



TELENOR MAGYARORSZÁG ZRT.

FENNTARTHATÓSÁGI

JELENTÉS

2013

1. Vezérigazgatói köszöntő	3		
2. A jelentésről	4		
2.1. Jelentéstételi rendszerünk	5		
2.2. Aktuális jelentésünk	5		
2.3. A jelentés tartalmának meghatározása	5		
3. Fenntarthatósági teljesítményünk számokban	7		
4. Céginformációk	17		
4.1. Telenor Magyarország	18		
4.2. Irányító testületek	18		
4.3. Szolgáltatásaink	19		
4.4. Ügyfeleink	20		
4.5. Gazdasági eredményeink	20		
4.6. Szervezeti tagságok	22		
5. Stratégiánk	23		
5.1. Vállalati stratégia	24		
5.2. Érintettjeink	24		
5.3. CR stratégiánk	26		
6. Felelős vállalatirányítás	27		
6.1. Etikai alapelveink	28		
6.2. Jogszabályi megfelelés	28		
6.3. A korrupcióellenes és etikus üzletvitelt szolgáló gyakorlatok	29		
6.4. Telenor az üzleti élet átláthatóságáért	31		
6.5. Etikus beszállítói lánc	33		
6.6. HSSE	34		
6.7. Emberi jogi átvilágítási folyamat	35		
7. Ügyfeleinkért	36		
7.1. Ügyfélközpontúság	37		
7.2. Szolgáltatásaink akadálymentes biztosítása	37		
7.3. Innováció	37		
7.4. Felelős marketing	38		
7.5. Ügyfélelégedettség	39		
7.6. Adatvédelem	40		
7.7. Biztonság	41		
8. Infokommunikációs technológiával a társadalomért	42		
8.1. A gyermekek biztonságos és tudatos internethasználatáért	43		
8.2. IKT az oktatásban	45		
8.3. Ismeretterjesztő rendezvényeink	46		
8.4. Állatvédelem	47		
8.5. Civil szervezetek munkájának támogatása	47		
8.6. Katasztrófavédelem	48		
8.7. Rendvédelem támogatása	49		
9. Közösségi szerepvállalás	50		
10. Felelős foglalkoztatás	52		
10.1. Foglalkoztatási adatok	53		
10.2. Esélyegyenlőség	55		
10.3. Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság	59		
10.4. Fejlődési lehetőségek a Telenornál	60		
10.5. Munkavállalói elkötelezettség felmérés	61		
11. Környezetünkért	62		
11.1. Környezeti menedzsment	63		
11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	65		
11.3. Sugárzás	72		
11.4. Telefon visszagyűjtés	72		
11.5. Hulladékkezelés	72		
11.6. Papírfelhasználás	73		
11.7. Vízfelhasználás	74		
12. Célkitűzéseink	75		
13. GRI tartalmi index	77		
Rövidítések	87		
Független tanúsítói levél	88		
Impresszum	89		

Útmutató a dokumentum használatához

Ez egy interaktív dokumentum. A fejezetek címére kattintva közvetlenül is elérheti a kívánt tartalmat. A bal felső színes címkével a fejezetek elejére, míg a jobb felső nyíllal a tartalomjegyzékre ugorhat.



Tisztelt Olvasó!

Aktuális jelentésünkben a Telenor Magyarország Zrt. 2013-as vállalati felelősségvállalási tevékenységéről számolunk be. A Telenornál hiszünk abban, hogy üzleti tevékenységünkkel a társadalom és a gazdaság fejlődését szolgáljuk, így felelősségvállalásunk és üzleti tevékenységünk szorosan kapcsolódik egymáshoz. A gyors mobilinternet terjedése és az okos készülékek előretörése forradalmasítja a munkavégzést, az oktatást, az ügyintézés menetét és a szórakozást. A Telenor célja, hogy támogassa és gyorsítsa ezt az átalakulást: a leggyorsabb és legjobb minőségű mobilinternet hálózatot építse ki Magyarországon, támogassa az okoseszközök terjedését, innovatív szolgáltatásokkal javítsa az ügyfelek életminőségét és segítsen nekik abban, hogy a lehető legjobban éljenek ezekkel a lehetőségekkel.

Szeretnénk eljuttatni szupergyors hálózatainkat, a Hipernetet, mindenkihez, mert hiszünk abban, hogy az internet-hozzáférés javítja az életminőséget és hozzájárul a gazdasági fejlődéshez. A fejlesztések érdekében több tízmilliárd forintot fektettünk frekvenciaszerződéseink hosszabbításába és hálózatfejlesztésbe, valamint stratégiai partneri megállapodást kötöttünk Magyarország kormányával. Ugyanakkor tudjuk, hogy az internet terjedéséhez egyéb segítséget is kell nyújtanunk, így megvédenünk az internet veszélyeitől

a gyerekeket, mert ők nem tudják megvédeni magukat, valamint segítenünk az internet világában kezdőket, hogy a legtöbbet hozzassák ki a világháló nyújtotta lehetőségekből. Ezen céljaink elérésére több projektet is indítottunk az elmúlt években és együttműködtünk több civil szervezettel is, köztük az UNICEF-fel. Fontos számunkra továbbá, hogy segítsünk a társadalomnak, melyben működünk. Elsősorban szolgáltatásainkkal, szakértelmünkkel és eszközeinkkel, valamint önkénteseink munkája révén igyekszünk hozzájárulni a társadalmi változások előmozdításához. 2013-ban stratégiai együttműködési megállapodást kötöttünk a Magyar Vöröskeresztrel, azzal a céllal, hogy innovatív megoldásainkkal segítsük a katasztrófa sújtotta övezetekben a mentést végző Vöröskereszt munkáját. Mindemellett 2011 óta nagyobb hangsúlyt fektetünk az egyik legnagyobb magyarországi társadalmi probléma, a korrupció elleni küzdelemre. A jelentéstételi időszak során átfogó korrupciós kockázatértékelést végeztünk házon belül, valamint több workshopon és hírlevélen keresztül igyekeztük növelni kollégáink ez irányú tudását és elkötelezettségét. Az üzleti környezet fejlesztése érdekében aktívan együttműködünk a Transparency Internationallel, továbbá számos projektet indítottunk a korrupció csökkentése és az üzleti etikai gondolatok terjesztésére.

Mindezen kezdeményezések mellett társaságunk továbbra is nagy hangsúlyt fektet arra, hogy munkavállalóival szemben felelősen viselkedjen és a beszállítói láncot is ellenőrizze, a legszigorúbb környezetvédelmi előírásoknak eleget tegyen, sőt ezen a téren is példát mutasson. 2013-ban egy átfogó emberi jogi átvilágítási folyamat megkezdése, a KIR rendszer hitelesítése, valamint beszállítói auditjaink segítették ezt a célt.

Ezúton is szeretnénk köszönetet mondani munkatársainknak és partnereinknek, hogy megértik céljainkat és működésünk módját, valamint aktívan részt vállaltak felelősségvállalási tevékenységünkben az elmúlt év során. Jövőre még több és még jobb kezdeményezésről szeretnénk beszámolni Önöknek.

Christopher Laska
Vezérigazgató

2. A JELENTÉSRŐL

2.1. Jelentéstételi rendszerünk

2.2. Aktuális jelentésünk

2.3. A jelentés tartalmának meghatározása



2.1. Jelentéstételi rendszerünk

A Telenor Magyarország Zrt. (továbbiakban Telenor) évente ad ki fenntarthatósági jelentést a Global Reporting Initiative (GRI)¹ nemzetközi keretrendszer alapján. Társaságunk előző fenntarthatósági jelentését 2014 februárjában publikálta a [2010-2012 évekről](#).

A GRI jelentéstételi keretrendszer a legszélesebb körben elfogadott és használt vállalati fenntarthatósági és felelősségvállalási jelentéskészítési szabvány. Bővebb információk a GRI honlapján olvashatók: www.globalreporting.org.

A jelentésben közölt információk az alábbi forrásokra támaszkodnak:

- éves pénzügyi beszámoló
- anyavállalatunk számára készített nem pénzügyi jelentés
- hatóság felé benyújtott környezetvédelmi bevallások
- belső szabályzataink
- irányelveink
- a társaságon belüli adatszolgáltatási rendszer

Az adatok és az információk megbízhatóságát szakértői és felső vezetői ellenőrzés biztosítja.

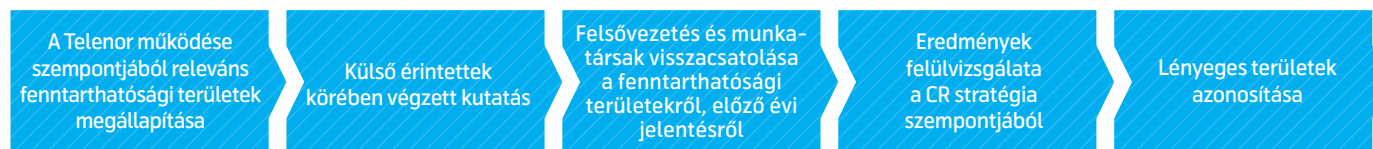
A jelentés összeállítása során kiemelten kezeljük az információk teljességét, az adatok pontosságát és megbízhatóságát, valamint nagy hangsúlyt fektetünk az összehasonlíthatóságra, a fenntarthatósági összefüggések bemutatására és az érintettek bevonására.

2.2. Aktuális jelentésünk

Aktuális jelentésünk a Telenor 2013. 01. 01. – 2013. 12. 31. közötti időszakban elért gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményét hivatott bemutatni, melyet a GRI negyedik generációs irányelvei (GRI G4) alapján készítettünk el. Önbesorolásunk szerint „Alap” megfelelési szintet értünk el.

¹ Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative)

A jelentéstételi rendszerünk folyamatos fejlesztését szem előtt tartva tértünk át már a 2013-as jelentésünk készítése során a legújabb szabványra. Aktuális jelentésünket a GRI G4-nek való megfelelés alapján a DENKSTATT Hungary Kft. külső fél tanúsította. Jelentésünk csak a Telenor saját tevékenységére terjed ki, nem érinti a partnereink által üzemeltetett értékesítési pontokat, valamint a 2013 utolsó negyedében megalapított Telenor Common Operation Zrt.-t (TnCO-t). Anyavállalatunk, a Telenor Csoport (hivatalosan Telenor ASA) fenntarthatósági teljesítményéről [itt tájékozódhat](#).



A jelentésünk különböző fejezetiben közölt számadatok a [3. Fenntarthatósági teljesítményünk számokban](#) című fejezetben is megtekinthetők.

A jelentésünkben előforduló rövidítések magyarázatát a [Rövidítések fejezet](#) tartalmazza. A jelentést környezetvédelmi szempontokat szem előtt tartva kizárólag online formában, honlapunkon publikáljuk.

2.3. A jelentés tartalmának meghatározása

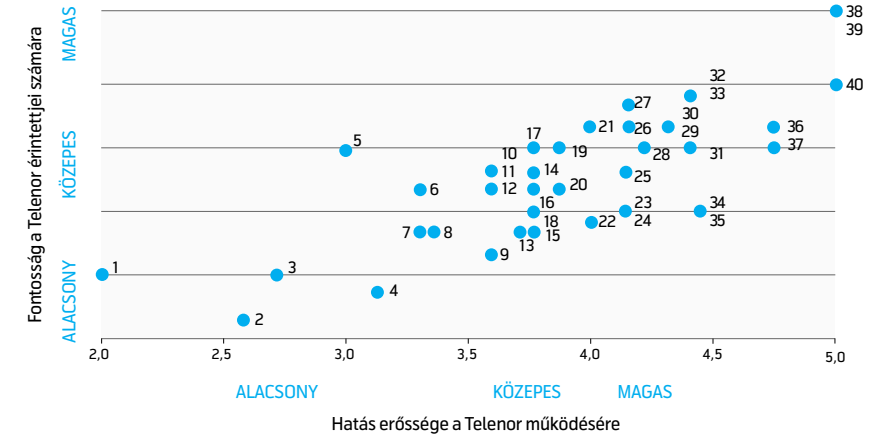
A 2013-as fenntarthatósági jelentésünket a vállalat érintettjeinek bevonásával, lényegességi szempontokat szem előtt tartva határoztuk meg. Első lépésként a GRI G4

által előírt fenntarthatósági területeket megvizsgálva, a fenntarthatóságért felelős Vállalati felelősségvállalás szakterület munkatársai azonosították a Telenor működése szempontjából releváns területeket, hatásokat. A releváns témák lényegességét a GRI előírásainak megfelelően két szempont alapján vizsgáltuk egy belső, valamint külső érintettek körére is kiterjedő kutatás során, amely egy online, kérdőíves megkérdezés keretében történt. Válaszadóinknak a szerint kellett egy 1-5-ig terjedő skálán értékelni az egyes témákat, hogy azokat mennyire tekintik fontosnak az általuk képviselt érintett csoport számára, valamint mennyire tekintik jelentősnek a Telenor működése szempontjából. A kvantitatív jellegű kérdéseken túl, kvalitatív értékelést is kértünk válaszadóinktól a Telenor fenntarthatósági jelentéstételi rendszerére vonatkozóan. Az eredmények kiértékelését követően a visszajelzéseket az érvényben lévő CR² stratégiával összevetve véglegesítésre kerültek a lényeges fenntarthatósági területek.

² vállalati felelősségvállalás (corporate responsibility)

A lényegességi vizsgálat eredménye

A hatás jelentősége a Telenor érintettjei számára	A hatás erőssége a Telenor működésére		
	MAGAS	KÖZEPES	ALACSONY
	5. Egészségügy	6. Beszállítók társadalmi hatásának értékelése 7. Vízfelhasználás 8. Beszállítók értékelése foglalkoztatási gyakorlataik szerint	9. A beszállítók emberi jogi szempontú értékelése
	17. Foglalkoztatási adatok 19. Nők és férfiak egyenlő bérezése 21. Sokszínűség és esélyegyenlőség 26. Anti-korrupció 27. Diszkrimináció 28. Versenyellenes viselkedés	10. Helyi közösségek 11. Biztonsági gyakorlatok 12. Közpolitikai részvétel 13. Címkézés 14. Jogi megfelelés társadalmi ügyekben 15. Képzések és oktatások 16. Foglalkoztatottak és menedzsment kapcsolata 18. Beszállítók környezeti szempontú értékelése 20. Károsanyag-kibocsátás 22. Beszerzési gyakorlatok 23. Szennyvíz és hulladék 24. Anyagfelhasználás 25. Megfelelés a környezetvédelmi előírásoknak	-
	29. Termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos jogi megfelelés 30. Marketingkommunikáció 31. Közvetett gazdasági hatások 32. Piaci jelenlét 33. Gazdasági teljesítmény 36. Vásárlók egészsége és biztonsága 37. Munkahelyi biztonság és egészség 38. Innováció 39. Oktatás 40. Adatvédelem	34. Termékek és szolgáltatások környezeti hatása 35. Energiafogyasztás	
	ALACSONY	KÖZEPES	MAGAS
A hatás erőssége a Telenor működésére			



A lényegességi vizsgálat eredménye A szempontokat jelölő sorszámok a Telenor működésére gyakorolt hatás alapján kerültek növekvő sorrendben meghatározásra.

Amennyiben kérdése, javaslata lenne fenntarthatósági jelentésünkkel kapcsolatban, forduljon bizalommal Vécsei Gáborhoz, Vállalati felelősségvállalási szakértőnkhez!

gvecsei@telenor.hu

3. FENNTARTHATÓSÁGI TELJESÍTMÉNYÜNK SZÁMOKBAN



Környezetvédelem

	Mértékegység	2010	2011	2012	2013	Változás 2012=100%	Megjegyzés
Közvetlen energiafogyasztás							
Összes közvetlen felhasznált energia	GJ ³	245 716	245 190	232 372	221 182	95,2%	
Üzemanyag fogyasztás nem megújuló energiaforrásokból							
Földgáz	GJ	4 542	2 691	2 633	2 540	96,5%	Az üzemanyag felhasználás növekedésének oka a TnCO vállalat bírósági bejegyzését megelőző, megalapításával járó szerbiai utak számának megnövekedése. A benzinfogyasztás növekedésének oka, hogy a 2013-ban vásárolt hibrid autók benzinmotorosak.
Gázolaj	GJ	17 361	15 365	15 691	16 028	102,1%	
Benzin	GJ	649	478	496	546	110,1%	
Összesen	GJ	22 552	18 534	18 820	19 114	101,6%	
Elektromosság							
Épületüzemeltetés	GJ	17 424	17 784	18 684	18 036	96,5%	2010-12-es hálózatmodernizáció energiatakarékos működésének érvényesülése, a legnagyobb energiafogyasztású telephelyünkön a teljes villamos energiaellátó rendszer korszerűsítése, klímaberendezések cseréje
Hálózat üzemeltetése	GJ	197 964	200 880	186 876	146 628	78,5%	
Hálózat üzemeltetése – (zöld áram)	GJ	6 480	7 200	7 200	36 000	500,0%	
Fűtés és hűtés	GJ	1 296	792	792	1 404	177,3%	
Összesen	GJ	223 164	226 656	213 552	202 068	94,6%	
Energiafogyasztás területenként							
Hálózat energiafogyasztása	GJ	204 624	208 188	194 076	182 664	94,1%	
Épület	GJ	25 272	22 392	23 220	23 076	99,4%	
Közlekedés (repülő+ autó)	GJ	21 780	21 888	21 888	23 508	107,4%	
Összesen	GJ	251 676	252 468	239 184	229 248	95,8%	

³ gigajoule

	Mértékegység	2010	2011	2012	2013	Változás 2012=100%	Megjegyzés
Energiaintenzitás területenként							
Hálózat	MJ ⁴ /ügyfél	57	59	55	52	94,5%	
Épületüzemeltetés	GJ/foglalkoztatott	23	21	20	22	110,0%	
Közlekedés	GJ/foglalkoztatott	20	21	19	22	115,8%	
A közlekedés, szállítás környezeti hatásai							
Repülő	CO ₂ ⁵ t ⁶	135	242	231	289	124,8%	
Autóút	CO ₂ t	1 364	1 204	1 222	1 265	103,6%	
Összesen	CO₂ t	1 498	1 446	1 453	1 554	106,9%	
Közvetlen szén-dioxid kibocsátás							
Összes közvetlen szén-dioxid kibocsátás	CO₂ t	1 630	1 362	1 385	1 428	103,1%	
Saját elektromos áram előállítása (Hálózat)	CO ₂ t	15	8	17	3	18,7%	
Fűtéshez használt gázok (Épület)	CO ₂ t	252	149	146	160	109,3%	
Autóút	CO ₂ t	1 364	1 204	1 222	1 265	103,6%	
Közvetett szén-dioxid kibocsátás							
Összes közvetett szén-dioxid kibocsátás	CO₂ t	21 055	20 244	19 369	15 035	77,6%	
Elektromosság (Hálózat)	CO ₂ t	19 286	18 559	17 628	13 319	75,6%	
Elektromosság (Épület)	CO ₂ t	1 697	1 642	1 697	1 638	96,6%	
Távhő (Épület)	CO ₂ t	72	44	44	78	179,4%	

⁴ mega joule

⁵ szén-dioxid

⁶ tonna

	Mértékegység	2010	2011	2012	2013	Változás 2012=100%	Megjegyzés
Egyéb közvetett szén-dioxid kibocsátás							
Repülőutak	CO ₂ t	134,55	242,00	231,22	288,51	124,8%	
Üvegházhatású gázkibocsátás területenként							
Hálózat	CO ₂ t	19 300	18 567	17 646	13 322	75,5%	
Épület	CO ₂ t	2 059	1 855	1 906	1 876	98,4%	
Közlekedés	CO ₂ t	1 498	1 446	1 453	1 554	106,9%	
Összesen	CO ₂ t	22 857	21 868	21 004	16 752	79,8%	
Üvegházhatású gázkibocsátás intenzitása területenként							
Hálózat	CO ₂ kg/ügyfél	5,39	5,23	5,01	3,82	76,2%	
Épületüzemeltetés	CO ₂ t/ foglalkoztatott	1,88	1,74	1,67	1,76	105,4%	
Közlekedés	CO ₂ t/ foglalkoztatott	1,37	1,36	1,27	1,46	115,0%	
Vízfogyasztás							
Vezetékes víz (Székház)	m ³ 7	16 838	14 261	16 588	17 480	105,4%	A vízfogyasztás növekedésének oka telephelyünkön található mesterséges tó műszaki okok miatt történt többszöri leürítése. Az üzletek vízfogyasztása esetenként virtuális, mert számlázása négyzetméter alapon történik.
Vezetékes víz (Telenor üzletek)	m ³	1 703	1 842	1 368	1 810	132,3%	
Összesen	m ³	15 025	16 103	17 956	19 290	107,4%	
Használt készülék visszagyűjtés							
Visszagyűjtött használt készülékek mennyisége	kg ⁸	2 388	2 688	4 566	907	19,9%	

⁷ köbméter

⁸ kilogram

	Mértékegység	2010	2011	2012	2013	Változás 2012=100%	Megjegyzés
Környezetvédelmi költségek							
Nissan Leaf elektromos autó	HUF	-	-	-	8 431 560	-	
Környezeti menedzsment éves díja	HUF	-	-	-	5 689 600	-	
Befizetett termékdíj összege	HUF	-	-	-	44 000 000	-	
Összesen	HUF	-	-	-	58 121 160	-	

	Mértékegység	2010	2011	2012	2013	Változás 2012=100%	Megjegyzés
Összes hulladék mennyisége							
Papír	kg	131 311	121 614	48 070	70 872	147,4%	
Műanyag csomagolási hulladék	kg	900,9	97	1 320	0	-	
Üveg csomagolási hulladék	kg	778,7	2 375	680	0	-	
Kommunális hulladék	kg	66 840	68 610	68 530	58 608	85,5%	
Szennyvíz	m ³	15 025	16 103	17 956	19 290	107,4%	
Elektronikai és távközlési hulladék	kg	0	0	19 514	16 683	85,5%	
Ólom akkumulátorok	kg	57 452	70 797	196 036	126 290	64,4%	

