

A photograph of two young women sitting outdoors at what appears to be a music festival. The woman on the left is leaning over the woman on the right, who is holding a smartphone. They are both looking at the phone. The woman on the left has long dark hair and is wearing a purple patterned top. The woman on the right has long light brown hair and is wearing a denim skirt. She has a yellow festival wristband on her left wrist that says '2018'. The background is filled with green foliage and a bright, hazy sky, suggesting a sunny day. There are several colorful bokeh light effects scattered across the image.

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2018



EGYÜTT. VELED

FENNTARTHATÓSÁGI MEGKÖZELÍTÉSÜNK

Mióta felismerte a fenntartható fejlődés jelentőségét, valamint a tény, hogy ez a jövő üzleti tevékenységéhez alapvető fontosságú, a Magyar Telekom Csoport továbbra is kötelezettséget, felelősséget vállal arra nézve, hogy működését, vállalatirányítását, tevékenységeit ennek szellemében végzi Magyarországon és minden országban, ahol üzletileg vagy együttműködés formájában jelen van. Ez nemcsak a vállalatcsoport hosszú távú sikerét rejtje magában, hanem a régióban betöltött szerepét tekintve, illetve szolgáltatásain keresztül társadalmi, környezeti és gazdasági érintettsége miatt is alapvető jelentőségű érték.

A fenntartható fejlődés nem egyszemélyes kihívás. Mindenkit személyesen érint, és átszövi a vállalat és vállalatcsoport egészét. Így a működés terén sem kezelhető elkülönülten, egyetlen szervezeti egység feladataként. Az egyes vállalati egységek a belső munkafolyamatokat érintő szabályozásokon keresztül ismerik meg és alkalmazzák a saját területeikhez kötődő fenntarthatósági gyakorlatokat. A vállalat egészét érintő fenntartható működési irányelveket a vállalati kultúra szerves részeként ismerik meg és sajátítják el új munkavállalóink. Az egyes feladatok a vállalatcsoport legkülönbözőbb területeihez tartoznak, és gyakran egymástól távoli egységek együttműködését igénylik. A Magyar Telekom fenntarthatósági szempontú vállalatirányítási gyakorlatát jelentésünk **7. Felelős vállalatirányítás** című fejezetében foglaltuk össze.

Fenntarthatósági megközelítésünk környezeti, gazdasági és társadalmi dimenziókban azonosított értékei:

Gazdasági dimenzió

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

Társadalmi dimenzió

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

Környezeti dimenzió

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

VÁLLALATI STRATÉGIA

Összpontosított stratégiai erőfeszítéseinknek köszönhetően a Magyar Telekom 2018-ban is megtartotta vezető pozícióját a magyarországi vezetékes hang, szélessáv, fizetős tévészolgáltatás, mobil és ICT üzleti területeken, javult az ügyfélmegtartási képességünk, és jelentős mennyiségi növekedést értünk el. Az elmúlt három évben kiépült egy világviszonylatban is kimagasló minőségű 4G mobilhálózat, és készülünk az 5G hálózatok kiépítésére, miközben jelentősen növeljük optikai vezetékes hálózatunkat a következő években.

A gyorsan növekvő hálózati képességeinkre építve szeretnénk az élet minden területén hang-, internet-, tévé- és IT-szolgáltatásokkal kiszolgálni minden ügyfelünket. Középtávú stratégiai célunk, hogy hatékonyabb és agilisebb szervezetté váljunk, termék- és szolgáltatásportfóliónkat egyszerűsítsük, fokozzuk folyamataink automatizálását, és nagyobb arányú online ügyfélkiszolgálást érjünk el. Integrált szolgáltatóként továbbra is különleges ügyfélményt nyújtunk ügyfeleinknek vezető márkánk és kiváló technológiánk segítségével.

A változó ügyféligények, a technológiai fejlődés és az új üzleti modellek előtt járva új kompetenciáink mentén kihasználjuk képességeinket, hogy vezető szerephez jussunk az otthonok digitális kiszolgálásában a fogyasztók és a partnerek számára egyaránt.

Stratégiánk lehetővé teszi számunkra, hogy kiaknázzuk és bővítsük kiterjedt ügyfélbázisunkat, jelentősen javítsuk hatékonyságunkat, valamint megragadjuk a növekedési lehetőségeket az információ- és kommunikációtechnológia területén és a kapcsolódó iparágakban, ami hosszú távon további stabil készpénztermelést eredményez.

FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA 2016–2020 AZ ENSZ FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉSI CÉLJAI MENTÉN

Meggyőződésünk, hogy szolgáltatásaink és a digitalizáció révén javítjuk az életminőséget és növeljük a gazdasági hatékonyságot. Ha megteremtjük a lehetőségét a megfelelő szélessávú elérésnek, azzal hozzájárulunk a társadalom és az egyének felemelkedéséhez is. Hisszük, hogy a digitális szakadék áthidalásával hozzájárulhatunk új, meghatározó innovációk születéséhez, amelyek korunk égető társadalmi és környezeti problémáira adhatnak egyszerű és kézzelfogható válaszokat. A digitális edukációval elérjük, hogy mindenki az életkorokon átívelő MOST generáció részese legyen, a kibertérben biztonságosan mozgó fiataloktól egészen a „digitális bevándorló” idősökig. Felelős iparági szereplőként tevékenységünket csak fenntartható társadalmi, gazdasági és környezeti keretek között tartjuk elképzelhetőnek. Ezért úgy és azon dolgozunk, hogy üzleti és fenntarthatósági lehetőségeinket együtt valósítsuk meg.

A Magyar Telekom Csoport 2016–2020 időszakra szóló, 5 éves fenntarthatósági stratégiájának szlogenje „Be Smarter”, vagyis legyél „okosabb”, legyél fenntarthatóbb, tudatosabb, felelősebb és képzetesebb, a digitalizáció lehetőségeit kihasználva. A társadalmi elvárásoknak megfelelően 2018-ban fenntarthatósági stratégiánkat vállalati sokszínűségi és esélyegyenlőségi koncepcióval egészítettük ki, ezzel is igazodunk az ENSZ által megfogalmazott Fenntartható Fejlődési Célokban (SDG) foglalt komplex fenntarthatósági prioritások teljesüléséhez, megragadva a lehetőséget, hogy nyitott és befogadó munkahelyet teremtsünk minden munkavállaló számára.

Már 2016-ban az SDG-célokhoz való hozzájárulásunk szellemében alakítottuk ki stratégiánkat, és előrehaladásunkat évről évre nyomon követjük. Hatáselemzés keretében vizsgáltuk, hogy a tevékenységünkben adódóan melyek azok a kiemelt célok, melyek teljesül-

séhez leginkább hozzá tudunk járulni, ami üzleti szempontból is lehetőséget jelent.

Alaptevékenységünkben adódóan kiemelt fókuszot kap az **SDG 9: Ipar, innováció, infrastruktúra**.

Azzal, hogy Magyarország digitalizációjának aktív részesei, előmozdítani kívánunk lenni, kihasználjuk a digitalizáció azon lehetőségeit, melyek közelebb visznek minket a legégetőbb társadalmi, gazdasági és környezeti kihívásaink megoldásához is.

Fenntarthatósági stratégiánk fő célkitűzése, hogy váljon a fenntarthatóság az üzlet részévé. A 2020 végéig tartó stratégia fókuszterületei az alábbiak.

Klímvédelem

Célkitűzésünk – amellyel, hogy bevett generáljunk klímavédelmi tevékenységünkben – az is, hogy 100 000 tonna CO₂ alá szorítsuk a Magyar Telekom Csoport tényleges kibocsátását. A stratégia 2016-os indulása óta eltelt három év karbonsemleges működése alatt több mint 300 000 tonna CO₂-egyenértéknek megfelelő kibocsátást nulláztunk le, ami nagyjából megegyezik Szolnok városának éves kibocsátásával.

Magas prioritású célként azonosítottuk tehát az **SDG 13: Fellépés az éghajlatváltozás ellen** és az **SDG 7: Megfizethető és tiszta energiáról** szóló célokat.

A klímaváltozásra gyakorolt hatásunkat jelentősen csökkentettük azzal, hogy 2018-ban sorban a negyedik karbonsemleges évünket zártuk, valamint a saját működésünk mellett a Magenta 1 és a Magenta 1 Business szolgáltatásainkat is karbonsemlegessé tettük a teljes szolgáltatási láncban, így ügyfeleinket is be tudtuk vonni klímavédelmi erőfeszítéseinkbe. Ehhez az is hozzájárult, hogy a Magyarországon működő minden vállalatunk elektromosenergia-fogyasztását 100%-ban megújuló energiából fedeztük.



Munkatársainkat is bevontuk a klímavédelemben: közösségi nap-elem projektünk során a kollégáknak lehetőségük volt több mint 100 darab napelemet örökbe fogadni, amelyek 2017 decemberében a 2018-as évre 2 munkanap, 2018-ban a 2019-es évre mindössze 18 óra leforgása alatt elkelték. Az örökbe fogadott napelemek 2018-ban 33,3 MWh tiszta energiát termeltek.

A beszállítóinkhoz kapcsolható CO₂-kibocsátást is vizsgáljuk, többek között ez is szükséges volt ahhoz, hogy – Magyarországon első vállalként – megfogalmazzhassuk azt a 2030-ig szóló CO₂-kibocsátás-csökkentési tervet, melyet a Science Based Targets initiative (SBTi) is jóváhagyott.

