



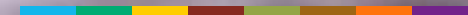
ÚJ UTAKON JÁRUNK

Pannon GSM Távközlési Zrt.
fenntarthatósági jelentés

2008



3	Köszöntő
6	2. Cégbemutató
6	2.1 Profil
8	2.2 Termékek és szolgáltatások
	2.3 Díjak és elismerések
12	3. Gazdasági teljesítmény
12	3.1 Üzleti eredmények
14	3.2 Ügyfeleink
	3.3 Beszállítók
18	4. Munkatársak
22	4.1 Foglalkoztatás
24	4.2 Képzés, Karrier, Teljesítményértékelés
24	4.3 Értékteremtő humán erő - IVC
	4.4 Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság
30	5. Közösségeinkkel együttműködésben
30	5.1 Érintettjeink
32	5.2 Összefogás a biztonságos mobilhasználatért
41	5.3 Társadalmi befektetések és adományok
	5.4 Szponzoráció
46	6. Vállalatirányítás
47	6.1 Stratégia
48	6.2 Irányító testületek, szervezeti felépítés
49	6.3 Belső szabályzatok, politikák
50	6.4 Termékfelelősség
51	6.5 Együttműködés hatóságokkal
	6.6 Felelős marketing
54	7. Környezetvédelem
55	7.1 Klímaváltozás
56	7.2 Energiafelhasználás
56	7.3 Hulladékok kezelése
56	7.4 Papírfelhasználás
56	7.5 Szállítás
57	7.6 Környezettudatosság növelése
58	7.7 Monitoring és nyomonkövetés
59	8. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
60	9. GRI tartalmi index
62	Impresszum





Szilárd alapok, világos jövőkép

Köszöntő

2008-ra visszatekintve hosszan sorolhatnánk azokat a tényezőket, amelyek politikai és gazdasági téren egyaránt nagy hatást gyakoroltak az emberek életére szerte a világon. Az ilyen események gyakorisága alól a mobil távközlési iparág sem volt kivétel, de azokkal a váratlanul felmerülő tényezőkkel szemben, amelyek egyik napról a másikra megváltoztatták az életünket – mint például a pénzügyi válság –, a mobil távközlési iparág töretlenül haladt tovább a néhány éve megkezdett úton, tartós változást hozva az emberek életébe.

Megítélésünk szerint a mobiltelefon az idő előrehaladtával az üzleti és a magánéletben egyaránt nélkülözhetetlen, közhasznú árucikké vált. Ez olyan alapot teremt számunkra, amelyre bátran építhetjük tevékenységünket – megkönnyítve az emberek közötti kommunikációt, és hozzájárulva ezzel a társadalom és a gazdaság egészének általános jólétéhez és fejlődéséhez.

Mi a Pannonnál őszintén hiszünk ebben az átalakító szerepben, és mindent megteszünk azért, hogy teljesítsük küldetésünket. Üzleti filozófiánk alapjai rendíthetetlenek. Azért vagyunk itt, hogy segítsünk, és a hosszú távú tervezés során is ez a cél lebeg a szemünk előtt. A Pannon létezésének és működésének szilárd és megmásíthatatlan alapját következésképpen a saját tevékenységünk, a velünk egymást erősítő, kölcsönösen jó viszonyban álló emberek közötti kapcsolatok, valamint a mindannyiunk számára otthont és táplálékot nyújtó környezet fenntarthatósága képezi.

Az eladott mobiltelefonok száma 2008 végére közel 120%-kal nőtt, ami azt jelenti, hogy a legtöbb magyar ember legalább egy, ha nem egyenesen

két mobilkészülékkel rendelkezik. Joggal kérdezhetnénk tehát, hogy ilyen körülmények között hogyan fejlődhet tovább az iparág? Mi egyebet kínálhat még a mobil távközlés az ügyfeleknek a mobil szolgáltatók által közel másfél évtizede nyújtott szolgáltatásokon túl?

Iparágunkban rengeteg kiaknázatlan lehetőség rejlik. 2008-ban túlléptünk a mobiltávközlés hagyományos felhasználási keretein, kiterjesztettük a nem hangalapú távközlési szolgáltatások körét.

A határozott válaszom az, hogy iparágunkban rengeteg kiaknázatlan lehetőség rejlik. 2008-ban túlléptünk a mobil távközlés hagyományos felhasználási keretein, kiterjesztettük a nem hangalapú távközlési szolgáltatások körét: a világszerte terjedő mobilinternet és gépek közötti kommunikáció Magyarországon is kezd megfordítani a piacot. Büszkén mondhatom, hogy a Pannon élen jár ebben a fejlődési folyamatban, és a jövőben is mindent meg kíván tenni olyan új területek feltárása és kiaknázása érdekében, ahol a rendelkezésre álló eszközökkel hatékony segítséget tud nyújtani az embereknek.

Anders Jensen – CEO

Cégbemutató

- Milyen környezetben működik a Pannon?

- Az ügyfélszám alapján mért mintegy 34 százalékos részesedésünkkel a hazai piacon a második helyet foglaljuk el a mobilszolgáltatók között, és ott vagyunk Magyarország vezető nagyvállalatai között. A Pannon vállalati szemlélete - anyavállalatunk, a Telenor elvárásaival összhangban - a hosszútávú elképzelésekre alapszik.

Hosszabb távon gondolkodunk, ennek függvényében hozzuk meg a beruházási döntéseinket és nem csupán a pillanatnyi hozamot mérlegeljük.

- Magyarországon a SIM kártya penetráció megegyezik az európai átlaggal, a használati mutatók viszont elmaradnak attól. Miért?

- A magas SIM- penetráció tulajdonképpen a legtöbb

pénzügyileg fejlett piacra igaz, mint ahogyan az is, hogy ennél a mutatónál lényegesen alacsonyabb a tényleges SIM kártya használat. Az, hogy Magyarországon a használati mutató elmarad az európai átlagtól, a számos kihívást jelentő pénzügyi helyzettel magyarázható. Ugyanakkor jól látszik az is, hogy ez a rés tendenciájában csökken. Az pedig, hogy a különbség minél rövidebb időn belül eltűnjön, nem csak a

mobil iparág számára fontos, hanem az ország egészének.

- Mi lehet ma egy telekommunikációs cég küldetése?

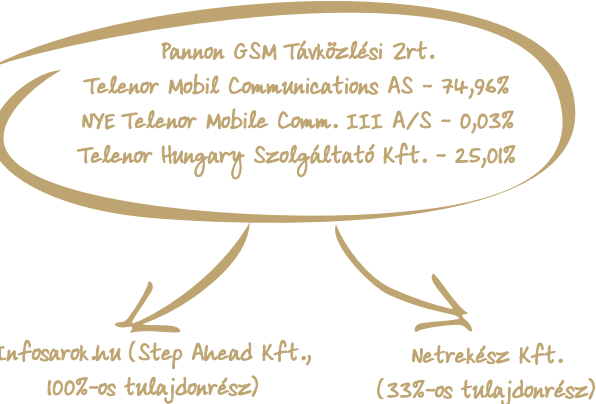
- A Pannon küldetése most is ugyanaz, mint tíz évvel ezelőtt. Azért dolgozunk, hogy a mobiltechnológia segítségével javítsuk az életszínvonalat, megkönnyítsük az emberek mindennapi életét. A mi feladatunk az, hogy növeljük a

hatékonyságot: magasabb szintű kapcsolattartást tegyünk lehetővé, értve ez alatt az adat és beszéd kommunikációt; jobb üzleti döntésekhez segítsük az embereket az azonnali információk révén; és hogy megkönnyítsük a tanulást. Véleményem szerint ez a célkitűzés a jövőben sem fog változni. A mobilitás ugyanis szabaddá tesz.

Anders Jensen - CEO

2.1 Profil

A Pannon GSM Távközlési Zrt. Magyarország egyik vezető mobilszolgáltatója. A norvég Telenor Csoport 100%-os tulajdonában álló cég 1994-ben lépett a magyar piacra. A Pannon 2008 végén 3,731 millió aktív előfizetéssel és 33,9 %-os piaci részesedéssel rendelkezett, munkavállalóinak száma 1241 volt.



A norvégiai központú Telenor Csoport a világ egyik legnagyobb mobilszolgáltató vállalata, a távközlési, adat- és médiakommunikációs szolgáltatások vezető globális szállítója. Skandinávia, Kelet-Közép-Európa és Ázsia 13 piacán van jelen mobil érdekeltséggel. Több mint 160 millió mobil előfizetéssel rendelkezik, 2008-as árbevétele elérte a 111 milliárd norvég koronát, dolgozóinak száma meghaladja a 40 ezer főt (mindhárom adatba beleértve a Kyivstar számait).

A Pannonnak két leányvállalata van, a 2007 decemberében megalakult Netrekész Közhasznú Kft. és a 2008. júniusában létrehozott Step Ahead Kft. A Net-

rekész Kft állami kezdeményezésre alakult, alapítói a Pannon mellett a Magyar Telekom és az UPC, célja az internet használat motiválása. A Step Ahead Kft. az infosarok.hu és annak beágyazott portálja, a hirsarok.hu üzemeltetője. (Az infosarok.hu a jelentés kiadása előtt a Pannon igazgatótanácsának döntése alapján megszűnt.)

2.2 Termékek és szolgáltatások

A Pannon célja, hogy a mobil távközlés lehetőségeit kihasználva olyan termékeket és szolgáltatásokat nyújtson, amelyek megkönnyítik a mindennapi kapcsolattartást, kommunikációt, emellett előremutató jellegűknél fogva hozzájárulnak a társadalom és a gazdaság fejlődéséhez is. A cég 1994-es indulásakor a hanghívások terén hozott új szint az addig szinte teljes mértékben vezetékes vonalak uralta kommunikációba, majd hamarosan ezt követte az országban elsőként bevezetett sms szolgáltatás, amely mára a kapcsolattartás elengedhetetlen eszközévé vált. A kezdeti ajánlatokat továbbfejlesztve alakult ki a mai kínálat, amelyben a mobil telekommunikációs szolgáltatások teljes skálája megtalálható. A termékeket és szolgáltatásokat különböző szempontok szerint csoportosítjuk, azaz a szolgáltatás típusa, az igénybevevők típusa, a korcsoport, valamint az ajánlatok típusa alapján.

A szolgáltatás típusa alapján

Hangalapú szolgáltatások: A Pannon tarifacsomagjai segítségével bármely célcsoport megtalálhatja a számára

megfelelő konstrukciót. Számlás előfizetéssel rendelkező ügyfeleink kedvező havidíj ellenében választhatnak csomagjaink közül, kártyás előfizetőink a havidíj nélküli szabadságot élvezhetik telefonbeszélgetéseik során, míg Új Generációs kártyás előfizetőink a két előfizetés-típus kombinációjának előnyeit használhatják ki. A Pannon ezekhez a csomagokhoz, ajánlatokhoz rendszerint kedvező árú készülékeket is kínál, amelyek között megtalálható a legalapvetőbb igényeket kielégítő éppúgy, mint a nagy tudású okostelefonok.

Adatalapú szolgáltatások: A Pannon adatalapú szolgáltatásai széles körre kiterjednek. Mobilinternet szolgáltatásunk segítségével az ország lakosságának 99%-a kapcsolódhat a mobil szélessávhoz (EGDE), míg 2008 végén már 371 településen volt elérhető a jelenleg legnagyobb adatátviteli sebességet biztosító 3G/HSDPA hálózat. 2008 végén megkezdődött a 14,4 Mbps adatátviteli sebesség biztosításához szükséges infrastruktúra kiépítése, valamint ezzel egy időben a nagy feltöltési sebességet biztosító HSUPA képesség bekapcsolása is.

Közel 100%-os mobil szélessáv lefedettség

A Pannon internet-csomagjai segítségével akár laptopon vagy PC-n, akár a mobiltelefon kijelzőjén keresztül kapcsolódhatnak az ügyfelek az internetre. A különböző letölthető adatmennyiségeket tartalmazó csomagok mellé a cég 2008-ban vezette be a korlátlan adatforgalmi ke-

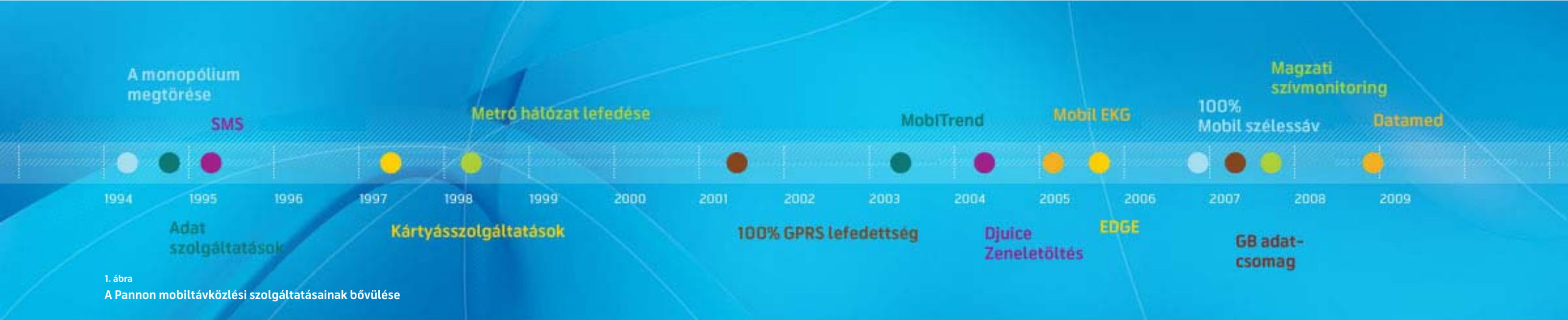
retet biztosító Pannon Internet Éjjel-Nappal és Pannon Internet Éjszaka-Hétvége csomagjait.

Egyéb nem-hangalapú szolgáltatások: A Pannon élen jár a mobil technológia hagyományos, emberek közötti kommunikáción túlmutató felhasználása terén, és számos olyan szolgáltatás fejlesztésében vállalt aktív szerepet, amelyek segítségével a gépek közötti (machine-to-machine) kommunikációban is teret nyerhetnek a mobil eszközök. Ilyen például a 2008-ban bejelentett DataMed egészségügyi adatkommunikációs rendszer vagy a MobilFizetés szolgáltatás.

Igénybevevők típusa alapján

Lakossági ügyfelek: A Pannon a lakossági ügyfeleinek nyújtott szolgáltatások segítségével egyszerű, könnyen használható és megfizethető árú kommunikációs szolgáltatások biztosítására törekszik. A 2008-ban megújult, adott hívószám-csoporton belül ingyenes telefonálási lehetőséget biztosító Családi Csomag, a havonta egy hét ingyen beszélgetési lehetőség, vagy az 5 perc után 0 forintos szolgáltatás csupán néhány példa azok közül, amelyekkel ügyfeleink telefonköltségeinek alacsonyabbá tételéhez hozzájárultunk.

Üzleti ügyfelek: A Pannon üzleti szolgáltatás-portfóliójában a legkisebb, akár egyfős cégtől a legnagyobb vállalatokig mindenki megtalálhatja az igényeire szabott konstrukciót. Üzleti költségcsökkentő megoldásaink segítségével (mint például az Uniósország, az Unikörzet, a Multikörzet, a Cégen belül 0 Ft, stb.) a vállalatok optima-



1. ábra
A Pannon mobiltávközlési szolgáltatásainak bővülése

lizálhatják kommunikációs költségeiket, így módon növelve versenyképességüket és hatékonyabbá téve mindennapi működésüket. 2008-ban a Pannon bevezette a BlackBerry megoldást is, amely segítségével egyszerűbbé válik a céges levelezés, kapcsolattartás, hiszen a munkatársak bárhol elérhetik e-mailjeiket. Emellett üzleti ügyfeleink számára - a céges levelezést megkönnyítendő - kínálunk E-mail Exchange és E-Phone Corporate szolgáltatást is.

Korcsoport alapján

Pannon: A Pannon márka az az ernyő, amely alatt szolgáltatásaink bárki számára elérhetőek, Magyarország 10 millió lakosa és akár az itt élő külföldiek számára is.

Djuice: A Pannon kifejezetten a fiatalok igényeire kialakított márkája. A 25 év alattiak kommunikációs igényei, szokásai nagyban különböznek más korosztályokétól, ezért a djuice olyan csomagokat, szolgáltatásokat kínál, amelyek a korosztály kommunikációs igényén alapulnak.

Ajánlatok típusa alapján

Állandó ajánlatok: Mindazon szolgáltatások, csomagok, amelyek folyamatosan ügyfeleink rendelkezésére állnak.

Akciós ajánlatok: A Pannon folyamatosan kínál olyan szezonális ajánlatokat, amelyek az év adott időszakához kötődnek, mind a hang-, mind pedig az adatszolgáltatások terén. A hangszolgáltatások esetében ilyen volt például a 2008. nyarára időzített Roaming Utazó és Nagytutazó, míg az adatszolgáltatások esetében a nyári szezon közeledtével akciós mobilinternet csomagokat kínáltunk ügyfeleinknek.

A Pannonnak kiemelten fontos, hogy minden ügyfele számára megfelelő szolgáltatásban részesüljön mind árban, mind minőségben. Ennek érdekében a jövőben is fokozott hangsúlyt helyez ügyfelei kiszolgálására, annak színvonalára, minőségére, hogy a gyakorlatban is megvalósuljon a „Közel hozzád” jelmondat, és valóban minden egyes pannonos ügy érezze, hogy a szolgáltatója közel áll hozzá.

**Üzenetünk egyszerű:
Számíthatsz ránk!**

2.3 Díjak és elismerések

2008. február: Díjazták a Pannon női munkavállalókat támogató programját

A női munkavállalóknak szóló munkaszervezési megoldásaival a Pannon kiérdemelte a Világgazdaság című napilap „Legjobb Női Munkahely 2007” különdíját. A Magyar Női Karrierfejlesztési Szövetség és a Munkaügyi Minisztérium értékelése alapján a vállalatnál dolgozó hölgyek számára az képvisel különös értéket, hogy rugalmas munkaszervezési megoldások közül választhatnak. Intézményes lehetőség a keretmunkaidőben történő munka, a távmunka, a részmunkaidős vagy otthoni munkavégzés. A rugalmas munkaidőbeosztás és az otthoni munka lehetősége a munkavállaló anyákat olyan módon is támogatja, hogy az apák is nagyobb szerepet vállalhatnak a családi munkamegosztásban és a gyermekek nevelésében.

2008. október: A Pannon Magyarország legeredményesebb vállalata

A 2008-as Figyelő TOP 200 díjátadón a Pannon érdemelte ki „Az év legeredményesebb vállalata” címet. A díjat minden évben annak a hazai vállalatnak ítélik oda, amelyik a legkiválóbb pénzügyi teljesítményt nyújtja a zsűri által előre meghatározott mutatók figyelembe vételével. A Pannon 2007. évi eredményei alapján részesült a rangos elismerésben.

2008. november: Good CSR díjat nyert a Pannon

2008-ban indult a Braun & Partners Network által, nemzetközi partnerek támogatásával kidolgozott Good CSR program, melyhez a Pannon is csatlakozott. A program célja az volt, hogy kiterjessze azoknak a Magyarországon bejegyzett vállalatoknak a körét, amelyek beszámolnak gazdasági, társadalmi és környezetvédelmi teljesítményükről a Global Reporting Initiative (Globális beszámolási kezdeményezés) iránymutatása szerint.

A Pannon jelentése alapján a felelős vállalatirányításban bizonyult a legjobbnak a 25 magyarországi vállalat között.

A Good CSR szakmai zsűrijében Adriány Kincső, a Hungarian Business Leaders Forum ügyvezető igazgatója, Alexa Noémi, a Transparency International Magyarország Alapítvány ügyvezető igazgatója, valamint Bálint Viktor, a Sanoma Budapest Zrt. lapigazgatója vett részt.

Bay Zoltán Innovációs Díj Drozdy Győzőnek a Pannonban végzett innovációs tevékenységéért

A Bay Zoltán Közalapítvány díjával az innováció területén elért kiemelkedő eredményeket ismerik el. A Közalapítvány 2008-ban ünnepelte fennállásának 15. évfordulóját, és mára Magyarország legnagyobb és legsikeresebb

Célok és értékeink

A Pannon elsődleges küldetésének tekinti, hogy állandó értéket teremtsen úgy részvényesei, ügyfelei, munkatársai és partnerei részére, mint az egész társadalom számára.

Célunk, segíteni ügyfeleinket, hogy kommunikációs szolgáltatásaink valamennyi előnyét élvezhessék nap, mint nap:

- biztosítsuk szolgáltatásaink könnyű hozzáférhetőségét és egyszerű használatát ügyfeleink számára, a mindennapokban,
- tartsuk be ígéreteinket,
- tiszteljük a különbözőségeket,
- ösztönözzünk mindenkit új utak, más megközelítések keresésére.

**Üzenetünk egyszerű:
Számíthatsz ránk!**

Fő értékeink azok a viselkedési módok, amelyek feltétlenül szükségesek céljaink megvalósításához.

- Egyszerűsítsünk!
- Tartsuk be ígéreteinket!
- Ébresszünk gondolatokat!
- Tiszteljük környezetünket!

2008-ban a Pannon munkatársai érték nagyköveteiket választottak maguk közül az emberi erőforrás igazgatóság kezdeményezésére. A Pannon négy fő értékéhez kollegáink jelöltek ki 3-3 nagykövetet, akikkel interjú készült és az intranetes portálon voltak olvashatók tanácsaik. Ezzel a vállalat értékeinek jobb befogadását, használhatóságát kívánta erősíteni.



non-profit alkalmazott kutatási intézménye lett. Célja, hogy a sikeres innovációk és technológiai transzfer révén növelje a magyarországi vállalatok versenyképességét és hatékonyságát. A díjat 2008-ban első alkalommal, három kategóriában ítélték oda.

Az innovációról lásd a Társadalmi befektetések és adományok fejezetet



Gazdasági teljesítmény

-Az unió az IKT szektor bővülésében látja Európa versenyképességének a kulcsát. És ön?

- Teljesen egyetértek az Európai Bizottság álláspontjával. Az infokommunikációs technológiák jelentős hatással vannak az iparági beruházásokra, valamint az üzleti tevékenységekre. Ez ma a világ egyik legmeghatározóbb iparága, és Európa versenyképességében is

meghatározó a szerepe. Erre az ágazatra figyelni kell, fejleszteni és biztosnak kell lennünk abban, hogy az oktatás terén is elég erősek vagyunk, hogy versenyképesek maradjunk a nagyon komoly ázsiai vetélytárssal szemben is.

- A mobiltelefon gazdasági hatása sok országban túlmútat az iparág GDP-ből való részesedésén. Magyarországra is igaz az állítás?