Beszállítók környezeti hatásait értékelő folyamatok							
Hatásértékelési folyamaton átesett beszállítók száma	db	-	-	-	42	-	
Azon beszállítók száma, ahol jelentős aktuális és lehetséges kockázatokat észleltek	db	-	-	-	11	-	
Azon beszállítók száma, ahol fejlődés történt a tárgyidőszakban	db	-	-	-	12	-	
Szerződéses kapcsolatok megszűnésének száma	db	-	-	-	0	-	

Környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértéséből adódó büntetések összege							
Büntetések értéke	HUF	0	0	0	0	-	

Az környezeti adatok átváltása során alkalmazott arányszámok

Földgáz	Átváltási érték
Gázolaj	1 m ³ = 0,034 GJ
Benzin	1000 l = 34,75 GJ
Elektromosság	1000 l = 31,4 GJ
CNG sűrített földgáz	1 Gwh = 3600 GJ
CNG	1 m ³ CNG sűrített földgáz = 1,89 kg CO ²

Gazdaság

Mértékegység

2010

2011

2012

2013

Változás
2012=100%

Gazdasági eredmény (IFRS⁹ alapján)

Árbevétel	m ¹⁰ HUF	165 166	160 302	157 929	152 945	96,8%
EBITDA ¹¹	m HUF	60 294	54 894	50 835	52 950	104,2%
EBITDA ráta	%	36,5	34,2	32,2	34,6	107,5%
EBIT ¹²	m HUF	33 269	26 078	35 420	37 119	104,8%
CAPEX ¹³	m HUF	8 913	15 043	11 503	11 198	97,3%
ARPU ¹⁴ - index	HUF	3 734	3 647	3 662	3 574	97,6%

Helyiek aránya a felsővezetésben

Felsővezetők száma	fő	-	-	-	24	-
Helyi felsővezetők száma	fő	-	-	-	20	-
Helyi felsővezetők aránya (%)	%	-	-	-	83,0	-

⁹ Nemzetközi Pénzügyi Jelentési Szabványok (International Financial Reporting Standards)

¹⁰ millió

¹¹ kamatlevonás, adózás és értékcsökkenési leírás előtti eredmény (Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization)

¹² kamatlevonás és adózás előtti eredmény (earnings before interest and taxes)

¹³ tőkeberuházás (capital expenditure) frekvenciadíjak nélkül

¹⁴ egy felhasználóra eső átlagos havi bevétel (Average revenue per unit)

	Mértékegység	2010	2011	2012	2013	Változás 2012=100%
Az államtól kapott pénzügyi támogatások értéke						
Adómentesség, adójóváírás	HUF	-	-	-	0	-
Segély	HUF	-	-	-	0	-
Beruházási támogatások, kutatási és fejlesztési támogatások, és más releváns típusú támogatások	HUF	-	-	-	0	-
Díjak	HUF	-	-	-	0	-
Pénzügyi támogatás exporthitel-ügynökségektől	HUF	-	-	-	0	-
Pénzügyi ösztönzők	HUF	-	-	-	0	-
Egyéb pénzügyi támogatás bármely kormányzati szervtől	HUF	-	-	-	0	-
Összesen	HUF	-	-	-	0	-

	Mértékegység	Befektetés/fejlesztés pénzügyi értéke	Fejlesztés társadalmi hatása
Befektetések, szolgáltatás fejlesztési kezdeményezések rövid leírása			
Hang	m HUF	563	a magyar lakosság és vállalkozások mobil távközlési, azon belül hang típusú szolgáltatással való ellátásának javítása
Adat	m HUF	5 301	3G-s és 4G-s beruházások a magyar lakosság és vállalkozások mobil távközlési szolgáltatással való ellátásának javítása és a digitális írástudás elterjedésének előmozdítása céljából.
Egyéb hálózat	m HUF	504	hálózati infrastruktúra megújítása elhasználódás és környezetvédelmi okokból (alacsonyabb fogyasztás)
Összesen	m HUF	6 368	-

Társadalom	Mértékegység	Összes munkavállaló	Férfiak	Nők
Hiányzási ráták				
Halálesetek száma	db	0	0	0
Munkahelyi sérülések relatív gyakorisága	%	0	0	0
Foglalkozási megbetegedések relatív gyakorisága	%	0	0	0
Munkahelyi betegség, baleset miatt kiesett munkanapok aránya	%	0	0	0
Hiányzási ráta ¹⁵	%	0,340	0,149	0,503

	Mértékegység	30 év alatt	30-50 év	50 év felett	Férfiak	Nők
Fluktuációs adatok						
Új munkavállalók száma	fő	54	69	2	65	60
Új munkavállalók aránya	%	24	8	9	15	10
A szervezetet elhagyó munkavállalók száma	fő	20	59	1	41	39
A szervezetet elhagyó munkavállalók aránya	%	9	7	5	9	7

	Mértékegység	Felsővezető	Középvezető	Csoport-vezető	Beosztott
Munkavállalói állomány összetétele					
Munkavállalók száma	fő	24	51	103	887
Női munkavállalók aránya az egyes alkalmazotti kategóriákban	%	29,2	25,5	44,7	63,7
Férfi munkavállalók aránya az egyes alkalmazotti kategóriákban	%	70,8	74,5	55,3	36,3
30 év alatti munkavállalók aránya az egyes alkalmazotti kategóriákban	%	0,0	3,9	5,8	24,9
30-50 éves kor közötti munkavállalók aránya az egyes alkalmazotti kategóriákban	%	95,8	92,2	92,2	73,2
50 éves kor feletti munkavállalók aránya az egyes alkalmazotti kategóriákban	%	4,2	3,9	1,9	1,9

¹⁵ nem munkahelyi, hanem egyéb betegség, baleset miatti hiányzásokkal számolva

	Mértékegység	2010	2011	2012	2013
A Telenor irányító testületének, a Leadership Teamnek az összetétele					
Nők aránya az irányító testületekben	%	-	-	-	0
Férfiak aránya az irányító testületekben	%	-	-	-	100
30 év alattiak aránya az irányító testületekben	%	-	-	-	0
30-50 éves kor közötti munkavállalók aránya az irányító testületekben	%	-	-	-	100
50 felettiek aránya az irányító testületekben	%	-	-	-	0

	Mértékegység	Telenor hozzájárulás	Munkavállalói öngondoskodás	Összesen
Juttatási elemek*				
Mobiltelefon	HUF	40 000	0	40 000
Dolgozói tarifacsomag	HUF	96 000	0	96 000
Mobilinternet	HUF	97 000	0	97 000
SZÉP ¹⁴ Kártya	HUF	165 000	0	165 000
Egészségbiztosítás és egészségpénztár	HUF	120 000	120 000	240 000
Sportkártya	HUF	33 000	33 000	66 000
Önkéntes nyugdíjpénztár	HUF	120 000	120 000	240 000
Dolgozói részvényprogram	HUF	60 000	240 000	300 000
Élet és balesetbiztosítás	HUF	30 000	0	30 000
Szemüveg támogatás	HUF	18 000	0	18 000
Összesen	HUF	779 000	513 000	1 292 000

* Éves maximum összeg/fő

	Mértékegység	2010	2011	2012	2013
Beszállítók foglalkoztatási gyakorlatait értékelő folyamatok					
Hatásértékelési folyamaton átesett beszállítók száma	db ¹⁵	-	-	-	47
Azon beszállítók száma, ahol jelentős aktuális és lehetséges kockázatokat észleltek	db	-	-	-	11
Azon beszállítók száma, ahol fejlődés történt a tárgydőszakban	db	-	-	-	14
Szerződéses kapcsolatok megszűnésének száma	db	-	-	-	0

¹⁴ Széchenyi Pihenőkártya

¹⁵ darab

	Mértékegység	2010	2011	2012	2013
Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma illetve azok kimenetele					
Jogi esetek száma	db	-	-	-	0
A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma					
Bírságok pénzügyi értéke	HUF	-	-	-	5 000 000
Nem pénzügyi szankciók száma	db	-	-	-	18
Politikai célú támogatás értéke	HUF	-	-	-	0
Beszállítók társadalmi hatásait értékelő folyamatok					
Hatásértékelési folyamaton átesett beszállítók száma	db	-	-	-	42
Azon beszállítók száma, ahol jelentős aktuális és lehetséges kockázatokat észleltek	db	-	-	-	11
Azon beszállítók száma, ahol fejlődés történt a tárgyi időszakban	db	-	-	-	12
Szerződéses kapcsolatok megszűnésének száma	db	-	-	-	0
Adatvédelmi panaszok					
Adatvédelemmel kapcsolatosan beérkezett panaszok	db	46	65	35	55
Bizonyított panaszok	db	18	33	11	32
Külső fél által jelzett bizonyított panaszok	db	18	29	11	25
Hatóság részéről jelzett bizonyított panaszok	db	2	1	1	1
Adatok szivárogtatásával kapcsolatos esetek száma	db	0	3	5	4
Adatok lopásával kapcsolatos esetek száma	db	0	3	1	0
Adatok elvesztésével kapcsolatos esetek száma	db	0	1	0	0

	Mértékegység	2010	2011	2012	2013
A termékek és szolgáltatások egészségi és biztonsági hatásaival kapcsolatos jogi esetek					
Jogi esetek száma	db	-	-	-	0
Büntetéssel végződött esetek	db	-	-	-	0
Figyelmeztetéssel végződött esetek	db	-	-	-	0
Önkéntesen vállalt normák megszegése	db	-	-	-	0
A termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtásra és címkézésre vonatkozó jogi esetek					
Jogi esetek száma	db	-	-	-	22
büntetéssel végződött esetek	db	-	-	-	22
figyelmeztetéssel végződött esetek	db	-	-	-	0
önkéntesen vállalt normák megszegése	db	-	-	-	0
Marketingkommunikációval kapcsolatos jogi esetek					
Jogi esetek száma	db	-	-	-	1
büntetéssel végződött esetek	db	-	-	-	0
figyelmeztetéssel végződött esetek	db	-	-	-	1
önkéntesen vállalt normák megszegése	db	-	-	-	0
A termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, gondosságra és használatra vonatkozó jogszabályok és egyéb rendelkezések be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege	HUF	-	-	-	0
Beszállítók emberi jogi gyakorlatait értékelő folyamatok					
Hatásértékelési folyamaton átesett beszállítók száma	db	-	-	-	42
Azon beszállítók száma, ahol jelentős aktuális és lehetséges kockázatokat észleltek	db	-	-	-	11
Azon beszállítók száma, ahol fejlődés történt a tárgyidőszakban	db	-	-	-	12
Szerződéses kapcsolatok megszűnésének száma	db	-	-	-	0

4. céginformációk

4.1. Telenor Magyarország

4.2. Irányító testületek

4.3. Szolgáltatásaink

4.4. Ügyfeleink

4.5. Gazdasági eredményeink

4.6. Szervezeti tagságok



4.1. Telenor Magyarország



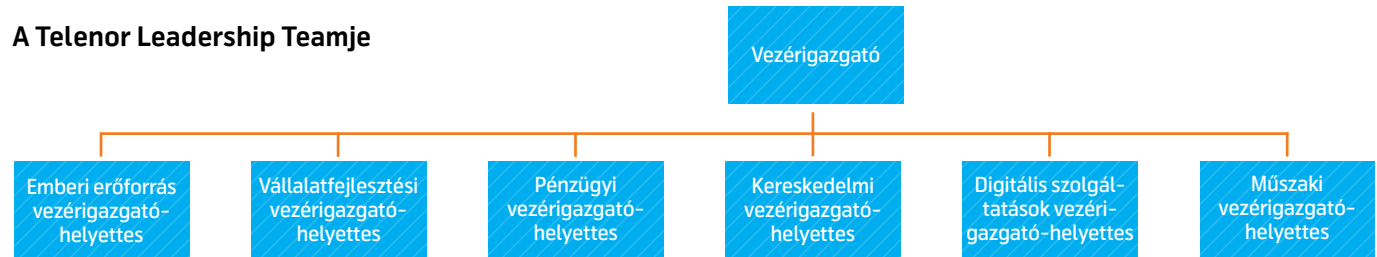
A nemzetközi Telenor Csoport tagjaként a Telenor Magyarország meghatározó szerepet játszik a mobilhang alapú és szélessávú szolgáltatások területén. A vállalat 1994-ben Pannon GSM néven jelent meg a mobiltávközlési piacon; székhelye Törökbálint.

A vállalat 100%-ban a norvég Telenor Csoport tulajdonában áll.

- Telenor Mobil Communications AS 74,96%
- NYE Telenor Mobile Communications III AS 0,03%
- TLNR Hungaria Távközlési Kft. 25,01%

A norvégiai központú Telenor Csoport a világ egyik legnagyobb mobilszolgáltatója, a távközlési, adat- és médiakommunikációs szolgáltatások vezető globális szállítója. 2013-ban Skandinávia, Kelet-Közép-Európa és Ázsia **13 piacán** volt jelen, közel **166 millió mobil-előfizetővel**, **104 milliárd norvég korona éves árbevétellel** és mintegy **33 ezer alkalmazottal**.

A Telenor Leadership Teamje



4.2. Irányító testületek

A Telenor legfőbb irányító szerve a részvényesek közgyűlése, míg az operatív kérdésekben az igazgatóság jár el, amely hat tagból áll. Az igazgatóság részvényesek által delegált tagjai a Telenor Csoporttal állnak munkaviszonyban. Az igazgatóságot a részvényesek által megválasztott felügyelőbizottság felügyeli. A felügyelőbizottság egy tagját a munkavállalók választják ki maguk közül, így a munkavállalók az általuk delegált tagon keresztül részt vesznek a társaság tevékenységének ellenőrzésében.

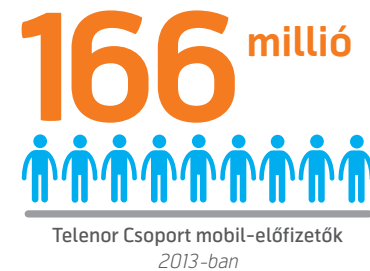
Az igazgatóság tagjai¹⁸:

1. Kjell Morten Johnsen,
2. Ingrid Riddervold Lorange,
3. Ronny Bakke Nævdal,
4. Lars-Åke Norling,
5. Knut Giske,
6. Jon Erik Haug

A felügyelőbizottság tagjai¹⁹:

- Szalai Roland,
- Asbjørn Michelet Bakke,
- Gunn Ringøe.

A Telenor munkaszervezetének és napi munkájának irányítását a mindenkori vezérigazgató látja el a közgyűlés és az igazgatóság határozatai által meghatározott keretek közt. A Telenor Csoporttal munkaviszonyban álló vezérigazgató nem tagja az igazgatóságnak. Ezt a pozíciót a Christopher Laska töltötte be a jelentéstételi időszakban.



Skandinávia, Kelet-Közép-Európa és Ázsia 13 piacán volt jelen
2013-ban



¹⁸ 2013. december 31-i állapot

¹⁹ 2013. december 31-i állapot

4.3. Szolgáltatásaink



A Telenor célja, hogy a mobilkommunikáció lehetőségeit kihasználva olyan termékeket és szolgáltatásokat kínáljon ügyfeleinek, amelyek megkönnyítik a kapcsolattartást és innovatív jellegüknel fogva hozzájárulnak a fenntartható fejlődéshez.

Hisszük, hogy a mobilkommunikáció egyszerre lehet a gazdaság katalizátora és a társadalmi fejlődés fontos összetevője.

Társaságunk mobil hang és adat alapú szolgáltatások biztosításával foglalkozik. Míg korábban a „mobilszolgáltatás” jelentős részét a hang alapú és SMS szolgáltatások tették ki, mára egyre nagyobb teret nyernek a mobil adatforgalmat biztosító megoldások. Az internet elérését különböző mobil eszközök segítségével, például okostelefonon vagy a számítógépeken, laptopokon használható mobilinternet révén biztosítjuk.

Tarifacsomagjainkhoz, ajánlatainkhoz a legtöbb esetben kedvezményesen kínálunk mobil eszközöket, amelyek között éppúgy megtalálhatók a legalapvetőbb igényeket kielégítő készülékek, mint az okostelefonok, táblagépek és laptopok.



A minden eddiginél gyorsabb mobilinternet a szabadság élményét kínálja minden előfizetőnk számára. Ügyfeink életében egyre fontosabb szerepet játszik a folyamatos online kapcsolat. Szolgáltatásaink segítségével csaknem bárhol és bármikor elérhetőek a világhálón található információk. Annak érdekében, hogy a lehető legjobb és leggyorsabb mobilinternet-hozzáférést biztosítsuk számukra, infrastruktúránkat folyamatosan fejlesztjük. 2011 decemberében befejeztük újgenerációs hálózatunk, a Hipernet (DC-HSPA+) kiépítését.

A folyamatos fejlesztéseknek, az országos sávszélesség és a mobilnet-lefedettség növelésének köszönhetően 2013 októberében a Telenor ügyfelei először tapasztalhatták meg a 150 Mbps²⁰ névleges maximális sebességű Hipernet 4G szolgáltatást, amely a vezetékes internet teljes körű kiváltására is alkalmas.

Mindezek mellett folyamatosan bővítjük az előfizetőink számára elérhető újdonságok körét. Új tartalomszolgáltatásaink többek között forradalmasítják az online zenehallgatást, és egyben megteremtik a zeneszámok legális forrásból történő beszerzésének alapjait. Tévés és filmes streaming szolgáltatásunk révén pedig immár mobilról, táblagépről, notebookról és asztali PC²¹-ről is elérhető 14 televízió csatorna műsora, valamint számos érdekes hazai és nemzetközi film és sorozat, így ügyfeink bárhol, bármikor hozzáférhetnek a szórakoztató tartalmakhoz. Az üzleti szegmens életét pedig egyebek mellett felhő alapú informatikai megoldásaink tehetik könnyebbé. Nagy hangsúlyt fektetünk mindezekon túl az úgynevezett M2M²² megoldások (gépek közötti kommunikáció) adta lehetőségek kiaknázására a közlekedésinformatika, a biztonságtechnika és az egészségügy területén egyaránt.

Szolgáltatásainkról részletesebben tájékozódhat [honlapunkon](#).

²⁰ megabit per másodperc átviteli sebesség

²¹ személyi számítógép

²² machine to machine



4.4. Ügyfeleink

Mindennapi tevékenységünk során az ügyfélközpontúságra törekszünk. Mindent megteszünk azért, hogy a különböző ügyfélszegmenseink valamennyi elvárásának megfeleljünk, és valódi értéket teremtsünk számukra.

Lakossági ügyfelek: Lakossági ügyfeleink igen különbözőek. Körükben megtalálhatóak az optimista, újdonságokra nyitott érzékeny, főleg feltöltőkártyás fiatalok, az inkább hagyományos értékrenddel bíró szeniorok tábora, valamint a tágabb anyagi lehetőségekkel rendelkező, innovatív technológiákra nyitott, aktívabb mobilhasználó felnőttek is. Vállalatunk sok energiát fordít arra, hogy célszegmenseit, azok igényeit megismerje és a lehető legmagasabb minőségben kiszolgálja.

Nagyvállalati ügyfeleink: Nagyvállalati ügyfeleink kiszolgálása nagyfokú rugalmasságot és kreativitást igényel. Értékesítő kollégáink kiválóan ismerik nagyvállalati ügyfeleink egyedi igényeit, így alapos ügyfélismeretre támaszkodva tudják kiszolgálni igényeiket.

Középvállalati ügyfélcsoport: A szegmens esetében kiemelt jelentőséggel bír, hogy költségeiket kontrollálni tudják, így mobilköltségüknél is szem előtt tartják a felmerülő költségeket. Emellett fontos számukra a személyes ügyfélkezelés, a problémáik gyors, akár azonnali kezelése és megoldása.

Kisvállalati ügyfélkör: Kisvállalati ügyfeleink rendkívül eltérő igényekkel és elvárásokkal fordulnak vállalatunk felé. Fontos számukra a megfelelő szolgáltatási színvonal, vagyis a stabil és megbízható rendelkezésre állás, hiszen ezen akár üzleti sikereik is múlhatnak. Természetesen a költségeik optimalizálása kiemelt fontossággal bír számukra. Mindenben azt keresik, hogyan segítheti üzletüket, vállalkozásukat.

4.5. Gazdasági eredményeink

Gazdasági eredményünk (az IFRS alapján, 2010–2013)

	2010	2011	2012	2013
Árbevétel (millió Ft)	165 166	160 302	157 929	152 945
EBITDA (millió Ft)	60 294	54 894	50 835	52 950
EBITDA ráta (%)	36,5	34,2	32,2	34,6%
EBIT (millió Ft)	33 269	26 078	35 420	37 119
CAPEX (millió Ft) ²³	8 913	15 043	11 503	11 198
ARPU-index (Ft)	3 764	3 647	3 662	3 574

2013-ban a vállalat árbevétele 152,945 milliárd forint, üzemi eredménye 37,119 milliárd forint volt.

2013-as év során árbevételünk csökkent az előző évhez képest, melynek fő oka az összekapcsolási díjak csökkentése volt. Ugyanakkor **üzemi eredményünk 2012-höz képest 4,7%-kal növekedett**, mely a jelentősen csökkentett működési költségeknek és a kisebb mértékű telekommunikációs adónak (2012-ben két különböző adó volt hatályban) köszönhető. Az egy előfizetésre jutó átlagos havi árbevétel összege alacsonyabb volt, mint 2012-ben, melyet főként a csökkentett összekapcsolási díjak negatív hatása magyaráz.