Edukáció

Célunk, hogy általunk az emberek képzetesebbek, digitálisabbak, tudatosabbak, felelősebbek legyenek. A 2020 végéig szóló célkitűzésünket megemeltük 100 000-ről 1 millió elért főre, amit 2018-ban már meg is haladtunk.

Kapcsolódó cél az **SDG 4: Minőségi oktatás**.

A Fenntarthatósági Nap fesztiválkonferenciát – amely minden évben a legégetőbb fenntarthatósági problémákat járja körül – 2018-ban már 11. alkalommal rendeztük meg. Ennek témája az ELEVENség volt, amely tavaly több mint 6000 látogatót vonzott, 2016 óta azonban már összesen húszezren vettek részt a rendezvényen.

A 2018-ban a Legyél Te is Informatikus! programot egy szinttel magasabbra emelve a Telekom és a T-Systems meghirdette, a középiskolai csapatoknak szóló Legyél Te is Alkotó Elme! játékot, amely immár nemcsak az informatikát, hanem szélesebb körben a digitális eszközökben rejlő edukációs lehetőségeket népszerűsíti. A 2016-os indulása óta a Legyél Te is Informatikus! programmal több mint 28 000 diákhoz jutottak el a vállalat önkéntesei.

Az országos szinten megrendezett önkéntes nap keretében a vállalati tudástőkére, valamint a munkatársak szakértelmére és tapasztalatára alapozva az önkéntesek 13 iskola több mint 2000 felső tagozatos diákjának tartottak interaktív előadást négy témakörben: közösségi média és személyes márka, internetbiztonság, informatikai pályaorientáció és a jövő szakmái.

Elkötelezettek vagyunk a gyermekek, valamint szüleik biztonságos tartalomhasználatának támogatása mellett is. Ellenőrzött tartalmakkal, tanácsokkal, gyerekeknek szóló oktatással, valamint kimondottan a gyermekek védelmét fókuszba helyező okosórával igyekszünk a gyermekeknek és szüleiknek segítséget nyújtani, hogy felkészüljenek a digitális felületek használatára során felmerülő veszélyekre.

Fenntarthatóság elősegítése a digitalizáció által

Azt tűztük ki célul, hogy a Telekom mint fenntartható márka ismertsége érje el az 50%-ot. Célunk, hogy ügyfeleink is használják a fenntartható digitális szolgáltatásokat. Ehhez olyan aktivitások bemutatására és végrehajtására törekszünk, melyek másokat is képessé tesznek, inspirálnak, illetve a megosztáson alapulnak.

Ezzel az **SDG12: Felelős fogyasztás és termelés** célt segítjük elő.

A hello holnap! mobilalkalmazás már 20 000 letöltésen van túl. Célja, hogy fenntarthatósággal kapcsolatos aktivitásokra ösztönözzön, a tudatosságban segítsen tippekkel, aminek nemcsak az adott tevékenység értéke a hozadéka, de olyan pontok is járnak érte, melyeket a Telekom pénzre vált, a pontok gazdái pedig eladományozhatják az összeget a kedvezményezett társadalmi szervezeteknek. Az applikáció felhasználói 2018-ban több ezer pontot gyűjtöttek és ilyen formán 3,5 millió forintot adományoztak el, összesen pedig közel 5 millió forintot.

Az országosan megrendezett önkéntes napon a digitális oktatás mellett hagyományos önkéntes munkára is vállalkoztak kollégáink. Az év során a Magyar Telekom 1059 önkéntese összesen 11 988 munkaórán vett részt valamilyen önkéntes tevékenységben. Ez annyi, mintha egy ember közel másfél évig napi 24 órában önkénteskedne. Ezzel 42 millió forint elvi önkéntes hozzájárulást nyújtottunk a társadalomnak 2018-ban, a stratégia indulása óta pedig összesen 157 millió forintot.

Termékfejlesztési folyamatainkba beépítettük a fenntarthatósági szempontok vizsgálatát, így 2018-ra elértük, hogy árbevételünk 35%-a fenntarthatóság felé mutatónak értékelt termékekből és szolgáltatásokból származott.

Sokszínűség

Célunk egy sokszínű és befogadó vállalati kultúra megteremtése. A változatos háttérű és tudású csapatainkban rejlő innovációs potenciálra üzleti értéként tekintünk, és fontos célunk, hogy identitástól függetlenül mindenki számára inspiráló, biztonságos és nyitott munkahely legyünk.

Kiemelt prioritásként kezeljük az **SDG5: Nemek közötti egyenlőség** céljait.