- A mobiltelefonok elterjedése és a mobilitás fokozására tett lépések nagy összegű infrastrukturális beruházásokat indukálnak, amely komoly lendületet ad más iparágaknak is. Ez magyarázza, hogy a mobil telefónia gazdasági hatásai messze túlmútatnak az iparág GDP-ből való tényleges részesedésén. Magyarországon is ez a helyzet, de a jelenleg hatályos szabályozás sok szempontból nem ösztönzi a beruházásokat.

Véleményem szerint ez az egyik legnagyobb akadálya annak, hogy a magyarországi mobilszektor még inkább serkentőleg hasson az ország GDP-jére.

-Milyen irányba fejlődhet az iparág az elkövetkező öt évben?

- Úgy vélem, hogy amennyiben a szabályozás kedvezőbb beruházási környezetet teremt a mobiliparág számára, egy új

korszak indulhat el, amely fókuszában az adatkommunikáció áll. Elsősorban itt számítok jelentős előretörésre. Ahogy említettem is, Magyarországon a SIM kártya penetráció megegyezik az európai átlaggal, de a szélessávú internet-hozzáférésről már nem mondható el ugyanez. A lefedettségi mutatók jelentősen elmaradnak a nyugat-európai országokétól és ezen változtatnunk kell.

- Reális esélyt lát erre a következő 3-5 évben?

- Optimista vagyok ebben a tekintetben, úgy vélem, hogy a lehetőség adott. Amennyiben az iparági szereplők, a befektetők és a kormányzat együttműködik ebben a kérdésben, a magyarországi szélessávú lefedettség is hamarosan bővülni fog.

Anders Jensen - CEO

3.1 Üzleti eredmények

2008-ban a Pannon egész évre vonatkozó árbevétele 4,2 milliárd forinttal volt alacsonyabb az előző évinél. Csökkent a készülékek értékesítéséből származó árbevétel, amelyet részben ellensúlyozott az ügyfélkör bővülése és a mobil internet-értékesítés árbevétele. A beruházási érték jelentősen, közel 21 százalékkal nőtt az előző évhez képest.

1. táblázat

a Nemzetközi Pénzügyi Jelentési Szabvány (IFRS) alapján közölt pénzügyi adatok

	2006	2007	2008
ÁRBEVÉTEL (MILLIÓ FT)	194 659	192 547	188 363
EBITDA (MILLIÓ FT)	72 135	77 058	76 445
EBITDA RÁTA (%)	37,1	40	40,6
EBIT (MILLIÓ FT)	45 777	55 441	55 369
CAPEX (MILLIÓ FT)	19 702	14 822	17 879
ARPU-INDEX (FT)	5 028	4 630	4 292

3.2 Ügyfeleink

A Pannonnak – mint Magyarország második legnagyobb mobiltelefon szolgáltatójának – az a célja, hogy az egész ország területén, mind a lakosságnak, mind az üzleti szektornak megfelelő, az adott igényekhez igazított termékeket kínáljon.

A magas színvonalú kiszolgálás érdekében az összességében hatalmas fogyasztói csoportot az igényeik alapján érdemes csoportosítani.

A Pannon a következő előfizetői szegmenseket különbözteti meg:

- Lakossági előfizetők
- Üzleti előfizetők

* A hosszútávú sikernek alapvető feltétele, hogy folyamatosan befektessünk a fejlesztésekbe

Ezért kaptuk a Figyelő Top 200 díjat

Adatvédelem

A Pannon adatkezelési tevékenységét a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel, így elsősorban a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII tv. (továbbiakban: Avtv.) és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. (továbbiakban: Eht.) előírásainak megfelelően köteles folytatni.

A Pannon jogszabályi kötelezettségének megfelelően előfizetői személyes adatainak kezelésének rendjét az Általános Szerződési Feltételekben valamint belső adatvédelmi szabályzatában határozza meg. Az adatkezelés feltételeiről rövidített formában a honlapján közzétett tájékoztatóban is infomálja az előfizetőket. Szintén a honlapon közzétett tájékoztatóban tájékoztatja azokat az érintetteket – elsősorban a potenciális előfizetőket –, akiknek személyes adatait üzletszerzési célból kezeli.

A vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően a Pannon minden olyan adatkezelési tevékenységét bejelenti

az adatvédelmi biztos által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásba, amely az Avtv. alapján nem mentesül a bejelentési kötelezettség alól. Az előfizetői személyes adatainak kezelését a Matrix Tanúsító Kft., mint külső független fél folyamatosan ellenőrzi a számlázási rendszer zártságának ellenőrzését célzó vizsgálatai keretében. A 2008-as év során a Pannon adatkezelését érintő számos beadvány, panasz érkezett, amelyeket a Pannon minden esetben érdemben kivizsgált és az eredményről tájékoztatta az érintettet. Elektronikus és papír alapon

összesen 1160 alkalommal fordultak az érintettek az Adatvédelmi és Visszaélés-megelőzési Osztályhoz. A panaszok egy része nem adatvédelmi tárgyú volt, ezek továbbításra kerültek az illetékes szervezeti egységekhez. Az adatvédelmi biztos két tárgyban folytatott a Pannon adatkezelési gyakorlatával kapcsolatban vizsgálatot, amely nem konkrét előfizető által benyújtott panaszhoz kapcsolódott. A lefolytatott vizsgálatok eredményeként a Pannon a szükséges pontokon módosítja a vizsgálatban érintett adatkezelési gyakorlatát.

2. táblázat

Benyújtott ügyfélpanaszok száma

	2006.	2007.	2008
Benyújtott panaszok az Adatvédelmi és Visszaélés-megelőzési osztályhoz	247	632	1160
Megalapozott adatvédelmi panaszok	6	7	3
Adatvédelmi biztos vizsgálata	1	1	2

Kapcsolódó dokumentumok:

http://www.pannon.hu/pannon/jogi_kozlemenyek/

http://www.pannon.hu/letoltes/tajekoztato_uzletszerzesi.pdf

http://www.pannon.hu/letoltes/Adatkezesesi_tajekoztato.pdf

Lakossági fogyasztók

A lakossági fogyasztók körében az árérzékeny fiatalokat (15-25 éves korosztály), a tágabb anyagi lehetőségekkel rendelkező aktív felnőtteket és a visszafogottabb mobilhasználatat jellemezhető költségtudatos csoportokat különböztetjük meg, A jól elkülönülő fogyasztói csoportokban egy közös: mindannyian telefonálnak, és a mobiltelefon a mindennapok részévé vált már minden szegmensben. Ezen felül viszont minden csoport más-más elvárásokat támaszt a mobilszolgáltatójával szemben.

Üzleti előfizetők

Az üzleti előfizetők számára a magas minőségű, stabil, megbízható szolgáltatás képviseli a legnagyobb értéket, mivel mindennapi működésükhöz alapvető fontosságú az elérhetőség és a kommunikáció.

A mikro- és kisvállalkozások nagyon heterogén csoport, szerteágazó tevékenységi körrel. A magánélet és a munka számukra nem válik el élesen. Gondolkodásmódjuk, vásárlási döntéseik a lakossági fogyasztókéhoz hasonlít. Fontos számukra hogy mindig elérhetőek legyenek, mivel ez a munkájukhoz szükséges.

A közepes vállalkozások esetében a munka és a magánélet már jobban elkülönül. Fontos számukra a rugalmasság, mivel gyorsan kell alkalmazkodniuk a változó körülményekhez. A költségeiket a méretük függvényében egyre tudatosabban kontrollálják.

A nagyvállalatok egy speciális csoportot alkotnak. Nagy megrendelőként keresik meg a beszállítóikat, szolgáltatóikat. Többnyire egyedi, az igényeiknek megfelelően kialakított szolgáltatás-csomagokat kapnak. Mivel nagy partnerek, a kapcsolattartás, az igények és az esetleges problémák kezelése kijelölt kapcsolat- tartókon keresztül történik.

Ügyfélelégedettségi felmérések

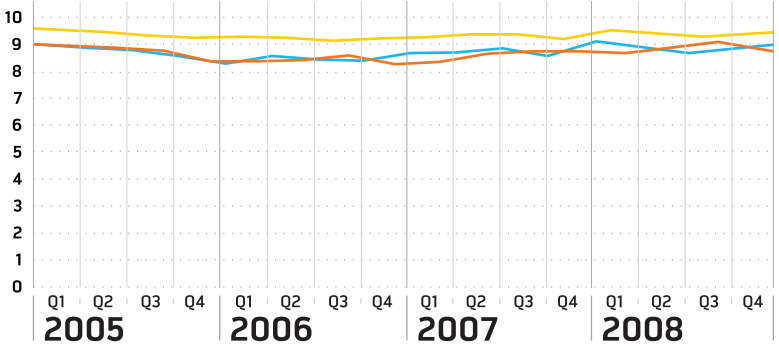
A Pannon nagy hangsúlyt fektet arra, hogy kedvező áron magas minőségű szolgáltatást nyújtson ügyfeleinek, mert ez az alapja a hosszú távon sikeres üzleti működésnek. Ennek érdekében minden évben kiterjedt kutatás keretében vizsgálja a termékekkel, hálózattal, árazással kapcsolatos elégedettséget. A Pannon több ügyfélcsoport körében végez elégedettségi felméréseket. A vállalat méri, hogy a különböző csatornákon – telefonos ügyfélszolgálat, Pannon boltok – kapcsolatba került ügyfelek elégedetten távoznak-e.

Telefonos ügyfélszolgálat

A telefonos ügyfélszolgálatot megkeresők körében 3600 főt kérdezett meg a Pannon 2008-ban, egész évre elosztva. Azt vizsgálta, hogy milyen könnyű eligazodni az automatikus menürendszerben, mennyit kell várni, ha az ügyfél ügyintézővel szeretne beszélni, és hogy az ügyfeleknek milyen arányban sikerül problémájukat elintéznük.

2. ábra

Ügyfélelégedettség Telefonos ügyfélszolgálat



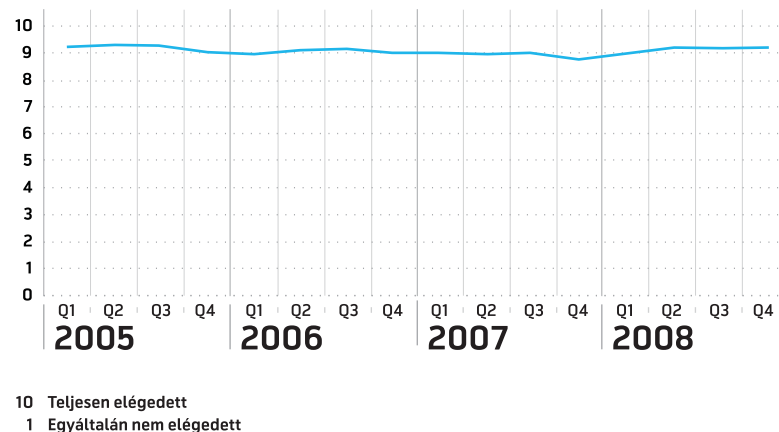
- Elégedettség összességében
- Elégedettség az ügyintézővel
- Elégedettség az ügyintézés időtartamával

- 10 Teljesen elégedett
- 1 Egyáltalán nem elégedett

2008 Q2-ben technikai okok miatt nem tudtuk elvégezni a felmérést

3. ábra

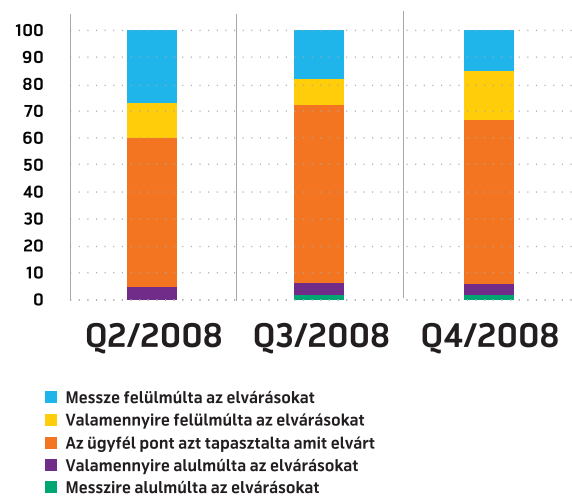
Ügyfélelégedettségi felmérés Összelégedettség az ügyfélszolgálatással a Pannon üzletekben



A felmérés eredményei azt mutatták, hogy a Pannon telefonos ügyfélszolgálatát összességében magas színvonalú szolgáltatást nyújt: az ügyfelek általában elégedettek voltak, ezen belül kiemelt értékelést kapott az ügyfélszolgálatos kollégák teljesítménye. A várakozási idővel való elégedettség alacsonyabb volt, így a Pannonnak ezen a területen kell még fejleszteni.

4. ábra

Elégedettségi felmérés Pannon üzletek - Elégedettség az ügyintézővel



Pannon üzletek

A Pannon a felmérés keretében 2008-ban 12 900 ügyfelet kérdezett meg, akik a 43 nagyobb Pannon üzletben vásároltak illetve ügyet intéztek. A vizsgálat azt mérte, hogy összességében az ügyfelek mennyire elégedettek a Pannon boltokkal, az ügyintézőkkel, a különböző ügyintézési folyamatokkal. Bár a felmérést hosszabb ideje végzi a Pannon, módszertani változtatások miatt az adatok nem összehasonlíthatók a korábbi eredményekkel.

Az eredmények alapján elmondható, hogy az összelégedettség ezen a területen is nagyon magas,

a boltokban is udvarias és segítőkész ügyintézők fogadják az ügyfeleket. Az ügyintézési folyamatokat viszont, bár szintén magas értékeket kaptak, lehet tovább egyszerűsíteni.

A Pannon tehát folyamatosan nézi ügyfelei elégedettségét azokon a pontokon, ahol a vállalattal kapcsolatba kerülnek. Összességében a felmérések azt tükrözik, hogy sikerül magas színvonalú kiszolgálást biztosítani, ezért a Pannon fő feladata, hogy továbbra is kövesse ezeket a területeket a színvonal folyamatos biztosítása érdekében.

3.3 Beszállítók

2008. júniusától új igazgató vette át a Pannon beszerzésének irányítását, akinek legfontosabb beszállítói üzenete a „proaktivitás növelése” volt. A Pannon célja, hogy az éves szinten 1200-1500 visszatérő beszállítóval folyamatos közös gondolkodást kezdeményezzen arról, hogyan lehetne jobban, egyszerűbben, olcsóbban tenni mindazt, amiben együtt dolgozik velük.

Beszállítói etikai kódex

2008 második felében elindult a Telenor-on belül a beszállítói etikai kódex felülvizsgálata, amelynek során a beszállítókkal szemben támasztott elvárások szigorodnak (munkavédelmi, emberjogi, egyéb etikai kérdések tekintetében). A Pannon is része ennek a folyamatnak, amely során több munka- és egészségvédelmi, valamint a munkakörülményeket vizsgáló célirányos beszállítói audit is történt a 2008-as év során. Az auditokat a Pannon a Telenor által is alkalmazott partnerrel, a DNV-vel közösen végezte. Szűrőpróbaszerűen vizsgálta a működés szempontjából releváns, elsősorban a hálózattal összefüggő feladatokat végző beszállítókat. Öt telephelyen végezett helyszíni vizsgálatot és 100 vállalatnak küldött ki egy egyszerűsített kockázat felmérő kérdőívet (Easy Risk Assessment). Kiderült, a Telenoros tapasztalatokat is figyelembe véve, hogy Magyarországon nem rosszabb a helyzet, mint a régióban, ám van mit javítani, amennyiben a vállalat szigorúbb munka- és egészségvédelmi elvárásokat támaszt a beszállítók felé. A Pannon ezzel kívánja a kockázatos területeken a beszállítói láncban történő munkabaleseteket megelőzni.

Az új, cégcsoport szintű beszállítói etikai kódex véglegesítésére és adaptációjára a Pannon-nál 2009-ben kerül sor.

Beszállítók kiválasztása

A Pannon, hírnevéhez méltó, magas minőséget képviselő beszállítókkal kíván együttműködni. A kiválasztási kritériumokat a tendereknek megfelelően úgy állítja össze, hogy az elvárásainak legmegfelelőbb partnerekkel tudjon együtt dolgozni.

A beszállítók kiválasztására előre meghatározott folyamat mentén kerül sor. Az ajánlatkérési, tenderezési folyamatokat egy multifunkcionális beszerzési csapat koordinálja, értékeli és tesz javaslatot a felsővezetés fe-

lé. Ebben a csapatban helyet kap a beszerzési szakértő mellett az igénylő terület, ill. a pénzügyi igazgatóság képviselője is. A döntésekre tett javaslatokban a szerződés időtartamára vonatkozó teljes költség mellett megjelennek a ma már szokásos minőségi és szolgáltatási szempon-tok, valamint a referenciák, mint értékelendő paraméterek. Az elmúlt években, így 2008-ban is folyamatosan erősödött a környezettel kapcsolatos szempontok figyelembevétele, tipikus például a vásárolt megoldások energiafelhasználásának kalkulációja a teljes költség számításában. Fontos megemlíteni a pénzügyi értékelés során figyelembe vett átlátható pénzügyi működés, adótartozás, stabilitás szempontokat is.

A Pannon belső folyamataiban igyekszik a szigorú pénzügyi kontrol megtartása mellett (Sarbanes-Oxley elveknek való megfelelés) minél több folyamatot egyszerűsíteni, automatizálni. Céljai között szerepel a megrendelések kiküldésének, illetve az ajánlatkérési folyamatoknak az elektronikussá tétele, de tervezi egy, a jelen kor megoldásaihoz igazodó, standard termékekre vonatkozó e-katalógus rendszer bevezetését is. A cél a vállalatok közötti tranzakciókban a papírfelhasználás csökkenésének segítése.

Beruházások

A meghatározott összeg feletti beruházásokra felterjesztett javaslatokat a Beruházási bizottság vizsgálja meg formailag és tartalmában. A Beruházási bizottság ajánlását a vezérigazgató hagyja jóvá.

A Pannon Beruházási bizottság külön havi megbeszélést tart a javasolt beruházási projektek megfontolása és ajánlása érdekében. A Beruházási bizottság tagjai: a vezérigazgató, a pénzügyi vezérigazgató-helyettes, a marketing vezérigazgató-helyettes, a műszaki vezérigazgató-helyettes, a beszerzési igazgató és a fejlesztési igazgató.

Munkatársak

- Ki a jó munkatárs?

- Aki büszke a cégére, az általa képviselt márkára, és boldog, hogy ott dolgozhat. Ez a büszkeség a hatékony munkavégzés kulcsa, hogy a kollégák mindent megtegyenek annak érdekében, hogy a vállalat sikeres legyen. De nem lehet csupán jó munkaerőről beszélni. Jó vállalat nélkül ugyanis nem létezik jó munkatárs sem, mintahogyan jó főnök nélkül sincs jó beosztott.

- Hogyan lehet elérni, hogy a dolgozók lojálisak legyenek a céghez, elkötelezettek a munkájuk tekintetében?

- Mindenkinek meg kell értenie, hogy miről szól a tevékenységünk és milyen hatással lehet a társadalomra. Az én filozófiám szerint a lojalitás és az elkötelezettség alapja a vállalat egészét a legalsóbb szintektől behálózó, hatékony belső kommunikáció. Ha nem

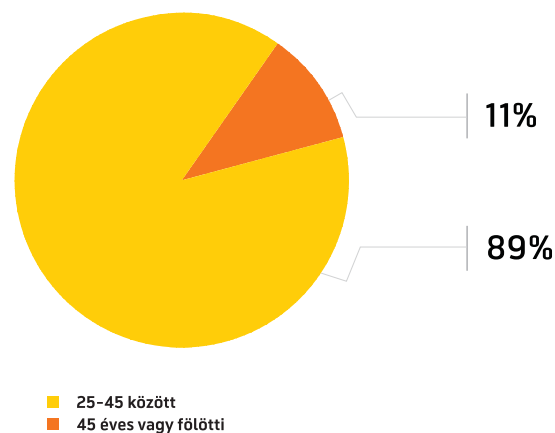
osztjuk meg a dolgozókkal a vállalat küldetését, nem is várhatjuk el tőlük, hogy higgyenek a cégben, ahol dolgoznak. Olyan emberekre van szükségünk, akik együtt lélegeznek az adott márkával, nem csupán ismerik a nevét.

Anders Jensen - CEO

A munkahelyteremtés, a stabil munkahelyek biztosítása és a hosszútávú munkaerőgazdálkodás az egyik legfontosabb érték, amivel egy vállalat hozzájárulhat a gazdasági növekedéshez. A Pannon a helyi igényeket – amelyeket a vállalat tradicionálisan jól ismer – a helyi munkaerővel szolgálja ki. Ez azonban nem jelentheti a nemzetközi munkaerőáramlás gátját; a Pannon a Te-

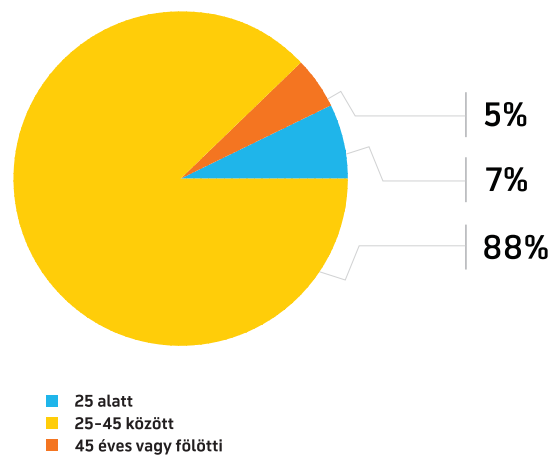
5. ábra

Vezetők megoszlása 2008 Életkor szerint



6. ábra

Munkavállalók megoszlása 2008 Életkor szerint



lenor csoport tagjaként a vállalatcsoport nemzetközi mobilitási programjának is aktív résztvevője.

A vállalkozó szellemű, tehetséges dolgozók bármelyik szervezeti szinten megpályázhatják a programban meghirdetett állásokat. A Pannon célja az, hogy a tudásmegosztást, egyben a kulturális sokszínűséget előmozdító mobilitási programot kiterjessze mind munkatársakat fogadó, mind küldő szervezetként.

4.1 Foglalkoztatás

A Pannonban 2008-ban 1241 alkalmazott és 182 közvetített munkatárs dolgozott. A munkatársak derékhatát a 25-45 év közöttiek alkotják, ami részben az iparági jellegből fakad, részben pedig a cég történetével magyarázható. A Pannont mindig is szívesen választották a 18-30 év közötti fiatalok, akiket jobban vonzott, és akiknek ismerősebb is volt a telekommunikáció világa. A különböző korcsoportok együttműködésének számos előnye van: a pályakezdők már az adott szervezeti kultúrába nőhetnek bele, míg a senior munkatársak pótolhatatlan tapasztalataikkal járulnak hozzá az eredményekhez.