²³ frekvenciadíjak nélkül

**3 millió
487 ezer**



Telenor előfizetések száma
2013 végén

31,38%



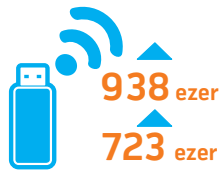
Az aktív SIM -kártyák száma alapján
számított piaci részesedés



Eladott okostelefonok aránya



Mobiltelefonon internetezők
számának növekedése



Mobilinternetes előfizetések
számának növekedése

A Telenor **3 millió 487 ezer előfizetéssel** rendelkezett 2013 végén. Az aktív SIM²⁴-kártyák száma alapján számított piaci részesedés 31,38% volt a jelentéstételi időszak végén. A **mobilinternetes előfizetések száma 938 ezerre** emelkedett a 2012 negyedik negyedévi 746 ezeréről. A **mobiltelefonon internetezők száma 42%-kal volt magasabb, mint 2012 hasonló időszakában**. 2013 év végén a Telenor által **eladott telefonok több mint 77%-a okostelefon volt, a táblagép-értékesítés pedig megnégyszereződött a vállalatnál 2012-höz képest**.

A fejlesztések elsődleges célja, hogy folyamatosan tökéletesítsük a magyar lakosság és vállalkozások mobil távközlési szolgáltatással való ellátottságát, ezáltal elősegítve a digitális írástudás elterjedését. Ezen túl, a hálózati infrastruktúra megújítása a vállalat környezeti terhelésére is kedvező hatást gyakorol.

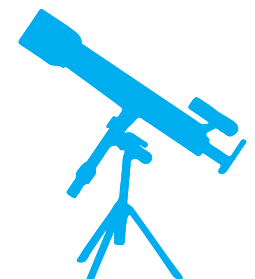
A jelentéstételi időszakban összesen 6,368 milliárd forintot fordítottunk hálózatunk fejlesztésre. Az alacsonyabb fogyasztású eszközök alkalmazása lehetővé teszi társaságunk energiafelhasználásának és károsanyag-kibocsátásának jelentős csökken-

tését. A hálózatfejlesztési tevékenységünk környezeti hatásairól a [11.2. Energiafelhasználás és károsanyag-kibocsátás](#) című fejezetben olvashat részletesen.

Infrastrukturális fejlesztések (2013)

Befektetések, szolgáltatás-fejlesztési kezdeményezések	Befektetés/fejlesztés pénzügyi értéke (millió HUF)	Fejlesztés társadalmi hatása
Hang	563	A magyar lakosság és vállalkozások mobil távközlési, azon belül hang típusú szolgáltatással való ellátásának javítása
Adat	5 301	3G-s és 4G-s beruházások a magyar lakosság és vállalkozások mobil távközlési szolgáltatással való ellátásának javítása és a digitális írástudás elterjedésének előmozdítása céljából
Egyéb hálózat	504	Hálózati infrastruktúra megújítása elhasználódás és környezetvédelmi okokból (alacsonyabb fogyasztás)
Összesen	6 368	-

A vállalat a jelentéstételi időszakban nem részesült jelentősebb állami vagy politikai pénzügyi támogatásban, valamint társaságunk sem nyújtott pénzügyi támogatást politikai célú szervezeteknek.



²⁴ előfizető azonosító modul (subscriber identity module)





4.6. Szervezeti tagságok

Vállalatunk az alábbi szakmai és érdekvédelmi szervezetek tagja, valamint az alábbi kezdeményezések támogatója.

Szervezeti tagságok szakmai szervezetekben:

- Hírközlési Érdekegyeztető Tanács (HÉT)
- Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület (HTE)
- Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége (IVSZ)
- Magyar Mobiltárca Szövetség

Szervezeti tagságok érdekvédelmi szervezetekben:

- American Chamber of Commerce (AmCham)
- Magyar Üzleti Vezetők Fóruma (HBLF)
- KÖVET Egyesület
- Magyar Adományozói Fórum (MAF)
- Magyarországi Üzleti Tanács a Fenntartható Fejlődésért (BCSDH)

Támogatott kezdeményezések

- Nonprofit Információs és Oktató Központ Alapítvány (NIOK) – Adhat vonal
- Transparency International Hungary – Vállalati Támogatói Fórum

A Telenor a szakmai szervezetek tagjaként a hírközléssel kapcsolatos jogi, szabályozói környezet kialakításában vett részt a készülő, illetve módosuló jogszabályok véleményezése és módosítására vonatkozó javaslatok iparági megfogalmazása révén. Több területen konkrét együttműködést valósítottunk meg a hatóságokkal, így például az internetbiztonság fejlesztése érdekében az NMHH kezdeményezésére létrejött Gyermekvédelmi Internet Kerekasztalban, ahol a Telenor mind a HÉT, mind az IVSZ tagjaként képviseltette magát. A Gyermekvédelmi Internet Kerekasztalról részletesebben a [8.1. Gyermekek biztonságos és tudatos internethasználata](#) című fejezetben olvashat.

2013-ban a HÉT tagvállalatai, köztük a Telenor is, teljesítették a NMHH által kezdeményezett szolgáltatás-leíró táblázatok szolgáltatói honlapokon történő egységes megjelentetését. A szélessávú internet-hozzáférés csomagokról szóló információk egyszerűsítésének és egységesítésének célja az internet szolgáltatások átláthatóságának növelése volt, amely megkönnyíti a megfelelő csomag kiválasztását a felhasználók számára.



5. STRATÉGIÁNK

5.1. Vállalati stratégia

5.2. Érintettjeink

5.3. CR stratégiánk



5.1. Vállalati stratégia

Fejlesztéseink középpontjában ügyfeleink igényei állnak. Megoldásaink megkönnyítik az emberek életét, egyúttal hozzájárulnak az ország gazdasági és társadalmi fejlődéséhez is. Számunkra a mobilszolgáltatás ezért többet jelent egyszerű technológiánál. Hisszük, hogy mindenki számára elérhetővé kell tenni a mobilkommunikációban rejlő lehetőségeket, a mobilinternet és általában a mobilitás kínálta előnyöket.

Célunk, hogy ügyfeleinket a lehető legszélesebb termékpalettával és a legmagasabb színvonalú szolgáltatásokkal lássuk el és kompromisszumok nélküli mobil élményt nyújtsunk. Ennek érdekében a lehető legkorszerűbb 4G hálózat kiépítésére, valamint kimagasló minőségű, megbízható és kedvező feltételekkel elérhető szolgáltatások kialakítására törekszünk. Feladatunknak tekintjük, hogy olyan termékeket és szolgáltatásokat nyújtsunk, amelyek megfelelnek ügyfeleink igényeinek, és használatuk megkönnyíti a napjainkban elengedhetetlen hang vagy adat alapú kapcsolattartást, a gyors információszerezést, valamint még teljesebbé teszi a szórakozást és a médiafogyasztást.

5.2. Érintettjeink

Tevékenységünk révén rendkívül széles és színes azon társadalmi, munkavállalói és egyéb csoportok köre, amelyekkel rendszeres kapcsolatban állunk. A vállalat hosszú távú fenntarthatósága érdekében elengedhetetlen, hogy minden érintett csoporttal kölcsönösségen, egymás megértésének szándékán alapuló és ennek megfelelő cselekedetek által folyamatosan erősödő együttműködést alakítsunk ki.

A Telenor érintettjei mindazon csoportok tagjai, amelyek hatással vannak a vállalat működésére és/vagy a vállalat működése hatással van rájuk. Elengedhetetlen az egyes érintett csoportok igényeinek és elvárásainak beható ismerete, illetve e szempontok figyelembevétele a vállalati döntések meghozatala során.

Meggyőződésünk, hogy a felelős vállalatirányítás magában foglalja a nyíltságot és a bizalomra épülő együttműködést a Telenorral kapcsolatban lévő minden érintett csoporttal fenntartott viszonyban, éppen ezért igyekszünk valamennyi érintett csoportunk képviselőivel párbeszédet folytatni.



Érintett csoport	A párbeszéd jelentősége	Az érintettekkel folytatott párbeszéd formája	Vonatkozó fejezetek
 Munkatársak	Munkatársaink jelentik a vállalati siker alapvető elemét.	Munkavállalói elkötelezettség felmérés (EES ²⁵) Telenor Egészség és Biztonsági Nagykövet Intranetes hírportál	10. Felelős foglalkoztatás
 Beszállítók	A Telenor elvárja partnereitől, hogy azonosuljanak vállalat értékeivel, megértsék működése alapelveit, elfogadják és betartsák szabályzatait.	Workshopok Kockázatértékelő folyamatok Auditok	6.5. Etikus beszállítói lánc
 Ügyfelek	A Telenor hang- és adatalapú szolgáltatásaival az ügyfelek életszínvonalát kívánja javítani. Szolgáltatásaink fejlesztése érdekében folyamatosan gyűjtjük ügyfeleink visszajelzéseit.	Ügyfél-elégedettségi felmérések Az ügyfélközpontúság jegyében szervezett programok a munkavállalók számára	7.5. Ügyfélelégedettség
 Média	A Telenor leghatékonyabban a média különböző orgánumain keresztül tudja megszólítani és tájékoztatni az érintetteket a vállalatunkkal kapcsolatos hírekről. A média egyfajta közvetítő szerepet tölt be a Telenor és az érintettek között, így a megfelelő párbeszéd kialakítása rendkívül fontos.	Folyamatos sajtómunka, a média rendszeres informálása a Telenorral kapcsolatos hírekről sajtóközlemények, sajtótájékoztatók és háttérbeszélgetések formájában	-
 Közszféra	A Telenor számos ágazati jogszabály véleményezésével, illetve érdekképviselői szervezeteken keresztül történő konzultációkban való aktív részvétellel járul hozzá a szektor formálásához.	Folyamatos egyeztetések a hatóságokkal, minisztériumokkal szabályozási kérdésekben Szervezeti tagságok Fórumokon való részvétel	4.6. Szervezeti tagságok 8.1. A gyermekek biztonságos és tudatos internethasználatáért
 Civil szféra	Célcsoportja a Telenor tevékenységének, miközben a működést befolyásoló és alakító tényező is. A civil szféra szereplői szakértői segítséget nyújtanak tevékenységünk alakításában és technológiánk jótékony társadalmi hatásainak maximalizálásában.	Szervezeti tagságok Civil együttműködések	4.6. Szervezeti tagságok 6.4. Telenor az üzleti élet átláthatóságáért 8. Infokommunikációs technológiával a társadalomért
 Gyermekek	Fontosnak tartjuk, hogy támogassuk a gyermekeket a biztonságos és tudatos internet-használathoz szükséges készségek és ismeretek elsajátításában. Ehhez azonban nélkülözhetetlen a gyermekek és szüleik visszajelzéseinek figyelembe vétele programjaink fejlesztése során.	Oktatás iskolákban a biztonságos és tudatos internet-használatról Vállalati önkéntes program iskolákban	8.1. A gyermekek biztonságos és tudatos internethasználatáért 8.2. IKT az oktatásban 9. Közösségi szerepvállalás
 Telenor ASA (Tulajdonos)	Anyavállalatunk, a Telenor ASA felé meg kell felelnünk gazdasági, társadalmi és környezeti elvárásoknak is. Teljesítményünk hatással van a részvényesekre.	Jelentések Rendszeres adatszolgáltatás Workshopok, konferenciák	-
 Menedzsment	A vállalati célok eléréséhez és tevékenységünk felelős menedzseléséhez a döntéshozó vezetők rendszeres tájékoztatása szükséges.	HSSE (Health, Safety, Security, Environment) Bizottság	6.6. HSSE
 Helyi közösség	Kölcsönösen hatással vagyunk azon közösségekre, melyekben jelen van akár a székházunk, üzleteink, de legfőképp bázisállomásaink. Bármilyen jelentős változást eredményező intézkedést (például bázisállomás telepítését) az érintett lakosság képviselőivel való részletes egyeztetés előzi meg.	Lakossági fórumok	7.7. Biztonság
 Versenytársak	A Telenor működése során törekszik a tisztességes verseny elveinek megfelelően eljárni, hiszen a korrupciómentes, etikus versenyzési gyakorlat a vállalat valamennyi érintettjének érdekét szolgálja. A Telenor szakmai szervezetek keretein belül együttműködik versenytársaival az iparág fejlesztését szolgáló kezdeményezésekben – a versenytörvény elveinek tiszteletben tartása mellett.	Szervezeti tagságok Konferenciák	4.6. Szervezeti tagságok 6.2. Jogszabályi megfelelés 8.1 A gyermekek biztonságos és tudatos internethasználatáért

²⁵ Employee Engagement Survey

5.3. CR stratégiánk

A Telenor a magyar telekommunikációs szektor meghatározó szereplőjeként jelentős gazdasági, társadalmi és környezeti hatást gyakorol a vállalat érintettjeire. A vállalati felelősségvállalás feladata, hogy a káros hatásokat minimalizálja, míg a pozitív hatásokat kiaknázza, a vállalat érintettjei számára hasznosítsa azokat. A Telenor mindhárom területen azonosította azokat a kulcsfontosságú hatásokat, amelyek CR stratégiájának alapját képezik.

Gazdasági felelősségvállalás

Elsődleges felelősségünknek tekintjük, hogy vállalatunk üzleti céljait teljesítve nyereségesen működjön annak érdekében, hogy termékeink és szolgáltatásaink hosszú távon teremthessenek értéket az érintettek számára. Ennek elengedhetetlen feltétele, hogy mindennapi üzleti tevékenységünk középpontjában az ügyfél álljon. Ügyfél-elégedettségi felméréseink, az ügyfélközpontúság elveinek munkatársak körében történő népszerűsítésére irányuló programjaink és szolgáltatásaink folyamatos fejlesztése, mind az ügyfélélmény tökéletesítését szolgálják, és hozzájárulnak a hosszú távú sikeres üzletvitelhez.

A fenntartható üzletvitel további fontos pillére számunkra, hogy tevékenységünket az érintettek számára átlátható, etikus és korrupciómentes módon végezzük. Célunk, hogy a Telenor egy olyan átlátható és etikus vállalatot jelentsen, amely példát mutat az üzleti élet valamennyi szereplője számára. Ennek érdekében immár második éve működünk együtt a Transparency Internationallel. Az együttműködés részleteiről a [6.4. Telenor az üzleti élet átláthatóságáért](#) című fejezetben olvashat.

Társadalmi felelősségvállalás

A társadalom iránti elkötelezettségünk a felelős foglalkoztatási gyakorlatokon, technológiánk jó ügyek szolgálatába állításán és termékeink, szolgáltatásaink mindenki számára biztonságos, akadálymentes módon történő biztosításán alapszik.

Munkatársaink jelentik vállalatunk sikerének legfontosabb építőkövét, így kiemelten fontosnak tartjuk, hogy a Telenor munkáltatóként biztosítson minden feltételt a biztonságos, kényelmes és hatékony munkavégzéshez. Törekszünk arra, hogy az infokommunikációs eszközöket társadalmilag hátrányos helyzetű csoportok tagjai érdekében tudjuk hasznosítani, valamint a technológiánk lehetőségeit kihasználva olyan alkalmazások fejlesztésére allokáljunk erőforrást, amelyek a társadalom tagjai számára jelentős haszonnal bírnak. Hisszük, hogy a fenntartható társadalmi projektek csak kölcsönös bizalmon alapuló és hosszú távú együttműködés keretében valósulhatnak meg a civil szféra érintett képviselővel, ezért az egyszeri támogatások helyett a hosszú távú partneri kapcsolatok kialakítására törekszünk.

Ezen felül a gyermekek védelme is CR stratégiánk fontos részét képezi. A technológiánk egyre fiatalabb

felhasználókat érint, s a vitathatatlan hasznosság mellett fontos nevelési, illetve biztonsági kérdések is felmerülnek. Ezért döntött úgy a Telenor, hogy egy hosszú távú, a gyermekek tudatos és biztonságos internet-, valamint telefonhasználatát szolgáló programot dolgoz ki és valósít meg.

Környezeti felelősségvállalás

A Telenor legfőbb környezetvédelmi célja, hogy üzletvitele során minimálisra csökkentse a vállalat tevékenységéből eredő káros környezeti hatásokat, megfeleljen a környezetvédelemmel kapcsolatos összes törvényi előírásnak. A Telenor esetében a környezeti terhelés három fő területen jelentkezik. A mobilhálózat működtetése, a közlekedés-szállítás és az épület üzemeltetése. Mivel a 2008-ban bevezetett intelligens épületvezérlésnek köszönhetően az épület környezeti terhelését jelentősen sikerült csökkentenünk, a jelentéstételi időszak alatt érvényben lévő CR stratégiánk keretében inkább a hálózati infrastruktúra folyamatos fejlesztését, a közlekedés-szállítás környezeti hatásainak csökkentését helyeztük előtérbe.

A környezeti teljesítményünk folyamatos nyomon követése és fejlesztése mellett fontosnak tartjuk, hogy a fenntarthatóságot termékeinkkel és szolgáltatásainkkal is elősegítsük. Azáltal, hogy technológiánkon és szolgáltatásainkon keresztül lehetővé tesszük ügyfeleink számára az energia megtakarítás különböző módjait, vállalatunk kedvezőbb környezeti eredményeket képes elérni.



6. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

6.1. Etikai alapelveink

6.2. Jogszabályi megfelelés

6.3. A korrupcióellenes és etikus üzletvitelt szolgáló gyakorlatok

6.4. Telenor az üzleti élet átláthatóságáért

6.5. Etikus beszállítói lánc

6.6. HSSE

6.7. Emberi jogi átvilágítási folyamat



6.1. Etikai alapelveink

Számunkra az etikus vállalati működés ígéreteink betartását és korrekt ajánlatokat jelent. Az etikus vállalat megbízható partner és munkáltató, valamint minden korrupciós kísérletet elhárít. Célunk, hogy Magyarország legtiszteltebb vállalata legyünk, amelyhez egy ilyen céget kell építenünk, és partnereink is ugyanilyen elvek mentén kell, hogy működjenek. A Telenor [Etikai Kódexe](#) a Telenor Way keretrendszer központi eleme, amely üzleti működésünk kívánt módját mutatja be a víziónkra, értékeinkre, vállalati csoport szintű politikákra, szabályzatokra és a vezetői elvárásokra épülve.

A Telenor Etikai kódexe a vállalaton belül szigorú elvárásokat állít fel az erkölcsös vállalati és üzleti magatartásra vonatkozóan. A kódex tartalmazza az ügyfelekkel és munkavállalókkal kapcsolatos általános előírásokat, illetve az információkhoz, vagyontárgyakhoz és környezethez való elvárt hozzáállást, valamint a vállalati döntéshozatal alapjául szolgál.

Az Etikai Kódexet a Telenor Csoport minden dolgozójának kézhez kell kapnia, el kell olvasnia és meg kell értenie. A dolgozóknak ezt írásban is igazolniuk kell. A Telenor nevében eljáró dolgozók és más felek kötelesek betartani az Etikai Kódexben szereplő normákat.

A Telenor Csoport igazgatóságának Etikai és fenntarthatósági bizottsága felügyeli, értékeli és után követi, hogy a szervezet vezetősége valóban az Etikai Kódexnek és a kapcsolódó vállalatiirányítási dokumentumoknak megfelelő, etikus munkahelyi környezetet alakít-e ki. A leányvállalati szintű vezetés felelőssége az Etikai Kódex érvényesítése. Az Etikai és megfelelési funkció támogatását élvező leányvállalati szintű vezetés felel az Etikai Kódexet, a Telenor vállalatiirányítási dokumentumait, valamint a releváns jogszabályokat és előírásokat érintő bármilyen jellegű szabálysértés szankcionálásáért.

Továbbá célunk, hogy az üzleti környezetünknek is segítsünk az átlátható működés kialakításában, így 2012-ben

elindítottuk az Etikus vállalati projektünket a Transparency Internationallel együttműködésben, amely 2013-ban újabb fontos mérföldkövekhez érkezett. Az együttműködés részleteiről a [6.4. Telenor az üzleti élet átláthatóságáért](#) című fejezetben olvashat.

6.2. Jogszabályi megfelelés

Üzleti tevékenységünk tervezése és megvalósítása során a jogszabályok maradéktalan betartására törekszünk. A tisztességes, korrupciómentes piaci verseny a vállalat valamennyi érintettjének érdeke.

A Telenor versenyzési gyakorlatát a hatályos jogszabályok rendelkezései, így elsősorban a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. Évi LVII. törvény határozza meg. A tiszta és átlátható vállalatiirányításért való elkötelezettségünk

Annak érdekében, hogy a vállalatiirányítási elveink a mindennapi üzleti gyakorlatok során is megvalósuljanak, a jogszabályi megfelelésen túl nagy hangsúlyt fektetünk az etikai alapelveinkre és a korrupciómentes-ségre vonatkozó ismeretek bővítésére a vezetőség, a munkatársak és partnerek körében.

adódóan a jelentéstételi időszak során társaságunkat nem marasztalták el versenyellenes viselkedéssel kapcsolatos magatartás miatt.

Versenyyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma²⁶

Jogi esetek száma (db)	0 ²⁷
------------------------	-----------------

Egyéb, a jelentés [7.4 Felelős marketing](#) c. fejezetében részletezett ügyeken kívül az alábbi táblázat összegzi azon eseteket és kimenetelüket, amelyekben valamely hatóság jogsértést állapított meg a Telenor részéről és 1 millió forintot meghaladó összegű bírságot szabott ki a társasággal szemben. Ilyen eset a jelentéstételi időszak során egy alkalommal fordul elő: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jogsértést állapított meg, és 5 millió forint bírságot szabott ki a Telenorral szemben, mivel a társaság a 2012. július 16. és augusztus 24-i egyoldalú díjemelések kapcsán nem az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően járt el.