Anonim munkavállalói felmérést készítettünk a vállalat sokszínűségi és esélyegyenlőségi állapotának felmérésére. Az ennek során kapott visszajelzések és javaslatok szolgáltatták az egyik lényegi pillérét a sokszínűségi koncepciónak, melyben hangsúlyt kapott a diszkriminációmentes, biztonságos tér megteremtése, a sérülékeny munkavállalói csoportok esélyegyenlőségének biztosítása és az ezek fenntartását biztosító közös

felelősségvállalás fontossága. Ennek alapján ismertük fel azt is, hogy a diszkriminációmentes vállalati kultúra megteremtéséhez elsőként saját tudattalan előítéleteink működésével kell tisztába kerülnünk. Ezért – elsőként a magyar nagyvállalati piacon – létrehoztunk egy magyar nyelvű és a helyi kulturális kontextusban értelmezhető saját képzési anyagot a tudattalan előítéletek tudatosítása témájában, amelyet 2019 tavaszán indítottunk el munkavállalóink körében.

Fontosnak tartjuk a nők létszámarányának növelését is a vezetői pozíciókban, ezért a Deutsche Telekom Csoport részeként dolgozunk azon, hogy 2020-ig legalább 30%-os arányt érjünk el.

Tisztában vagyunk azzal, hogy ehhez az egyik út az esélyegyenlőségi alapú jelölési rendszer fejlesztése, amivel párhuzamosan gondoskodnunk kell arról is, hogy a speciálisan női munkavállalókat érintő élethelyzetek (például a gyermekvállalás és egyéb gondoskodási terhek) ne vessék vissza a női munkavállalók karrierlehetőségeit.



FRIEDL ZSUZSANNA

humán erőforrás-vezérgazgatóhelyettes és a fenntarthatóságért felelős felső vezető

2018-ban az Emberi Jogok és Szociális Alapelvek Kódexében foglaltaknak való megfelelés szellemében emberi jogi online képzést indítottunk munkatársaink és a velünk szorosan együtt dolgozó partnereink körében, melyet 2018 szeptemberéig közel tízezer végeztek el. Az emberi jogi tananyag 2018 októberétől a Magyar Telekom kötelező képzései között szerepel.

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



SZOMOLÁNYI KATALIN

a Vállalati Fenntarthatósági Központ vezetője

LÉNYEGESSÉG

A jelentés összeállításakor – megfelelően a Global Reporting Initiative (Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés) szabvány (GRI Standard) szerinti teljes körű (Comprehensive) alkalmazási szintnek – a hangsúlyt a lényegességre, az érdekelt felek bevonására, a teljességre, a pontosságra, az összehasonlíthatóságra, az időszerezésre, a megbízhatóságra, az egyensúlyra és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására helyeztük.

A jelentés körének és tartalmának meghatározása a Magyar Telekom lényegességi elemzése alapján történt, amihez külső forrásként felhasználtuk a felelős befektetők értékelők (Oekom Research, FTSE Russell, Sustainalytics, Robeco SAM) kérdéseit és a Global e-Sustainability Initiative (GeSI) ICT-szektorra készített lényegességi elemzését és útmutatóját.

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

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

A 2018. évről szóló jelentés körének, tartalmának és szerkezeti felépítésének meghatározásához figyelembe vettük továbbá az érdekelt feleink körében végzett felmérést, amelyről jelentésünk Érdekelt feleink című fejezetében olvashatnak. A 2016–2020 közötti időszakra szóló fenntarthatósági stratégiai prioritások és érdekelt feleink prioritásainak összevetése alapján a jelentésben szereplő fenntarthatósági témakörök lényegességi rangsorolása és csoportosítása a következők szerint történt:

A MAGYAR TELEKOM FENNTARTHATÓSÁGI TÉMÁINAK LÉNYEGESSÉGI BESOROLÁSA, 2018

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

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

A jelentés szerkezetében és felépítésében a lényegességi elemzés során kialakult prioritásokat követjük: a magas prioritású témaköröket részletesebben mutatjuk be, a közepes prioritású

témákat részben a fejezetekben, részben a GRI-tartalommutatóban tárgyaljuk, míg az alacsony besorolásúakról elsősorban a GRI-tartalommutatóban nyújtunk információt annak érdekében, hogy valamennyi érdekelt felünket a legátláthatóbban informáljuk vállalatirányítási, környezeti, társadalmi hatásunkról, a kockázatokról és a lehetőségekről.

A JELENTÉS TARTALMI MEGHATÁROZÁSÁNAK FOLYAMATA

A JELENTÉS CÉLJA ÉS ALKALMAZÁSI KÖRE

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

A TÉMÁK MEGHATÁROZÁSA

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

BEVONÁS, TESZTELÉS, VALIDÁLÁS

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

A TÉMÁK PRIORIZÁLÁSA

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