administration (posztgraduális egyetemi oklevél gazdasági, üzleti területen)	SAP	Systems Applications and Products in Data Processing
MC	Management Comittee	SAR	Specific Absorption Rate
MEOSZ	Mozgássérültek Egyesületeinek Országos Szövetsége	SGS	Société Générale de Surveillance SA
MERCER	Marsh & McLennan Companies	SHDSL	Single pair High-speed Digital Subscriber Line (nagy sebességű szimmetrikus digitális előfizetői vonal)
MGYOSZ	Munkaadók és Gyáriparosok Országos Szövetsége	SINOSZ	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
MINÓK	Magyar Internetező Nők Egyesülete	SMS	Short Message Service
MISZ	Magyar Innovációs Szövetség	SO	Social Performance Indicators (Társadalmi teljesítmény indikátorok)
MMS	Multimedian Message Service	SOX	Sarbanes-Oxley (törvény)
MNB	Magyar Nemzeti Bank	SPAN	Services and Protocols for Advanced Networks
MOKK	Média Oktató és Kutatóközpont	SPS	SharePoint Portal Server
Monet	jelenleg T-Mobile Crna Gora	TA	Technology Applications (Technológiai alkalmazások)
MSzT	Magyar Szabványügyi Testület	TÁVVSZAK	Távközlési Dolgozók Szakszervezete
MTA	Magyar Tudományos Akadémia	TCG	Telekom Crne Gore / Crnogorski Telekom / Telekom Montenegro
MTE	Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete	TÉT	Távközlési Érdekegyeztető Tanács
MUPBED	Multipartner European Test Beds for Research (Európai Unió pályázat – intelligens hálózati technológiákat és megoldásokat bemutató projekt)	TIPHON	Telecommunications and Internet Protocol Harmonization over Networks (távközlési és internetprotokoll hálózatra harmonizálása)
Mvt.	Munkavédelemről szóló törvény	TISPAN	TIPHON + SPAN
NEK	nettó elkerülhető költség	TM	Teljesítménymenedzsment
NETÉRT	NETFelhasználók Érdekvédelmi Társasága	TMH	T-Mobile Hungary
NGN	Next Generation Network (következő generációs hálózat)	UMTS	Universal Mobile Telecommunications System (univerzális vezeték nélküli telefon szolgáltatás)
NGO	Non-Governmental Organizations	UNEP	United Nations Environmental Programme (ENSZ Környezetvédelmi Program)
NHH	Nemzeti Hírközlési Hatóság	ÜB	Ügyvezető Bizottság
NKFP	Nemzeti Kutatási és Fejlesztési Programok	VB	világ bajnokság
NOx	Nitrogén-oxidok	VDSL	Very high bit-rate Digital Subscriber Line / igen nagy sebességű digitális előfizetői vonal
NSA	Net Storey Area (összes felhasznált terület)	VFCS	Vállalati fenntarthatósági csoport
Nyrt.	Nyilvánosan Működő Részvénytársaság	VFO	Vállalati fenntarthatósági osztály
NYSE	New York Stock Exchange ( New York-i értéktőzsde)	VK	Világ Kupa
OECD	Organization for Economic Cooperation and Development (Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet)	VKI	Világgazdasági Kutatóintézet
OMIKK	Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár	WAP	Wireless Application Protocol
OPQ	Occupational Personality Questionnaire	WebEDI	Web Electronic Data Interchange
PA	Providing Access (Távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés)	WEEE	Waste of Electrical and Electronic Equipment (Elektromos és elektronikus berendezések hulladékai)
PC	Personal Computer	WHO	World Health Organization
PKI	Posta Kísérleti Intézet (a Magyar Telekom távközlés-fejlesztési szervezete)	W-LAN	Wireless Local Area Network (vezeték nélküli helyi hálózat)
PPKE	Pázmány Péter Katolikus Egyetem	WWF	World Wide Fund for Nature (Természetvédelmi Világalap)
PPR	Performance and Potential Review (Teljesítmény- és Potenciál Értékelés)	Zrt.	Zártkörűen Működő Részvénytársaság
PR	Product Responsibility Performance Indicators (Termékfelelősséggel kapcsolatos teljesítmény indikátorok)		



## CSR management

B&P CSR management  
1022 Budapest  
Törökvesz út 6/A

# MINŐSÍTŐ LEVÉL

A B&P CSR management a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban: Magyar Telekom, vállalat) megbízásából, független harmadik félként tanúsította a Magyar Telekom Csoport 2008. évre vonatkozó Fenntarthatósági jelentését (továbbiakban: Jelentés).