A közvetett munkavállalók jellemzően a telefonos munkakörben dolgoznak (ügyfélszolgálat, telemarketing, telefonos értékesítés). A Pannon juttatásai közül az étkezési támogatást és a Pannonbuszt vehetik igénybe, valamint havidíjmentes, kedvezményes mobiltelefon tarifacsomagot igényelhetnek.

Az ügyfélszolgálaton a közvetett munkatársak teljesítményértékelése ugyanolyan feltételekkel történik, mint az állandó munkatársak esetében, azonban a Telenor Development Process (TDP – lásd alább a Képzés, karrier, teljesítményértékelés alfejezetben), rájuk nem vonatkozik. A szakmai ismeretek szintentartásában a szakmai segítők (coachok) segítik a közvetett munkavállalókat is, és ők is részt vesznek a szakmai oktatásokon. 2008-ban egy külső tanácsadó által tartott problémamegoldó tréningorozatban is részt vettek. A jól teljesítő munkatársaknak lehetőségük van a Pannon állományába kerülni.

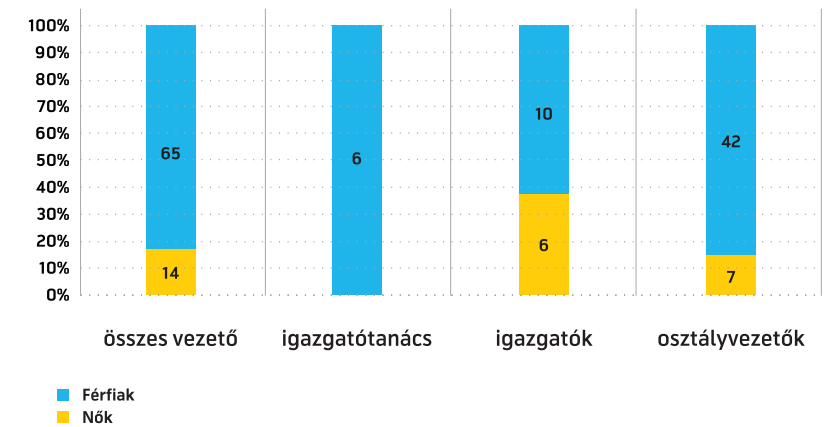
Nők és férfiak aránya

Az aktív dolgozók között a férfiak számaránya hagyományosan meghaladja nőkéét, az elmúlt években átlagosan kb. 120 fővel. A vezetői pozíciókban helyet kapó nők aránya azonban nem követi ezt a megoszlást, különösen, ami a középvezetői réteget illeti. Felső vezetői szinten a nők aránya egyharmados, tehát fontos, stratégiai pozíciókat foglalnak el, míg ez az arány az osztályvezetők között közel 16 %. Az osztályvezetők körében a nemek arányának alakulása összefüggésben van a gyermekvállalás időpontjával. A határozott idejű munkaszerződéssel rendelkező munkatársak számának emelkedése is ezzel magyarázható: a gyermeket vállalók pótlására felvett munkavállalókkal a Pannon határozott idejű munkaviszonyt létesít, biztosítva a GYES-ről, GYED-ről visszatérés lehetőségét.

Mivel a vállalati értékek, a szervezeti kultúra és mindenekelőtt a Pannon Etikai kódexe biztosítja az esélyegyenlőséget minden munkatárs számára, ez az eredmény arra készíti a szervezetfejlesztésért felelős területet és a szakembereket, hogy vizsgálják meg a női karriermenedzsment kérdéskörét. A távoli és rugalmas munkavégzés, ami az új irodaházban jobban megvalósítható, lehetőséget biztosít arra, hogy a gyereket nevelő édesanyák előbb munkába álljanak. Ennek eredményét több év távlatából lehet majd megítélni.

7. ábra

Nők és férfiak aránya 2008



3. Táblázat

Munkavállalók létszáma és megoszlása

	2006	2007	2008
Munkavállalók száma	1296	1279	1423
Közvetlen munkavállalók száma	1096	1089	1241
Kölcsönzött munkavállalók száma	200	190	182
Szerződés típusa			
Határozatlan idejű szerződéssel	1023	946	1093
Határozott idejű szerződéssel	73	143	148
Nemek szerinti megoszlás			
Nők	476	482	573
Férfiak	620	607	668

Közel 50%-os
a női munkavállalók aránya

Gyakornoki program

A Pannon immár harmadik éve indít pályakezdők számára gyakornoki programot, de célja, hogy még inkább jelen legyen a főiskolákon, egyetemeken. A tapasztalatok és a felmérések is azt mutatják, hogy a végzősök a vártnál kevésbé preferálják a Pannont, mint munkahelyet. Mivel a Pannon Magyarország egyik legkorszerűbb munkakörnyezetét kínálja, a jövőben javítania kell a kommunikáción, hogy a felsőoktatásban résztvevő tehetséges fiatalok jobban megismerjék a vállalatot és az általa nyújtott munkalehetőséget.

Fluktuáció

A fluktuációt kor és nem szerinti leosztásban nem vizsgálja a Pannon. Az összesített fluktuáció az elmúlt 3 évben 10% körül mozgott, ami egy kereskedelmi és

ügyfélszolgálati tevékenységet folytató vállalatnál egészséges munkaerőmozgásnak számít. A tendencia 2006 óta javul, ami számos tényezőnek köszönhető, többek között annak, hogy a Pannon a magyar telekommunikációs ágazatban stabil eredménnyel és jövőképpel rendelkezik. Az elmúlt három évben nem csökkentek a juttatási, a CR és a környezetvédelmi kiadások, amely tény önmagában is magabiztosságot és felelősséget sugároz.

4. Táblázat

Nettó fluktuáció	2006	2007	2008
------------------	------	------	------

Nettó fluktuáció*	12%	9%	8%
-------------------	-----	----	----

* Munkavállalói kezdeményezésre megszüntetett munkaviszonyok és az átlagos állományi létszám hányadosa

Csökkenő fluktuáció!

Az ügyfélszolgálati szakma fejlesztése

A Pannon a T-Mobillal, az OTP Bank NyRt-vel és a Transcom Hungary Kft.-vel közösen alapító tagja a Humán Erőforrás Alapítványnak (HEA), amely 2002-ben jött létre.

Az alapítvány legfőbb célja az ügyfélszolgálati szakma szakképzési rendszerének megteremtése (OKJ középfok, OKJ felsőfok, főiskolai diploma) többféle képzési forma párhuzamos bevezetésével (nappali tagozatos szakközépiskolai képzés 4+1 osztályos rendszerben és felnőttképzési formák). A HEA tevékenysége révén a Pannon hozzá szeretne járulni az ügyfélszolgálati szakma elismertségének és formális tudanyagának fejlesztéséhez.

A HEA a Közép-Magyarországi Régió Munkaügyi Központnál nyilvántartásba vett felnőttképző intézményként működik 2007 óta. 2008-ban közel 100 hallgató végezte el a négyféle call centeres és ügyfélszolgálati szupervizori és menedzseri szaktanfolyamot, illetve vette igénybe az alapítvány ötféle felnőttképzési szolgáltatását.

A HEA több rendezvényen keresztül igyekszik motiválni a telefonos ügyfélszolgálatot alkalmazó vállalatok közötti jó gyakorlatok megosztását és a szakmai konszenzus kialakítását. Ezek a Call Center Club (10 klubest, szakmai előadások, pódiumbeszélgetések), az immár ötödik alkalommal több száz fő részvételével megrendezett Partnering Ügyfélkapcsolati Konferencia és a szintén ötödször tartott közel ezer fős, egész napos Partnering Olimpia az ügyfélszolgálatok és a call centeretek között. A rendezvények szervezése a www.partnering.hu honlapon keresztül történik.

Az alapítvány fontos feladata továbbá a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű rétegek képzésének és munkavállalásának az elősegítése, valamint a tudományos munka. 2008-ban fejeződött be például az „Ügyfélszolgálati stresszkutatás” projekt és készült el az eredményeket bemutató tanulmánykötet.

www.hea.hu

Bérezési politika

A Pannon bérezési rendszere sávos kialakítású. A betöltött pozíciótól függően megállapított alapbéren felül a vállalati és egyéni teljesítmény határozza meg a tényleges jövedelmet. A kiszámítás módját a mindenkor vonatkozó szabályzatok tartalmazzák.

A legfelsőbb szintű irányító testület tagjai esetében a díjazás és a szervezet teljesítménye közötti kapcsolat a változó bérben jelenik meg. A változó bér kifizetése éves, amely a Telenor, a régiós szintű és a Pannon célok eléréséhez kötött. A célkitűzések között nem szerepelnek a nem pénzügyi mutatók.

Esélyegyenlőség és sokszínűség

2008-ban mind a vállalaton belül és azon kívül is egyes projektek keretében foglalkoztunk a kérdéskörrel (lásd a Közösségeinkkel együttműködésben fejezetet).

Azonban tisztában vagyunk azzal, hogy további lépéseket kell tennünk azért, hogy az esélyegyenlőség és sokszínűség még inkább beépüljön a vállalati kultúránkba és a magyar társadalom szemléletmódjába.

A vállalat a jelentkezők körét semmilyen tekintetben nem korlátozza, erre az Etikai kódex sem ad lehetőséget. Ugyanakkor a szélesebb értelemben vett hátrányos helyzetű csoportok alkalmazására előremutató, proaktív lépések eddig még nem voltak. Az új irodaházba költözés viszont új lehetőségeket nyit például a fogyatékkal élők közül a mozgássérültek alkalmazására. A következő évek feladata lesz a sokszínűség érdekében indított programok kidolgozása és megvalósítása. Ennek első lépéseként 2009-ben a Pannon felméri a fizikai tér adta lehetőségeket és korlátokat, illetve a munkaköri adottságokat. A 2010-es célok között szerepel egy esélyegyenlőségi terv kidolgozása, aminek a keretében több program megvalósulhat, és ezeknek eredményét méréssel lehet fejleszteni.

Juttatások

A Pannon sokoldalú és jól kihasználható juttatási csomagjában a napi munkavégzést megkönnyítő juttatások (telefonhasználat, étkezés, buszjárat) mellett a sportolási lehetőség biztosítása, az egészség megőrzése, a folyamatos fejlődés biztosítása (továbbtanulás, angol), a kényelmes ügyintézés (banki szolgáltatás) szerepel, és hangsúlyos elem a jövőről történő gondoskodás (nyugdíjpénztár) is.

A közvetlen munkatársaknak járó juttatások:

- szolgálati mobiltelefon szinte korlátlan használattal; a próbaidő letelte után pedig plusz egy kedvezményes díjszabású társkártya (családtagok, barátok részére)
- havi 12000 forint étkezési támogatás
- élet-, baleset- és egészségbiztosítási csomag
- egészségügyi és orvosi szolgáltatások szerződéses magánklinikákon

- önkéntes nyugdíjpénztári tagság esetén 2,5%-os munkáltatói tagdíj-hozzájárulás féléves munkaviszony után
- banki szolgáltatások kedvezményes igénybevétele egy szerződött banknál
- felsőoktatási és angol tanulmányi támogatás
- sportolási lehetőségek
- vásárlási kedvezmények szerződéses értékesítési pontokon
- Pannon-busz járat az irodaház és Budapest között

A Pannon nem tesz különbséget a munkaviszony típusa szerint a munkavállalóknak járó juttatások tekintetében kivéve azokat az eseteket, amikor a munkavállaló rövidebb idejű szerződéssel rendelkezik, mint fél év. Ebben az esetben nem részesül a nyugdíjpénztár-hozzájárulásban, míg a határozott munkaidejű szerződéssel foglalkoztatottak az angol nyelvi és felsőoktatási támogatásban nem vesznek részt miután ezek hosszabb távú programok. A munkavégzéshez és képességfejlesztéshez szükséges képzésben a szerződés típusától függetlenül minden Pannonos munkatárs részt vehet, beleértve az önfejlesztést szolgáló e-learning programokat is.

4.2 Képzés, karrier, teljesítményértékelés

A Pannonnál mindenki a saját karrierjéért felelős, és minden vezető saját felelőssége a tehetséges beosztottjait fejleszteni.

A különböző szakmai területek nagy szabadságot élveznek a belső erőforrásból megvalósított képzések során. Az új termékek, szolgáltatások bevezetésekor bevett gyakorlat az úgynevezett kulcsfelhasználók oktatása, akik alapos képzés után továbbadják a tanulatokat közvetlen munkatársaiknak. A hosszabb betanítást igénylő területekre kerülő új munkatársak felkészítéséről a kiválasztott szakmai mentorok és a belső trénerok gondoskodnak. Gyakori, hogy egy-egy speciális szaktudású munkatárs a saját csoportján belül megosztja ismereteit kollégáival, vagy akár más szervezeti egységek munkatársaival is.

A Pannon szervezeti kultúrája egyik építőelemének az együttműködést tekint, aminek része az információk, eredmények átadása mellett a tudásmegosztás is. Irodai alkalmazásokat és a saját fejlesztésű alkalmazásokat bemutató e-learning anyagai folyamatosan elérhetők bármelyik dolgozó számára. Munkatársaként évi 2-3 nap fordítható átlagosan szakmai képzésekre, de az oktatásban eltöltött napok száma a különböző munkakörökben eltérést mutathat. A személyre szabott fejlesztési terv kialakítása a Telenor Fejlesztési Terv része.

Az összes munkatársat érintő szervezetfejlesztési projektek megvalósulása sem képzelhető el a munkatársak megfelelő felkészítése nélkül, az átfogó programok az információs csatornák mindegyikét felhasználják: személyes előadások mellett e-learning anyagok, és csoportos megbeszélések segítik a munkatársakat a változások megértésében, feldolgozásában.

Az új munkatársak on-boarding tréning keretében ismerkednek meg a vállalati értékekkel, a Pannon célkitűzéseivel és a küldetésével. Ennek keretében kerül sor az Etikai kódex e-learning anyag elvégzésére is. A 2009-es célkitűzések között szerepel az on-boarding program bővítése és megújítása a szakterületek visszajelzéseinek megfelelően, valamint a Telenor csoportban alkalmazott közös e-learning anyag beépítése az új munkatársak felkészítésébe.

Az angol nyelvi és felsőoktatási tanulmányi támogatás segítséget jelent a nyelvvizsga illetve a diploma meg-

szerzésében. A magasabb szintű nyelvtudás és a felsőfokú képesítés hasznosítható az adott munkakörben, valamint akár újabb pozíciók előtt is utat nyit.



Teljesítményértékelés és karrier

A Pannon teljesítményértékelése és egyben a munkatársak fejlesztése a Telenor Fejlesztési Folyamat (Telenor Development Process, TDP) keretein belül zajlik, amelyet először az anyavállalat vezetett be, majd ajánlott iránymutatásként leányvállalatai számára. A TDP-t egyre több leányvállalat vezeti be. A Pannon 5 éve alkalmazza a folyamatot – kezdetekben csak a vezetői szinten, majd a dolgozói teljesítményértékelésre is kiterjesztve.

A stratégiai döntésekben résztvevő vezetők kiválasztásánál alapvetően fontos a szakmai kompetencia és a viselkedési elvárásoknak való megfelelés. A vezérigazgatót a Pannon anyavállalata, a Telenor választja és nevezi ki, a kompetenciák meghatározását is ők végzik. A vezérigazgató-helyetteseket a Pannon vezérigazgatója, emberi erőforrás vezérigazgató-helyettese és a Telenor közösen választják ki, a kompetenciák meghatározásában a Pannon emberi erőforrás divíziójának (HR) is nagy szerepe van, hiszen a helyi viszonyokat ők ismerik. Igazgatói szintre a vezérigazgató, adott vezérigazgató-helyettes és a HR közösen jelölik ki a szükséges kompetenciákat és választják ki a személyeket. Olyan pozícióknál, amelyek a Telenor csoport kezdeményezésére jönnek létre az anyavállalatnak is nagy szerepe van a leendő munkatárs kompetenciáinak meghatározásában és a kiválasztásban. Ilyen például a környezetvédelmi menedzser pozíció.

Viselkedés szempontjából minden vezetőknek meg kell felelnie a Pannon négy fő értékének, az Etikai kódex iránymutatásainak és a Telenor csoporton belül érvényes vezetői elvárásoknak (Telenor Leadership Expectations). Ez utóbbi dokumentumban az öt fő elvárás között szerepel a felelősségteljes vezetés (Integrity), amelyben kiemelten kap helyet a környezetvédelmi és a társadalmi felelősség.

Dolgozók teljesítményértékelése

Az éves folyamat első lépése, hogy egy értékelő beszélgetés során a beosztott közvetlen felettesével közösen elemzi az üzleti jellegű és a viselkedésre vonatkozó céljait, illetve az ezek eléréséhez megállapított fejlesztési terv megvalósulását. A beszélgetés során definiálják az elkövetkezendő 12 hónapra tervezett üzleti és a viselkedésre vonatkozó feladatokat, valamint meghatározzák az azok eléréséhez szükséges fejlesztési lépéseket. Mind a célok mind pedig a fejlesztési terv megvalósulását negyedévente egy 15-20 perces beszélgetés keretében nyomon követik. A teljes folyamatot egy Oracle alapú rendszer támogatja. A fejlesztési tervben megfogalmazott, a munkavégzéshez szükséges illetve saját fejlődést elősegítő szakmai és készségfejlesztő tréning igényeket a rendszerből kinyert jelentés tartalmazza, ez alapján készül az éves tréningterv. A tréningek egy része külső, más része belső erőforrásból valósul meg. A külső tanácsadók által tartott képzések átlagosan évente két napot tesznek ki a munkatársak esetében és 4-5 napot a vezetők esetében.

Vezetők teljesítményértékelése

A Pannon a felsővezetők teljesítményét is a TDP folyamat keretein belül értékeli, ugyanúgy, mint a dolgozóké. A különbség abban van, hogy míg a dolgozók az áttekintő beszélgetés során teljes mértékben egyéni, a saját feladatkörükkel kapcsolatos célokat fogalmaznak meg és értékelnek, addig a felsővezetés üzleti jellegű céljai tartalmazzák a vállalati szinten megfogalmazott éves stratégiai célokat, a viselkedésre vonatkozó céljaik között pedig szerepelnek a vállalati szintű szervezetfejlesztési célok. Ezen felül egyéni célok szintén szerepelhetnek a teljesítményértékelésükben.

A TDP további lépése lehet a vezetői szintű Áttekintő megbeszélés (Review Meeting), amelynek keretein belül a közvetlen felettes munkatársaival és felettesével együtt tekinti át beosztottja teljesítményét. Lehetőség van arra, hogy a megbeszélés során a felettes összes beosztottját közösen értékeljék a vezetők, vagy csupán az alul- vagy felülteljesítőket, de más szempontok alapján is kiválasztható az, hogy melyik beosztottjáról szeretne a vezető a kollégáitól is visszajelzést kapni. Ez az Egyszerűsített áttekintő megbeszélés (Compact Review). A Pannonban inkább

az utóbbi típus terjedt el miután ezek a beszélgetések egyfelől még több lehetőséget nyújtanak a dolgozók számára azáltal, hogy vezetőjük kollégáitól is kapnak visszajelzést, amelyet beépíthetnek személyes fejlődési tervükbe. Másfelől módot adnak arra is, hogy a kiemelkedő teljesítményű kollégákat a megbeszélés során a résztvevők beazonosítsák, és hierarchia szintenként olyan programokra jelöljék őket, amelyek felkészítenek egy oldalirányú vagy felfelé történő elmozdulásra. A cél, hogy amikor valaki egy új pozícióra pályázik, a pozíció betöltésével kapcsolatos követelményeknek minél jobban megfeleljen.

Prepare program

A Prepare program keretében a kiemelkedő tehetségű (High Potentials, HiPo) kollégákat 4 szintre lehet jelölni. Az osztályvezetőknek és vezetői szintű szakértőknek (MLE), az igazgatóknak, valamint a vezérigazgató-helyetteseknek a Telenor központilag nemzetközi programokat szervez. A Műszaki Divízióon belül 2006-ban a Pannon ezt kiterjesztette az alkalmazotti és a csoportvezető szintre, 2008-ban pedig a programban már az ügyfélszolgálati igazgatóság és a vállalati kapcsolatok igazgatóság is részt vett. A programokra azokat a munkatársak jelölhetők, akik teljesítménye, szaktudása, tapasztalata kiemelkedő, az Áttekintő megbeszélés résztvevői is alkalmasnak tartják őket akár oldalirányú akár magasabb hierarchia szinten lévő pozíció betöltésére, valamint fontos, hogy a munkatárs ambíciói is összhangban legyenek az elvárásokkal.

A Pannon a teljesítményértékelés tekintetében két célt fogalmazott meg 2009-re. Egyrészt felkínálja a Review Meetingek lehetőségét a vállalaton belül lévő összes szervezeti divízióon, hogy minden dolgozó megismerje az abban rejlő lehetőségeket. Másrészt a tervekben szerepel, hogy a vállalat harmonizálja a helyi szintű Prepare programját a nemzetközi programokkal, valamint az, hogy ennek kapcsán a jelöltek jobban megismerjék egymást a csoportos képzések során.

4.3 Értékteremtő Humánerő - IVC

Az Értékteremtő Humánerő (Internal Value Creation – röviden: IVC) egy éves folyamat, amelyet az anyavállalat iránymutatásával immáron nyolcadik éve bonyolít a Pannon. A program fő célja, hogy a vállalati kultúrát és a szervezet életét a dolgozók bevonásával alakítsa, a további vállalati és munkacsoport szintű szervezetfejlesztési célokat a kollégák véleménye alapján a vállalat meghatározza és végrehajtsa. A legalább három hónapot Pannon-munkaviszonyban lévő alkalmazottaknak módjukban áll, hogy a Dolgozói Felmérésben (IVC) elmondják azt, hogy hogyan vélekednek az elmúlt egy év alatt lezajlott szervezeti eseményekről (pl. szervezeti változásokról, céges eseményekről, belső folyamatok hatékonyságáról), a Pannonról, mint munkahelyről. Hasonlóan a korábbi évekhez, 2008-ban is igen magas volt a részvételi arány, amely konstruktív visszajelzést biztosít nemcsak a HR Igazgatóság, hanem a felsővezetés számára is. Csak néhány példa a felmérés során tapasztaltak alapján: a kollégák a hatékonyság leggyakoribb akadályának említik a bürokratikus belső folyamatokat. Az adminisztratív folyamatok egyszerűsítését és a döntéshozatali mechanizmus felgyorsítását javasolják. A felmérés nyomon követi a dolgozók motiváltságát, a stressz mátrix alapján pedig a Pannon választ kap arra, hogy ki hogyan értékeli munkahelyi körülményeit.