A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma

Bírságok pénzügyi értéke (HUF)	5 000 000 ²⁸
Nem pénzügyi szankciók száma (db)	18 ²⁹

²⁶ Jelen pont alatt a versenytörvényben meghatározott alábbi tényállások valamelyikének hatóság általi megállapítását értjük: tisztességtelen verseny (2-7. §), üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása (8-10. §), gazdasági versenyt korlátozó megállapodás (11-20. §), gazdasági erőfölénnyel való visszaélés (21-22. §), engedély nélküli összefonódás (23-32. §).

²⁷ Csak azokat az eseteket vettük számításba, ahol a 2013-as naptári évben az adott ügyben hatósági határozat született. Minden esetben az elsőfokú határozatokat vettük számba.

²⁸ Csak azokat az eseteket vettük számításba, ahol a 2013-as naptári évben az adott ügyben hatósági határozat született. Minden esetben az elsőfokú határozatokat vettük számba.

²⁹ Csak azokat az eseteket vettük számításba, ahol valamelyik felügyeleti hatóság 2013-ban jogsértést állapított meg a Telenor részéről, azonban bírságot nem szabott ki a társasággal szemben.

6.3. A korrupcióellenes és etikus üzletvitelt szolgáló gyakorlatok



A Telenor határozottan ellenzi a korrupció minden formáját. A Telenor számára a korrupció elleni harc nem csupán jogszabályi kötelezettség és etikai álláspont. A korrupció minden országban fenyegetést jelent az üzleti világ és a társadalom működésére nézve. Aláássa a törvényes üzleti tevékenységet, torzíja a versenyt, rombolja a hírnevet és kockázatnak teszi ki az egyént. A Telenor a zéró tolerancia elvét vallja a korrupcióval szemben és elkötelezetten törekszik a legmagasabb szintű etikai normák követésére.

Korrupcióellenes kézikönyv

A [Korrupcióellenes kézikönyvünk](#) irányt mutat a Telenor minden dolgozójának, hogy a Telenor értékeinek és korrupcióellenességgel kapcsolatos hivatalos szabályainak megfelelően végezze munkáját.

A kézikönyv célja, hogy praktikus eszközként segítsen a Telenor dolgozóinak követni a Telenor értékeit és korrupcióellenességgel kapcsolatos hivatalos szabályait.

Etikai és megfelelési funkció

Az etikai és megfelelési funkció segítséget nyújt a vezérigazgató és az igazgatóság számára annak biztosításához, hogy az Etikai Kódex megfelelő normákat határozzon meg, továbbá azokat bevezessék és alkalmazzák.

Az etikai és megfelelési vezető figyelemmel kíséri az Etikai Kódex érvényesítését és kezeli az Etikai Kódex, a Telenor vállalatirányítási dokumentumai, valamint a releváns jogszabályok és előírások bármilyen megsértését.

Néhány kivétellel minden leányvállalat rendelkezik etikai és megfelelési funkcióval, amit az etikai és megfelelési vezető irányít. A vezető a helyi vezetőségnek és igazgatóságnak tartozik beszámolási kötelezettséggel.

Bármely munkatársunk előtt nyitva áll a lehetőség, hogy etikai, jogi viselkedéssel és a szervezeti integritással kapcsolatos tanácsért forduljon az etikai és megfelelési vezetőkhöz, személyesen, telefonon vagy e-mailben.

Korrupciós kockázatértékelés

A Telenor fokozottan ügyel arra, hogy a korrupciós kockázatokat rendszeresen és megfelelően értékelje, azokat csökkentse.

A jelentéstételi időszak során a Telenor két korrupciós kockázatértékelést végzett. A Telenor Csoport kezdeményezésére végzett kockázatértékelés kapcsán anti-korrupciós és versenyjogi felmérést, saját kezdeményezésünként pedig jogi kockázatfelmérést készítettünk, melyek kiterjedtek a vállalati működés egészére.

Telenor Csoport kezdeményezésére indult eljárás

Az értékelő folyamatok során a viszonteladói hálózatban, valamint a beszállítók kapcsán azonosítottunk jelentősebb kockázatokat, aminek az eredményeképpen 2013-ban bevezetésre került három új szabályzat.

a Jogi igazgatóság végezte. A folyamat részeként az érintett terület vezetőivel interjúk készültek és adott esetben követendő eljárások, kockázatcsökkentésre tett javaslatok kidolgozása történt meg.

(1) Az [Érdekeltség feltárási és kezelési szabályzat](#) célja annak biztosítása, hogy a Telenor érdekei megfelelően védelmet nyerjenek azáltal, hogy a Telenor munkavállalói, partnerei és versenytársai közötti érdek-összefonódásokat rögzítjük. Ez egyúttal a korrupciós kockázatot is csökkenti azáltal, hogy a korrupció bizonyos megnyilvánulási formáit (pl. nepotizmus) segít megelőzni, feltárni.

(2) Új helyi szabályozásként került bevezetésre az ajándékozási, illetve ajándékok elfogadására, valamint rendezvények szervezésére és azokon való részvételre vonatkozó helyi kézikönyv, mely az ezekre vonatkozó alapelveket és követelményeket rögzíti a [Korrupcióellenes Helyi Szabályzat](#) kiegészítéseként.

(3) Külön szabályzatot készítettünk, amely a Telenor elveinek megfelelő keretrendszerben állított fel a Telenor jelenlegi és potenciális ügyfelei/partnerei számára szervezett szakmai nyári eseményekre vonatkozóan.

Munkatársaink képzése



Telenor Way Hét, Dolgozói workshop, 2013

Elengedhetetlen, hogy minden munkatársunk megértse azokat az általános elveket és normákat, amelyek meghatározzák mindennapi munkánkat és tevékenységünket, valamint rendelkezzenek azok betartásához szükséges gyakorlatokra vonatkozó ismeretekkel. Ezért számos csatornán igyekszünk felhívni munkatársaink figyelmét az etikai elvek betartásának fontosságára és a korrupciós veszélyekre, valamint ellátni őket elegendő információval. 2013-ban felmértük vezetőink tudatosságát a jogi kockázatok területén, valamint workshopokkal, hírlevelekkel és különböző programokkal támogattuk munkatársainkat, vezetőinket és üzleti partnereinket etikai és anti-korrupciós ismereteik bővítésében.

					
	Tudatosság felmérése	Éves jogi workshop	Hírlevelek	Előadás a szervezetbe belépő új munkatársak számára	Telenor Way Hét
Cél	Jogi megfelelési ismeretek felmérése, jogi kockázatok felismerésének vizsgálata.	A korrupcióellenes tudat és tudás naprakészen tartása, ismeretek elmélyítése. Feldolgozott témakörök: a jogi kockázatok felismerését vizsgáló felmérés eredményének bemutatása, a Telenor vonatkozó szabályzatainak bemutatása, így különösen a korrupciómentesség és versenyjogi megfelelés elvárásainak ismertetése.	Telenor Csoport Etikai kódexében leírt normák, etikus magatartásra vonatkozó szabályok rövid bemutatása gyakorlati példákkal.	Új munkavállalók számára negyedévente tartott kötelező alkalom, melyen 1 órában foglalkozunk a Telenor értékeivel, etikai értékrendjével és a korrupciómentesség területén elvárt magatartási követelményekkel. Bemutatásra kerül a korrupció fogalma, megnyilvánulási formái, jogi értékelése és arra figyelmeztető jelek. Felhívjuk a kollégák figyelmét, hogy tanácsért kihez fordulhatnak, illetve a megfelelési bejelentések módjára, elérhetőségekre.	A vállalati etikai előírások tudatosítása.
Forma	Online kérdőív, interjúk	Workshop, előadás	E-mail	Előadás	Rendezvények, workshopok, játékok („Átlátszó” labirintus), előadások
Meghívott résztvevők	Érintett szakértők (pl. beszerzési szakértők), középvezetők és felsővezetők	Érintett szakértők (pl. beszerzési szakértők), középvezetők és felsővezetők	A Telenor minden munkavállalója	Adott negyedévben felvett új munkavállalók	Valamennyi munkavállaló és egyes beszállítók
Résztvevők száma	100 fő	40 fő	1 065 fő	Kb. 20-25 fő/alkalom	150 fő/2 dolgozói workshop; 200 fő/3 beszállítói workshop; 1 761 fő „Átlátszó” labirintus látogató

Visszaélések jelentése és kivizsgálása

A csoportszintű Etikai és megfelelési kézikönyv világos vizsgálati folyamatokat tartalmaz, ismerteti a fegyelmi eljárásokat, az egyes intézkedések felelőseit és ígéretet tesz a korrekt és a vétséggel arányos fegyelmi intézkedések végrehajtására. Így gondoskodunk róla, hogy a megfelelési incidensek a Csoporton belül mindenütt azonos elbírálásban részesüljenek. Ha egy dolgozó bármilyen jellegű visszaélésről tudomást szerez, jelentenie kell azt vezetőjének vagy a helyi, illetve csoportszintű etikai és megfelelési vezetőnek.

A Telenor megfelelési forródrótot tart fenn a Csoport egészében. A helyi- vagy csoportszintű forródróton az incidensek az év minden napján, napi 24 órában, telefonon, e-mailben vagy hagyományos levélben a hivatalos helyi nyelven bejelenthetők. A bejelentett incidenseket bizalmasan kezeljük. A Telenor mindenféle megtorlástól védi azokat, akik jóhiszeműen jelentenek be visszaélést vagy annak gyanúját. Fegyelmi intézkedést maga után vonó kötelezettségzegésnek minősül, ha valaki nem jelent azonnal egy tudomására jutott vagy gyanított visszaélést.

2013-ban nem történt korrupciós eset.

Céljaink között szerepel a témával kapcsolatos további e-learning anyagok készítése és az átláthatóságot biztosító aktivitások fokozása.

6.4. Telenor az üzleti élet átláthatóságáért

A Telenor 2012 óta működik együtt a Transparency International Magyarországgal (Továbbiakban: TI). Célunk, hogy közösen dolgozzunk ki megoldásokat a Magyarország versenyképességét veszélyeztető korrupció megfékezésére, a 2012-ben nyilvánosságra hozott Nemzeti Integritás Tanulmányának ismeretében, elsősorban a magyar KKV³⁰-szektor számára.

Az együttműködés 2012-ben elért eredményeiről [itt tájékozódhat](#).

Az együttműködés 2013-as mérföldkövei

1. Transparency in Corporate Reporting (TRAC) kutatás eredménye: a TI TOP 50 vállalat között végrehajtott felmérésben holtversenyben az első helyen végzett a Telenor
2. „KKV Kurázi” néven elektronikus tananyag készítése beszállítók és más vállalatok számára
3. Másodjára osztottuk ki a Telenor Etikus Vállalat Díjat
4. Útmutató vesztegetéssel ellenes üzlet-politikai irányelvek kidolgozására című kiadvány összeállítása a TI-lel
5. TI előadása a Jogi Workshop keretében
6. TOP200 Vállalatnál vezetői elkötelezettség kutatás

Nemzetközi átláthatósági felmérés³¹

Az első négy helyezett között végzett a Telenor a TI átláthatósági felmérésében. A civil szervezet az 50 legnagyobb magyarországi vállalat körében végezte el a felmérést, többek között azt vizsgálva, milyen mértékben hozzák nyilvánosságra a cégek korrupcióellenes belső intézkedéseiket. A Telenor másik három vállalattal együtt 96%-os eredményt ért el, így Magyarországon kiemelkedőnek számít e téren. A TI felmérés részletes eredményeit [itt érheti el](#).

³¹ Jelen felmérés, mely a nemzetközi Transparency International TRAC (Transparency in Corporate Reporting) módszertanát vette alapul, a vállalatok honlapja alapján vizsgálta a cégek jelentéstételi átláthatóságát három területen: a korrupcióellenes programok, a szervezeti átláthatóság és az országok szerinti jelentéstétel körében. Mivel a Telenor nem rendelkezik leányvállalatokkal, csak a korrupcióellenes programok nyilvánosságát vizsgáló mintavételben szerepelt.

Vezetői elkötelezettség kutatás

A Telenor és a TI Magyarország megbízásából a Figyelő Top200 kutatás részeként nem reprezentatív felmérést végzett a Dun & Bradstreet a leg-sikeresebb magyar vállalatok körében a korrupció elleni megoldásokról. A felmérés eredményeit [itt érheti el](#).

„Átláccó” fesztivál



Az „Átláccó” labirintus

A TI hagyományosan a korrupcióellenes világnapon megrendezett „Átláccó” Fesztiválját harmadik alkalommal támogatta a Telenor. Az integritásról és az ifjúság korrupcióhoz fűződő viszonyáról szóló konferenciához egy animációs filmpályázat is kapcsolódott, amelyre a korrupcióellenes magatartást bemutató alkotásokkal lehetett jelentkezni. Az eredményhirdetésen kiosztották a Telenor különdíját is, amelyet Borján Tamásnak ítéltek oda jogosítvány-szerzés témájú kisfilmjéért.

A nyertes filmek [itt érhetők el](#).

Telenor Etikus Vállalat Díj



Telenor Etikus Vállalati Díj átadása, Martin József Péter (Transparency International) és Tanja Vainio (ABB) (2013)

Második alkalommal adtuk át a Figyelő TOP200 Gálán a Telenor Etikus Vállalat Díjat, amelyet nagyvállalati kategóriában a Siemens Hungary Zrt., a kis- és középvállalatok közül pedig az ABB Kft. nyert el. A Telenor 2012-ben, hagyományteremtő szándékkal alapította a díjat civil szervezeti partnerével együttműködésben, hogy elismerjük a hazai vállalatok tisztességes vállalati működésre irányuló programjait.

[További információ a díjról és a nyertes pályázatról.](#)

Útmutató vesztegetésellenes üzletpolitikai irányelvek kidolgozására

A Telenor támogatásával a TI 2013-ban kiadta az Útmutató vesztegetésellenes üzletpolitikai irányelvek kidolgozására című kiadványt, amely kifejezetten a magyar KKV-k számára készült. A füzet célja, hogy azoknak a KKV-tulajdonosoknak és vezetőknek nyújtson gyakorlati útmutatást, akik vesztegetésellenes stratégiát kívánnak életbe léptetni, és ezen alapelvek szerint szeretnék működtetni vállalkozásukat. A kiadványban pontos és gyakorlati szemléletű leírások mellett több olyan élethelyzet is szerepel, amelyben vesztegetés merülhet fel, hogy ezzel is segítse a vállalkozásokat a megelőzésben.

„Felelős nagyvállalként kötelességünknek tartjuk, hogy a példamutatás mellett olyan konkrét, könnyen adaptálható és használható támogatást nyújtsunk a magyar KKV-szektor szereplői számára, amely támpontul szolgálhat vállalkozásuk etikus működtetéséhez és egy vesztegetésellenes vállalati stratégia kialakításához.”

(Christopher Laska, vezérigazgató)

A kiadványt [itt érheti el.](#)

„KKV Kurázi”



A Telenor, a Transparency International Magyarország és az Amerikai Kereskedelmi Kamara által szervezett kerekasztal beszélgetés

A Telenor és a Transparency International által közösen kidolgozott „KKV Kurázi” – korrupcióellenes elektronikus tananyag kifejezetten a KKV-k számára nyújt segítséget a korrupció elleni küzdelemben. A tananyag elsődleges célja, hogy a felhasználók megismerjék, melyek azok a szituációk, amikor egyáltalán felmerülhet a korrupciós veszély, s legyenek tisztában a lehetséges következményekkel. A „KKV Kurázi” korrupcióellenes online tananyag ingyenesen elérhető a Telenor honlapján.

A Követ Egyesület CSR Piac 2013 rendezvényén a Telenor Magyarország és TI közös projektje is kiállítási lehetőséget nyert. A szakmai megmértetés nagyvállalati kategóriájában a négy legjobb hazai felelősségvállalási program közé választották be a projektet.

Telenor Etikus Diákújságíró Díj



Telenor Etikus Diákújságíró Díj átadása, Kutas István, Telenor (2013)

Az etika és korrupciómentesség alapelveit nem csak az üzleti életben, hanem a jövőt meghatározó fiatalok körében is szeretnénk megismertetni, ezért 2013-ban megalapítottuk a Telenor Etikus Diákújságíró Díjat, amelyet három diák vehetett át elsőként a 20. DUE³² Médiahálózat Országos Ifjúsági Sajtófesztiválján.

A vállalat és a DUE különdíjat is alapított Tények nyomában – Telenor Etikus Diákújságíró Különdíj néven, melyre diákújságírók, diákiporterek pályázhattak írással, műsorral, hang vagy videó anyaggal. Olyan pályamunkákat vártak, amelyek egy-egy példán keresztül bemutatják, milyen változást tud elérni a világban a tényfeltáró újságírói munka. A díjazottak: Varga Judit, Kovács Miklós, Csábi Máté.

³² Diákújságíró Egyesület

6.5. Etikus beszállítói lánc

Az etikai elvek betartását nemcsak magunktól, de szállítóinktól, szerződött partnereinktől is elvárjuk, ezért el kell fogadniuk az [Általános Beszerzési Feltételeinket](#), illetve a Felelős Üzleti Magatartásról szóló megállapodásban szerződéses formában is el kell kötelezniük magukat a nemzetközi normákon alapuló Telenor [Szállítói Etikai Elvek](#) mellett. Utóbbi dokumentumunk alapvetően az emberi jogok betartására, a felelős és jóhiszemű foglalkoztatásra, a munkavédelemre, azaz a munkavállalók jogszerű és biztonságos foglalkoztatására, a környezetvédelemre, továbbá a korrupciómentességre és a terrorizmus támogatásának tilalmára vonatkoznak.

A Telenor jelentős számú beszállítóval áll kapcsolatban, így kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy olyan partnerekkel dolgozzunk együtt, akik azonosulni tudnak a Telenor értékeivel. A jelentéstételi időszakban 551 aktív partnert regisztráltunk.

A szállítói lánc fenntarthatóságával és az etikus működés folyamatos fejlesztésével a Telenoron belül a Supply Chain Sustainability csapat foglalkozik. Feladatuk, hogy nyomon kövessék a szerződött partnereink kötelezettségvállalásait az etikai elvek körében, valamint ellenőrizték és oktatási programmal, tanácsadással támogassák üzleti partnereink és alvállalkozóik munkáját is.

A Telenor – évente – előzetes kockázatértékelés alapján választott több mint 50 beszállítóját kéri fel a Telenor Szállítói Önértékelési kérdőív kitöltésére, amelyben a vállalatoknak önbevallásuk alapján értékelniük kell a felelős üzleti megállapodásban vállalt, a Szállítói Etikai Elvek által meghatározott pontok szerinti működésüket, teljesítményüket. Ezek a kérdőívek közelebbről is segítik azonosítani a beszállítóknál, partnereknél felmerülő alapvető kockázatokat.

Az Önértékelési kérdőív kitöltése mellett átfogó ellenőrzések és célzott vizsgálatok keretében – eltérő témakörökben és

részletességgel – bejárással, interjúkkal és dokumentumvizsgálattal ellenőrizzük szállítóinkat, többek között azok vállalatirányítási rendszereinek, valamint a munka- és környezetvédelmi követelményeiknek a megfelelését a Szállítói Etikai Elvek és a jogi környezet követelményei alapján.

2013 során a Telenor saját kockázatértékelése és a kitöltött Önértékelési kérdőívek szerint 47 szállítói értékelést végeztünk (beszállítóink 8,5%-a), amelyek egyaránt kiterjedtek partnereink környezetvédelmi, foglalkoztatási és emberi jogi gyakorlataira, valamint társadalmi hatásaira.

A vizsgálatok következtében, a szállítókkal való együttműködésben számos javító jellegű intézkedés született, amelyek megvalósításán az ellenőrzött partnerek jelenleg is folyamatosan dolgoznak, és amelyek végrehajtását tanácsadással segíti, illetve folyamatosan nyomon követi a Telenor.

Az etikai elvek betartásával, illetve betartatásával a Telenor a tisztességes és jogkövető magyarországi üzleti életéhez kíván hozzájárulni. Ennek keretében a 2014. évben kifejezett célunk, hogy szállítóink látásmódját, folyamataikat szélesebb körben is elérhető oktatási programokkal fejlesszük, illetve hogy tovább növeljük az elért és átvilágított vállalatok arányát.