### Cél, kiterjedtség

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

### Függetlenség

A B&P 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 eszközszerterét az alábbi nemzetközi sztenderdek figyelembevételével alakítottuk ki:

- Global Reporting Initiative (GRI) G3 Jelentéstételi Útmutató (Reporting Guidelines)
- AccountAbility Assurance Standard (AA1000AS)
- International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE3000)

A tanúsítás során az alábbi vizsgálati módszereket alkalmaztuk:

- A GRI G3 útmutató alapján megvizsgáltuk, hogy a Jelentés tartalmazza-e az „A” megfelelési színhez 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 teljességét 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 tételesen 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 kellően megalapozottak, valós kezdeményezésekkel és cselekvésekkel alátámasztottak.
- A Jelentés rendkívül részletes, a fenntarthatóság szempontjából fontos témaköröket széleskörűen felöleli. Pozitívként értékeljük, hogy a Csoport évről-évre több leányvállalatot von be a jelentés hatókörébe.
- A Jelentés alapján véve jól strukturált, követhető, az olvasók különösebb erőfeszítés nélkül meg tudják találni a kívánt információt a tartalomjegyzék, az ábrák és a hivatkozások segítségével. Ugyanakkor megfontolandónak tartjuk a szöveg tömörítését és gördülékenységének javítását.

### Fejlesztendő területek

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

- Javasoljuk az érintettek bevonásával kapcsolatos megközelítés és gyakorlat strukturáltabb bemutatását, valamint annak egyértelműbb jelzését, hogy melyek az érintettek által felvetett, a fenntarthatóság szempontjából fontos kérdések és témakörök. Ezzel összefüggésben javasoljuk annak részletesebb bemutatását, hogy a vállalat miként reagál az érintettek elvárásaira, illetve hogy miként építi be működésébe az érintettektől kapott visszajelzéseket, javaslatokat.
- A fejlődés jobb nyomon követhetősége, és az időbeli összehasonlíthatóság javítása érdekében javasoljuk, hogy a vállalat a fenntarthatósági teljesítménnyel kapcsolatos konkrét célkitűzéseket és azok teljesülését külön kiemelve, táblázatos formában is jelenítse meg, feltüntetve az esetleges nem teljesülés okait is.
- Annak érdekében, hogy a Csoport fenntarthatósági teljesítménye még inkább teljes körűen értékelhetővé váljon, javasoljuk a Jelentés hatókörének további kiterjesztését, a leányvállalatok teljesítményének strukturáltabb és részletesebb bemutatásával.
- A GRI által megkövetelt, sok esetben bonyolult számításokat igénylő adatközlés stabilitása érdekében javasoljuk az adatellenőrzési rendszerek megerősítését.
- A terjedelem kordában tartása érdekében javasoljuk a témakörök közötti prioritások felállítását, valamint a határozottabb szűrést.