A belső felmérés alkalmat biztosít arra, hogy a dolgozók vezetőjükkel kapcsolatban is visszajelzést adjanak. Míg a munkacsoport és a vállalati szintű visszajelzésekkel kapcsolatos kérdőív részek globálisan készülnek, az elmúlt két év során a vezetői értékeléssel kapcsolatban helyi szinten valósult meg a fejlesztés annak érdekében, hogy minél szélesebb körben kapjanak a Pannon vezetői visszajelzéseket vezetői tevékenységükkel kapcsolatban. 2007-ben vezérigazgató-helyettes szinttől osztályvezetői szintig a 270 fokos (felettes és beosztottak általi, valamint önértékelés) értékelési módszert próbálta ki a vállalat, 2008-ban pedig ez a 360 fokos (felettes, beosztottak és munkatársak általi, valamint önértékelés) értékelési metodológiára bővült, míg a csoportvezetők 270 fokos értékelést kaptak. 2009-ben a tervek szerint minden Pannonos vezető 360 fokos értékelést kap.

360°-os értékelést
kap minden vezető
2009-től

4.4 Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság

A felmérés vállalati és munkacsoport szintű eredményeit minden dolgozó megismeri az e célból megrendezett Üzleti Tervezés Műhelymunka (Business Planning Workshop) keretén belül. A fél vagy egy napot igénybevevő megbeszélést munkacsoport szinten rendezik meg. A műhelymunkán az eredményekből éves üzleti és szervezetfejlesztési célokat fogalmaznak meg a munkacsoportok, amelyeket negyedévente, minimum félévente a HR igazgatóság nyomon követ.

A Pannon kiemelt fontosságot tulajdonít a humán erőforrásának – a munkavállalóknak. Egészségük, a biztonságos munkavégzés feltételeinek biztosítása fontos szempont. Ennek érdekében a vállalaton belül egészségmegőrző, egészségfejlesztő program zajlik, amely elsősorban a megelőzésre fókuszál.

A programokról, az elérhető lehetőségekről a munkatársak a belső intranetes portálon folyamatosan tájékozódhatnak, az aktualitásokról azonnal értesülhetnek.

Nemcsak a cégvezetés kommunikálja az elvárásait, hanem a munkatársaknak is lehetőségük van visszajelzésre a vállalat teljes működését (beleértve a vezetői tevékenységet) illetően. Az évi rendszerességgel kitöltött anonim kérdőív és az értékelést követő workshopok biztosítják, hogy a munkatársak közvetlen avatkozhassanak be a szervezet egészét érintő folyamatokba.

Egészségmegőrző programok

A vállalat minden munkavállalója számára a kötelező foglalkozás-egészségügyi vizsgálaton felül szűrővizsgálatokat és járóbeteg-ellátást is biztosít. A vizsgálatok alapján számos problémát, elváltozást korán fel lehet ismerni. Az orvosi szaktanácsadás mellett a munkatársak életmódváltással kapcsolatos kérdéseikre is választ kapnak, és esetleges panaszaikkal, egészségügyi problémáikkal is fordulhatnak a két színvonalas magánklinika orvosaihoz, több fogorvoshoz.

Az egészségtudatosság egyik fontos pillére az információ, ismeretterjesztés. A HR osztály által szervezett havi rendszerességgel jelentkező tematikus programok során az egészségfejlesztés, egészségmegőrzés kap hangsúlyt. Személyre szabott tanácsadáson, szűrő-

programokon (amelyek természetesen a dolgozók számára ingyenesek) vehetnek részt az érdeklődők. A vizsgálatok, előadások többségét az irodaházban rendezik meg, annak érdekében, hogy azok is elmenjenek a vizsgálatra, akik egyébként időhiányra hivatkozva ezt nem tennék meg.

Egészségmegőrző programok témák szerint

Füstmentesen program: a Pannon Csatlakozott az Egyensúly Alapítvány által szervezett és működtetett Füstmentes Vállalat Programhoz. A 2008 végén indult program célja a dohányzásról való leszokás elősegítése, támogatása. A programban a munkatársak és családtagjaik is részt vehettek, a Pannontól összesen 134 fő jelentkezett. A program részeként az intraneten mindenki számára elérhető volt a kommunikációs kampány, egy interaktív információs felület. A program szűrővizsgálatot és CO mérést, személyre szabott orvosi (tüdőgyógyász szakember) tanácsadást és online konzultációs lehetőséget valamint egy személyre szabott leszokási módszer kidolgozását is biztosította. Az anonim kérdőívek alapján megállapítható, hogy volt, aki a program során sikeresen leszokott a dohányzásról.

Influenza elleni oltás: a Pannon munkatársai minden évben ingyenesen vehetik igénybe az influenza elleni oltást. Általában a dolgozók 10-15%-a él a lehetőséggel, 2008-ban 20%-uk oltatta be magát.

Szemünk védelme: a Pannon több alkalommal tartott ingyenes szemészeti vizsgálatot az irodaházban, ahol kedvezményes keret vásárlására is lehetőség nyílt.

Mozgásszervi vizsgálat (gerinc, ortopédia): gerinc és ortopéd szakorvos vizsgálta meg a munkatársakat az irodaházban.

Mobil irodai masszázs: a Pannon számára fontos az egészséges testtartásra szoktatás, a rossz testtartásból fakadó betegségek megelőzése.

Vitaminszint felmérés, koleszterinszint-és testzsírmérés, dietetikai tanácsadás

Fogászati állapotfelmérés: a vizsgálatok nagyon népszerűek voltak, néhányat közülük megismételték, hogy minden érdeklődő részt vehessen. A Budaörsön dolgozók közel harmada keresett fel minimum egy előadást/vizsgálatot.

Sporttevékenységek támogatása

A betegségek megelőzésének, a munkatársak egészségmegőrzésének másik fontos pillére a testmozgás. Jelenleg nyolc fitnesztermet és két uszodát látogathatnak a Pannon dolgozói térítésmentesen.

Negyedévente a dolgozók alapíthatnak sportköröket a Pannon védnöksége alatt. Ezzel a vállalat a csapatban üzött sportokat, a dolgozók önszerveződését támogatja. 2008. negyedik negyedévében 19 sportkör működött, 187 taggal.

Egészséges étkezési lehetőségek

Egészségünk szempontjából egyáltalán nem elhanyagolható az étkezés. Sem a fogások minősége, sem az étkezés körülményei nem mellékesek. A vállalat saját éttermében nyugodt, kellemes körülmények várják a dolgozókat, akik minden nap többféle egészséges fogás közül is válogathatnak.

Az étterem által nyújtott szolgáltatásokat, a menüt, a körülményeket a munkatársak véleményezhetik, kérdéseikkel akár a HR igazgatóság, akár az étterem vezetője felé is fordulhatnak.

Otthonról hozott étel tárolására és melegítésére is van lehetőség. Az irodaházban büfé, számos pihenőhelyiség felszerelve kávé és teafőzővel, ásványvízzel (melyek ingyenesek) biztosítja a munka közbeni rövid pihenés, kikapcsolódás, felfrissülés lehetőségét.

Munkavédelem

A biztonságos munkavégzés biztosítása érdekében a foglalkozás-egészségügyi orvos rendszeresen végez munkahigiénés környezetvizsgálatot a Pannon irodáiban, bemutatótermeiben. Az irodákat érintő változások után újabb környezetvizsgálat történik. Ennek során szakember vizsgálja a biztonságos, egészséget nem veszélyeztető munkavégzés környezeti, tárgyi és szervezési feltételeinek a meglétét. Évente készül kockázatértékelés-felülvizsgálat. Bár a munkavédelmi

törvény csak a legutóbbi módosításakor emelte ki a pszichoszociális tényezők vizsgálatának fontosságát, a Pannon már évek óta külön vizsgálja ezeket a tényezőket.

Rendelkezésre állnak az elsősegélynyújtás személyi, tárgyi és szervezési feltételei. A képzett elsősegélynyújtók száma meghaladja a 100 főt, a folyamatos magas színvonalat a megfelelő időközönként zajló továbbképzések biztosítják, valamint az, hogy Európa egyik piacvezető cége szállítja az elsősegélynyújtó felszereléseket a Pannon számára.

Work Life Balance –
Egyensúlyban program

A munkahelyi stresszt csökkentve, a munka és magánélet egyensúlyának megvalósulását szeretné segíteni a Pannon egy új munkastílus megvalósításával, amelynek része a rugalmas munkavégzés.

Az egyensúlyban program az alábbi kérdésekre keresi a választ:

- Mit jelent valójában a munka és a magánélet egyensúlya?
- Miért fontos ez a munkavállalóknak és a vállalatnak?
- A jelenlegi vállalati kultúra milyen alapokat biztosít ehhez?
- Meddig juthat el a vállalat, mik a megvalósítható célkitűzések?

Sokan életük jelentős részét a munkahelyükön töltik, az utazásra, ingázásra sok idő megy el. Vannak családi és hivatalos kötelezettségek, amelyeknek csak munkaidőben lehet eleget tenni. A családban élőknek, kisgyermeket nevelőknek is speciális szükségletei lehetnek. A vállalati célok eléréséhez és a jó teljesítményhez nélkülözhetetlen, hogy a dolgozók egyénenként is elégedettek legyenek a munkatársak, egyensúlyban érezzék magukat, kellő

figyelmet fordítva a Pannon számára fontos értékekre: a munkára, a családra, a tágabb közösségre, az egészségre.

A technológia fejlődésével mód nyílt új munkaszervezési megoldásokra annak érdekében, hogy a munkatársak hely- és időkorlátok nélkül végezhessek munkájukat. A „New Way of Working” segítségével a Pannon dolgozói szabadabban és rugalmasabban alakíthatják munkakörülményeiket.

A távoli munkavégzés lehetőségének igénybevételével csökken az utazással járó stressz, az így felszabadult időt másra (családjukra, egészségükre, kapcsolódásra) fordíthatják. A távoli munkavégzés kombinálható keretmunkaidővel, ami lehetővé teszi munkatársaink számára a munkaidő szabadabb felhasználását: a megállapított időkereten belül az aktuális igényeknek leginkább megfelelő módon oszthatják be munkaidejüket. Így magánéleti vagy hivatalos kötelezettségeiknek is könnyebben meg tudnak felelni, ezáltal csökken a munkahelyi, magánéleti stressz.

A terepen dolgozó, az adótornyok karbantartását végző munkatársak speciális munkakörnyezetben végzik munkájukat. A Pannon Munkavédelmi Szabályzata és az Ipari Alpin-technikai Szabályzat számukra is biztosítja a biztonságos és egészséget nem veszélyeztető munkavégzés feltételeit. Az alpin-technikai munkát végző munkavállalók védőfelszerelésének (egyéni védőeszközök) kiválasztása során az a cél, hogy kompromisszumok nélkül, a lehető legjobb minőségű eszközöket biztosítsa a vállalat, a törvényi előírásoknak, illetve a vállalat szabályzatának megfelelően az arra jogosultaknak. Az eszközöket a Pannon az előírt gyakorisággal felülvizsgálja, szükség szerint cseréli. Ezt a munkát ISO minősítéssel rendelkező külső szakértő tanácsadó partner segíti.

A nem alpin-technikai munkát végzők számára, akik munkavégzésének a jellege indokoltá teszi az egyéni védőruha használatát, szintén kiváló minőségű védőeszközt biztosít a vállalat.

A rendszeresen szervezett munkavédelmi- és ipari alpin-technikai oktatásokon tűzvédelmi, illetve az egyéni védőeszközök használatával, karbantartásával kapcsolatos ismeretek is elhangzanak.

A Pannonnál nem történt halálos kimenetelű munkabaleset és nincs foglalkozási megbetegedés miatti távollét sem. Igen ritka a súlyos munkabaleset, az elmúlt 3 évben mindösszesen egyszer történt egy útibalesetnek minősülő közlekedési baleset. Leggyakrabban munkabalesetek elcsúszásból, elbotlásból adódnak. A kivizsgáláskor okként leggyakrabban a munkavállaló figyelmetlensége jelölhető meg.

5. Táblázat
Munkabaleset miatt kiesett napok (táppénzes napok) száma

	2006	2007	2008
Központi telephely	152	19	212
Nyugat	0	0	0
Kelet	8	157	0
Összesen	160	176	212

Ergonómia

A HR osztály a munkavédelmi kockázatértékelésében minden évben különös figyelmet szentel az ergonómiai megfelelőségnek. A Pannon maximálisan betartja a képernyős munkahelyekre vonatkozó 50/1999. (XI. 3.) EüM rendeletben foglaltakat.

A munkahelyek, amelyek többsége képernyős munkahely, megfelelnek az ergonómiai előírásoknak. A szintén ergonómiai szempontok szerint kiválasztott szék ülőrésze és háttámlája követi a test mozgását miközben megtámasztja a gerincoszlopot.

rugalmas munkavégzés = kevesebb stressz

Közösségeinkkel együttműködésben

– Manapság divatos kifejezés a fenntartható teljesítmény. Mit jelent a telekommunikációs iparban?

– Számomra azt, hogy mindent elkövetünk azért, hogy a jövő generációjára pozitív világot hagyjunk: minden döntés előtt mérlegelni kell, hogy vajon az hogyan hat majd a későbbiekben. Az üzleti életben felelős vállalat kizárólag olyan lépéseket tesz, amelyekről biztosan

tudja, hogy hatása nem csak a jelenben kedvező, de jó lesz a jövőben is. A CR messze nem csupán azt jelenti, hogy adományokat juttatunk el különböző helyekre. A társadalmi felelősségvállalás lényege, hogy nyomot hagyjunk a társadalomban. A telekommunikációs iparág szereplőjeként számunkra alapvető fontosságú az, hogy a különböző társadalmi csoportok és az egész ország fejlődését, boldogulását biztosítsuk azáltal,

hogy a mobilkommunikáció révén megkönnyítjük a kapcsolattartást. A Pannon mindennapi tevékenysége is arra irányul, hogy ezt elősegítse. De erről nem csupán beszélni kell, hanem a gyakorlatban is cselekedni a fenntartható jövő érdekében.

– A nagyvállalatoktól manapság egyre inkább elvárás, hogy visszaforgasson a társadalomba. A fogyasztók választásaiban is fokozatosan nagyobb

hangsúlyt kap az, hogy a cég, amelyik a márka mögött áll, hogyan viselkedik. Mi a helyzet Magyarországon?

– Ez egyre inkább globális szemléletté válik, és megítélésem szerint Magyarországon is terjedőben van. A vásárlók ma már odafigyelnek arra, hogy a termék vagy a szolgáltatás, amelyet megvásárolnak, honnan származik, milyen hatással van a környezetre. Az emberek

körültekintően döntenek és a prioritások között ott van az is, hogy vajon a gyártó hogyan viszonyul a jövőhöz. Igaz, ma még az egyes országok lakossága más-más szinten tartja fontosnak ezt, de ez csupán azért van, mert a gazdasági fejlettség szintjében van különbség. Az elkötelezettség azonban ugyanaz.

Anders Jensen - CEO

5.1 Érintettjeink

A Pannon a szerint határozza meg legfontosabb érintettjeit, hogy azok milyen hatással lehetnek a vállalatra, illetve, hogy a vállalat működése hogyan befolyásolja az adott csoportot.

A párbeszéd a Pannon és érintett felei között folyamatosan mélyül, ahogyan a vállalat mi magunk és az érintetti körök is egyre jobban igénylik mindennapi munkájukhoz a kölcsönös egyeztetést. A különböző igazgatóságok rendszeresen szerveznek találkozókat, illetve részt vesznek olyan fórumokon, ahol alkalmuk van megismerni az érintettek véleményét, elvárásait. A legfontosabb érintetteket, a velük folytatott párbeszédet és annak eredményeit a 6. számú táblázat mutatja (lásd Párbeszéd a költözésről című keretes írást).

Párbeszéd a költözésről

A Pannon új irodaházának felépítése és közel 1400 ember költözése nagy változást jelent egy kisváros életében. 2008-ban a Hoffmann Research kutató vállalat érintetti kutatást készített a Pannon kezdeményezésére, hogy felmérje a lakosság, a helyi közintézmények és civil szervezetek érzéseit az építkezéssel, a költözéssel és a Pannon törökbálinti napi működésével kapcsolatban (pl. megnövekedett közúti forgalom). A vizsgálat rákérdezett arra is, hogy az ott lakók mennyit tudnak a Pannonról, mint vállalatról. A kutatás 200 helyi lakos bevonásával elvégzett kérdőíves közvélemény kutatásból és 9 mélyinterjúból állt.

A kutatás eredménye azt mutatta, hogy a mind a lakosság, mind a véleményformálók pozitívan értékelik az irodaház felépítését, tisztában vannak azzal, hogy ez milyen előnyökkel jár számukra. Legfőbb elvárásaik a jó kapcsolat fenntartása a várossal, több információ munkalehetőségekről, a helyi gazdaságra gyakorolt hatásról, a Pannon társadalmi felelősségvállalásáról és az irodaházzról, mint építményről és annak újszerű megoldásairól. Ezek az eredmények több olyan igényt fogalmaztak meg, amivel a Pannon ki tudta egészíteni kommunikációját a város felé.

5.2 Összefoglalás a biztonságos mobilhasználatért

A hazai mobilszolgáltatók 2008 februárjában írták alá a Mobilszolgáltatói Kódexet, amely az Európai Bizottság és az Európai Mobilszolgáltatók Szakmai Szervezete (GSME) támogatásával indult Safer Mobile Use európai kezdeményezésén alapul.

A projekt részei voltak:

- Információk weben és szórólapon a kiskorúak biztonságos mobilhasználatáról (szülőknek, kiskorú felhasználóknak)

- A tartalom osztályozása a mobilszolgáltatókon keresztül (szerződéses kapcsolatban árusított), felnőtt tartalom elérhetősége csak nagykorúak számára

- Felnőtt tartalom szolgáltatás letilthatósága, illetve internet szolgáltatás szűrése egy "fehér lista" alapján, amely csak kifejezetten gyermekeknek, fiataloknak szánt oldalakat tartalmaz

– A korábban létrejött, mobil- és tartalomszolgáltatók által aláírt Etikai Kódex, valamint a fent említett Kódex alapján a tartalomszolgáltatók és a mobil szolgáltatók egymás közötti szerződéseinek átalakítása a vállalások érvényesíthetősége érdekében

- Jelentés a GSME felé a Kódex magyarországi tartalmáról és végrehajtásáról

- Szabályozott értesítési és tartalom-levéltári eljárások, amennyiben azok nem megfelelőek

A Telenor csoport részt vesz a GSME önszabályozó kezdeményezésében, „A mobilszolgáltatók összefogása gyermekek szexuális zaklatása ellen” (Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse) elnevezésű tömörülésben is.

6. Táblázat

Érintetti csoport	Miért fontos a Pannon számára a kapcsolattartás?	A párbeszéd formája	Eredmények
TulajdonosTelenor As	Meg kell felelni az anyavállalat etikai, gazdasági, környezetvédelmi és társadalmi normáinak. Ez a teljesítmény közvetve hatással van a Telenor csoport részvényeseire.	- rendszeres jelentések - adatszolgáltatások - kétoldalú, vezetői szintű egyeztetések - közös belső rendezvények	
Munkatársak	Tőlük függ a vállalat sikeressége.	- intranetes portál a portálon közvéleménykutatásra fenntartott hely, ahol aktuális kérdésekben lehet felmérni érzéseket, véleményeket; - belső értéktéremtés (Internal Value Creation, IVC) felmérés a munkatársak körében, amely célja a szervezet fejlesztése	- 2008-ban minden portálcikk véleményezhető lett - a látogatottsági adatok szerint a legolvasottabb tartalmak a belső szervezeti változással, a juttatással, illetve a belső rendezvénnyel kapcsolatos hírek - a Munkavállalók fejezetben részletesen szerepelnek az IVC felmérés eredményei
Viszonteladók	Képviselik a Pannont az ügyfelek felé, rajtuk keresztül szerez a vállalat új ügyfeleket.	- „Non-voice klub” rendezvény évente kétszer az adatalapú kommunikáció új trendjeinek bemutatására - műhelymunka az együttműködés javítása érdekében - viszonteladók napja, karitatív csapatépítés és tréning	- a központ és a viszonteladók közötti gyorsabb kommunikációs csatornák kiépítésének igényére derült fény
Ügyfelek	A Pannon hang- és adatalapú szolgáltatásainak az a céljuk, hogy javítsák az életszínvonalukat.	- elégedettségi felmérések - visszajelzések az ügyfélszolgálaton keresztül - egyéb felmérések, kutatások	- lásd az Ügyfeleink fejezetet
Beszállítók	Fontos, hogy a Pannon értékeit, működési elveit a partnerek megért-sék és azonosuljanak azokkal.	- vendor Forum a fejlesztési igazgatóság szervezésében - a beszerzési igazgatóság is tervezi hasonló program szervezését	
Civil szféra	Célcsoportja a Pannon tevékenységének miközben a működést meghatározó, befolyásoló és alakító tényező is.	- érintetti kutatás az új irodaház építésével kapcsolatban	
Közszféra		- szabályozási kérdésekben folyamatos egyeztetések a hatóságokkal, minisztériumokkal, - a Pannon aktív munkát vállal a telekommunikációval foglalkozó nem kormányzati szervezetben	
Média	A különböző orgánumokon keresztül tudja a Pannon a leghatékonyabban és leggyakrabban megszólítani a magyar érintetteket.	- körutak helyi újságíróknak arról, hogy a Pannon milyen témákat tud kínálni munkájukhoz, illetve abból a célból, hogy a vállalat számára kiderüljön, hogy milyen témák iránt érdeklődnek a különböző médiumok képviselői - elégedettségi felmérés a sajtó munkatársai körében	- a 2008-ban indított körút az év végéig összesen négy megyeszékhelyet érintett - a Pannon célja, hogy jóval lokalizáltabb, a helyi igényekre és történésekre fókuszáló kommunikációt folytasson, amely joggal tart számat az adott megyében lakók érdeklődésére

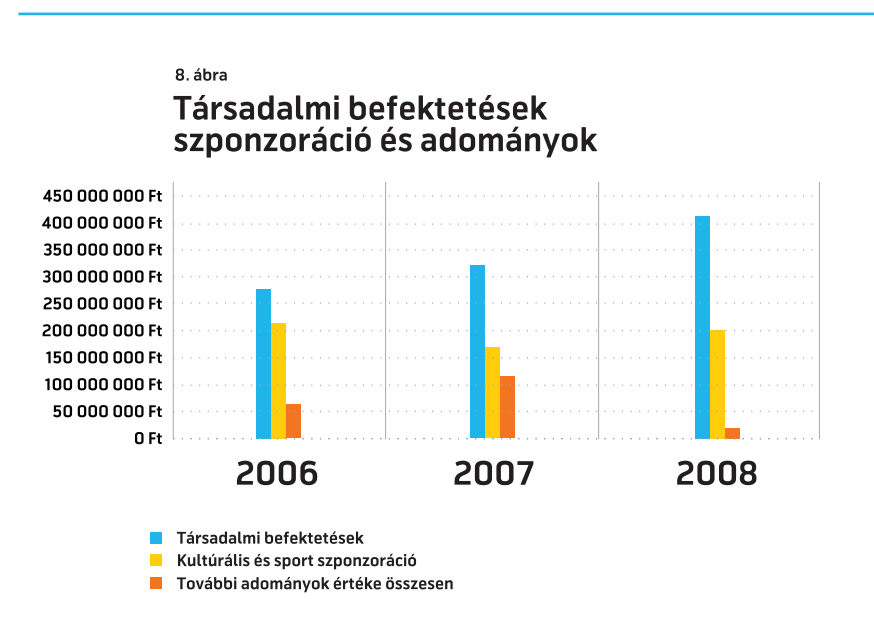
A legfőbb vállalások:

- Szűrés (internetszolgáltatás esetén) feketelista (lehetőleg hatósági eredetű) alapján, pedofil, gyermekpornó-oldalakra, főleg azokra, amelyek olyan országban, szerveren helyezkednek el, ahol a hatósági és büntetőeljárás nem kivitelezhető (tehát az adott oldal hatóságilag nem távolítható el, tulajdonosai nem büntethetők)

- Nyilvános fellépés a gyermekpornó és az ezzel kapcsolatos internetes oldalak, IT szolgáltatások ellen, együttműködés az Alliance szolgáltatói közt

5.3 Társadalmi befektetések és adományok

A Telenor csoport tagjaként a Pannon a nemzetközileg megfogalmazott vállalati felelősségvállalási (CR) stratégiát ülteti át és adaptálja a magyarországi környezetre. A Pannon célja az, hogy megértse és válaszadjon a társadalom globális természetű és helyben jelentkező kihívásaira. A telekommunikációs szolgáltatásokat nyújtó felelősségteljes vállalat szakértelmével, innovatív technológiai megoldásaival és magatartásával tud hozzájárulni a hátrányos helyzetben élők fejlődéséhez, csökkenteni tudja a vállalati működés hatásait a klímaváltozásra, és elő tudja mozdítani az információtechnológia biztonságos használatát.