A beszállítóink átvilágítására irányuló folyamatok (2013)

Hatásértékelő folyamatok típusai	Hatásértékelési folyamaton átesett beszállítók száma	Azon beszállítók száma, ahol jelentős aktuális és lehetséges kockázatokat észleltek	Azon beszállítók száma, ahol fejlődés történt a tárgyidőszakban	Szerződéses kapcsolatok megszűnésének száma
Környezetvédelmi	42	11	12	0
Foglalkoztatási	47	11	14	0
Emberi jogi	42	11	12	0
Társadalmi hatás	42	11	12	0

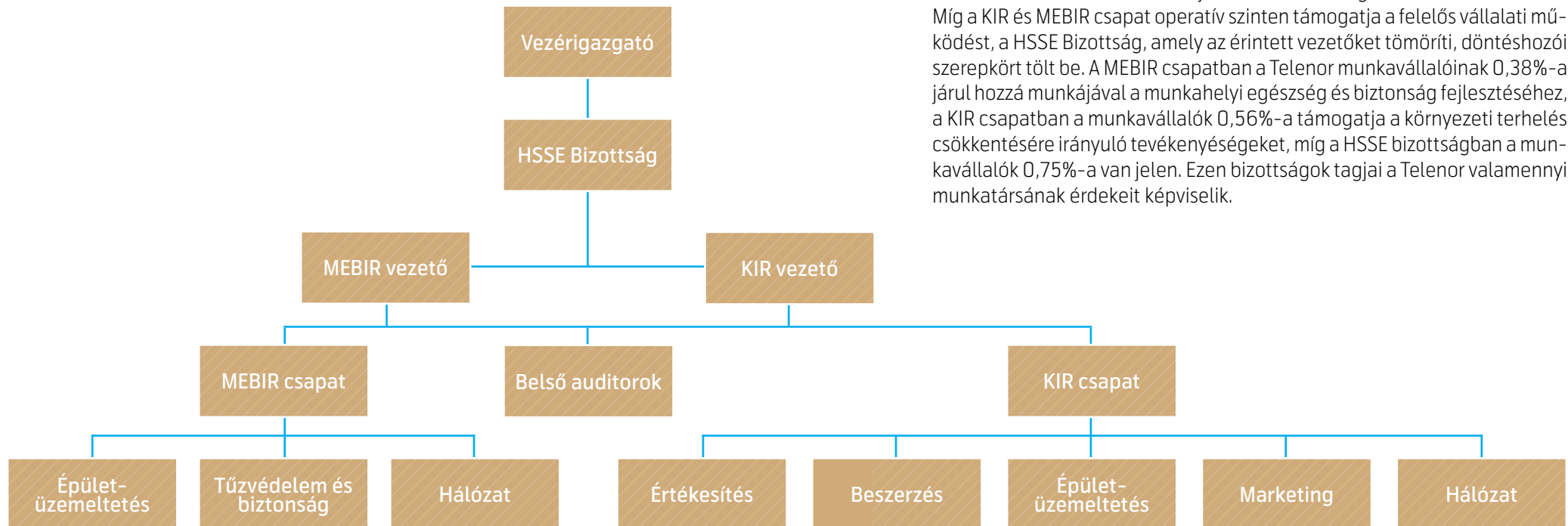
Az etikai elvek betartása mellett a 2010-ben bevezetett fenntartható beszerzési rendszernek köszönhetően a környezetvédelmi, fenntarthatósági kritériumokat is mérlegeljük a beszerzési folyamataink során. A fenntartható beszerzési rendszer célja, hogy olyan berendezéseket, eszközöket és szolgáltatásokat vásároljunk, amelyek igénybevételével környezeti hatásunkat alacsonyabban tudjuk tartani. A fenntartható beszerzési rendszer kapcsolódik a Környezetközpontú Irányítási Rendszerünkhöz.

6.6. HSSE

A Telenor Csoport valamennyi leányvállalatához hasonlóan, társaságunk is működtet munkahelyi egészségvédelem és biztonság, valamint környezetvédelmi rendszert. (HSSE – Health, Safety, Security, Environment). A HSSE rendszer része a tanúsított Környezetközpontú Irányítási Rendszer (továbbiakban KIR), valamint a Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítás Rendszere (továbbiakban MEBIR), amelyek a környezetet romboló hatások csökkentése, valamint az egészségmegőrzés és munkabiztonság melletti elkötelezettségünket foglalják össze.

A HSSE rendszer működtetéséért a HSSE Bizottság a felelős, mely a környezet és a Telenor valamennyi munkavállalójának érdekét képviseli. A KIR kiépítéséért és fenntartásáért a KIR vezető, a MEBIR kiépítéséért és fenntartásáért a MEBIR vezető a felelős. Működtetésük az érintett szakterületek képviselőinek bevonásával valósul meg. Az irányítási rendszer folyamatainak jóváhagyása a vezérigazgató hatásköre.

A HSSE irányítási rendszer szervezeti ábrája



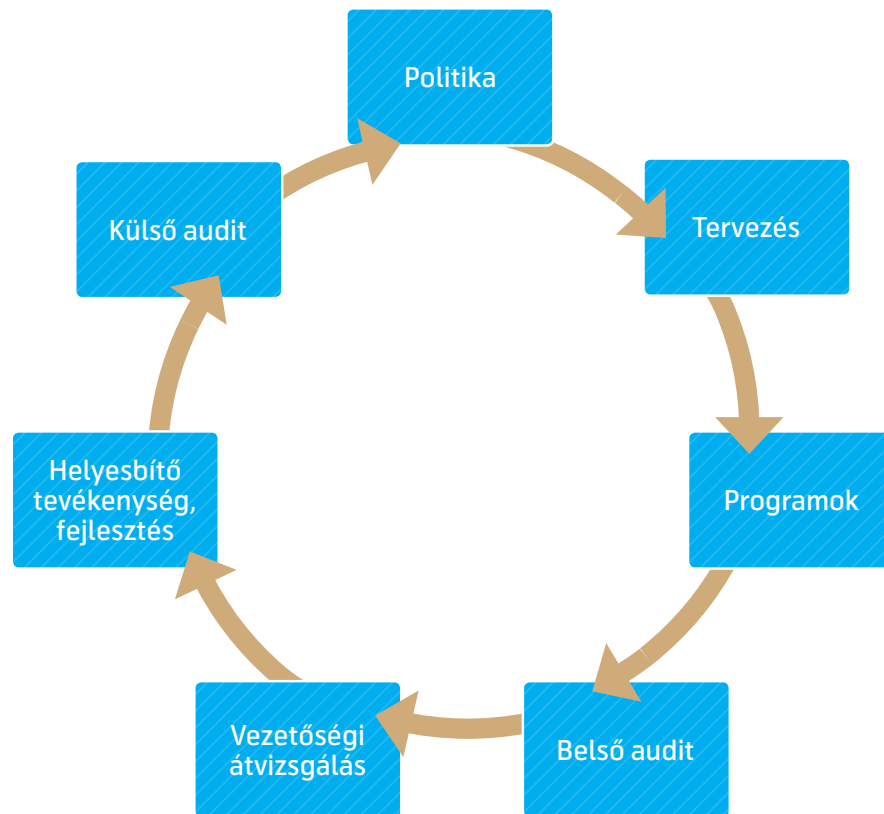
A nemzetközi szabványok követelményeinek megfelelően kialakítottuk, fenntartjuk és folyamatosan fejlesztjük vállalatirányítási rendszereinket, amelyek eszközként szolgálnak környezeti és MEB politikáink, valamint célkitűzéseink kialakításában és megvalósításában.

A vállalatirányítási rendszereket működtető munkacsoportok tevékenysége egy évente lebonyolított folyamatot fed le. A politikák képezik a célok tervezésének alapjait, melyek elérését folyamatosan ellenőrzik. A rendszerek működtetésének fontos részét képezik az ellenőrző és helyesbítő tevékenységek, melyek belső, valamint külső, független auditorok, illetve a feltárt problémák kijavításának esetében a KIR csapat és az érintett szakterület munkája révén valósulnak meg. A belső audit a belső auditori képesítéssel rendelkező munkatársak közreműködésével zajlik, és célja a nemmegfelelőségek és fejlődési lehetőségek házon belüli feltárása. A hibákat és lehetőségeket ezt követően a felsővezetés elé tárjuk a vezetői átvizsgálás keretében.

Míg a KIR és MEBIR csapat operatív szinten támogatja a felelős vállalati működést, a HSSE Bizottság, amely az érintett vezetőket tömöríti, döntéshozói szerepkört tölt be. A MEBIR csapatban a Telenor munkavállalóinak 0,38%-a járul hozzá munkájával a munkahelyi egészség és biztonság fejlesztéséhez, a KIR csapatban a munkavállalók 0,56%-a támogatja a környezeti terhelés csökkentésére irányuló tevékenységeket, míg a HSSE bizottságban a munkavállalók 0,75%-a van jelen. Ezen bizottságok tagjai a Telenor valamennyi munkatársának érdekeit képviselik.

A KIR-t 2013-ban egy külső, független tanúsító szervezet, az SGS Magyarország auditálta, amelynek eredményeként megújítottuk a 2010-ben megszerzett ISO 14001-es tanúsítványt.

2013-ban megújítottuk a környezeti politikánkat, amely az aktuális környezetvédelmi kihívásainkra reflektálva tartalmazza stratégiai céljainkat és környezetvédelmi alapelveinket.



A 2013-ban végzett belső audit során 11 szakterület és üzleteink kerültek ellenőrzésre. Az audit során feltárt valamennyi eltérést sikeresen javítottuk.

2013 októberében szervezett kétnapos képzés keretében 12 munkatársunk szerepelt a KIR-MEBIR belső auditori képesítést.

6.7. Emberi jogi átvilágítási folyamat

A Telenor négy jól elkülöníthető szerepben is kapcsolódik emberi jogi kérdésekhez: munkáltatóként, szolgáltatóként, vevőként és befektetőként. Felelős vállalként fontos, hogy azonosítsuk azokat a helyzeteket, ahol fennáll az esetleges emberi jogsértés kockázata saját, valamint partnereink működési területein is. Emellett kiemelt jelentőséggel bír a lehetőségek kiterjesztése: telekommunikációs céggént - hozzáférést biztosítva az oktatáshoz, egészségügyi vagy pénzügyi szolgáltatásokhoz - hozzásegíthetjük a fogyasztóinkat emberi jogaik érvényesítéséhez. Az emberi jogok tisztelete és szem előtt tartása üzleti szempontból is fontos, kötelességünknek tekintjük, hogy jó példát mutassunk fogyasztóinknak és partnereinknek egyaránt. 2013 végén a Telenor az anyavállalat kezdeményezésére emberi jogi átvilágítási és kockázatértékelési folyamatot indított el. A projekt keretében a következő évre célul tűztük ki egy több szakterület képviselőit bevonó munkacsoport felállítását, valamint egy kutatás elvégzését, mely a magyarországi és iparági tekintetben jelentősnek vélt kockázatok azonosítására irányul az említett csoport tagjainak körében. A vállalaton belül azonosított kockázatok és lehetőségek prioritizálását követően a projekt további lépéseként kialakítjuk a szükséges intézkedésekhez vezető akciótervet. A projekt keretében 8 szakterület képviselőjét kívánjuk bevonni átvilágítási folyamatba:

- Emberi erőforrás
- Üzleti megfelelés
- Ügyfélszolgálat
- Kormányzati kapcsolatok
- Beszerzés
- Jog
- Vállalati felelősségvállalás
- Épületüzemeltetés

7. ÜGYFELEINKÉRT

7.1. Ügyfélközpontúság

7.5. Ügyfélelégedettség

7.2. Szolgáltatásaink akadálymentes biztosítása

7.6. Adatvédelem

7.3. Innováció

7.7. Biztonság

7.4. Felelős marketing



7.1. Ügyfélközpontúság



Fejlesztéseink középpontjában ügyfeleink igényei állnak. Célunk, hogy ügyfeleinket a lehető legszélesebb termékpalettával és a legmagasabb színvonalú szolgáltatásokkal lássuk el és kompromisszumok nélküli mobil élményt nyújtsunk. A mindennapi munkavégzés során a munkavállalók csak egy része foglalkozik közvetlenül ügyfelek kiszolgálásával, azonban fontosnak tartjuk, hogy valamennyi munkatársunk számára lehetőséget biztosítsunk a tapasztalatszerzésre az ügyfelekkel való közvetlen találkozás során. A jelentéstételi időszak során több, ebből a célból szervezett program is megvalósult.

A **Customer First Day** a Telenor Csoport valamennyi leányvállalatánál évente megrendezésre kerülő program, melyen a vállalat szinte minden munkatársa részt vesz. Célja, hogy minden dolgozó lehetőséget kapjon az ügyfelekkel való találkozásra és beszélgetésre. 2013-ban a program keretében 15 budapesti és 5 vidéki helyszínen 9305 járőkelővel kerültek kapcsolatba munkatársaink.

A **Customer First Workshop** célja szintén az ügyfélközpontúság erősítése azáltal, hogy minden munkatárs szerezhessen egy személyes ügyfélélményt. A programban a nem értékesítési területen dolgozó munkatársak vettek részt, és azt a feladatot kapták, hogy egy részletes útmutató alapján felhívjanak egy ügyfelet. A program résztvevői megismerhették azokat az eszközöket, amelyek segítségével könnyen beépíthetők az ügyfélvisszajelzések a döntéshozatali folyamatainkba.

7.2. Szolgáltatásaink akadálymentes biztosítása

Ügyfeleink igényei igen eltérőek lehetnek, azonban törekszünk arra, hogy valamenynyinek maradéktalan módon megfeleljünk. Szolgáltató vállalatként különösen nagy hangsúlyt fektetünk az ügyfelek tájékoztatására. A pontos és gyors információhoz való akadálymentes hozzáférés biztosítása alapvető elvárás valamennyi kommunikációs csatornánk esetében, azonban folyamatosan keressük azon lehetőségeket, amelyek révén még magasabb színvonalon tudjuk kiszolgálni ügyfeleinket. 2013-ban a tech-



9,305
kapcsolat
20 helyszínen

2013-ban

nológiai megoldásaink segítségével az üzletekben történő tájékoztatás került fejlesztésre.

A jelentéstételi időszak során üzleteinkben digitalizáltuk a kötelező kereskedelmi nyomtatványokat. A digitális kijelző érintőképernyős felületén a dokumentumok minden ügyfelünk számára egyszerűen elérhetőek és kezelhetőek. Az anyagok megtekintése a mozgáskorlátozott és gyengén látó ügyfelek számára is egyszerűen kezelhető.

A digitalizált dokumentumok segítségével pontosabb, gyorsabb és egységesebb tájékoztatás valósulhat meg minden üzletben: a digitális tartalmak a változások során azonnal frissíthetőek, így mindig az aktuális, legfrissebb információ jelenik meg.

7.3. Innováció

Innovációs platform bevezetése

A telekommunikáció szakértőjeként tudjuk, hogy a fejlődés alapja az innováció. Az új ötletek összegyűjtése, felülvizsgálata és megvalósítása elengedhetetlen ahhoz, hogy magas színvonalon tudjunk megfelelni ügyfeleink folyamatosan növekvő elvárásainak.

2013-ban az innovatív ötletek felkutatását és megvalósítását segítő rendszert, úgynevezett innovációs platformot vezettünk be, melynek célja, hogy a Telenor munkatársai közösen olyan új értéket teremtsenek az ügyfelek számára, amely eddig feltáratlan volt a szervezetben. A folyamatokat a divízióinkon átívelő úgynevezett Innovation Team felügyeli és koordinálja. Az 5 fős kereszt-funkcionális csapat a teljes szervezetet képviseli. Ha a Telenoron belül bárkinek támad egy ötlete, megoszthatja azt a vállalat valamennyi munkatársával. Ha az ötlet elnyeri a cég tetszését, projekté válik és megvalósításra kerül.



Customer First Workshop (2013)

Fontos, hogy a beküldött ötleteknek harmonizálniuk kell a Telenor üzleti céljaival és stratégiájával.

Ha a Telenor egyik szervezeti egységének egy létező probléma megoldására van szüksége, bevonhat ehhez csoportokat, szervezeti egységeket, és egy virtuális brainstormingon keresztül találhat megoldást a felmerült nehézségre. Ez idáig 494 munkatársunk csatlakozott a kezdeményezéshez.

Új korszak a szórakozásban

A mobiltechnológia fejlődése új távlatokat nyit a szórakoztatásban. A Telenor Deezer zenei szolgáltatásának bevezetését követően 2013-ban televíziós streaming szolgáltatást indított el Telenor MyTV márkanéven, amely bárhol és bármikor lehetővé teszi az ügyfelek számára a magas színvonalú, jogtiszt, lekérhető (on-demand) tartalomfogyasztást.

A kínálatban több mint 2000 órányi sorozat- és filmkatalógus, élő, valamint visszanézhető tévéadás található. A Telenor ügyfelei akár négy eszközön (okostelefonon, táblagépen és laptopon) is igénybe vehetik a szolgáltatást.

Büszkék vagyunk a MyTV-re, amely a maga nemében egyedülálló és kifejezetten a magyar piacra fejlesztett szolgáltatás. Színvonalas tartalmat, ezen belül is kiemelten a legnevesebb tartalomgyártók műsorait kínáljuk az ügyfeleknek. A visszajelzéseik alapján folyamatosan bővítjük majd az elérhető tévéműsorok és filmek körét.

7.4. Felelős marketing

A Telenor marketingtevékenysége során a hatályos jogszabályok szerint igyekszik eljárni, és maximálisan figyelembe veszi a piaci környezetet, valamint a tevékenységéről érkező fogyasztói és hatósági visszajelzéseket. A Telenor számára különösen fontos, hogy ügyfeleit, illetve leendő ügyfeleit pontosan és egyértelműen tájékoztassa a nyújtott szolgáltatásairól, a szolgáltatások igénybevételének feltételeiről. Annak érdekében, hogy biztosítsuk az ügyfelek megfelelő tájékoztatását,

a Telenor a marketingaktivitás minden területén, a szolgáltatások tervezésétől azok bevezetéséig folyamatosan kontrollálja a fogyasztóvédelmi és egyéb jogi szempontoknak való megfelelést. A Telenor arra törekszik, hogy üzeneteit a fogyasztókhoz valamennyi csatorna felhasználásával juttassa el, így gondoskodva a megfelelő tájékoztatásról.

A Telenor marketingaktivitását elsősorban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvénynek, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvénynek, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénynek, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek (továbbiakban Eht.), valamint a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénynek megfelelően folytatja. A marketingkommunikáció területén végzett tevékenységet a hatályos jogszabályoknak megfelelően több hatóság felügyeli: az NMHH³³, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Gazdasági Versenyhivatal. Ezek a hatóságok a felügyeleti tevékenységük körében részben ütemezett, részben ad hoc jellegű adatkérésekkel fordulnak a Telenorhoz. E szervezetek nem csupán fogyasztói bejelentések alapján kezdeményeznek vizsgálatokat, hanem saját jogkörükben is eljárnak.

A termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás tárgykörében összesen 22 jogi eset fordult elő a tárgyidőszakban.³⁴ Ezeknek az ügyeknek a döntő többsége egyedi mulasztáshoz kapcsolódik, vagyis amikor egy ügyintéző tévedésből pontatlan tájékoztatást adott az ügyfél által megvásárolni kívánt készülékkel, szolgáltatással kapcsolatban vagy elfelejtett határidőben megválaszolni egy panaszlevelet.



³³ Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

³⁴ A jelen pont alá azok az esetek tartoznak, amelyekben a fogyasztóvédelmi hatóság egy konkrét panasz alapján, egyedi ügyben marasztalta el a Telenort a nem megfelelő információnyújtás miatt.

Társaságunkat 2013-ban egyetlenegy esetben³⁵ marasztalta el hatóság marketingkommunikáció területén. A Gazdasági Versenyhivatal megállapította, hogy a Telenor jogszerűtlenül járt el a Hipernet elnevezésű tarifacsomagok 5 napos visszavételi garancia népszerűsítése során a 2011. és 2012. években. A hatóság azonban a jogsértés csekély súlya miatt bírságot nem szabott ki.

	Jogi esetek száma a termékek és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás tárgykörében az ügyek kimenetele szerinti lebontásban	Jogi esetek száma marketingkommunikáció területén az ügyek kimenetele szerinti lebontásban
Jogi esetek száma (db)	22	1
Az esetek kimenetelének megnevezése	Az egyes típusba tartozó esetek száma (db)	
Büntetéssel végződött esetek	22	0
Figyelmeztetéssel végződött esetek	0	1
Önkéntesen vállalt normák megszegése	0	0

7.5. Ügyfélelégedettség

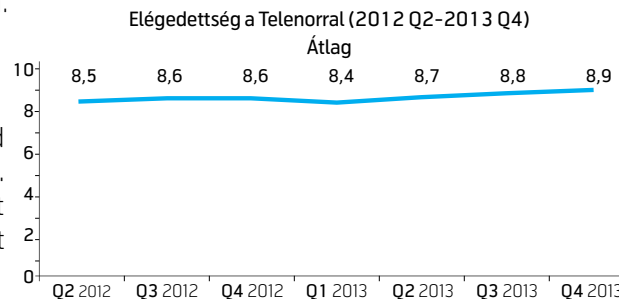
A Telenor hosszú évek óta folyamatosan figyelemmel kíséri lakossági és üzleti ügyfelei elégedettségének alakulását annak érdekében, hogy szolgáltatásait minél inkább ügyfelei igényeire tudja szabni és az ügyfelek visszajelzései alapján fejleszteni tudja azokat.

Nem csupán új termékeink és szolgáltatásaink bevezetése előtt, hanem a nálunk töltött időszak alatt is rendszeren tartjuk a kapcsolatot ügyfeleinkkel és hasznosítjuk a tőlük kapott visszajelzéseket a minél tökéletesebb ügyfélművelés érdekében.

Lakossági ügyfelek körében végzett kutatás

Folyamatosan vizsgáljuk mind a lakossági, mind az üzleti piacon az ügyfelek elégedettségét. 2013-ban összesen több mint 9 000 interjút készítettünk a lakossági piacon többek között ügyfeleink elégedettségét vizsgálva.

Forrás: TNS, Global Brand Tracker Bázis: 14–65 éves lakosság. („Megmondaná, hogy mennyire elégedett Ön a Telenorral? Válasszon egy 10-es skála segítségével, ahol az 1-es azt jelenti, hogy „egyáltalán nem elégedett” a Telenorral és a 10-es pedig azt, hogy „teljesen elégedett” a Telenorral. A véleményét 1 és 10 között bármely számmal árnyalhatja.”)