## GRI irányelveknek való megfelelés

Irányelv	Megfelelés szöveges értékelése	Eredmény
Lényegesség	<ul style="list-style-type: none"> <li>A jelentés az érintettek számára releváns információkat közöl, a távközlési szektor működéséhez kapcsolódó fontos ügyekről, és az ezekkel kapcsolatos megközelítésekről beszámol.</li> </ul>	
Érintettek bevonása	<ul style="list-style-type: none"> <li>Az érintettek bevonásával kapcsolatos megközelítés és gyakorlat bemutatása nem elég strukturált és egyértelmű.</li> <li>Az érintettek által felvetett aggályok, és az ezekre adott válaszok, a vélemények működésbe történő beépítésének bemutatása nem elég részletes</li> </ul>	
Fenntarthatósági összefüggések	<ul style="list-style-type: none"> <li>A jelentés lefedi a gazdasági, társadalmi és környezeti fenntarthatóság szempontjából leginkább fontos témaköröket.</li> </ul>	
Teljesség	<ul style="list-style-type: none"> <li>A jelentés a fenntarthatóság szempontjából fontos témaköröket részletesen és széleskörűen bemutatja.</li> <li>A jelentés növekvő számú leányvállalat tevékenységéről számol be.</li> </ul>	
Egyensúly	<ul style="list-style-type: none"> <li>A jelentés különböző témaköreire helyezett hangsúly arányos azok relatív fontosságával.</li> <li>A jelentés beszámol a Csoport működésének pozitív és negatív hatásairól egyaránt.</li> </ul>	
Egyértelműség	<ul style="list-style-type: none"> <li>A jelentés struktúrája átlátható, érthető.</li> <li>A jelentésben szereplő technikai kifejezéseket, mozaikszavakat, szakmai zsargont a legtöbb helyen ellátták megfelelő magyarázattal.</li> <li>A fenntarthatósági teljesítménnyel kapcsolatos konkrét célkitűzések és ezek megvalósulásának bemutatása nem elég strukturált.</li> <li>A GRI tartalommutatóból hiányoznak az oldalszámok, ami nehezíti az indikátorok megtalálását a szövegben.</li> </ul>	
Pontosság	<ul style="list-style-type: none"> <li>A jelentésben közölt információk összességében hitelesek.</li> </ul>	
Időszerűség	<ul style="list-style-type: none"> <li>A jelentés a 2008-as naptári évről számol be, az információk közléséig eltelt időszak nem rontja jelentősen azok időszerűségét.</li> </ul>	
Összehasonlíthatóság	<ul style="list-style-type: none"> <li>A GRI indikátorok széleskörű alkalmazása lehetővé teszi az iparági versenytársak teljesítményével való összehasonlítást.</li> <li>A Csoport fenntarthatósági teljesítményének fejlődése, a változások okai a legtöbb részterületen jól nyomon követhetők.</li> <li>A konkrét tervek, célkitűzések, és ezek teljesítésének bemutatása nem elég strukturált, ami rontja a teljesítmény időbeli összehasonlíthatóságát.</li> </ul>	
Megbízhatóság	<ul style="list-style-type: none"> <li>A jelentésben közölt információkat az egyes témakörök szervezeti felelősei megfelelően alá tudták támasztani a személyes interjúk során.</li> <li>A jelentésben közölt információk az eredeti forrásokkal összhangban vannak, azokkal egyező módon szerepelnek.</li> </ul>	

Radácsi László, ügyvezető igazgató  
B&P CSR management

Perényi Patrik, projektvezető  
B&P CSR management

Budapest, 2009. július 29.

\*Interjúalanyok: Hídvégi Gábor, beruházási mérnök (T-Mobile Park); Horváth Kristóf, fenntarthatósági stratégiai menedzser; Kapitány Zoltán, osztályvezető, Márka-menedzsment és társadalmi szerepvállalás osztály; Kelticska Attila, senior fenntarthatósági stratégiai menedzser; Kiss Attila, minőségirányítási és megfeleltetési menedzser (Dataplex leányvállalat); Mátrai Gábor, ingatlanberuházási menedzser (T-Mobile Park); Dr. Nagy Pál Géza, senior infrastruktúra üzemeltető menedzser (T-Mobile Park); Németh Gábor, senior szabályozói menedzser; Szomolányi Katalin, osztályvezető, Vállalati Fenntarthatósági Osztály; Szócs Gábor, HR megoldások menedzser.

## 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, 2009

### **Felelős kiadó:**

Christopher Mattheisen, elnök-vezérigazgató

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

© H-Artdirectors

### **Felhasznált fényképek:**

Zalán Klára és a Magyar Telekom munkatársai

### **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)**