A felelősségteljes működés egy folyamat nem egy állapot. A Pannon célja, hogy együttműködjön azokkal az emberekkel, akik fontosak a vállalat számára és akiknek fontos a vállalat, velük együtt érjen el változásokat, ami aztán életszínvonal javulást és fejlődést eredményez.

A Pannon definíciója szerint társadalmi befektetés minden olyan program/projekt, amely

I. a társadalmi és gazdasági célok tekintetében egyaránt pozitív eredményeket produkálhat, akár hosszú távon; ide tartozik a Pannon innovációs tevékenysége

II. egy társadalmi cél tekintetében jelent befektetést, ennek hatásai közvetettek, számszerűsíthető formában a vállalat eddig nem mérte az eredményét. A hatások mérése a Pannon vagy harmadik fél bevonásával történő utánkövetéssel, ellenőrzéssel történik.

Ezen kívül a Pannon klasszikus adományozási formában támogat különböző célokat külső megkeresés, valamint belső javaslatok alapján.

Társadalmi befektetésekre szánt költségvetés növekedése 2007-hez képest: 34%

Kutatás fejlesztés a köz szolgálatában

Innováció

A Pannon célja a társadalmilag fontos szerepet játszó rendszerek fejlesztése. Eddig partnereivel három újszerű GSM technológiájú adatátvitellel ellátott rendszert fejlesztett. 2008-ban a terület nagyobb hangsúlyt kapott köszönhetően az EU 2008 novemberében közzétett állásfoglalásának, amelyben az unió támogatja és sürgeti, hogy tagállamai minél több polgár számára tegyék elérhetővé az ilyen típusú szolgáltatásokat.

Intézményesített formában 2004-ben kezdett a Pannon ilyen, társadalmi hatásukban fontos rendszerek fejlesztésén dolgozni. A cél az volt, hogy a vállalat olyan piaci szegmenseket nyisson meg, ahová eddig még nem jutott el a mobil távközlés, ugyanakkor megvan a potenciál arra, hogy az új eszközökkel az adott területen jelentősen nőjön a színvonal.

Az egyik ilyen fontos irány a telemedicina: Magyarországon a Pannon rakta le a telemedicinás megoldások alapjait a mobil EKG kifejlesztésével. E mellé sorakozott fel az évek során a magzati szívmonitoring, a DataMed egészségügyi adatkommunikációs rendszer, vagy a távfelügyeleti megoldások.

2008. június: a DataMed bemutatása a szakma számára

2008 júniusában a Pannon bemutatta a DataMed rendszert a szakma számára. A rendszer teljes mobil kommunikációs háttere a Pannon szolgáltatásain alapszik, beleértve ebbe az sms, az mms, a wap és a mobil internet nyújtotta lehetőségeket. A DataMed portál az adatkommunikáció biztosítása mellett egyben tudásbázisként is működik: segítségével az orvosok hozzáférhetnek a betegek friss, naprakész kórtörténetéhez, a rendszer hozzájárul a megfelelő diagnózis felál-

7. táblázat

Társadalmi befektetések, szponzoráció és adományok

	2006	2007	2008
Társadalmi befektetések (Ft)	282 708 000	308 877 816	412 989 433
Kulturális és sport szponzoráció (Ft)	213 450 954	165 473 724	201 700 318
További adományok értéke összesen (Ft)	66 133 456	112 497 780	19 516 103
Összesen (Ft)	562 292 410	586 849 320	634 205 854

lításához, információt nyújt a legmegfelelőbb gyógymódról, valamint letölthető demo-anyagokat is kínál. Komoly eredményt ért el a Pannon a hálózati elemeire épült tömeges SMS/MMS küldő alkalmazásaival, amelyek az önkormányzati szektor munkáját, valamint a lakosság önkormányzati ügyintézését segítik elő.

Szintén hálózati elemekre (SMS központ; MMS központ) épülő adatforgalmat generáló szolgáltatásforma a

MÉDIA SMS/MMS szolgáltatás, amely kifejezetten költséghatékony megoldás a média számára. Promóciós játékok, nyeremény játékok, információs szolgáltatás, mobilmarketing, stb. megoldásokat kínál a Pannon a felhasználóknak.

Pannon Példakép Alapítvány 2008-as díjazottjai

Bakos-Tóth Márta: Gyermekpszichológus, a bakonyszücsi Daganatos Betegek Rehabilitációs Lelki Otthonának vezetője
 Berkes Béla: A Magyar Televízió riportere, roma gyerekek segítője
 Bibó István: A Baár-Madas Református Gimnázium újraindítója, a Sylvester János Protestáns Gimnázium igazgatója
 Bőjte Csaba: A Dévai Szent Ferenc Alapítvány létrehozója, romániai szegény sorsú gyerekek megmentője
 Budavári Zita: A Bölcső Alapítvány alapítójaként és vezetőjeként a krízishelyzetben lévő terhes anyák segítője
 Földes Dalma: Nemzetközi aktivista, jelenleg a Siketek és Nagyothallók

Országos Szövetségének (SINOSZ) munkatársa
 Huszár Géza: A Menedék Alapítvány egyik alapítójaként a magyarországi szociális munka úttörője
 Kiss Lenke: Kosárlabda iskolát alapított és működtet
 Leiner Károly: Tanító, gyógypedagógus, a Zöld Béka természetjáró baráti kör alapítója
 Péter Ferenc és Síklósi Gábor: Az Országos Mentőszolgálat (OMSZ) munkatársai műszakon kívül megmentették egy kislány életét
 Szontagh Pál: A Vajda Péter Énekzenei Általános és Sportiskola igazgatója
 Varga Ilona: Cigánytelepről indult rádiós újságíró, műfordító, szótárszerkesztő



Háttér munka

A fejlesztési ötletek számos helyről származhatnak: személyes javaslatokból, kollégáktól egyéni megkeresés, vagy a belső SEED program keretében, vagy akár egyetemektől. Az összegyűlt javaslatokat a Pannon K+F bizottsága bírálja el. 2008-ban a K+F bizottság tagjai a Termékek és piacok igazgatóság, a Jogi igazgatóság, a Pénzügyi igazgatóság, a Fejlesztési igazgatóság és a Beszerzési igazgatóság voltak. A bizottság megvitatja, hogy a javaslatok megvalósíthatók-e, és ha igen, akkor hogyan, milyen formában, illetve milyen partnerrel lásson neki a Pannon a munkának. Természetesen nem minden ötlet bizonyul életképesnek, de a Pannon törekszik arra, hogy a lehető legtöbb javaslatot átültesse a gyakorlatba.

48 díjazott 4 év alatt

Pannon Példakép Alapítvány: társadalmi értékteremtés aktív hétköznapi hősök példáján keresztül

A Pannon Példakép Alapítvány 2005 óta díjaz olyan embereket, akik értékteremtő tevékenységükkel példaként szolgálhatnak mindenkinek Magyarországon. A díjazottak kitartó, kreatív munkájukért az egyedi tervezésű példakép szobor mellett 1-1 millió forintot is kapnak. A pénzadomány felhasználását az alapítvány nem korlátozza.

A jelöléseket magyar nyelven elektronikus, vagy hagyományos postai úton juttathatja el bárki az alapítványhoz. Az alapítvány mindenkor titkára szűri meg a jelöléseket és választja ki azt a 6-10 jelöltet, akiket az alapítvány megbízásából egy újságíró keres meg és ír róluk egy profilt. A profil alapján dönt a kuratórium a díjazottak személyéről.

2008-ban a kuratóriumból távozott előbb Nádori Péter, majd Kepes András, akik mindketten az alapítás évében 2004-ben lettek tagok. Új kurátorok felkérésével a kuratórium összetétele a következőképp változott 2008 végére:

A kuratórium elnöke:

- Bereczky Lóránd a Magyar Nemzeti Galéria főigazgatója

Tagok:

- Dr. Majorosi Emese a Pannon sajtó és információs igazgatója,
 - Molnár Gabriella a Nők Lapja főszerkesztője,
 - Bódis Kriszta, dokumentarista, író és pszichológus,
 - Incze Zsuzsa, dokumentarista & Példakép díjas,
 - Kothencz János, ÁGOTA Alapítvány alapító & Példakép díjas,
 - Mizsei Kálmán, az EU moldovai különleges megbízottja.

15. jubileumi díjátadó

A Példakép Alapítvány tizenötödik díjátadóján mérföldkőhöz érkezett küldetésében: 2008. szeptember 8-án a 45. díjazottat jutalmazta tevékenységéért a kuratórium.

A tizenötödik jubileumi díjátadó azért is mérföldkövet jelentett, mert két új, a Példaképek közvetlenebb elérését biztosító kommunikációs csatornát jelentett be az alapítvány. A szeptember 8-i gálaestet követően két hétig látható volt a Magyar Nemzeti Galériában az a portrékiállítás, amelyet az aktív és továbbra is elhivatott Példaképek fotóiból rendezett az alapítvány. A kiállított portrékon a díjazottak tevékenységén kívül elérhetőségeiket is megtalálhatták az érdeklődők, így mód nyílt arra is, hogy közvetlenül kapcsolatba léphessenek velük. Emellett elindult a Példakép blog (lásd keretes írást az előző oldalon).



<http://blog.peldakep.hu>

A díjazás kapcsán már korábban felmerült, hogy a díjazottak példáját hogyan lehetne a díjátadó után, interaktívabban közvetíteni a lakosság felé, vagyis azok felé, akik a példaképértéket és embereket jelölték. Több megoldás közül végül egy internetes napló, a Példakép Blog, bizonyult a legkézenfekvőbb és a kor információ megosztási szokásainak legmegfelelőbb médiumnak.

A blog minden előnyével együtt kiadvást is jelentett, mivel a legtöbb

díjazottnak nem volt szokása az interneten megosztani az információkat, elfoglalt emberek lévén pedig az erre fordítható idejük is szűkös. Ezzel együtt 2008. szeptember 8-án a Példakép Alapítvány jubileumi díjátadó ceremóniáján tíz szerzővel hivatalosan elindult a blog. Érdekessége, hogy olyan példaképek embereket tesz elérhetővé az interneten, akik az alapítvány segítségével nélkül nem kezdtek volna naplózásba.

Helyi fejlesztés á la Pannon

Karitatív csapatépítés

2008-ban is folytatódott a Pannon kisközösségeket segítő csapatépítő programja.

A cég több mint 700 dolgozója tíz hátrányos helyzetű kisközségen vett részt a karitatív munkában annak érdekében, hogy megszépüljenek, megújuljanak a helyi játszóterek, parkok, óvodák és iskolák.

A karitatív csapatépítések helyszínei 2008-ban (időrendi sorrendben): Tiszaigar, Kunszentmiklós, Fajsza, Tomajmonsotora, Tenk, Magyarkeszi, Jánoshida, Ozora, Andocs, Nagyszékely voltak.

2008-ban azt tűzte ki célul a Pannon, hogy a kisközösségek igényeit felmérve azokon a területeken nyújtson számukra segítséget, ahol arra a leginkább szükségük van. A településeket a Pannon rászorultsági alapon választotta ki, minden esetben egyeztetve a helyi önkormányzatokkal, illetve oktatási intézményekkel. Ahol erre lehetőség nyílt, a cég bevonta a helyi közösségeket is: számos esetben helyi vál-

lalkozók segítették a kivitelezést, valamint a települések lakói is örömmel csatlakoztak a kezdeményezéshez, a közös sorversenyekhez.

Több mint 45 millió forintot fordított a Pannon 2008-ban a kiválasztott települések fejlesztésére. A csapatépítésekben részt vevő dolgozók közel 3000 munkaórán munkálkodtak az élhetőbb és modernebb életkörülmények létrehozásáért. A program eredményeként két év alatt 85 millió forintból 29 település fejlesztésében segítettek a Pannon dolgozói.

Viszonteladók napja

A Pannon franchise alapú viszonteladói hálózata országsszerte körülbelül 200 viszonteladó partnert jelent. Számukra a karitatív csapatépítés szellemében minden évben egy nyári napon a Pannon tréninget szervez.

2008 júniusában a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat Magyar Egyesület fóti lovasterápiás központját újította fel 173 partner. Sok változatos munkát végeztek

Esélyegyenlőségi projektek

az ott dolgozó kollégák: parkot rendeztek, istállókat vakoltak és festettek, lovas boxokat raktak rendbe, sziklakertet alakítottak ki, fűvet nyírtak, követ és szemetet szedtek a területen.

Hátrányos helyzetű csoportok támogatása

Roma diákok beilleszkedésének segítése: Romaster program

Definíciótól függően a hátrányos helyzetű csoportok köre nagyon tág, Magyarországon azonban a rendszerváltozás óta folyamatosan az egyik talán legnagyobb társadalmi kihívást jelenti a roma kisebbség integrációja a magyar többségi társadalom mindennapjaiba.

2008-ban a Pannon csatlakozott a Hungarian Business Leaders' Forum kezdeményezésében korábban indított Romaster programhoz. A vállalat ennek keretében kíván hosszabbtávú hatással lenni erre a folyamatra, még ha egyéni hatása elenyésző is lesz a probléma nagyságával szemben.

A Pannon két diákot támogat a Romaster program keretében:

a Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem egyik hallgatóját, valamint az egri Szilágyi Erzsébet Gimnáziumban 2009-ben végző tanulót, aki mérnöki pályára készül.

A Romaster program jó morális alapokkal rendelkező és folyamatosan jó iskolai teljesítményt nyújtó tehetséges roma származású fiatalokat támogat ösztöndíjjal és mentorálással. A résztvevő vállalatok havi 20 ezer forintos ösztöndíjjal segítik az általuk kiválasztott diákokat iskolai szükségleteik kielégítésében felsőoktatási tanulmányaik végéig. Az ösztöndíjon kívül a vállalati kapcsolattartók folyamatosan

MPRSZ CSR média díj támogatása

Hét újságíró illetve szerkesztőség nyert a Magyar Public Relations Szövetség CSR Média 2008. pályázatán, amelyet a szervezet tavaly nyáron hirdetett meg. A pályázók magas száma azt jelzi: egyre inkább partner a média a fenntarthatóság és a felelős üzleti magatartás kommunikálásában.

Újságírói díjat kaptak

- Rádió: Egri Nagy Erzsébet (Gazdasági Rádió);
- TV: Bíró Szilvia (MTV Szempont);
- Online: Bubrik Gáspár (Napi Gazdaság);

- Nyomtatott: Ötvös Zoltán (Népszabadság);

Szerkesztőségi díjat kaptak

- D-ER Stúdió
- MTV Miskolci Stúdió
- Népszava - Mecénások Klubja

Ők a munkájukat elismerő oklevél mellett egyenként 200 000 Ft értékű díjazásban is részesültek.

A pályázat díjait a Pannon támogatta, az okleveleket 2009. április 6-án a Pannon budaörsi irodaházában adták át.

kapcsolatban vannak a diákokkal és segítik őket szakmai fejlődésükben mind személyesen, mind pedig a vállalatuk adta keretek között. Ez jelenthet egy kedves beszélgetést, jó példák, tapasztalatok átadását, kapcsolatok megadását és a diákok segítségét esetlegesen felmerülő problémáik megoldásában. A vállalatok biztosítják azt is, hogy a támogatott diákok a programban résztvevő többi diákkal a HBLF szervezésű táborokon, vállalatlátogatásokon részt vegyenek.

A Romaster diákok 2008-ban rendezett első táborában egy Példakép Díjazott is előadott a Pannon javaslatára. Juhász Józsefné Katalin, aki 2007-ben nyerte el a Példakép díjat, tanári hivatása mellett kállói roma fiatalokat mentorál. A táborban egy interaktív foglalkozás keretében arról beszélgetett a fiatalokkal, hogy miről szól a mentorálás, nekik milyen tapasztalataik vannak és milyen családi, szocializációs háttérből kerültek a programba.

2008-ban azt tűzte ki célul a Pannon, hogy a kisközösségek igényeit felmérve azokon a területeken nyújtson számukra segítséget, ahol arra a leginkább szükségük van.

Cél: a kommunikáció akadálymentesítése

Karácsonyi adomány

2004 óta minden karácsonykor egy társadalmi hatásában fontos célt támogat 25 millió forinttal a Pannon ahelyett, hogy üzleti partnereit lepné meg ajándékokkal.

2007-től kezdve az adomány egyben egy egész éves együttműködést is jelent a kiválasztott szervezettel. 2008-ban két fontos lépés történt.

Befejeződött a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat Magyar Egyesület Lovasterápiás Központjában egy istálló kibővítése és felújítása, amely a rászoruló gyerekeknek táborozási lehetőséget, a központnak rendezettebb napi működést tesz lehetővé. Másrészt a Kurt Lewin Alapítvány (KLA) és a Pannon vállalati felelősségvállalás szakértőjének közös munkája eredményeképpen a Pannon kiválasztotta az új támogatott szervezetet. A kiválasztási folyamat úgy zajlott, hogy a KLA a Pannon által elvárt kritériumokat követve szakmai tapasztalata és a magyar non-profit

szektor 15 éves ismerete alapján javasolt jó és a Pannon üzleti tevékenysége szempontjából fontos társadalmi célokat és szervezeteket. Három javaslat közül választotta ki végül a Pannon vezetősége, hogy a non-profit szektorban nagy összegnek számító befektetéssel a kommunikáció akadálymentesítését támogatja 2009-ben. A Hallássérültek Rehabilitációjáért Küzdők Egyesülete (HARKE) egy éven át több részletben kap pénzügyi segítséget egy írótolmács szolgáltatás meghonosítására és kifejlesztésére. Ez a szolgáltatás egyedi lehetőséget biztosít a hallássérülteknek, hogy az élő beszédet azzal egyidejűleg írásban olvashassák, és így könnyebben megértsék azt. A közintézményekben, a televízióban, vagy éppen az oktatásban elhangzó információk így könnyebben eljutnak hozzájuk és jobban részesei lehetnek ép társaik világának.

A Pannon a projekt finanszírozásán túl szakértelmével is hozzájárult ahhoz, hogy a szolgáltatás fejlesztés megvalósítása a törvényi előírásoknak megfeleljen és a HARKE képes legyen a profit orientált gondolkodásmód

elsajátítására, annak érdekében, hogy a szolgáltatást beindítsa és ezzel elartsa a szervezetet.

Oktatás és tudatformálás

Társadalmi Felelősségvállalás Napja

2008-ban immár harmadik alkalommal rendezte meg a Pannon a Társadalmi Felelősségvállalás Napját, amely ezúttal a vállalatok belső felelősségvállalására hívta fel a figyelmet. A Pannon és a társalapítók – a Nokia, az Ericsson, a Richter és a Tesco – 2006-ban azzal a céllal hozták létre az eseményt, hogy elősegítsék a vállalatok, a kormányzat és a társadalom közötti párbeszédet.

AmCham vállalatirányítási ösztöndíj

A Pannon és a Dreher Sörgyárak Zrt. társfinanszírozásában valósult meg 2008-ban az Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham) ösztöndíj-programja. Az AmCham számos programjával támogatja a magyarországi felsőfokú oktatás és szakoktatás intézményeit, hogy felkészült, képzett és az üzleti etikai szempontokat is figyelembe venni képes üzletembereket képezzenek.

Az AmCham 2008-ban másodszorra hirdette meg ösztöndíjprogramját, amellyel egyetemi és főiskolai tanárokat felelős társaságirányítás és üzleti etika témájú tantárgyak oktatására kíván ösztönözni.

A 2007-ben odaítélt ösztöndíjak után 2008-ban a program már jobban kiterjedt az egész országra, mivel a hét díjazott hét különböző oktatási intézményben oktatja a hallgatókat a felelős vállalatirányításra.

Netrekész projekt

2008 őszén a Netrekész program részeként elindult az a kommunikációs kampány, amely elsősorban a számítógépet már használó, de az internettől még távol maradó csoportok internethasználattal kapcsolatos motivációhiányának leküzdését célozza. A kampány elsősorban vidéki súlyozású televíziós, óriásplakát és PR aktivitás keretében valósult meg.



Az információs társadalom fejlesztésében érdekelt piaci szereplők felismerték, hogy az infokommunikációs piac (szélessávú internet, elektronikus tartalmak és szolgáltatások, stb.) növekedésének alapvető feltétele a digitális írástudás növelése, az internetezéssel és a számítógép-használattal kapcsolatos gátak leküzdése, különösen a lakossági és kisvállalkozói szegmensben.