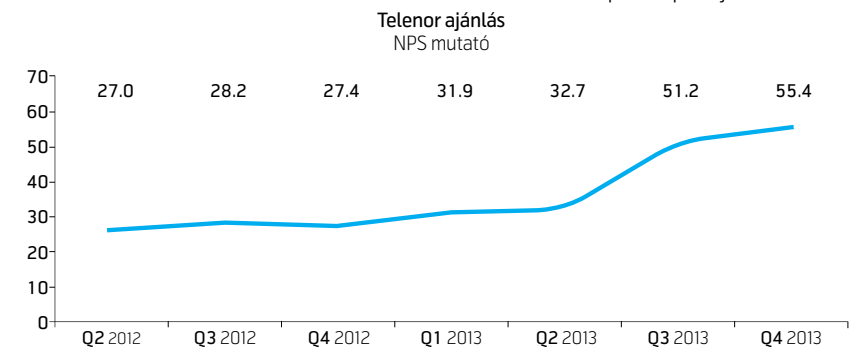


2013-ban a lakossági Telenor ügyfelek elégedettsége folyamatos fejlődés eredményeként közel 9-es átlagértéket ért el egy 10 fokú skálán, ahol a 10-es érték jelöli a teljes mértékű elégedettséget.

Valós ügyfél-támogatottsági érték (NPS)

A Telenor egyik kulcsfontosságú KPI³⁶ mutatója lett az NPS. Vállalati és cégcsoport szinten mért mutatóról van szó, amellyel a lakossági ügyfeleink lojalitását és a Telenor relatív teljesítményét mérjük a versenytársainkhoz képest. Célunk, hogy megértsük, hogyan tudunk minél magasabb Telenor ajánlást, minél több Telenort ajánló ügyfelet, minél magasabb és versenytársainknál jobb NPS mutatót elérni. 2013-ban a harmadik negyedévben egy jelentős növekedést láthattunk mindhárom szolgáltatónál, de ez egy módszertani/technikai hiba következtében alakult így.

2013. negyedik negyedévében viszont szignifikáns növekedést láthattunk az előző negyedévhez képest annak köszönhetően, hogy a Telenornak nagyobb lett az ajánló bázisa (azok száma, akik 9-es, vagy 10-es értékelést adtak a 0-tól 10-ig terjedő skálán) és csökkent a semlegesek aránya. A növekedést elsősorban a hálózat és az ár kedvező percepciója idézte elő.



Forrás: TNS, Global Brand Tracker Bázis: 14–65 éves lakosság.

Egy 0-tól 10-ig terjedő skálán, mennyire valószínű, hogy ajánlaná a mobilszolgáltatóját egy barátjának, családtagjának, vagy kollégájának?

2013 Q2 és 2013 Q3 közötti ugrást egy módszertani/technikai hiba következtében történt, mindhárom szolgáltató esetében tapasztalható az ugrás.

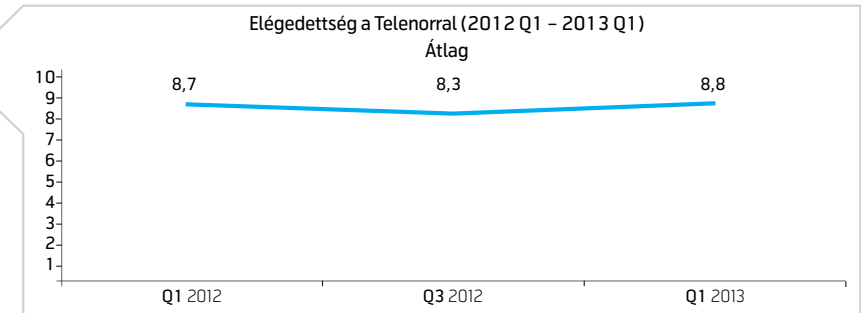
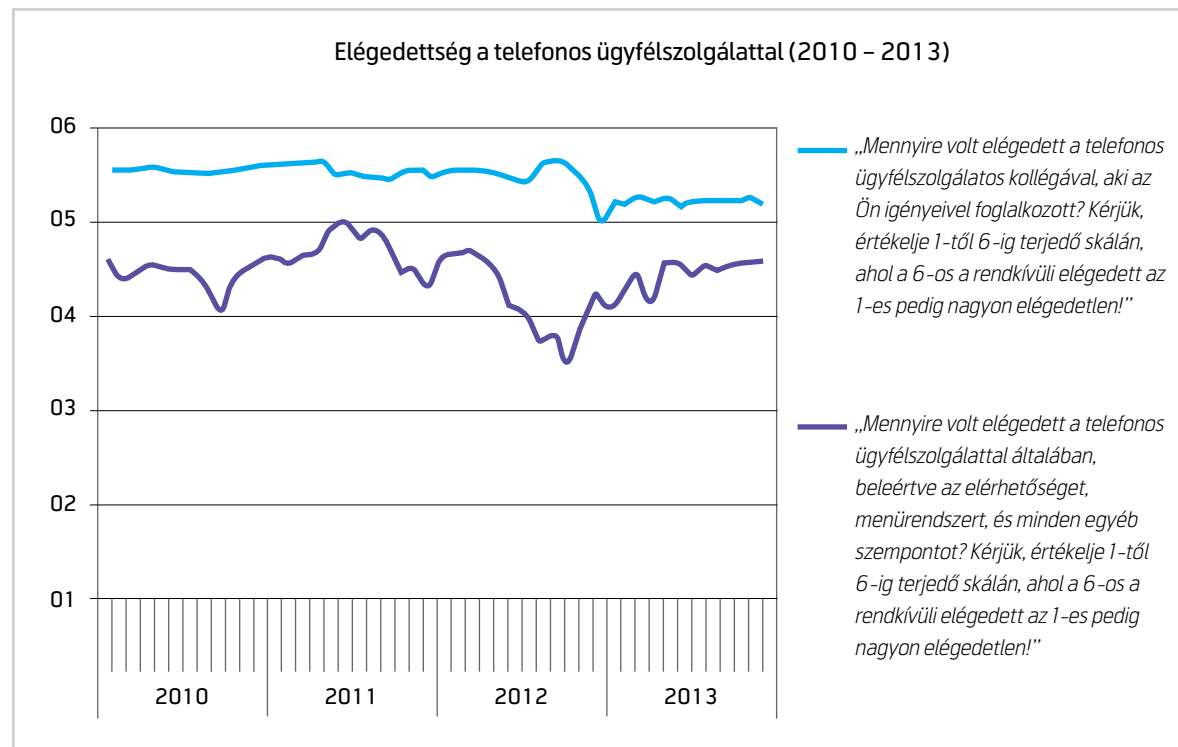
³⁵ A jelen pont alatt azokat az eseteket értjük, ahol az illetékes hatóság által megállapításra került, hogy a Telenor valamilyen kommunikációs eszközön (pl. TV reklám, óriásplakát) keresztül általánosan (tehát nem egy konkrét egyedi esetben) megsértette a vonatkozó jogszabályokat.

³⁶ Kulcsfontosságú teljesítményjelzők (Key Performance Indicator)

Üzleti ügyfelek körében végzett kutatás

Lakossági ügyfeleink mellett üzleti ügyfeleink elégedettsége is kiemelkedően fontos számunkra, így üzleti ügyfeleink körében is végzünk elégedettségi felméréseket. A kutatásban 1-49 főt foglalkoztató kis- és középvállalatokat kérdeztünk elégedettségükről. 2013-ban közel 600 üzleti ügyfél vett részt a kutatásban. A Telenor 1-49 főt foglalkoztató üzleti ügyfelei közel 9-esre értékelték a szolgáltatót 2013. év elején (10-es skálán, ahol a 10-es jelentése: „tökéletesen elégedett minden területen”). Üzleti ügyfeleink elvárásai természetesen sokkal sokrétűbbek a lakossági ügyfeleinkéhez képest, így nagyra becsüljük ezt az eredményt.

Annak érdekében, hogy mérhető, egyértelmű visszajelzést kapjunk ügyfeleinktől az ügyfélszolgálat működésével kapcsolatban, a jelentéstételi időszak alatt az úgynevezett értékelő IVR³⁷ rendszerünkben végeztünk elégedettségi felméréseket. Az eredmények alapján büszkén mondhatjuk, hogy az elmúlt három évben sikerült megőriznünk ügyfélszolgálatunk kiváló színvonalát, ezzel biztosítva ügyfeleink magas elégedettségét.



Forrás: Ipsos Tracking Bázis: 1-49 főt foglalkoztató Telenor ügyfelek

(„Kérem, most azokra a mobilszolgáltatókra gondoljon, amelyek szolgáltatását igénybe vette az elmúlt 6 hónapban. Tapasztalatai alapján hogyan értékelné elégedettségét a Telenor mobilszolgáltatóval, ha egy 1-10-ig terjedő skála segítségével kellene megítélnie, és az 1-es azt jelenti, hogy „kifejezetten elégedetlen”, a 10-es pedig azt, hogy „tökéletesen elégedett minden területen”).

7.6. Adatvédelem

Tevékenységünk során gyakorlatilag minden területen kezelünk bizalmas információkat, érzékeny üzleti- és ügyféladatokat egyaránt. A Telenor kiemelten fontosnak tartja, hogy szigorúan szabályozza a biztonság megőrzésével kapcsolatos kötelességeinket, hiszen az adatok biztonsága, rendelkezésre állása számos veszélynek van kitéve (pl. az adatok megszerzésére irányuló támadások, interneten terjedő kártékony szoftverek, gondatlanság, stb.).

A Telenor az információbiztonsági kockázatok strukturált és hatékony kezelése érdekében az ISO 27001 szabvány előírásait követi, és folyamatosan azon dolgozik, hogy az ügyfelek adatai mellett a társaság bizalmas információit is hatásosan védje az esetleges támadásoktól és visszaélésektől.

A Telenor adatkezelési tevékenységét a hatályos jogszabályok rendelkezései, így elsősorban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény (továbbiakban: Infotv.) és az Eht. előírásai határozzák meg. A Telenor jogszabályi kötelezettségeinek megfelelően előfizetői személyes adatai kezelésének rendjét az Általános Szerződési Feltételekben, valamint belső adatvédelmi szabályzatban határozza meg. A vonatkozó jogszabályi elő-

³⁷ telefonközpont hangmenü (Interactive Voice Response)

írásoknak megfelelően a Telenor valamennyi, az Infotv. által előírt kötelező adatkezelési tevékenységét bejelenti a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által vezetett nyilvántartásba. A számlázási rendszer zártságát ellenőrző vizsgálatok részeként az előfizetők személyes adatainak bizonyos kezelését külső, független partnerként folyamatosan ellenőrzi a MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.

A jelentéstételi időszak során a Telenor minden esetben kivizsgálta az adatkezelést érintő beadványokat és panaszokat. A tárgyidőszakban 55 megkeresés érkezett az adatvédelmi területre, ezekből 32 esetben bizonyosodott be, hogy hibáztunk az adatok kezelése során.

Adatvédelmi panaszok száma és típusa (2013)

	2010	2011	2012	2013
Adatvédelemmel kapcsolatosan beérkezett panaszok	46	65	35	55
Bizonyított panaszok	18	33	11	32
Külső fél által jelzett bizonyított panaszok	18	29	11	25
Hatóság részéről jelzett bizonyított panaszok	2	1	1	1
Adatok szivárogtatásával kapcsolatos esetek száma	0	3	5	4
Adatok lopásával kapcsolatos esetek száma	0	3	1	0
Adatok elvesztésével kapcsolatos esetek száma	0	1	0	0

7.7. Biztonság

Minden készülék, amelyet elektromos hálózathoz csatlakoztatunk, elektromos mezőt hoz létre. A rádiós és televíziós műsorszóró antennák, valamint a mobiltelefon-antennák rádiófrekvenciás elektromágneses mezőt keltenek. Ezek a rádiófrekvenciás elektromágneses hullámok – a látható fényhez hasonlóan – nem okoznak biológiai károsodást. Ezzel együtt, új bázisállomások telepítésekor a Telenor szakemberei személyesen is konzultálnak a létesítmények üzemeltetésének hatásairól az érintettekkel, hogy minden felmerülő kérdést megnyugtatóan megválaszoljanak.

A bázisállomások és tornyok minden esetben az egészségügyi határértékek szigorú betartásával épülnek meg. A telephely létesítésében részt vevő dolgozók esetében az elektromágneses mező értéke nem haladhatja meg az emberi szervezet számára veszélytelen 4 watt per kilogramm egytizedét, míg a lakosokra vonatkozó biztonsági faktor még ennél is szigorúbb: a munkavállalói érték ötöde.

A modern rádiófrekvenciás hálózat kialakításakor a Telenor minden esetben a WHO³⁸ iránymutatásai szerint jár el.

³⁸ Egészségügyi Világszervezet (World Health Organization)

³⁹ a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény

⁴⁰ termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. Törvény

A jelentéstételi időszak során nem született olyan Telenort elmarasztaló hatósági határozat, mely szerint a társaság a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, gondosságra és használatra vonatkozó³⁹ vagy a termékek és szolgáltatások⁴⁰ egészségi és biztonsági hatásait szabályozó jogszabályokat megsértette volna.

A jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, gondosságra és használatra vonatkozó jogszabályok és egyéb rendelkezések be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege

Bírság értéke (HUF)	0
---------------------	---

Azon esetek száma, amelyekben a jogszabályok be nem tartása vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordul elő a termékek és szolgáltatások egészségi és biztonsági hatásait illetően, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban

Jogi esetek száma (db)	0
Az esetek kimeneteli típusainak megnevezése	Az egyes típusba tartozó esetek száma (db)
Büntetéssel végződött esetek	0
Figyelmeztetéssel végződött esetek	0
Önkéntesen vállalt normák megszegése	0



8.1. A gyermekek biztonságos és tudatos internethasználatáért

8.2. IKT az oktatásban

8.3. Ismeretterjesztő rendezvényeink

8.4. Állatvédelem

8.5. Civil szervezetek munkájának támogatása

8.6. Katasztrófavédelem

8.7. Rendvédelem támogatása



8.1. A gyermekek biztonságos és tudatos internethasználatáért

A Telenor számára kiemelten fontos, hogy minden támogatást megadjon a gyermekek, szüleik és a pedagógusok számára, hogy technológiánk előnyeit biztonságosan és felelősségteljesen élvezhessék.

A különböző szolgáltatásaink mellett nagy hangsúlyt fektetünk az oktatásra, valamint munkavállalóink önkéntesként való bevonására.

Fellépés a gyermekpornográf tartalmak ellen

2012. január 1-jétől az Országos Rendőr-főkapitányság (ORFK) és az Interpol tiltólistája alapján a Telenor internetes hálózata blokkolja a gyermekek ellen irányuló, szexuális bűncselekményeket tartalmazó weboldalakat.

Az együttműködés további részleteiről [előző évi fenntartóhatósági jelentésünkben](#) olvashat részletesebben.

Szülői kontroll

A Telenor a versenytársaival közösen elfogadott szolgáltatói etikai kódexnek megfelelően, 2008 óta díjmentesen elérhető, valamennyi csatornára (SMS⁴¹, MMS⁴², WAP⁴³, hanghívás, internet) kiterjedő, a felnőtt tartalom tiltására alkalmas szolgáltatást kínál ügyfeleinek. Ennek keretében a gyermekek mobil előfizetéséről tiltható az emelt díjas szolgáltatások igénybevétele, illetve a telefonról elérhető weboldalak köre egy előre rögzített, biztonságos oldalakat tartalmazó, úgynevezett fehér lista alapján szűkíthető. A Telenor az említett etikai kódexen túl, Telenor Net Pajzs⁴⁴



Extra internetbiztonsági szolgáltatása keretében nyújt fokozott védelmet a gyermekek számára. A szülői kontroll funkció lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy egy jelszó segítségével saját beállításuk szerint kiszűrjék az erőszakos, pornográf, illetve egyéb nemkívánatos tartalmakat, valamint kontrollálhassák a gyermekek számára engedélyezett böngészés időtartamát.

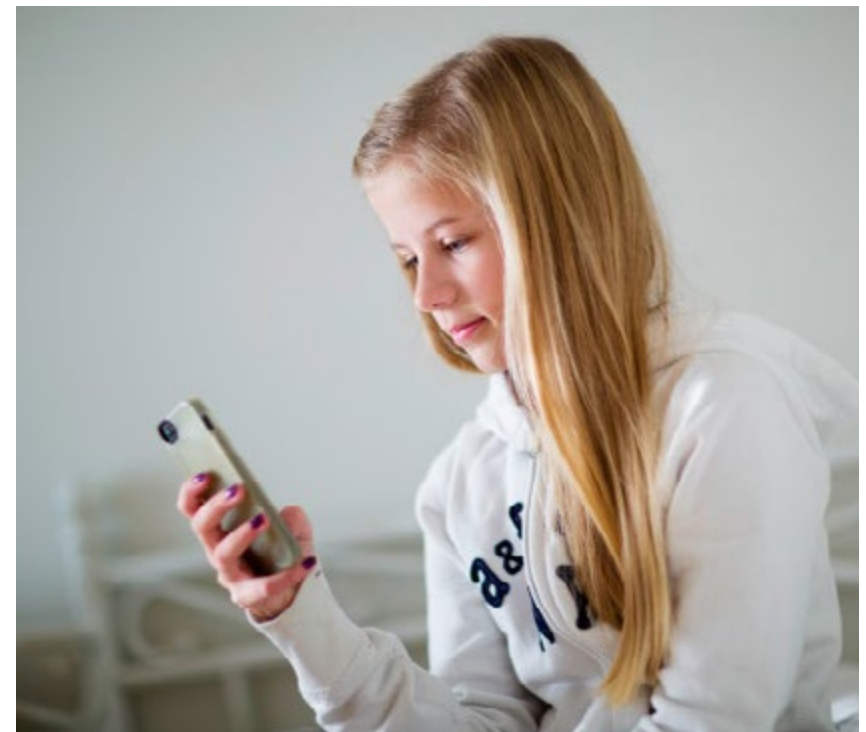
⁴¹ Szöveges üzenetküldési szolgáltatás (Short Message Service)

⁴² Multimédiás üzenetküldési szolgáltatás (Multimedia Messaging Service)

⁴³ Vezeték nélküli Csatlakozási Protokoll (Wireless Application Protocol)

Nem megfelelő tartalmak bejelentése – Internet Hotline

Az NMHH 2011-ben indította útjára az [Internet Hotline](#)-t. A mindenki számára elérhető online felületen a hazai internet-felhasználók jelezhetik, ha internetes zaklatással, pedofil, rasszista vagy szélsőségesen erőszakos tartalommal találkoznak a világhálón. Az NMHH a bejelentések kivizsgálása után segítséget nyújt a jogsértő tartalmak eltávolításában, illetve a bejelentett és vélhetően jogsértő oldalakról rendszeresen tájékoztatja az ORFK-t is. A Telenor honlapjáról közvetlen elérést biztosít a bejelentő vonalhoz.



⁴⁴ A szolgáltatás nem díjmentes. További részletek: <http://www.telenor.hu/internet/mobilinternet/biztonsag/netpajzs>

Digitális világ



A biztonságos internetezést technikai eszközökkel is támogatjuk, de a hatékony megoldáshoz szorosan hozzátartozik az internet tudatos használatára való képzés és oktatás is. A Telenor és a MediaSmart Hungary Kft. 2012-ben kezdődött közös munkájának köszönhetően 2013 februárjától elérhetővé vált a szülők és pedagógusok számára a Digitális Világ című kisiskolásoknak szóló oktatóanyag, melynek célja, hogy a fiatalokban már kicsi korban kialakítson egy egészségesen kritikus szemléletet az internet szabad világával szemben.

A Digitális Világ című oktatóanyagról részletesebben [előző évi jelentésünkben](#), valamint a <http://www.digitalisvilag.hu> címen tájékozódhat.

Az együttműködés célja, hogy új programokkal és eszközökkel támogassuk a gyermekjogok ismeretének terjedését és a digitális zaklatás elleni küzdelmet.

Az együttműködés további lépéseként a pedagógusok aktív bevonása került a projekt fókuszába. 2013-ban a Telenor a gyermekek tudatos és biztonságos internethasználatának oktatásával kapcsolatos pályázatot hirdetett óvodapedagógusok és általános iskolai tanárok számára. A Digitális Világ tanára című pályázatra az oktatási segédanyag használatát, hatékony pedagógiai alkalmazását bemutató pályázati anyagot kellett benyújtaniuk a jelentkezőknek. A pályázat nyertesei értékes okoseszközöket kaptak, 100 pályázó pedig egy évre szóló Hipernet hozzáféréssel gazdagodott.

Gyermekjogokért

A Telenor 2013. november 20-án, a gyermekjogok világnapján együttműködési megállapodást kötött az UNICEF⁴⁵ Magyar Bizottságával. Az együttműködés keretében a Telenor két fő projektet támogat:

- (1) A Telenor vállaltást tett az UNICEF Magyar Bizottsága által elkészített [HelpAPP](#) elkötelezett népszerűsítése mellett, melynek célja, hogy megoldást nyújtson a zaklatás vagy bántalmazás áldozatául esett gyermekek számára.

A Telenor kiemelt megjelenést biztosít a Google Play és a Windows Marketplace Telenor applikáció válogatásaiban, megjeleníti saját mobilos portálján, a Go! Portálon, valamint szakmai és közösségi rendezvényein is megjelenést biztosít az applikáció számára.

- (2) Az UNICEF szakmai vezetésével és a Telenor támogatásával létrejött Ébresztőóra program során az UNICEF trénerai a felső tagozatos, általános iskolás diákok számára befogadható módon adják át az őket megillető alapjogokkal kapcsolatos hasznos tudnivalókat. Az Ébresztőóra célja, hogy növelje a gyermekjogok ismertségét, és rávilágítson arra, hogy a gyerekeknek a digitális világban is joga van a biztonsághoz, a zaklatásmentes élethez. A program a Telenor támogatásának köszönhetően 2000 gyermekhez jut el.

Tanárképzés

A gyermekek és szülők ismeretekkel, valamint eszközökkel való ellátása mellett fontos, hogy a pedagógusokat is felkészítsük az internet gyermekeket érintő veszélyeire. A Telenor ezt szem előtt tartva támogatta a „Tabby” projekt 12 órás képzését, amely célul tűzte ki, hogy bemutassa a digitális zaklatás jelenségét a tanárok számára és felkészítse őket az ezzel összefüggő esetek kezelésére. A Telenor 30 darab, összesen 450 000 Ft értékű használt laptop adományozásával támogatta a projekt megvalósulását.

Gyermekvédelmi Internet Kerekasztal

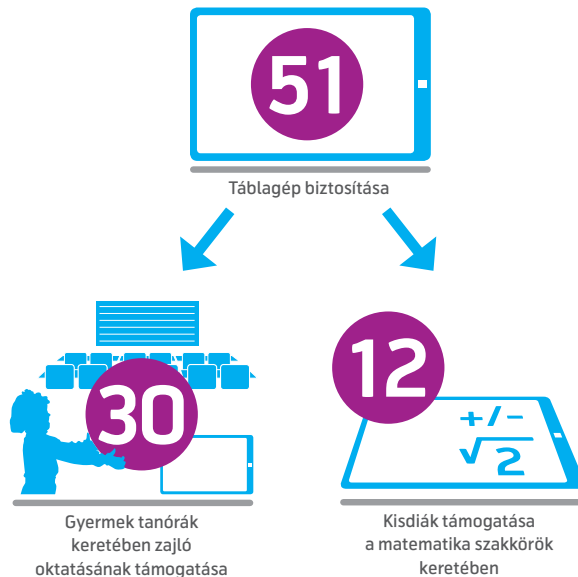
A jelentéstételi időszak során a Telenor az NMHH kezdeményezésére létrejött Gyermekvédelmi Internet Kerekasztal résztvevőjeként is hozzájárult az internetbiztonság iparági szintű fejlesztéséhez. A Kerekasztal egy javaslatot dolgozott ki az internet gyermekek számára veszélyt jelentő tényezőinek kiszűrésére alkalmas szoftverre. A paramétereinek összeállításában a Kerekasztal tagjaként a Telenor is aktívan részt vett. A megegyezést követően a Telenor a javaslatnak megfelelő szűrőszoftvert ügyfelei számára költségmentesen [elérhetővé tette honlapján](#).

⁴⁵ Egyesült Nemzetek Nemzetközi Gyermek Gyorsségélyalapja (United Nations International Children's Emergency Fund)

8.2. IKT az oktatásban

Technológiánk egyre fokozottabban érinti a fiatalabb generáció tagjait, mindennapjaik szerves részét képezik az infokommunikációs eszközök. A technológia által nyújtott előnyöket nem csak a szülőkkel és társaikkal való kommunikációban vagy a szabadidejük eltöltésében élvezhetik, hanem akár az iskolai tanórákon is.

A Telenor 2013 szeptemberétől egy kísérleti projekt keretében az Áldás Utcai Általános Iskola egyik negyedik évfolyamos osztálya számára lehetővé tette, hogy Magyarországon az első között néhány tantárgyat táblagépek és digitális tananyagok segítségével tanuljanak.



A készülékek oktatási célú bevezetését az érintett tanulók szüleivel folytatott egyeztetések előzték meg.

A projekt célja, hogy feltérképezzük az érintettek, vagyis a gyermekek, tanárok és szülők körében egyaránt, az oktatás modernizációjára irányuló törekvésünk kezdeti lépésének jótékony hatásait és esetleges kockázatait.

A diákok a Telenor jóvoltából szeptember óta használják az eszközöket az anyanyelv, az írás-olvasás, a környezetismeret és angol nyelv minél jobb elsajátítására. Amellett, hogy a tudás megszerzésében és elmélyítésében segít, a táblagépek használata és a digitális tananyag élménnyé is teszi a tanulást.

Az órai munka és a házi feladatok keretében a gyerekek a gyakorlatban is megismerték a tudatos és biztonságos internethasználat, valamint a legújabb mobil távközlési eszközök kezelésének fortélyait. Felfedezték, hogy a divatos játékok mellett milyen sok tanulást segítő alkalmazás is létezik, s azokat hogyan válasszák ki a sok-sok lehetőség közül. A programban részt vevő tanárok, gyermekek és rajtuk keresztül a szülők is nagy lépést tettek előre a digitális analfabetizmus, illetve a technológia és a felhasználók közötti digitális szakadék elleni küzdelemben.

A projekt keretében 51 táblagépet biztosítottunk a programban résztvevő gyermekek, tanárok, tananyagfejlesztők és az iskolai koordinátor számára. A készülékek 30 gyermek tanórák keretében zajló oktatását támogatták, valamint további 12 kisdiák élvezhette a digitális eszközök által kínált lehetőségeket a matematika szakkörök keretében.

„Bevallom őszintén, először fenntartással fogadtam a táblagépes oktatást.

A több mint fél éves tapasztalat után, látva, hogy gyermekem milyen lelkesen vett benne részt, s mennyivel érdekesebbek voltak így az órák, sokkal több plusz információhoz lehetett őket juttatni, mint a hagyományos „könyv alapú” oktatás során, teljesen megváltozott a véleményem.

A tanító nagyon jól tudta ötvözni az interaktív tábla, a táblagép és a könyv hármását. Nem a táblagép uralta az órát, az egy komplement eszköz volt, ami beépült a mindennapokba, nemcsak az órai munkát segítette, de a házi feladatok során is használták a gyerekek.

Minden iskolának/tanárnak ajánlani tudom, ne féljenek ettől az eszköztől, hiszen ez már mindennapjainkat teljesen átszövi, hanem igyekezzenek minél jobban kihasználni!”

(Baczynski Eszter – szülő)





8.3. Ismeretterjesztő rendezvényeink

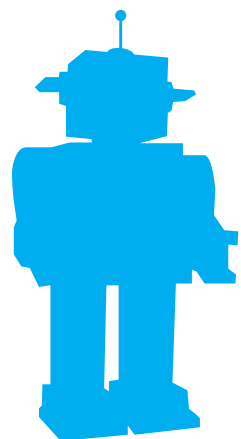
Okostelefon Akadémia

Fontosnak tartjuk, hogy az információ és a tudás forrása ne csupán mi legyünk, hanem különböző rendezvényeinken teret adjunk a felhasználóknak, amatőr és profi fejlesztőknek, hogy egymást segítve egymástól tanulhassanak, inspirációt szerezzenek.

2013-ban 4 alkalommal szerveztük meg az Okostelefon Akadémia közösségtalálkozókat az alábbi témákban:

- Biztonság (adatbiztonság)
- Geolokációs alkalmazások
- Játék
- Keresés

A workshopok célja, hogy a találkozók alkalmával összehozza a mobiltechnológia lehetőségei iránt érdeklődő, de eltérő ismeretekkel, tapasztalatokkal, célokkal rendelkező embereket. A rendezvénysorozat interaktív jellege elősegíti a tapasztalatcserét, az okostelefonokról szóló kötetlen beszélgetéseket, valamint a közös fejlődést.



Telenor Youth Summit, Oslo (2013)

Telenor Youth Summit nemzetközi ifjúsági találkozó



Kálmán Kristóf

A Telenor Csoport által kezdeményezett Telenor Youth Summit nemzetközi ifjúsági találkozóhoz kapcsolódóan 2013-ban a Telenor 18-25 éves fiataloknak írt ki pályázatot Mobillal egy jobb világért! címen.

A pályázatra másfél perces videókkal lehetett jelentkezni, amelyekben azt kellett bemutatni a fiataloknak, hogyan tudnának enyhíteni a mobiltechnológia segítségével különböző társadalmi problémákat.

A zsűri által legjobbnak ítélt Falatnyi segítség című pályázat készítője Kálmán Kristóf volt, akinek az okostelefon alkalmazás ötlete egyszerre két globális problémára, a pazarlásra és az éhezésre reflektálna. A győztes 2013 decemberében Oslóban képviselhette hazánkat a Telenor Youth Summiton és részt vehetett a Nobel-békedíj átadásához kapcsolódó rendezvényen.

A nyertes videó pályázat [itt érhető el](#).



8.4. Állatvédelem



A Vigyél Haza Alapítvány és a Telenor 2013. augusztus 28-án indította útjára a Vigyél Haza nevű, tudatos kutyatartást támogató okostelefon alkalmazást. Az applikáció a kutyatulajdonosoknak és a lelkes állatbarátoknak nyújt hasznos segítséget, valamint támogatja az állatmenhelyek és civil állatmentők munkáját is.

Az applikáció kihasználja azon okostelefonok kínálta lehetőségeket, mint a geolokáció, a fényképezőgép, a mobilinternet vagy a közösségi oldalak azonnali elérése. Az androidos telefonokon elérhető alkalmazás három fő funkcióval rendelkezik:

- Az állattartók rögzíthetik saját kutyáik adatait, fotóját, lakhelyét. A rendszer azonnali értesítést küld valamennyi felhasználónak a kutya elvesztésének 2 km-es körzetében.
- A kóbor kutya bejelentő funkcióval a felhasználók egyszerűen és gyorsan bejelenthetik az utcán látott kóbor állatokat. A felületre fel lehet tölteni a gazdátlan eb fényképét, küllemére – és viselkedésére – vonatkozó adatokat, a rendszer pedig rögzíti a bejelentés GPS koordinátáit.
- Az Örökbefogadás menü, amely a leendő gazdikat segíti a választásban: a rendszerhez csatlakozott állatmenhelyek feltölthetik gazdára váró kutyák adatait és így az érdeklődők az applikáción keresztül közvetlenül hozzájuk fordulhatnak, ha valamelyik állatot örökbe fogadnák.

2013 végéig elért eredmények:

- 7100 letöltés
- 2100 regisztrált kutya
- 90 bejelentett kóbor kutya

A Telenor 10 laptoptal és 3 szélessávú Hipernet hozzáféréssel is támogatja a Vigyél Haza Alapítványt.

Az applikációt 2014-ben további funkciókkal tervezzük bővíteni.

Az alkalmazás elérhető a Google Play áruházban: <http://bit.ly/vigyel-haza-app>

A Vigyél Haza Alapítványról bővebben: <http://vigyelhaza.hu/>

7100
letöltés

2013 végéig

2100
regisztrált
KUTYA

2013 végéig

90
bejelentett
kóbor KUTYA

2013 végéig

8.5. Civil szervezetek munkájának támogatása

Adománygyűjtő tevékenység támogatása táblagépekkel



A WWF számára adományozott táblagépek használat közben

A világ legnagyobb civil természetvédelmi szervezetének magyarországi képviselője, a WWF⁴⁶ Magyarország 2013 nyarán kezdte meg utcai adománygyűjtésének technikai fejlesztését. Ehhez partnerként – a korábbi sikeres együttműködésre való tekintettel – a Telenort választotta. A két szervezet 2013-ban újszerű, a hazai utcai adománygyűjtésben egyedülálló kísérletbe vágott bele.

A fejlesztés keretein belül a Telenor 5 táblagéppel és szélessávú Hipernet hozzáféréssel támogatta a WWF Magyarországot. A modern eszközöket a civilszervezet utcai adománygyűjtést végző munkatársai, a WWF Követek használják napi rendszerességgel. A táblagépekkel dolgozó adománygyűjtőknek már nincs többé szükségük papír alapú bemutató anyagokra munkájukhoz.

A két hónapos tesztidőszak eredménye kiemelkedő volt: az utcán, a közösségi tereken elért emberek száma megduplázódott, így a gyűjtött adományok nagyságrendje is jól látható növekedést mutat.

⁴⁶ Természetvédelmi Világalap (World Wide Fund for Nature)

Adományvonal

Az alkalmazások mellett több adományvonalat és segélyvonalat is működtetünk, így szolgáltatásunkat a rászorulóknak megsegítésére használhatjuk, lehetőséget adva fogyasztóinknak a gyors és egyszerű, ám annál hatékonyabb segítségnyújtásra. A Telenor a 13600-Adhat Vonalon keresztül, amelyet más telekommunikációs cégekkel és a Nonprofit Információs és Oktató Központ (NIOK) Alapítvánnyal közösen üzemeltet, több mint 70 civil szervezet számára nyújt támogatást azok adománygyűjtő tevékenységéhez.

Az Adhat Vonalról részletesebben [itt tájékozódhat](#).

8.6. Katasztrófavédelem



A Magyar Vöröskereszt munkatársai

A Telenor 2013. május 8-án, a Vöröskereszt világnapján stratégiai együttműködési megállapodást kötött a Magyar Vöröskereszttel. A Telenor az alábbi vállalásokat tette a civil szervezet katasztrófa-készenléti és válaszadási tevékenységének támogatása céljából:



Munkatársak segítenek az árvízvédelemben (Kismaros, 2013)

- a krízishelyzetekben érintett területek mobilhálózatának megfelelő stabilizálását, kapacitásának szükséges növelését
- modern telekommunikációs eszközök; táblagépek, por- és cseppálló okostelefonok, laptopok és mobilinternet biztosítása a szervezet számára
- krízishelyzet esetén a Magyar Vöröskereszt mentési és kárelhárítási tevékenységeiben a Telenor önkéntesei mozgósításával is szerepet vállal
- a szervezet kérése esetén a Telenor törökbálinti székházában rövid időn belül képes egy olyan Call Center felállítására is, ahol a díjmentesen (zöld számon) hívható vonalon az adomány felajánlásokat és adomány igényeket adminisztrálják a Telenor önkéntes munkatársai
- Közösségi Média Információs Rendszer kialakítása: a Közösségi Média Információs Rendszer célja a hatóságok és a lakosság által krízishelyzetek során megosztott információk összegyűjtése, egyesítése, majd azok sokrétű felhasználása. Az önkéntesek hatékony koordinálásában vagy a kárfelmérésben is segíthet a rendszer, fő funkciója azonban, hogy a releváns és hiteles információkat a megfelelő csatornákon, rendezett formában terjessze.

8.7. Rendvédelem támogatása

A Telenor Rendvédelmi kapcsolatokért felelős csoportja 7 fővel végzi az évről-évre egyre növekvő számban beérkező hatósági (a rendőrség, a bíróság, az ügyészség és a Nemzeti Adó-és Vámhivatal részéről beérkező) adatszolgáltatási igények feldolgozását.

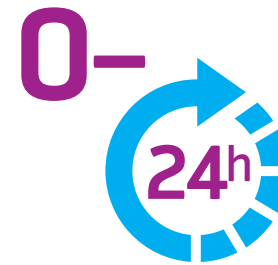
A hatékony adatszolgáltatás nagymértékben segíti a hatóság munkáját a bűncselekmények sikeres és gyors felderítésében (pl.: embercsempészet, emberölés, fegyveres rablás, zaklatás, kábítószer kereskedelem, csalás, zsarolás, lopás, stb.). A kérések beérkezésétől számított 30 napon belül feldolgozásra és átadásra kerülnek a szükséges adatok. Azonban a szolgáltató ennél kevesebb idő alatt jár el, ha kiskorúakkal szemben elkövetett vagy életellenes bűncselekményről van szó.

Munkaidőn túl jellemzően eltűnések esetében segítjük behatárolni a keresett személyeket, vagy öngyilkossági szándékkal otthonukból eltávozó emberek felkutatásában segítjük a hatóságot, illetve különböző fajsúlyos bűncselekmények nyomozati tevékenységéhez adunk azonnali, jogszabályi kötelezettségen túlmutató támogatást (pl.: fegyveres rablás, közveszéllyel fenyegetés, emberölés, kiskorúak sérelmére elkövetett bűncselekmény stb.).

- 0-24 órás szolgálat
- 7 munkatárs
- Naponta 160 adatigénylési megkeresés
- Heti 800 adatigénylési megkeresés
- Évente 40 000 adatigénylési megkeresés
- Éves költség: 70 000 000 Ft

Az adatok előállítását és átadását a társaság térítésmentesen végzi.

A Telenor 0-24 készenlétet biztosít a hatóságoknak, hogy a kiemelt figyelmet igénylő életellenes bűncselekmények felderítéséhez mielőbbi segítséget adjon.



7 munkatárs



160
napi
adatigénylési
megkeresés



800
heti
adatigénylési
megkeresés



40 000
éves
adatigénylési
megkeresés

70 000 000
HUF



Éves költség



9. közösségi szerepvállalás

Felelős vállalként kötelezettségünknek tekintjük, hogy aktív szerepet vállaljunk a környezetünkben. Vállalatunknál immár hagyománnyá vált olyan közösségi programok szervezése, amelyek lehetőséget nyújtanak a munkavállalóink számára, hogy közösen tegyenek valami hasznosat környezetünkért és társadalmunkért, annak egy-egy csoportjáért. Júniusban nagyszabású vállalati önkéntes programunk lebonyolításával, decemberben pedig jótékonyági süteményvásár szervezésével vállaltunk e téren aktív szerepet.

TeddOda!

2013-ban már második alkalommal szerveztük meg vállalati önkéntes programsorozatunkat, a TeddOda! Napot. Június 19-én és 20-án számos esemény közül választhattak munkatársaink, amelyek között a fizikai önkéntes munka mellett egyéb jótékonyági, valamint érzékenyítő programok is szerepeltek. A valódi társadalmi haszon elérése és a szakértelem biztosítása érdekében a programok mindegyikén civil szervezetekkel vagy valamilyen társadalmi feladatot ellátó intézménnyel működünk együtt. Az aktivitások adománynyújtással is kiegészültek. Az összegyűlt nyári ruhákat, strandfelszerelést, sporttáskákat, sportcipőket, szabadidő ruhát, tisztasági felszerelést és játékokat a törökbálinti Segítő Kéz Szolgálat számára ajánlottunk fel. A programsorozaton több mint 300 kollégánk vett részt. Különösen büszkék vagyunk arra, hogy vidéki üzleteink munkatársai is bekapcsolódtak és saját helyi közösségeikben nyújtottak segítséget a rászorulóknak. A tartalmas két nap során az önkéntes munkatársak a következő programokba kapcsolódhattak be:

gyűjtéssel is kiegészültek. Az összegyűlt nyári ruhákat, strandfelszerelést, sporttáskákat, sportcipőket, szabadidő ruhát, tisztasági felszerelést és játékokat a törökbálinti Segítő Kéz Szolgálat számára ajánlottunk fel. A programsorozaton több mint 300 kollégánk vett részt. Különösen büszkék vagyunk arra, hogy vidéki üzleteink munkatársai is bekapcsolódtak és saját helyi közösségeikben nyújtottak segítséget a rászorulóknak. A tartalmas két nap során az önkéntes munkatársak a következő programokba kapcsolódhattak be:

- Katasztrófavédelmi gyakorlat a Magyar Vöröskereszttel
- A törökbálinti bölcsőde tisztasági festése
- Vak foci és érzékenyítő programok a Láss Egyesülettel
- Karitatív főzés és ételosztás hajléktalan emberek számára
- A Baltazár Színház „Fiúk, lányok” című előadásának megtekintése

- Családi nap a törökbálinti Segítő Kéz Szolgálattal
- Jótékonyági koncert
- A Budakeszi Vadaspark meglátogatása a Csalogány Iskola diákjaival
- Játsszótér építése a törökbálinti Tüdőgyógyintézetben
- Kertrendezés és sütés az érdi Fészek Gyermekotthonban
- A Noé Állatotthon meglátogatása a Cseppkő utcai Gyermekotthon lakóival
- „Az utolsó óra” című környezetvédelmi témájú film megtekintése
- A 100 legszegényebb című kiállítás megtekintése
- A Vadaspark meglátogatása a Waltner Károly Gyermekotthonban lakó, fogyatékkal élő gyerekekkel – Szeged
- A régió legnagyobb állatmenhelye, a Misina meglátogatása – Pécs
- Játsszótér felújítása a Margit téri bölcsődében – Debrecen
- Ablakok átfestése a Fundamentum iskolában – Győr

A programsorozat zárása a Millenáris Parkban tartott jótékonyági koncert volt, melyen a telefonos adományozás lehetőségére is felhívtuk a résztvevők figyelmét. A koncerten a Csodalámpa Alapítvány számára gyűjtöttünk támogatást, melyből 5 súlyos betegséggel küzdő gyerek kívánságát válthatták valóra. A telefonos vonalon összegyűlt adományokat a Telenor kiegészítette, így 1 000 000 Ft-ra kerekítette fel a felajánlást a szervezet számára.



Vak foci és érzékenyítő programok a Láss Egyesülettel



Digitális Világ oktatás a törökbálinti Családi nap keretében



A Baltazár Színház „Fiúk, lányok” című előadásának megtekintése



„Egyszerre volt felkavaró és fantasztikus érzés részt venni a TeddOda! programján. Én a hajléktalanok számára szervezett karitatív főzésben és ételosztásban vállaltam önkéntes szerepet. Megrázó volt személyesen megtapasztalni azokat a körülményeket, amelyekben ők nap mint nap élnek, és meghallgatni olyan emberek történeteit, akik a biztonságot nyújtó családi háttér vagy baráti kör hiánya miatt két hét alatt kerültek ebbe az élethelyzetbe. A megrendülésünk ellenére csodálattal néztünk ezekre az emberekre.

Nagyszerűnek tartom, hogy a Telenor lehetőséget biztosít munkatársai számára társadalmilag hasznos önkéntes tevékenység végzésére a munkaidő terhére is. Amellett, hogy segíthetünk rászoruló társadalmi csoportoknak, az önkéntesség erős szemléletformáló hatással bír, amelyet valamennyien hasznosíthatunk a mindennapi munkavégzésünk során is.”