A szélessávú internet és az interneten elérhető szolgáltatások (internet banking, e-ügyintézés, tartalomfogyasztás, stb) széleskörű elterjedésének alapvető feltétele egyrészt a számítógépet használó, de még nem internetező lakossági és kisvállalkozói csoportok bevonása az internet-használók körébe, másrészt a felnőtt korú lakosság mintegy felét kitevő digitálisan írástudatlan réteg motiválása, motivációs gátjainak csökkentése.

Állami kezdeményezésre, 2007 decemberében megalakult a Netrekész Közhasznú Kft., alapítói a Magyar Telekom, a Pannon GSM és az UPC, de számos más cég is megjelent támogatóként a Netrekész működése során.



Dolgozóink bevonásával valósultak meg

További adományok és önkéntes projektek

Karácsonyi interaktív adománygyűjtés

A dolgozói szavazatok alapján a Pannon a Dévai Szent Ferenc Alapítvány számára gyűjtött pénzadományokat 2008-ban. Az interaktív adománygyűjtő oldalon közös virtuális karácsonyfa-díszítést szervezett a vállalat.

A szokásos karácsonyi adománygyűjtés tervezésénél olyan programot dolgozott ki a Pannon belső kommunikációs szakértője és vállalati felelősségvállalás szakértője, amely egyszerre játékos, technológiailag a Pannon üzleti tevékenységéhez kapcsolódik és céljában követi a Pannon vállalati felelősségvállalási irányvonalait.

Ezekből a kritériumokból adódott az ötlet, hogy a Pannon SMS alapon gyűjtsön adományt a dolgozói segítségével egy interaktív online felületen keresztül. A Pannonosok bevonásával kijelölt civil szervezet hátrányos helyzetű csoportokon segít nap mint nap.

2008-ban az adománygyűjtő oldalon a Pannon dolgozói emeltdíjas SMS-ben rendelhetek krediteket, amelyeket díszekre válthattak be. Ezekkel a díszekkel több karácsonyfát díszíthettek fel ki-ki ízlése szerint, akár több színben is, és a díszekkel küldhetett karácsonyi üzenetet a kollégáknak.

A gyűjtés eredményeképpen 90 000 Ft-ot adományozott a Pannon Csaba testvér árvaházainak. Az adománygyűjtő felület a jövőben is használható hasonló akciók szervezésére.

Véradás

Az egészségügyben folyamatos vérhiány tapasztalható, sajnálatos módon műtéteket is el kell halasztani emiatt. Az Országos Vérellátó Szolgálattal kialakult együttműködés keretében minden évben lehetőség nyílik véradásra a Pannon irodaházában. 2008-ban a budaörsi irodaházban két alkalommal és a budafoki úton lévő irodáknál egy alkalommal lehetett jelentkezni véradásra. A rendelkezésre álló, körülbelül 70 helyre mindháromszor közel 100 fő jelentkezett.

MAF Önkéntes nap

2008. november 4-én a Magyar Adományozói Fórum Üzleti Klubjának tagjai, a Generali, a Holcim, a Magyar Telekom, a Pannon és a Vodafone közös vállalati önkéntes nap keretében tisztították meg az illegális fal-firkáktól a Szent Rókus Kórház és a Szent Rókus templom falait, valamint egy szintén összefirkált buszt. http://www.donorsforum.hu/vallalati_onkentes_nap

Ezen felül a Pannon a következő egyesületeket és alapítványokat támogatja

- Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány (www.kek-vonal.hu)
- Hégető Honorka Alapítvány (www.hegetohonorkadij.hu)
- Műegyetemi Hallgatókért Alapítvány
- Országos Mentő Szolgálat Alapítvány
- Szent Márton Gyermekmentő Szolgálat
- Közhasznú Alapítvány (www.gyermeukromkocsi.hu)

A szokásos karácsonyi adománygyűjtés tervezésénél olyan programot dolgozott ki a Pannon belső kommunikációs szakértője és vállalati felelősségvállalás szakértője, amely egyszerre játékos, technológiailag a Pannon üzleti tevékenységéhez kapcsolódik és céljában követi a Pannon vállalati felelősségvállalási irányvonalait.

5.4 Szponzoráció

A vállalati felelősségvállalási tevékenységen belül a marketingtevékenységhez is kapcsolódó kulturális és sport szponzorációkat a Pannon élesen elválasztja a társadalmi befektetésektől. 2008-ban szponzorációs tevékenysége központjában ismét a sport és a kultúra támogatása állt.

egész nemzetet is. A Pannon büszke arra, hogy három ilyen válogatottnak is hozzásegített az elmúlt évben elért kiemelkedő eredményekhez.



Sport

Komoly kutatások eredményeként a Pannon a jégkorong és a kézilabda sportágak sikereit szeretné biztosítani hosszú távon.

A sporttámogatás teljesen világosan üzleti alapokon nyugvó szponzori tevékenység. A Pannon komoly elvárásokat fogalmaz meg a támogatott féllel szemben: nemcsak ad, hanem egyértelmű és mérhető célokban, elvárásokban egyezik meg partnereivel, hogy minden fél elégedett legyen az együttműködéssel.

A csapatjáték, a sport szeretete képes összekovácsolni a legkisebb és a legnagyobb közösséget, akár egy

Kézilabda

A Pannon 2004 óta főtámogatója a Magyar Kézilabda Szövetségnek, együttműködésük azóta számos sikert eredményezett. A női válogatott úgy egyéni, mint csapatszinten is kiemelkedő, világraszóló eredményeket ért el. A 2008-as pekingi olimpiai játékokon a női kézilabda-válogatott negyedik helyezést ért el, amellyel a csapat bebizonyította, hogy méltó helye van a sportág elitjében.

Az őszinteség, az akarat és a profizmus olyan tulajdonságai mind a női, mind a férfi válogatottnak, amely jellemzőkkel a Pannon is szívesen azonosul. Ezek az értékek jelentik a siker zálogát a sportban éppúgy, mint az üzleti vagy magánéletben.

A megbízható anyagi háttérrel mindkét csapat esetében százmillió nagyságrendű támogatással gondoskodik a Pannon.

Jégkorong

A Pannon szintén 2004 óta büszke főtámogatója a Magyar Jégkorong Szövetségnek és a férfi jégkorong-válogatottnak is. A Magyarországon ritkaságszámba menően stabil anyagi háttérnek köszönhetően a csapat az elmúlt években felzárkózott a világ élmezőnyéhez. A külföldi szakemberek által irányított csapat évről évre azért küzdött, hogy egyszer a legjobbak között szerepelhessen. Ehhez az első lépést megtették, hisz 2008. áprilisában a csapat megnyerte a szapporói divízió 1-es világbajnokságot és ezzel feljutott a sportág elitjébe, az A csoportba.

Kultúra

A Pannon alapítása óta kiemelt támogatója a kultúrának is. A magyar és az egyetemes kultúra értékei az ország valamennyi lakójához eljuthatnak – a Pannon ebben vállal szerepet anyagi és egyéb eszközökkel.

Magyar Nemzeti Galéria

Bár számos kortárs kiállítást láthatott már a galéria közönsége, 2008-ban az Irokéz Gyűjtemény bemutatásával rendhagyó esemény jött létre, hiszen a kiállítás egyben egy kortárs magángyűjtemény bemutatkozása volt: egy olyan magángyűjteményé, amelynek alkotásai mind 1990 után jöttek létre. A kiállítás anyaga szorosan köthető volt az acb Galériához, így a Pannon által támogatott két képzőművészeti irányzat, a kortárs és a klasszikus



művészet összefonódott. A magyar képzőművészet kincsestára a Nemzeti Galéria, amely az utóbbi években sorra rendezi a közönség körében kimagasló sikert arató kiállításait, s folyamatosan gazdagítja állandó gyűjteményét. A mobiltársaság és a nemzeti kultúra kiemelkedő értékeit gyűjtő, kutató, megőrző és bemutató intézmény kapcsolata 1994-ben kezdődött, s azóta is töretlen.

A Pannon támogatása segítségével olyan nagy sikerű kiállítások valósultak meg, mint a Vaszary János vagy Zichy Mihály munkásságát bemutató tárlatok, vagy a Mátyás király örökségét, a magyarországi késő reneszánsz művészetet bemutató kiállítás.

acb Kortárs Művészeti Galéria

A Pannon a kulturális örökség ápolása mellett az új képzőművészeti értékek támogatásának is elkötelezettje. Ennek jegyében 2006-ban új partnerrel bővítette kulturális együttműködéseit az acb Kortárs Művészeti Galéria főtámogatójaként. Az acb Kortárs Művészeti Galéria 2003-ban kezdte meg működését azzal a céllal, hogy a jelenkori

képzőművészeti termés egy speciális szeletének teremtsen piacot. A galéria portfóliója már indulásakor olyan műformákat is tartalmazott, amelyek a hazai terepen még újdonságnak hatottak: videókat, installációkat, objektumokat, digitális printeket. A galéria rendszeresen részt vesz nemzetközi művészeti vásárokon (Köln, Bologna, Bécs), valamint holland, német, svájci és amerikai partnergalériák segítségével biztosítja művészeinek külföldi jelenlétét.

Múzeumok Éjszakája

2008-ban, első ízben a Pannon volt a Budapesten immár hatodik, vidéken pedig negyedik alkalommal megrendezett Múzeumok Éjszakája főtámogatója. A 2008. június 21-i esemény országos szinten 1300 programot nyújtott és 379 000 főt mozgatót meg.

A Múzeumok Éjszakáján a Pannon saját eszközeivel is segítséget nyújtott az érdeklődőknek: a Pannon WAP oldalon az ügyfelek válogathattak a programok és a helyszínek között, a félóránként frissülő Online Sorinfo szolgáltatással pedig tájékozódhattak a különböző helyszíneknél tapasztalható sorok hosszáról is 4 jelentős budapesti múzeum esetében.



Vállalatirányítás

– 2009 áprilisa óta vezeti a Pannont. Milyen vezetői újdonságokat hozott magával?

– Nehéz erre válaszolnom, ezt a kérdést inkább a kollégáimnak kellene feltenni. Röviden összefoglalva, igyekszem megvalósítani mindazt, amiről idáig beszéltem, ahogyan én definiálom a jó vállalatot. Hogy ebben a munkatársak látnak-e újdonságot vagy nem, nem tudom megmondani. Az én hit-

vallásom, hogy a jó cég és a jó munkatársak egységet alkotnak, amelyben a márka értékei jelölik ki a mindenki számára követendő utat. A jövő majd megmutatja, hogy igazam volt-e.

– Mitől válik sikeressé egy telekommunikációs cég?

– Ha ismeri a vásárlók elvárásait. Ez természetesen minden vállalatra igaz, iparágtól függetlenül. Ha nem tudjuk, mire van

igény, nem tudunk megfelelő szolgáltatást nyújtani. Ezen felül pedig arra is szükség van, hogy az emberek érzelmi aspektusát megértsük. A vállalati felelősségvállalás kapcsán már említettem, hogy milyen fontos tényező az, amit az emberek az adott márkáról gondolnak. A vásárlói döntésekben nagyon sok érzelmi elem keveredik, és messze nem elég, ha a termék tökéletes, mert a sikerhez az is kell, hogy az emberek szeressék

a céget, amelyik mögötte áll. Egy cég piaci pozícióját az határozza meg, hogy mit tesz másképpen, végtére is a Pannon és a versenytársai is ugyanazt a terméket kínálják, mégis eltér a cégek vevőköre.

Anders Jensen – CEO

6.1 Stratégia

A Pannon stratégiai célja, hogy ügyfelei számára megfelelő minőségű és árú, releváns, ugyanakkor fenntartható és környezetbarát szolgáltatásokat nyújtson, miközben megfelel tulajdonosa, a Telenor elvárásainak és munkatársai számára kiemelkedő munkafeltételeket biztosít. 2008-ban vezérigazgató-helyettesi szintű stratégiai vezető járult hozzá a célok eléréséhez.

A 2008-ban kialakult globális gazdasági környezet, a hitelválság és az azt követő recesszió a Pannont is kihívások elé állította. A Pannon ezekre költségcsökken-

a Pannon teljes mértékben megfelel az előírásoknak. Az NHH tender esetében azonban a vállalat többször is kifejtette álláspontját, amely szerint ha a három, jelenleg a piacon lévő mobilszolgáltató nem indulhat a 900 Mhz-es frekvenciáért, lehetőségeik korlátozottabbá válnak a tekintetben, hogy hatékonyan kínáljanak mobil szélessávú internet-elérést a vidéki területeken élőknek. Ez a korlátozás a Pannon szerint nehezen érthető, és egyben ellentétes a magyar társadalom érdekeivel. Létfontosságú, hogy az ország teljes lakossága számára elérhető legyen az internet, ily módon is csökkentve a digitális szakadékot.

A 2009-es üzleti környezet a telekommunikációs szektort is kihívások elé állítja. A Pannon azonban hosszú távon gondolkodik, és hiszi, hogy a modern kommunikáció kulcsfontosságú a cégek hatékony működésének biztosításában, ezért továbbra is folytatja hálózatának és szolgáltatásainak fejlesztését. A vállalat megítélése szerint a 2009-es év a mobil szolgáltatások további folyamatos fejlődéséről, azon belül is kiemelten a mobil szélessávról szól, ezért továbbra is komoly befektetéseket tervez mind a lefedettség, mind pedig a kapacitás növelése, valamint a fogyasztói élmény javítására

irányuló speciális szolgáltatások (például spam szűrés, vírusvédelem) terén. Az elmúlt években a mobil szélessáv már bizonyította létjogosultságát hozzáférhetőség és használhatóság szempontjából egyaránt.

Az elkövetkezendő időszak a Pannon számára a már teljesen telített hangszolgáltatási piac, a meglévő ügyfelek kiszolgálása mellett új ügyfelek megnyeréséről és új szolgáltatások bevezetéséről szól. Ebben kiemelt szerepe lesz a fiatal korosztálynak, valamint az adatalapú szolgáltatások és a mobilinternet további fejlesztésének. A továbbra is az ügyfelek igényeit szem előtt tartó szolgáltatásokat kínáló vállalat célja, hogy egységes, erős és megkülönböztető platformra helyezze a Pannon márkát. A makroszintű pénzügyi

környezet továbbra is kihívások elé állítja a Pannont. A következő években az esetleges negatív hatások csökkentése a vállalat pozíciójának további erősítésével képzelhető el. A Pannon emellett jelentős erőfeszítéseket fog tenni annak érdekében, hogy a szabályozó hatóságokkal együttműködve biztosítsa a működési környezet egészséges fejlődését, amely a telekommunikációs iparág és egyben Magyarország hosszú távú előnyét is szolgálja.

6.2 Irányító testületek, szervezeti felépítés

A Pannon GSM Távközlési Zrt. legfőbb irányító szerve a 3 tulajdonosból (részvényesből) álló Közgyűlés. Az igazgatóság 5 független tagból áll (a Pannonak egyik tag sem alkalmazottja), és testületként irányítja a társaságot. Egy magyar igazgatósági tag van, aki mind a Pannontól, mind a Telenor csoporttól független. A felügyelő bizottság három tagja közül egy a Pannon alkalmazottja, őt a Közgyűlés választja meg. A személyén keresztül vesznek részt a munkavállalók a társaság működésének ellenőrzésében.

A Pannon munkaszervezetének és napi munkájának irányítását a közgyűlés és az igazgatóság határozatainak megfelelően a mindenkori vezérigazgató látja el, aki nem tagja az igazgatóságnak. 2008-ban a vezérigazgató Ove Fredheim volt.

2008-ban is fontos volt, hogy a Pannon vezetésében a magyar piac sajátosságainak ismerete ötvöződjön a Telenor tudásbázisával és folyamataival. Ezt bizonyítja, hogy a vezérigazgatói, vezérigazgató-helyettesi és igazgatói szinten a vezetők majdnem háromnegyede, 73%-a magyar és 27%-a külföldi állampolgárságú volt. Ez a trend az előző évekre is igaz: 2007-ben ugyanez az arány 71-29%, míg 2006-ban 79-21% volt.

- Az igazgatóság tagjai:
- Jan Edvard Thygesen, Telenor
 - Pal Mork, Telenor
 - Veres Tibor
 - Eivind Kristoffersen, Telenor
 - Yogesh Malik, Telenor

- A felügyelő bizottság tagjai:
- Torbjorn Mogard Wist
 - Asbjorn Michelet Bakke
 - Csilling László

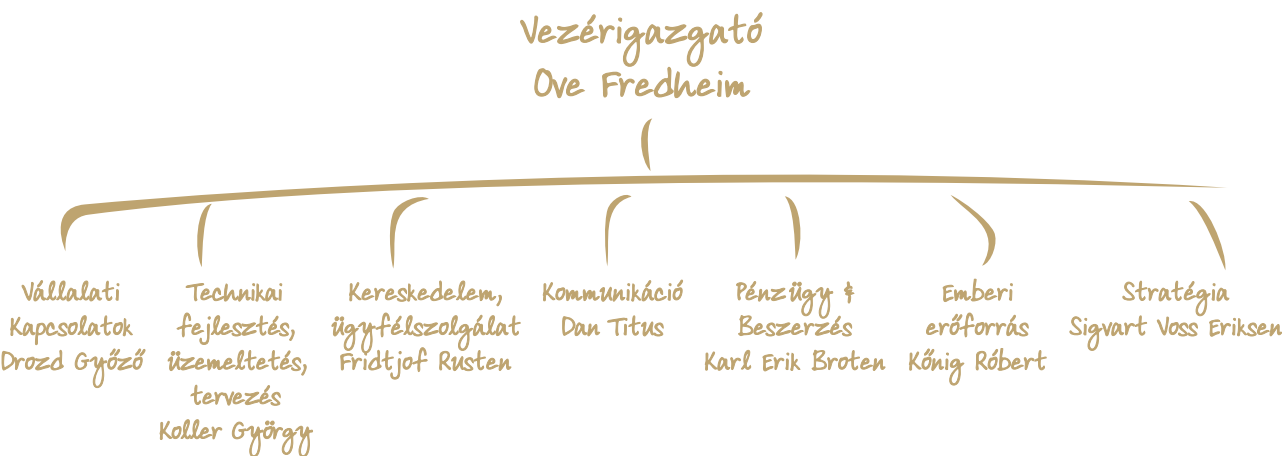
Magyar a vezetők háromnegyede

Szervezetek, amelyeknek a Pannon tagja

- | | |
|--|---|
| - Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület | - GSM Association |
| - Informatikai Vállalkozások Szövetsége | - Elektromos Számlakibocsátók Egyesülete |
| - Hírközlési Érdekegyeztető Tanács | - ACCA - Association of Chartered Certified Accountants |
| - International Association for Shell and Spatial Structures | - Budapesti és Pest Megyei Mérnöki Kamara |
| - Magyar Adományozói Fórum | - Magyar Public Relations Szövetség |
| - Önszabályozó Reklám Testület | - KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért |
| - Reklám Világszövetség | - Információs Ellenőrök Egyesülete (ISACA) |
| - Telemanagement Fórum | |
| - Treasury Club | |
| - The Conference Board | |
| - Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham) | |

téssel, belső szerkezetének racionalizálásával reagált, és hosszú távon is ezt az irányt szándékozik követni. A fenntarthatóság fontos feltétele ugyanis, hogy rendelkezésre álljanak a hatékony működéshez szükséges erőforrások mind anyagi, mind pedig emberi és eszközoldalról. Ennek módszere a működés felülvizsgálata és racionalizálása, melyet a Pannon 2008-ban megtett és folyamatosan nyomon követi saját tevékenységét, hogy a szükséges lépésekkel tovább növelhesse hatékonyságát.

A 2008-ban a Pannont érintő külső tényezők közül kiemelendő volt az EU roamingdíjak szabályozására irányuló törekvése, valamint a Nemzeti Hírközlési Hatóság negyedik mobilszolgáltató megjelenését célzó tenderkiírása. Az első pont, az EU szabályozás esetében



9. ábra
A Pannon szervezeti felépítése 2008-ban

6.3 Belső szabályzatok, politikák

A vállalati felelősségvállalás növekvő szerepének köszönhetően a vállalatirányítási alapelvek is egyre nagyobb jelentőséggel bírnak a vállalatok minden napjaiban, így a Telenornál és a Pannonnál is. A szabályzatok segítenek abban, hogy az üzleti partnerek, ügyfelek, és a szolgáltatások által érintett szereplők megnövekedett elvárásainak a vállalat jobban megfeleljen, és a vállalatcsoport egységes elvek mentén képviselje a fontos értékeket. A vállalatra vonatkozó pontos szabályozás nélkül a Pannon jövőképe, stratégiai céljai és értékteremtése nem tudna megvalósulni.

A Pannon szabályzatrendszerének három nagy csoportja:

- Vállalatirányítási alapelvek, amelyek a Telenor csoportszintű szabályzatait és az azokból levezetett helyi szabályozásokat foglalják magukban. Ezek a legfontosabb, mindenkire kötelező érvényű szabályzatok (pl.: Etikai kódex, Korruptióellenes szabályzat, Hatáskör Átruházása, Beszerzési kézikönyv),
- A Pannon által kialakított szabályzatok, amelyek vállalati szinten mindenkire érvényesek valamint a funkcionális területek szabályzatai
- Speciális belső utasítások, amelyek egy adott osztály napi működését segítik.

A Pannonon belül az egyes területekre vonatkozó szabályzatoknak kijelölt felső vezetők a tulajdonosai. Ők felelnek az adott szabályzatok rendszeres felülvizsgálatáért és betartatásuk ellenőrzéséért. A Telenor belső ellenőrzési csoportja félévente kezdeményez felülvizsgálatokat a szabályzatok betartásáról a leányvállalatainál, a különböző területek auditjának időpontját ők határozzák meg. A szabályzatok tulajdonosainak lehetősége van a hetente tartott igazgatósági üléseken a felmerülő ügyeket megtárgyalni.

A felelősségi körök:

- Vezérigazgató: számviteli és pénzügyi beszámolók, hatáskör delegálása, kockázatkezelés, adózás, Treasury
- Vállalati kapcsolatok vezérigazgató-helyettes: szabályozási és jogi szabályzatok, korruptióellenes, etikai, vagyonvédelmi előírások
- Műszaki vezérigazgató-helyettes: IT szabályzatok
- HR-vezérigazgató-helyettes: HR szabályzatok

- Beszerzési igazgató: beszerzés
- Sajtó- és információs igazgató: pénzügyi adatok közléte

Jogi szempontból kiemelkedő fontosságú szabályozási dokumentumok, programok:

- Jogi kockázatkezelési szabályok -a belső szabályozási dokumentum rögzíti a preventív hozzáállás elsődlegességét, amelynek legfőbb elemei az oktatás, a folyamatos konzultáció és a közös jelzésrendszer használata. Mindezen túl kiemelt hangsúlyt fektet a cégen belüli jogi munkák, tapasztalatok megosztására, kiemelve azok rendkívüli jelentőségét.
- Etikai Kódex - többek között az ügyfelekkel és versenytársakkal, valamint a beszállítókkal történő helyes és etikus kapcsolattartás alapvető normáit rögzíti.
- Versenyjogi megfelelőségi program - a dokumentumban a Pannon a hatályos magyar szabályozás leírása mellett kiemelt hangsúlyt fektet a gyakorlati oktatásra is: megengedett, illetve meg nem engedett magatartások példálózó felsorolásával kívánja a Pannon munkatársait felvilágosítani a harmadik személyekkel, valamint hatóságokkal történő kapcsolattartás helyes módjáról.

Etikai kódex

Mindenkinek, aki a Pannonnal munkaviszonyban áll vagy annak nevében eljárva tevékenykedik, kötelessége eleget tenni a vonatkozó magyar jogszabályoknak, az Igazgatótanács által elfogadott Etikai Kódexnek valamint az egyéb irányadó szabályzatoknak és eljárásoknak. A vállalat belső szabályai többek, mint a vonatkozó jogszabályok Pannonra értelmezett kivonatai; valójában a Pannon Etikai Kódexe a cég legalapvetőbb és legfontosabb értékeit, erkölcsi normáinkat jeleníti meg. Ez határozza meg, hogy az alkalmazottak hogyan viselkedjenek a napi munka során, vagy azzal összefüggésben egymással és a külvilággal. Mindezekon túl minden Pannonos felelős azért, hogy valamennyi munkatárs betartsa a Pannon alapvető értékeire épülő szabályokat, irányelveket és viselkedésformákat.

A Pannon alapvető fontosságúnak tartja az emberi jogok és értékek, a munkakörnyezet, az egészség és az egészséges környezet védelmét. Egymás értékeinek,

munkájának tiszteletben tartása különösen hangsúlyos a vállalat filozófiájában.

A cégcsoporthoz és a cégcsoport érdekeihez való lojalitás és nyitottság szintén kiemelkedő fontosságú. De látni kell azt is, hogy a Pannon érdekeit leginkább az szolgálja, ha a döntéseket a hatásköri leírások szerint hozza meg a vállalat. Tehát kifejezett hatáskör hiányában tilos a vállalat nevében kötelezettséget vállalni, valamint nem szabad olyan intézkedést hozni, vagy olyan érdekeltséggel rendelkezni, ami az objektív és hatékony munkavégzést nehezíti.

A Pannonnak nyújtott szolgáltatást sohasem szabad alárendelni személyes haszonnak vagy előnynek. Az érdekellentétet lehetőség szerint mindig kerülni kell. Érdekellentét az ügyfelek, a beszállítók, a Pannonnal szerződésben álló vállalkozók, a meglévő vagy jövőbeli munkavállalók, a versenytársak vagy a külső üzleti vállalkozások által végzett tevékenységek esetében jöhet szóba. Az esetleges érdekellentétet mindenkinek önmagának kell felmérnie, és a részrehajlás lehetőségéről vagy az esetleges érdekellentétről azonnal tájékoztatnia kell közvetlen felettesét.

Mindezek mellett a Pannonnal/Pannonnál dolgozóknak különös gondossággal kell eljárniuk a titoktartás, személyes adatok védelme, szellemi tulajdonnal és vagyontárgyakkal való gazdálkodás során is. Ide tartoznak a tőzsdei árfolyamot befolyásoló információk, illetőleg a publikusan megjelenítendő információk, amelyek vonatkozásában csak az arra feljogosított személy tehet nyilatkozatot, hozhat nyilvánosságra adatot, információt.

A Pannon célja és rendeltetése az igények kielégítése, amelynek során meg kell felelnie a tisztelet, pártatlanság, tisztesség és szakmai felkészültség követelményeinek. Erre a vállalat ügyel az ügyfelekkel, beszállítókkal, versenytársakkal, valamint a hatóságokkal való kapcsolattartás során is.

A Pannon határozottan elítéli a korruptió minden formáját, így a pénzmosást is. A vállalat dolgozóinak tilos törvénytelen pénzbeli ajándékot vagy más juttatást felajánlani vagy elfogadni üzleti vagy személyes előnyszerzés céljából. Tilos továbbá közvetítőkön keresztül pénzt juttatni valakinek olyan módon, amely a korruptió gyanúját vetheti fel.

Ajándék és üzleti szívesség felajánlásánál illetve elfogadásánál messzemenő óvatossággal kell eljárni. Nem szabad ajándékot vagy más juttatást elfogadni akkor, ha joggal feltételezhető, hogy annak célja az üzleti döntések befolyásolása.

A Pannon nem támogat politikai pártokat, sem közvetlen pénzügyi támogatás, sem fizetett munkaidő formájában. A munkavállalók esetleges politikai tevékenységének kifejtésére a részükre törvény vagy más megállapodás alapján őket megillető szabadság alatt nyílik lehetőség.

Amennyiben a Pannon bármilyen előírásának vagy irányelvének megsértéséről bárki a dolgozók közül tudomást szerez, illetve a Kódex értelmezésével vagy alkalmazásával kapcsolatban kérdés merül fel, tájékoztatni kell erről a közvetlen felettest. Ha erre nincs mód, akkor az esetet közvetlenül kell jelenteni a Pannonon belül kijelölt Compliance Manager-nek.

A Pannon Etikai Kódexének ismerete minden munkatárs számára kötelező. Az új munkatársak aláírásukkal igazolják, hogy az Etikai Kódexben foglaltakat megismerték. Az Etikai Kódex elérhető elektronikusan a belső információs portálon, emellett a kódex irányelveinek a gyakorlatba ültetését egy e-learning anyag is segíti. Ebben olyan életszerű szituációkkal, problémás helyzetekkel találkozhatnak a munkatársak, amelyek segítenek beazonosítani az esetlegesen felmerülő valóságos etikai problémákat.

6.4 Termékfelelősség

Árazás és tarifák átláthatóvá tétele

A Pannon törekszik arra, hogy az ügyfeleknek kínált szolgáltatások minél átláthatóbbak, egyszerűbbek és érthetőek legyenek. A vállalat ennek megfelelően alakította ki tarifacsomag-portfólióját. A fő lakossági tarifaaajánlat (Pannon 60-1200) nagyon áttekinthető struktúrát biztosít: a száz százalékban lebeszélhető havidíj minden irányba és minden időszakban azonos percdíjért használható fel. A csomagok kialakításánál cél volt az is, hogy az ügyfelek akár a havi átlagköltségük, akár a havi beszélt percek alapján tudjanak a telefonálási szokásaiknak leginkább megfelelő tarifát választani.

A Pannon tarifacsomagjai akár a havi egy óra beszélgetéstől a havi húsz órányi beszélgetésig választ adnak az igényekre.

Telekommunikáció segítése vészhelyzetben és katasztrófhelyzetekben

A 112-vel kapcsolatban a fő 2008-as aktivitás a hatóságokkal való egyeztetés, kapcsolattartás volt. A Pannon képes a helymeghatározásra alkalmas cellainformáció átadására a hatóságok felé, jelenleg a hatóságok feladata egy megfelelő, azonosításra, adattovábbításra alkalmas rendszer üzembe állítása az Európai Unió előírásai alapján.

A Pannon együttműködik a kritikus infrastruktúrák vészhelyzetben történő használatára vonatkozó állami kezdeményezésben.

Elektromágneses terekkel kapcsolatos kommunikáció

A mobilhálózat által keltett elektromágneses terekkel kapcsolatos aggodalmak megválaszolására a három magyarországi mobilszolgáltató életre hívta a EMF portált (www.emf-portal.hu). A portál az alapinformációk közlésén túl magyar és nemzetközi vonatkozású friss hírekkel is szolgál, valamint beszámol a legfrissebb kutatásokról. A tartalom aktualizálását egy elismert szakember, Dr. Thuróczy György az Országos Sugárbiológiai és Sugáregészségügyi Kutató Intézet (OSSKI) munkatársa végzi. A Pannon is több publikációt jelentetett meg a témában. Drozdy Győző a Vállalati kapcsolatok vezérigazgató-helyettes aktív szakértőként segíti a “káros-e a mobil sugárzása?” téma értelmezését és az elektromágneses tér okozta riadalmak eloszlását.

2008-ban a Sajtó- és információs igazgatóságra egy megkeresés érkezett a mobilkommunikáció által gerjesztett elektromágneses terekkel kapcsolatban, ami talán azt is jelzi, hogy a közvélemény több információval rendelkezik az ügyben és kevesebb kétséggel viselgetik a sugárzás hatásai iránt.

6.5 Együttműködés hatóságokkal

A Vállalati kapcsolatok divízió belül a szabályozási osztály felel a hatóságokkal és más partnerekkel történő együttműködésért a magyarországi és nemzetközi szabályozási kérdésekben.

Legfontosabb felvetések és eredmények 2008-ban: A frekvenciadíjak csökkentését célzó intenzív lobbizás részleges eredményt szült, amely alapján a bázisállomások számához köthető frekvenciadíj-elem (UMTS hálózat esetében) kb. 33%-kal csökkent, így a mobilszolgáltatókat a díj mértéke kevésbé teszi ellenérdekeltté a hálózatfejlesztésben (több bázisállomás, több díj). A díj struktúrája sajnos változatlan maradt, tehát minél nagyobb a hálózat és a lefedettség, annál magasabb a frekvenciahasználati díj.

A Pannon a 2008 októberében meghirdetett frekvenciatender több feltételét is kifogásolta. A pályázatot végül 2009-ben nagy részben eredménytelenné nyilvánították, mondván, az súlyos verseny-és egyéb problémákat eredményezhetett volna a hírközlési piacon.

2008-ban indult el Magyarországon az EU pénzforgalmi szolgáltatásait szabályozó irányelvnek átültetése. A Pannon, egyénileg és szakmai szervezeteken keresztül együttműködött a jogalkotókkal a helyes jogszabály-implementáció előkészítésében 2008 őszén, mivel egyes informatikai, távközlési eszközökön bonyolított fizetési tranzakciók is az irányelv hatáskörébe tartoznak.

Az EU felülvizsgálta a 2007-es roaming rendeletét, azzal a céllal, hogy az árszabályozást kiterjessze, illetve egyes transzparencia-szabályokat fokozatosan életbe léptessen. A Pannon véleményezte a módosított rendelet első változatait, illetve együttműködött szakértőkkel annak érdekében, hogy működése megfeleljen a roaming rendelet módosított verziójának (compliance).

2008 elején írták alá a magyarországi mobilszolgáltatók (köztük a Pannon is), az európai, gyermekek és tinédzserek biztonságosabb mobilhasználatát célzó keretmegállapodáson alapuló hazai magatartáskódexet, amely 2009 elejétől hoz a gyermekek védelmében több intézkedést és új szolgáltatást. A Pannon Szabályozási osztálya egyrészt együttműködött a Pannon felelős részlegeivel a sikeres bevezetés

érdekében, és továbbította az eredményeket a kódex egyik kezdeményezője, a GSMA nemzetközi szakmai szervezet felé.

A kiemelt témákon túl, a Pannon folyamatosan részt vesz és együttműködik a hazai szakmai szervezetekkel (IVSZ, HÉT) hírközlési kérdésekben, és folyamatosan nyomon követi a formálódó új vagy módosított EU távközlési jogszabályokat. A legfontosabb, pillanatnyilag felülvizsgálat vagy módosítás alatt álló európai irányelvek: Keretirányelv, hozzáférési és engedélyezési, egyetemes szolgáltatás irányelvek, E-money irányelv, NGN ajánlás, végződtetési díj konzultáció és ajánlás. Az eredményekről tájékoztatja a Pannon megfelelő szakértőit és egyes esetekben véleményezést, állásfoglalást ad ki az európai jogalkotók vagy a nemzetközi szakmai szervezetek felé a jogszabály-tervezetekről.

A 2008-as év a Pannon Jogi igazgatóságának életében is hozott fordulatokat, mivel az év során jelentős jogszabály-változások léptek hatályba. Különösen a Közbeszerzési törvény, és a Fogyasztóvédelmi törvény változása érintette a telekommunikációs iparágat. A jogszabály-módosítások következtében az igazgatóság munkája megnövekedett és ez még dinamikusabb csapatmunkára készítette a munkatársakat. A megnövekedett aktivitás egyik oka a hatóságokkal folytatott egyeztetések sorozata volt. Elsősorban az újonnan hatályba lépett jogszabályi rendelkezések értelmezéséről folytatott egyeztetések, illetve az azoknak megfelelő folyamatok együttműködésen alapuló kialakítása okozott többletmunkát.

Az év folyamán, több hónapos munka eredményeként megvalósult a Pannon Általános Szerződési Feltételeinek revíziója is, amelynek következtében a Pannon ügyfelei immár egy korszerű struktúrájú, könnyebben áttekinthető és közérthető dokumentumhoz jutnak.

6.6 Felelős marketing

A Pannon marketing tevékenysége során mindvégig a hatályos jogszabályok alapján jár el, és maximálisan figyelembe veszi a piaci környezetet, valamint a tevékenységéről érkező fogyasztói és hatósági visszajelzéseket. A Pannon marketing aktivitását elsősorban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a

gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény, a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény, valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény határozza meg.

A Pannon a Telenor cégcsoport tagjaként saját hatáskörben belső szabályzatokat, programokat is készített a fentiek szerinti helyes kommunikációs gyakorlat kialakításának és fenntartásának biztosítására. A vállalat kiemelt figyelmet fordít arra is, hogy minden munkatárs (ide értve a Pannon képviseletében eljáró személyeket is) megismerje a dokumentumok tartalmát, illetve a témakörben felmerülő kérdésre kompetens választ kapjon. Ezeknek a dokumentumoknak nem csak az a céljuk, hogy a Pannon munkatársai megismerjék a hatályos szabályozást, valamint a Telenor cégcsoporton belül kialakult elvárásokat, hanem az is, hogy közérthető módon, gyakorlatias oldalról mutassák be ezt a hazai szabályozásban is komplex területet. Mindezek miatt a dokumentumok kialakítása során a Pannon az egyszerűség, áttekinthetőség, közérthetőség mellett az egyes valószínűsíthetően előforduló eseteket is leírja, és példával illusztrálja azokat.

A marketing kommunikáció területén végzett tevékenységet a hatályos jogszabályoknak megfelelően több hatóság is felügyeli: a Nemzeti Hírközlési Hatóság, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, valamint a Gazdasági Versenyhivatal. Ezek a hatóságok a felügyeleti tevékenységük körében ütemezett, illetve ad-hoc jellegű adatkérésekkel fordulhatnak a Pannonhoz, hiszen tevékenységük kifejtésének nem kifejezett feltétele a fogyasztói bejelentés megtétele - saját észlelésük alapján is eljárhatnak.

Az elmúlt 3 évben a fenti hatóságok több száz esetben kötelezték a Pannont adatszolgáltatásra, de mindössze 7 esetben tartották indokoltnak eljárás megindítását a telekommunikációs vállalat ellen. Az eljárások közül 2 esetben nem állapítottak meg jogsértést, míg 5 esetben jogsértés megállapításának kimondásával az ügyet jogerősen lezárták.

Környezetvédelem

– Egy telekommunikációs cég ökológiai lábnyoma nem is olyan vészes. Akkor is fontos a környezetvédelem?

– Nagyon, hiszen az alacsonyabb energiafelhasználás is esetleg tovább csökkenthető és a relatíve kicsi szén-dioxid kibocsátás is lehet kevesebb. A Pannonnak ugyanolyan felelőssége van, mint bármely más nagyvállalatnak még akkor is, ha valóban nem a

telekommunikációs iparnak van a legjelentősebb ökolábnyoma a világon. Nagyon fontos, hogy pontosan meghatározzuk azt, hogy milyen hatással van a vállalat működése a szűkebb és tágabb értelemben vett környezetre, és kialakítsuk a stratégiánkat ennek csökkentésére. A másik nagyon fontos küldetésünk, hogy a beszállítóinkat is erre ösztönözzük.

– A Pannon nagyvállalatként (és nagyvásárlóként) komoly befolyást gyakorolhat más cégekre. Megteszi?

– Feltétlenül. A célunk az, hogy a beszállítói lánc minden szereplője igyekezzen minimalizálni a működéséből adódó negatív környezeti hatásokat. Ez a megközelítés befolyásolja, hogy mit vásárolunk és melyik cégtől, hogyan szállítjuk az árut, mi-

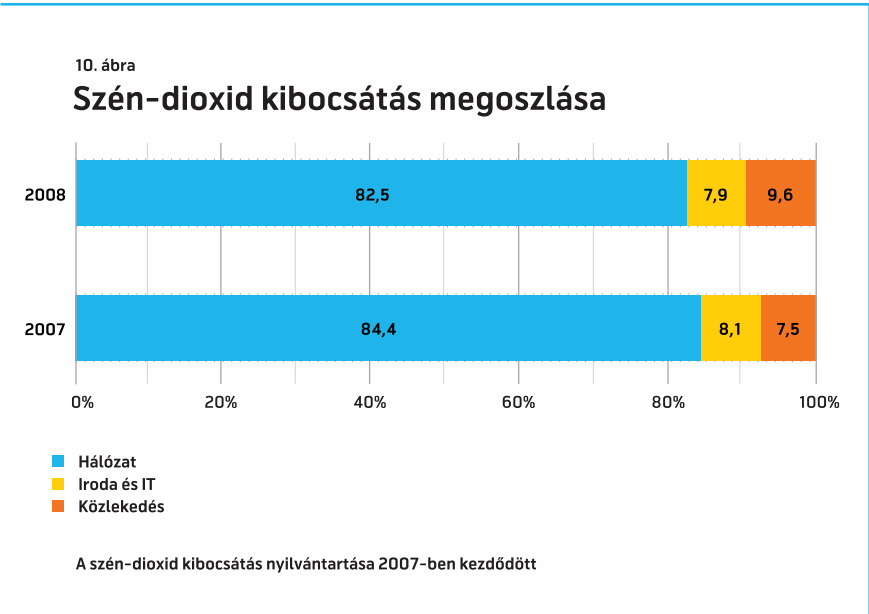
lyen termékeket és szolgáltatásokat árulunk.

A stratégia és a beszállítói lánc zöldebbé tétele mellett az is nagyon lényeges, hogy legyenek célok, amelyek mérhetőek.

Anders Jensen – CEO

7.1 Klímaváltozás

2008-ban minden Telenor leányvállalat létrehozta a környezetvédelmi menedzser pozíciót a tevékenységek környezetvédelmi vonatkozásainak magasabb szintű



értékelése, és a negatív hatások csökkentése érdekében. A Pannon környezetvédelmi menedzsere a vállalati kapcsolatokért felelős vezérigazgató-helyettes közvetlen beosztottjaként dolgozik, ami megkönnyíti a stratégiai tervezést, a projektmenedzsmenthez kapcsolódó tevékenységeket és a környezeti kezdeményezések megvalósítását. Ő működik közre az összes környezetvédelmi intézkedés tervezésében és lebonyolításában, irányítja, összefogja és koordinálja azokat, valamint értékeli az eredményeket.

2008 elején a Pannon felállított egy modellt, amely alapján a vállalat számszerűsítette a legnagyobb környezeti hatását, a szén-dioxid kibocsátást. Erre épül az a hosszútávú környezetvédelmi stratégia, amely kiterjed a Pannon teljes működésére. Az anyavállalattal, a Telenorral közösen elkészült egy elemzés, amely a klímaváltozás negatív hatásainak a Pannon eszközeire és építményeire gyakorolt potenciális befolyását vizsgálja, valamint ajánlásokat fogalmaz meg a hatások csökkentése érdekében végzendő teendőkre.

A 2008-as energiacsökkentési intézkedéseknek köszönhetően a Pannon 8%-kal csökkentette CO₂ kibocsátását ahhoz képest, mintha nem tett volna ellenlépéseket. A szén-dioxid kibocsátást nemcsak a vállalat potenciális emissziójához képest sikerült csökkenteni, hanem 2008-ban a 2007-es tényleges értékhez viszonyítva is 2%-kal alacsonyabb értéket ért el a vállalat. Az eredmény mögött jelentős erőfeszítések állnak.

8. Táblázat
A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegház-hatású gázok súlya

	2007	2008
CO ₂	23 874 t	23 411 t

2%-kal csökkent a széndioxid kibocsátás

A 2008-as energiacsökkentési intézkedéseknek köszönhetően a Pannon 8%-kal csökkentette CO₂ kibocsátását ahhoz képest, mintha nem tett volna ellenlépéseket.

7.2 Energiafelhasználás

2008 végére a Pannon teljes hálózatának 90%-át szabadlevegős opcióval ellátott légkondicionálókkal szerelték fel a korábbi években megkezdett fejlesztéseknek köszönhetően. Az intézkedés évente 3,5 GWh elektromos áram megtakarítását eredményezi.

9. Táblázat
villamosenergia fogyasztás

	2006	2007	2008
Elektromos áram	51 900 MWh	52 942 MWh	53 975 MWh

Konkrét lépések történtek annak érdekében, hogy a beszerzési folyamatokban közvetlen módon szerepet kapjanak a környezetbarát kritériumok, különös tekintettel az energiafogyasztásra.

Sikerült számos hálózati berendezés energiahatékonyágát növelni. A hálózatban és az IT berendezések terén végzett energiahatékonyági kísérletek, mérések és számítások arra irányultak, hogy a vállalat csökkentse a berendezések és a légkondicionálás energiafogyasztását.

10. Táblázat
Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban

	2006	2007	2008
Földgáz (m3)	325 641	147 442	281 912
Gázolaj (l)	233 026	412 014	576 063
Benzin (l)	452 156	321 808	252 378

A szerverpark működésének környezetbarátabbá tétele érdekében 2008-ban is folytatódtak a korábban elkezdett energiahatékonyág-növelő projektek.

A Pannon gépkocsi használati szabályzatának módosításával lehetővé vált, hogy a cég felsővezetői hibridautót válasszanak. A vállalat korábbi döntése, miszerint a vállalati flottába dízel autókat vásárol, kiegészült azzal, hogy kizárólag részecskeszűrővel ellátott gépjárművet lehet beszerezni.

2008-ban két bázisállomásra napelemeket illetve szél-turbinát szereltünk. Számítások szerint a megújuló forrásokat kiaknázó eszközök által szolgáltatott energia a bázisállomások fogyasztásának 50%-át fogja biztosítani.

Napelemeket és szélturbinát teszteltünk a hálózatban.

Vízió

A Pannon célja egy fenntartható vállalat működtetése, amelyben fő szerepet játszik egyik alapértéke, a környezet tisztelete. A vállalat saját működésén túl, a termékeivel és a szolgáltatásaival is szeretne hozzájárulni egy fenntartható társadalom kialakulásához.

A Pannon fenntarthatósághoz való hosszútávú viszonyát szimbolizálja a Pannon Ház is, amely a környezeti és társadalmi fenntarthatóság szem-

pontjából mindenki jövőjének az alapja, hiszen számos környezetvédelmileg is kiemelkedő tulajdonsággal rendelkezik.

Stratégia

A Pannon céljai eléréséhez egy átfogó környezeti stratégiát alkotott, amely a Telenor Climate Change Initiative (Telenor Éghajlatváltozási Kezdeményezés) szén-dioxid kibo-

csátás-csökkentési céljaira épül. A célok alapján a vállalat a CO₂ kibocsátását 2011-ig 24%-kal, 2017-ig 40%-kal csökkenti a 2007-es kibocsátáshoz, illetve a potenciális növekedéshez képest.

A stratégia az energiahatékonyagra, a megújuló energiaforrások használatára, a munkatársak bevonására és a mobil telekommunikációban rejlő lehetőségek kihasználására épül.

7.3 Hulladékok kezelése

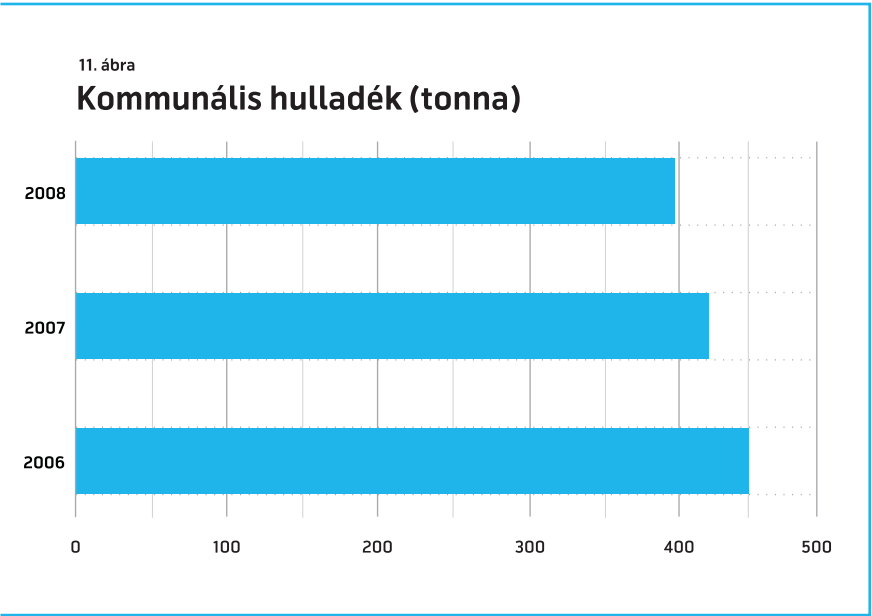
2008-ban a Pannon tovább folytatta készülék-visszaggyűjtési tevékenységét. Sajnos a visszagyűjtött telefonok aránya jelentősen csökkent a korábbi évekhez képest: 2008-ban megközelítőleg 850 kg használt telefon visszagyűjtése és újrahasznosítása történt meg. A jelenség oka, hogy 2008-ban kizárólag a 3G-s telefonok vásárlásához társult kedvezmény használt készülék leadásakor.

A vállalat kereskedelmi hálózatában folyamatosan bárki leadhatja használt mobiltelefonját és a mobiltelefon-akkumulátorokat. A Pannon tervezi a mobiltelefon visszagyűjtési kampány újraindítását, a vállalat célja, hogy a már feleslegessé vált mobiltelefonokat minél nagyobb arányban újrahasznosítsa.

11. Táblázat
A visszagyűjtött telefonok mennyisége

	2006	2007	2008
Visszaggyűjtött telefonok (kg)	28 200	32 100	850

A vállalat 100%-ra növelte az újrahasználat és újrahasznosítás arányát úgy, hogy a hálózati és IT berendezéseit értékesítette vagy újrahasznosítás céljából hulladékkezelőnek adta át.



12. Táblázat

Az összes hulladék mennyisége

	2006	2007	2008
Kommunális hulladék (t)	452	423	399,8
Elektronikai hulladék (t)	n.a.	15	23,3
Szennyvíz (m3)	19 807	12 997	16 932
Újrahasznosított elektronikai hulladék (%)	2,6	7	18

7.4 Papírfelhasználás

2008. elejétől csak újrapapírt használ a Pannon irodai tevékenységeihez, év közben pedig megtörtént az átállás a kereskedelmi kommunikációs anyagok és a névjegykártyák tekintetében is. 2008 júniusától kezdődően vezette be a vállalat a Pannontól kikerülő papírok újrahasznosítását. 2008 során az újrahasznosított papírok összes mennyisége elérte az 52,7 tonnát. Az elektronikus dokumentumkezelési rendszer fejlesztésének köszönhetően folyamatosan csökken az irodai folyamatokban felhasznált papír mennyisége.

7.5 Szállítás

2008-ban csökkent az üzemanyag-felhasználás a használt készülékek begyűjtése logisztikai folyamatának fejlesztése következtében.

13. Táblázat

A felhasznált papír mennyisége, és az újrahasznosítás aránya

	2006	2007	2008
Papír (t)	n.a.	83,1	70,7
Újrapapír használat (%)	0	0	100
Papír újrahasznosítás (%)	0	0	58

14. Táblázat

A szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállítása során megtett távolságok

	2006	2007	2008
Megtett út (földön, km)	9 254 072	11 718 908	12 284 580
Repülőutak száma (db)	n.a.	579	350
Átlagos repülőút hossza (km)	n.a.	4 900	4 923

7.6 Környezettudatosság növelése

Létrejött egy csapat a Pannon különböző területein tevékenykedő szakértők részvételével a Telenor Climate Change Initiative projektek menedzselése céljából. A csapatot legnagyobb részét a műszaki divízió szakértői, valamint HR-es és vállalati felelősségvállalással foglalkozó munkatársak alkotják.

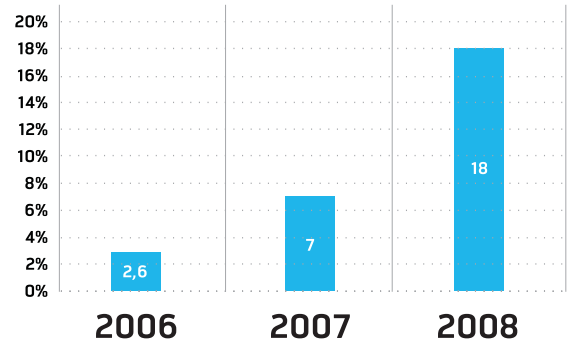
2008-ban több mint 200 Pannonos részesült környezetvédelmi oktatásban. A munkatársak környezettudatosságának növelésében jelentős szerepet játszanak az előadások, oktatások.

„Kapcsolj!” elnevezéssel kampány indult az irodai berendezések és fényforrások energiafogyasztásának csökkentése céljából. A kampányban matricák és poszterek hívták fel a munkatársak figyelmét a felesleges energiafogyasztás elkerülésére. A szemléletformálás hatékonyságának javítása céljából az intranetes hálózaton rendszeresen jelennek meg környezetvédelemmel foglalkozó cikkek.

A Pannon létrehozta a www.kozelakornyezethez.hu oldalt, amelyen a vállalat a környezetvédelemhez kapcsolódó tevékenységeiről tájékoztatja az érdeklődőket, valamint együttműködést alakított ki a leglátogatottabb környezetvédelmi hírportállal, a www.greenfo.hu-val.

A hazai mobil kommunikációs szektorból elsőként a Pannon lépett be a KÖVET Egyesületbe, amely a fenntartható gazdálkodásért tesz erőfeszítéseket a hazai üzleti életben.

12. ábra
Újrahasznosított elektronikai hulladék mértéke



Az elektronikai hulladék nyilvántartása 2007-ben kezdődött

7.7 Monitoring és nyomonkövetés

A Pannon házon belül valamint anyavállalata a Telenor felé is többféle módon monitorozza környezeti indikátorait. A legfontosabb indikátorokról táblázatos formában éves jelentést készít a Telenor felé, valamint szöveges formában készülő éves jelentésben számol be a környezeti aktivitásáról. Havonta telekonferencián osztja meg a tapasztalatait a Telenor Klímaváltozás Kezdeményezés (Climate Change Initiative) vezetőivel és a Telenor közép-európai leányvállalatainak környezeti menedzsereivel. A Pannon év közben negyedévente elemzi a vállalat CO₂ kibocsátásának csökkentésére tett intézkedések állapotát.

Évente egy alkalommal személyes konferencián beszámol a korábbi tapasztalatokról és további tervekről, majd évente, a korábbi teljesítmény függvényében újraértékeli az azt következő három évre vonatkozó CO₂ kibocsátási tervet. A környezeti hatások csökkentésében szerepet játszó kezdeményezéseket, intézkedéseket és projekteket a Pannon szakértői folyamatosan elemzik a környezeti hatások és a gazdasági mutatók tekintetében.

A vállalat környezeti teljesítményének javítása céljából kulcsfontosságú az ISO 14 001-es környezetirányítási rendszer bevezetése. A tervekben szerepel ennek kiépítése a Telenor irányelveinek megfelelően úgy, hogy az a Pannon működéséhez a leghatékonyabban igazodjon, és segítse a vállalatirányítás egyéb folyamatainak szabályozását is.

Magyarország legnagyobb teljesítményű hőszivattyúja

Pannon Ház

A Pannon Ház tervezésekor és építéskor különös hangsúlyt helyeztek arra, hogy a létesítmény minél kevésbé zavarja meg a helyi ökoszisztémát, ezért a Törökbálint mellett elhelyezkedő nyolchektáros völgynek a Pannon csak 7,55%-át építette be a megengedett 30% helyett. A parkolókat, valamint az IT géptermekeket is a föld alatt alakították ki. A Pannon Házat körülvevő területen park épült.

2008-ban számos lépést tett a vállalat annak érdekében, hogy 2009-ben a beköltözés időpontjában a Pannon Ház minél környezetbarátabb legyen. A ház hűtéséről-fűtéséről Magyarország legnagyobb teljesítményű hőszivattyúja gondoskodik, amelynek hűtési kapacitása 950 kW, fűtési kapacitása 850 kW. A dolgozók melegvízigényéhez szük-

séges energiát napkollektorok biztosítják. A kollektorok összfelülete 168 m².

Az épület energiahatékonyságát intelligens épületüzemeltetési rendszer szabályozza, amellyel hatékonyan lehet mérni és irányítani az egyes berendezések különböző paramétereit. Az épületet kiemelkedően hatékony szigeteléssel látták el a hőveszteség minimalizálása érdekében. A nyári felmelegedést a külső árnyékolók csökkentik, és hővisszanyerő berendezés biztosítja, hogy a szellőztetéssel se veszítsen a ház sok energiát. Fény- és mozgásérzékelők használata garantálja, a hatékony világítást.

A föld alatt elhelyezett szervertermek a nyári időszakban sem melegednek túl, így kevésbé kell hűteni

azokat. A szerverek elhelyezésével megvalósult optimalizált hőkibocsátás szintén csökkenti a hűtési szükségletet. A Pannon Házba a legjobb, legenergiatakarékosabb, leghatékonyabb légkondicionálókat és épületgépészeti berendezéseket építették be. Szelektív hulladékgyűjtési rendszer teszi lehetővé, hogy a házban a kommunális hulladéktól elkülönítetten kezeljék a papírt, a műanyagot, a fém, az üveg, az elektronikai hulladékokat és a használt akkumulátorokat. Számos környezetvédelemmel kapcsolatos kritériumot érvényesített a Pannon az épületüzemeltetésére kiírt tenderben.

A jelentéssel kapcsolatos technikai információk

2.4	A szervezet központjának helyszíne	2045, Törökbálint, Pannon u. 1., Magyarország
2.5	Azoknak az országoknak a száma, amelyekben a vállalat működik, valamint azoknak a neve, ahol a szervezetnek a legjelentősebb egységei vannak vagy amelyek különösen fontosak a jelentésben bemutatott fenntarthatósági kérdések szempontjából	Magyarország
3.1	Jelentéstételi időszak	2008.
3.2	Legutóbbi jelentés dátuma	2008. július
3.3	Jelentéstételi ciklus	egy éves
3.4	További információ	Dr. Majorosi Emese sajtó és információs igazgató Pannon GSM Távközlési Zrt. sajto@pannon.hu
3.5	Azoknak a folyamatoknak a bemutatása, amelyek során a jelentés tartalmának meghatározása történt	A jelentés tartalmát és az egyes fejezetek sorrendiségét a jelentés készítésében részt vevő munkatársak közösen határozták meg, külső szakértő tanácsadó közreműködésével.
3.6	A jelentés határa	A jelentés a Pannon GSM Távközlési Zrt.-re vonatkozik.
3.7	A kiterjedési körrel és határokkapcsolatos bármilyen korlátozás	A pénzügyi mérleg adatokat az anyavállalat ajánlása alapján a jelentés nem tartalmaz, a magyar cégbíróságon ezek megtekintése egyénileg igényelhető.
3.8	Azoknak a szempontoknak az ismertetése, amelyek alapján a szervezet jelentésében lefedi a teljesítményét azoknak a vegyesvállalatoknak, leányvállalatoknak, bérbe adott létesítményeknek, kiszervezett tevékenységeknek és egyéb egységeknek, amelyek jelentősen befolyásolhatják a jelentés időbeni és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlíthatóságát.	A két leányvállalat teljesítménye nem szerepel a jelentésben.
3.9	Adatmérési technikák és számítások	A közölt adatok alapesetben méréseken alapulnak. Amennyiben egy adatnál ez eltérő, úgy azt annak közlésénél a jelentésben jeleztük.
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoklása és hatásának magyarázata	Nincs ilyen.
3.11	Az előző jelentéstételi időszakokhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaitban, vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások.	Nincsenek ilyenek.
3.13	Tanúsítás	A jelentést külső, független fél nem tanúsította. A Pannon tervei között szerepel a külső tanúsítás.

GRI	OLDAL	RÖVIDÍTETT LEÍRÁS
1.		Stratégia és analízis
1.1	3-5	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata arról, hogy a fenntarthatóság miért fontos a szervezet számára és mit jelent a stratégiában
1.2	46 interjúk	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása
2.		Szervezeti profil
2.1	6	A szervezet neve
2.2	6-7	Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások
2.3	6	A szervezet működési szerkezete, ide értve a főbb résztelegeket, működő cégeket, leányvállalatokat és egyesvállalatokat
2.4	59	A szervezet központjának helyszíne
2.5	59	Azoknak az országoknak a száma, amelyekben a vállalat működik, valamint nevesítve, ahol a szervezetnek a legjelentősebb egységei vannak, vagy amelyek különösen fontosak a jelentésben bemutatott fenntarthatósági kérdések szempontjából
2.6	6	A tulajdon természete és jogi formája
2.7	6	A kiszolgált piacok (a részletes földrajzi elhelyezkedés, kiszolgált ágazatok és vevők/hasznélvezők bemutatásával)
2.8	6	A jelentéstevő szervezet mérete: alkalmazottak száma; nettó árbevétel; teljes tőkésítés tartozásokra és részesedésekre lebontva; gyártott termékek mennyisége vagy szolgáltatások mértéke
2.9	6	A szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt jelentős változások
2.10	8-9	A jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak
3.		A jelentés paraméterei
3.1	59	A jelentéstételi időszak meghatározása (pl. pénzügyi/naptári év), amelyre az információk vonatkoznak
3.2	59	A legutóbbi jelentés dátuma
3.3	59	A jelentéstételi ciklus meghatározása
3.4	59	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban
3.5	59	A folyamat bemutatása, amely során a jelentés tartalmának meghatározása történt
3.6	59	A jelentés határa
3.7	59	A kiterjedési körrel és a határokkal kapcsolatos bármínemű korlátozás bemutatása
3.8	59	A szempontok ismertetése, amelyek alapján a szervezet jelentésében értékeli a vegyesvállalatok, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, kiszervezett tevékenységek és egyéb egységek teljesítményét aszerint, hogy azok milyen mértékben befolyásolhatják a jelentés időbeni és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlíthatóságát
3.9	59	A adatmérési technikák és a számítások alapjainak bemutatása, amelyeket a becsléshez, valamint az indikátorok és a jelentésben található egyéb információk összeállításakor alkalmaztak
3.10	59	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoklását és hatásának magyarázatát
3.11	59	Az előző jelentéstételi időszakokhoz képest a jelentés

GRI	OLDAL	RÖVIDÍTETT LEÍRÁS
		kiterjedési körében, határaiban, vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások
3.12	60-61	GRI tartalmi index
3.13	59	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban
4.		Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek
4.1	47	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása, beleértve azokat a bizottságokat is, amelyek a legfelsőbb szintű irányító testület alatt felelősek a különböző specifikus feladatok végrehajtásáért, mint például a stratégia megállapításáért és a szervezet felügyeletéért
4.2	47	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke rendelkezik-e ügyvezetői szerepkörrel
4.3	47	Az egyszintű igazgatótanácsi szerkezettű szervezetek esetében a legfelsőbb szintű irányító testületben résztvevő független, és/vagy ügyvezetői joggal nem rendelkező tagok számának feltüntetése.
4.4	47	Mechanismusok arra, hogy a részvényesek és az alkalmazottak javaslatokat tegyenek vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára
4.5	23	Kapcsolat a legfelsőbb szintű irányító testület tagjai, a felsővezetők és ügyvezető igazgatók díjazása (beleértve a végkielégítés mértékét) és a szervezet teljesítménye között
4.6	49	Azok a legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetlenségek elkerülése
4.7	23	Az a folyamat, aminek keretében meghatározzák, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyek milyen képesítéssel és tapasztalattal kell, hogy rendelkezzenek.
4.8	48-49	Belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítmény, vagy azok megvalósítási fokának megítéléséhez fontosak
4.9	48	Olyan eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű irányító testülete felügyeli azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembe vételét és betartását
4.10	23-24	Folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre
4.11	51	Annak bemutatása, hogy az elővigyázatosság elve hogyan érvényesül a szervezet keretein belül
4.12	30	A szervezet által támogatott, vagy tagsági viszonyban lévő külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti vagy társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések
4.13	46	Tagság egyesületekben (pl. szakmai/ágazati egyesületek) és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben
4.14	31	Az érintettek listája, akikkel a szervezet bármilyen formájú párbeszédet folytat
4.15	30	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet

GRI	OLDAL	RÖVIDÍTETT LEÍRÁS
		kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat
4.16	31	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása, azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet
4.17	31	Azoknak a kulcsfontosságú témáknak és kérdéseknek a felsorolása, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merültek fel, valamint a szervezet reakciója, beleértve azt, hogy jelentésében hogyan jelentek meg ezek a témák
EC		
EC7	47	A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felsővezetésben a szervezet jelentősebb telephelyein
EN		
EN1	56	A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban kifejezve
EN3	55	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban
EN4	55	Közvetett energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban
EN6	55, 58	A megújuló energiaforrások használatára épülő és energiahatékony termékek és szolgáltatások előállítására irányuló kezdeményezések, valamint az ezek eredményeként megtakarított energia
EN7	55, 58	A közvetett energia-felhasználás csökkentésére irányuló kezdeményezések és az ezekkel elért energiafogyasztás-csökkenés
EN16	54	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya
EN18	54, 58	Az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését célzó kezdeményezések és az elért kibocsátáscsökkentések
EN22	56	Az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban
EN29	57	A termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállításának jelentősebb környezeti hatásai
		Társadalmi teljesítmény indikátorok
LA		Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények
LA1	19	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés és régiók szerint
LA2	20	A teljes munkaerő fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban, abszolút értékben és viszonyszámokban
LA3	21	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíds alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban
LA7	27	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, kiesett napok, és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióként
LA8	24-25	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés, és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjainak nyújtanak segítséget a súlyos betegségekkel kapcsolatban
LA10	22	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám, alkalmazotti kategóriánkénti bontásban
LA11	23	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó

GRI	OLDAL	RÖVIDÍTETT LEÍRÁS
		tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását
LA12	22-23	Azoknak az alkalmazottaknak a százalékos aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést
LA13	18, 19	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása nem, életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás, s a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint
HR		Emberi jogok
HR2	15	Azoknak a jelentős beszállítóknak és alvállalkozóknak a százalékos aránya, akiket emberi jogi szempontból, illetve ilyen irányú tevékenységeiket tekintve átvilágítottak
HR3	49	A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető alkalmazotti képzés összes óraszama, illetve az oktatott alkalmazottak százalékos aránya
SO		Társadalom
SO1	30	A tevékenység által a helyi közösségre gyakorolt hatásokat értékelő és kezelő programok illetve gyakorlatok természete, mértéke és hatékonysága
SO4	49	Korrupciós eseményekkel kapcsolatos válaszlépések
SO5	49	Közpolitikai álláspont, részvétel a közpolitika kialakításában és lobbitevékenységekben
SO6	49	Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege országonkénti lebontásban
PR		Termékfelelősség
PR5	13-14	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is
PR6	51	A marketingkommunikációra vonatkozó jogszabályoknak, szabványoknak és önkéntesen vállalt normáknak való megfelelés érdekében indított programok
PR7	51	Azoknak az eseteknek a száma, amelyekben a jogszabályok be nem tartása vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordul elő a marketingkommunikáció területén
PR8	12	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma
		Telekommunikációs ágazati indikátorok
PA6	50	Programok a telekommunikáció segítésére vészhelyzetben és katasztrófahelyzetekben
PA7	30, 50	Politikák és gyakorlat az emberi jogokkal kapcsolatos ügyek kezelésében a telekommunikációhoz kapcsolódóan, pl. iparági kezdeményezések a véleménynyilvánítás szabadsága témakörében; együttműködés kormányokkal megfigyelési ügyekben; együttműködés a nemzeti és helyi hatóságokkal a potenciálisan etikátlan ill. bűnözési célú felhasználásra; érzékeny csoportok (pl. gyermekek) védelme
PA10	49	Árazás és tarifák átláthatóvá tételére irányuló kezdeményezések

A jelentés GRI megfelelési szintje

2002 -nek megfelelően				C	C+	B	B+	A	A+
Szabadon választott	Kötelező	Ön- besorolás							
	Független fél ellenőrizte				Külső fél hitelesítette				Külső fél hitelesítette
	GRI ellenőrizte					Külső fél hitelesítette			Külső fél hitelesítette

Impresszum

A jelentés készítésében közreműködtek:
Pannonos dolgozók,
Horváth Áron koordinálása mellett

Felelős kiadó: Pannon GSM Távközlési Zrt.

Szakmai tanácsadóként közreműködött
az Alternate Kft.



Lektorálta: Sebők Orsolya

Grafikai tervezés: Carnation

További információ: sajto@pannon.hu