Rédei Zsófia, munkatársunk



Süteményvásár

A házon belül megrendezett karácsonyi jótékonyági süteményvásár 2013-ban is mozgósította munkavállalóinkat. December 10-én 54 kollégánk összesen több mint 1300 szelet süteménnyel érkezett. Nem csak a cukrászok, de az árusok is önkéntes munkatársak voltak, akik szívesen szakítottak időt a részvételre az ügy érdekében. A vásár kedvezményezettje ezúttal a Heim Pál Gyermekkórház volt, amely az összegyűlt összeget a szintén Telenor által adományozott szünetmentes áramforrás és a hozzá tartozó akkumulátorok telepítésére fordította. A berendezés a kórház biztonságos működéséhez és a műtétek sikeréhez is hozzájárulhat, hiszen a hálózati feszültség másodpercnyi kimaradása életmentő készülékek üzemzavarát, adatok elvesztését okozhatja. A munkatársak összefogásának jóvoltából végül közel 400 000 Ft gyűlt össze, amelyet a Telenor kiegészített.

A fenti programokkal nem csak a társadalmunk és a környezetünk érdekében tehattünk valami hasznosat, de színes és szemléletformáló közösségi élményt nyújthattunk munkavállalóink számára is.



10. FELELŐS FOGLALKOZTATÁS

10.1. Foglalkoztatási adatok

10.2. Esélyegyenlőség

10.3. Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság

10.4. Fejlődési lehetőségek a Telenornál

10.5. Munkavállalói elkötelezettség felmérés

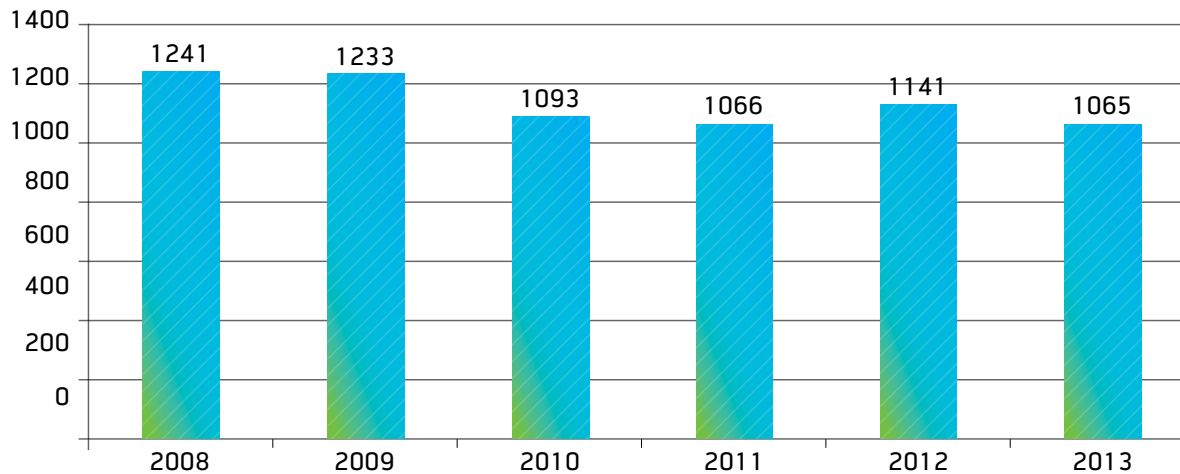


10.1. Foglalkoztatási adatok

A Telenor foglalkoztatás politikáját a 2010–2012-es jelentésünkben részletesen bemutattuk, így jelen fejezetben a 2013-as adatokra és az azokat befolyásoló változások közlésére szorítkozunk. További információt szemléletünkről és gyakorlatainkról előző fenntarthatósági riportunkból nyerhet.

Dolgozói létszám

Statistikai állományi létszám (2010 – 2013)

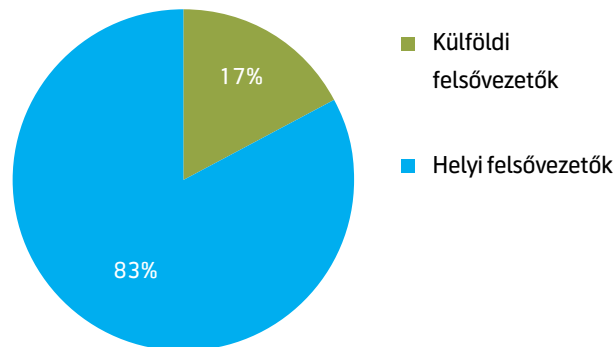


Vállalatunknál 2013-ban 1065 alkalmazott dolgozott. 2013-ban létrejött a Telenor Common Operation Zrt. (TnCO). Ennek kapcsán 139 fő munkavállaló kivált a Telenor Magyarország Zrt.-ből és az új vállalatban folytatja karrierjét. Ezzel magyarázható az átlagos állományi létszám csökkenése a 2012-es évről a 2013-as évre.

Külföldiek és helyiek aránya

A Telenor Magyarországnál hagyományosan 99%-ban magyar munkavállalók dolgoznak. A külföldiek

Helyi és külföldi felsővezetők aránya (2013)

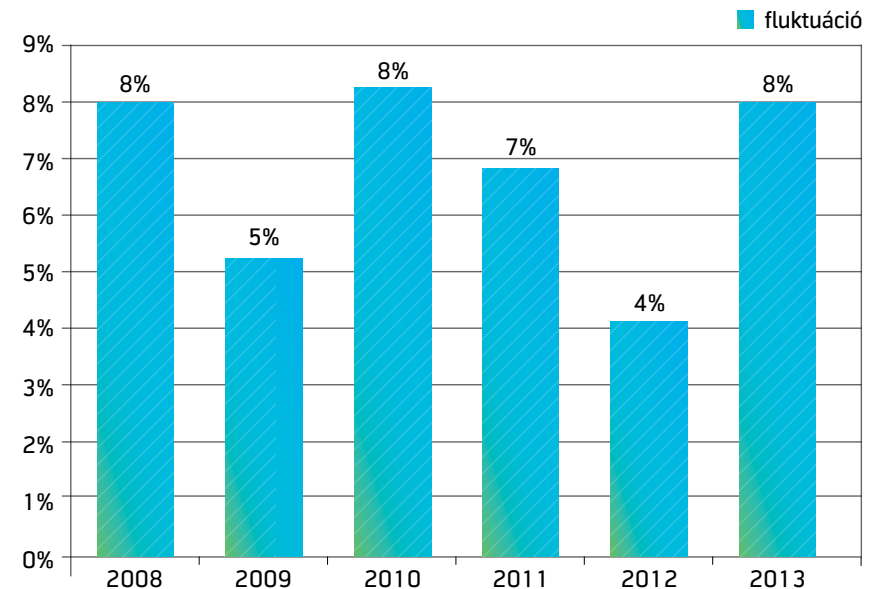


aránya egyedül a felsővezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek és igazgatók) körében mondható magasnak, 2013-ban 17%-uk volt nem magyar. A vállalatot irányító legfelsőbb szerv (Leadership Team), hét tagja közül 2013-ban négy külföldi volt. Magyar munkatársaink egy százaléka külföldön dolgozik, a Telenor Csoport valamely másik leányvállalatánál, de a nemzetközi projektekben való részvétel, a határokon átívelő kooperáció és tudásmegosztás majdnem minden szakértőnk és vezetőnk mindennapjainak a része.

Fluktuáció

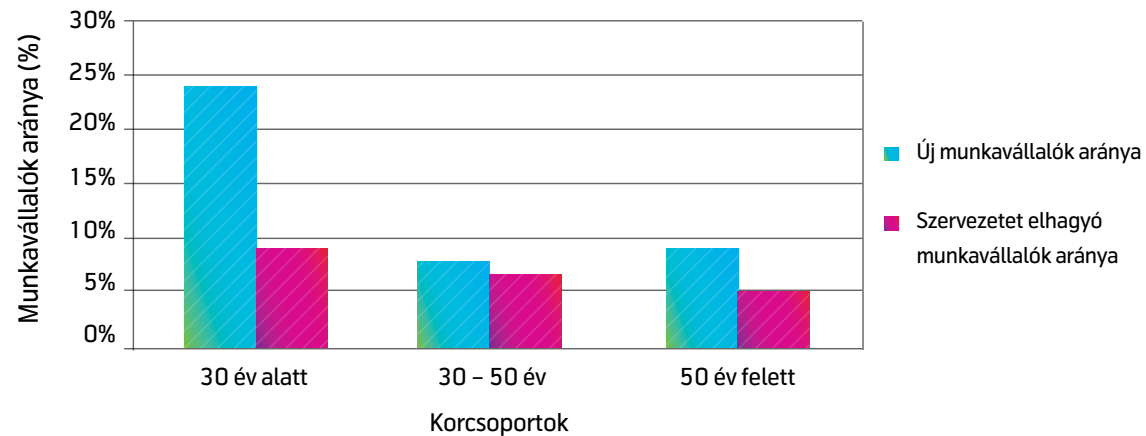
Az önkéntes fluktuáció az elmúlt 6 évben 7% körül mozgott, ami egy kereskedelmi és ügyfélszolgálati tevékenységet folytató vállalatnál egészséges munkaerőmozgásnak számít, és amihez sok egyéb mellett bizonyosan hozzájárul az is, hogy a Telenor a magyar telekommunikációs ágazatban stabil eredménnyel és jövőképpel rendelkezik.

Önkéntes fluktuáció (2008 – 2013)

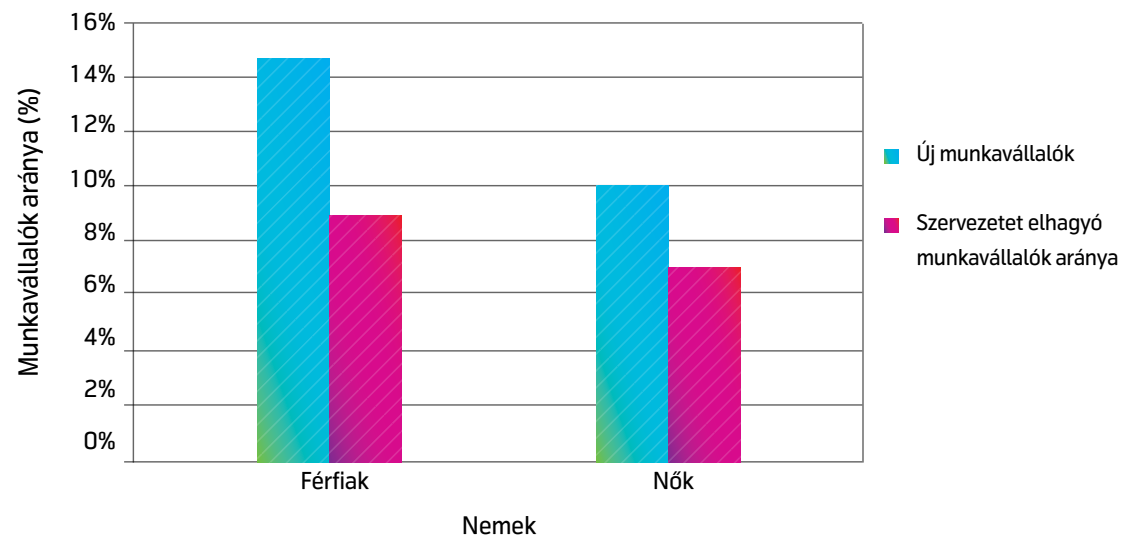


Kor és nem szerinti fluktuációs adatok

Korcsoport szerinti önkéntes fluktuáció (2013)



Nemek szerinti önkéntes fluktuáció (2013)



	Korcsoport			Nem	
	30 év alatt	30-50 év	50 év felett	Férfiak	Nők
Új munkavállalók száma	54	69	2	65	60
Új munkavállalók aránya	24%	8%	9%	15%	10%
A szervezetet elhagyó munkavállalók száma (önkéntesen, megegyezéssel, nyugdíjazással, halálesettel)	20	59	1	41	39
A szervezetet elhagyó munkavállalók aránya	9%	7%	5%	9%	7%

Fizetéspolitika és juttatások

2013-ban a Telenor fizetéspolitikája és juttatási rendszere nem változott, részletes leírásuk a [2010-2012-es fenntarthatósági riportunkban](#) található.

10.2. Esélyegyenlőség

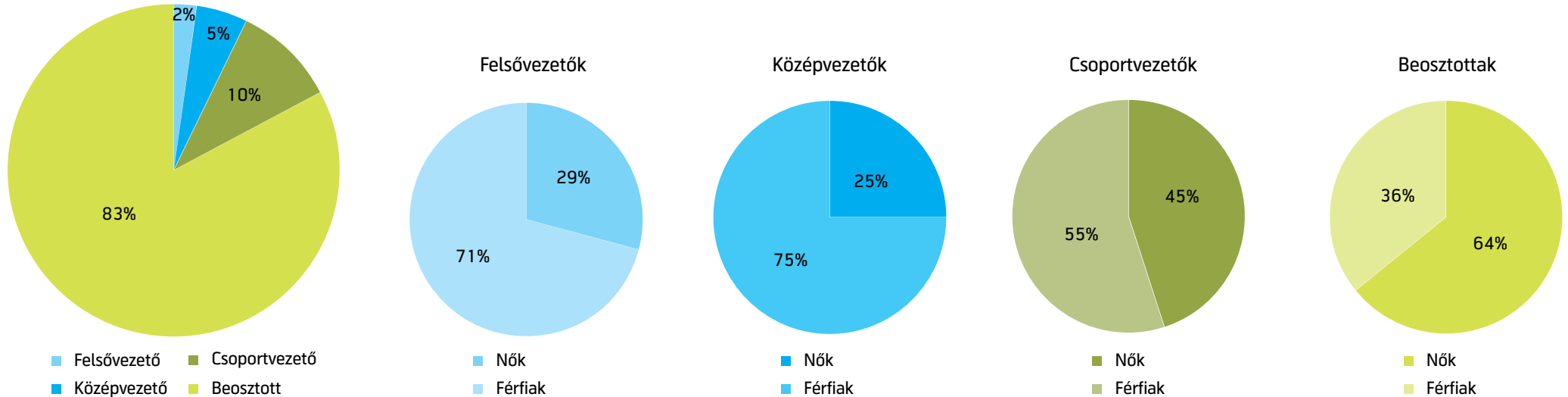
Az egyenlő munkafeltételek, megfelelő karrieresélyek biztosítása, a családi és a hivatásbeli feladatok összehangolása a Telenor foglalkoztatási politikájának fontos eleme. Hisszük, hogy a magánélet és munka egyensúlyát biztosító gyakorlataink valamint a hátrányos megkülönböztetés valamennyi fajtájának elutasítása hozzájárul a munkatársaink elkötelezettségének növeléséhez, és ezáltal javítja társaságunk teljesítményét is.

Nők és férfiak aránya

Az aktív dolgozók között a nők és férfiak aránya kiegyenlített. A vezetői pozíciókban helyet kapó nők aránya azonban nem követi ezt a megoszlást. A felső vezetői szinten a nők a stratégiai pozíciók alig több mint negyedét foglalják el, arányuk az osztályvezetői rétegben némileg még alacsonyabb, amit az magyaráz, hogy a Telenor számára kulcsfontosságú műszaki területeken már az egyetemi képzésekben is alacsony a nők aránya, ami így a munkaerőpiacon és azon keresztül vállalatunknál is tükröződik. Női munkatársaink legnagyobb számban a személyes és telefonos ügyfélszolgálati és támogató területeken vannak jelen, ahol a középvezetői réteg vékony, sokkal több beosztott tartozik egy osztályvezető irányítása alá, mint máshol, így a számosságukban elmaradnak a vállalat más területeitől. Vállalati szintű összevetésben az osztályvezetői réteget vizsgálva ezért alulreprezentáltak.



Munkavállalók foglalkoztatási kategóriákon belüli megoszlása (2013)

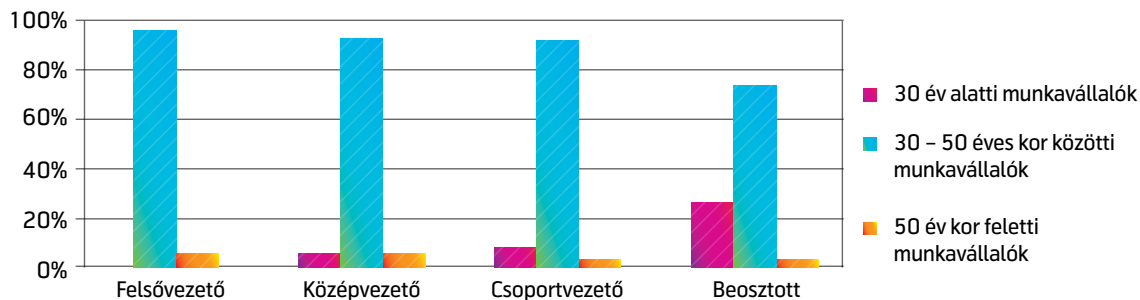


Korcsoport szerinti megoszlás

Munkatársainknak majdnem egynegyedét (24,9%) 30 év alattiak, háromnegyedét (73,2%) 30-49 év közöttiek alkotják és mindössze 1,9%-a 50 év feletti munkatárs. Az átlagéletkor viszonylag alacsony, 34,6 év, ami részben az iparág jellegéből fakad, részben pedig a cég 20 éves fennállásával magyarázható. A különböző alkalmazotti kategóriákban

dolgozó munkavállalók arányának eloszlása egyenletesnek mondható az egyes korcsoportokban, de megfigyelhető az a karrierút szempontjából természetes jelenség, hogy a magasabb beosztású munkavállalók nagyobb arányban vannak az idősebb korcsoportokban.

Munkavállalók korcsoport és foglalkoztatási kategória szerinti megoszlása (2013)



Munkába való visszatérés

A Telenor vállalati kultúrájának fontos eleme, hogy biztosítja a gyermeket vállaló munkatársak munkába való visszatérésének lehetőségét. Szülési szabadságuk idejére a pótlásukra felvett munkavállalókkal a Telenor határozott idejű munkaviszonyt létesít, biztosítva a GYES⁴⁷-ről, GYED⁴⁸-ről visszatérés lehetőségét. Emellett a részmunkaidős foglalkoztatás, illetve a távoli/otthoni munkavégzés lehetősége (ami fontos eleme a vállalati kultúránknak és nagyon népszerű minden munkavállalónk körében), segíti a gyermeket vállaló szülőket abban, hogy előbb munkába álljanak, illetve könnyebben összeegyeztethessék munkahelyi és otthoni kötelezettségeiket.

A 2013-as évben igen magas, 89% volt azon visszatérő kismamák aránya, akik számára a cég megfelelő munkát tudott biztosítani, valamint a szakmai kihívást jelentő feladatoknak és a rugalmas munkavégzést biztosító feltételeknek köszönhetően a visszatérést követően egy évvel később is vállalatunknál maradtak.

⁴⁷ Gyermekgondozási segély

⁴⁸ Gyermekgondozási díj



Marosfalvi Csilla és másfél éves kislánya, Júlia a Telenor Mikulás napi ünnepségén, 2013

A munkába való visszatérés és megtartás aránya szülői szabadság után	2013	
	férfiak	nők
Szülői szabadságot igénybe vevő munkavállalók száma	1	136
Szülői szabadságot követően visszatérő munkavállalók	0	37
Szülői szabadságot követően visszatérő munkavállalók, akik a visszatérést követő 12 hónap után is foglalkoztatva maradtak	0	32
Munkába való visszatérés aránya (%) (visszatérők/szülői szabadságot igénybe vevők)	0%	27%
Megtartási arány: (azon munkavállalók száma, akik a szülői szabadságból való visszatérés után 12 hónappal később is foglalkoztatva maradtak / előző évben szülői szabadságból való visszatérők száma) (%)	0%	89%

”Juli születése után másfél évvel később tértem vissza a Telenorhoz 2013 augusztusában. Szabadságom előtt vezérigazgatói asszisztensként dolgoztam, jelenleg pedig a vállalatfejlesztési vezérigazgató-helyettesünk, Frank Klausz III. munkáját támogatom. Annak ellenére, hogy nem ugyanazt a pozíciót töltöm be a cégnél, nagyon elégedett vagyok, hogy zökkenőmentesen tudtam folytatni a karrieremet a Telenornál, ahová boldogan tértem vissza. A gyermekvállalás után rugalmas munkavégzési lehetőség és megértő kollégák vártak. Hálás vagyok minden kezdeti támogatásért, ami hozzásegített ahhoz, hogy gyorsan felvegyem a ritmust, ezzel a kislányom számára is megkönnyítve az új helyzethez való alkalmazkodást.

Lelkesen vártam a közös munkát Frankkel. Szerencsésnek tartom magam, hogy az ő divíziójában folytathatom a munkám, hiszen kisgyermekes családapaként pontosan érti, hogy anyaként egyszerre több helyen is helyt kell állnom. A Telenor foglalkoztatási politikájának és Frank nyitottságának köszönhetően őszintén tudunk egyeztetni a rugalmas munkavégzés feltételeiről.

A Telenor által biztosított eszközökkel (Hipernet, laptop, telefon, elektronikusan elérhető rendszerek stb.) nyílt lehetőségem a rugalmas munkavégzésre, így könnyen meg tudom találni a magánélet és a munka egyensúlyát. Az otthoni munkavégzést nagyon jó találmánynak tartom, hiszen így optimalizálni tudom a munkavégzéssel töltött időt és a hatékonyságot. Így a munka és a család mellett önmagam fejlesztésével, jövőbeni céljaimmal is tudok foglalkozni.

Korábban is elkötelezett voltam a Telenor iránt, de a szülési szabadságomról visszatérve a kölcsönös bizalomnak és az újabb szakmai kihívásoknak köszönhetően még inkább elkötelezetté váltam.”



Oláh Ákos

Tehetséges roma fiatalok támogatása

A Telenor 2008-ban csatlakozott a Magyar Üzleti Vezetők Fóruma (HBLF) és az IBM Magyarország kezdeményezéséhez, mely tehetséges roma fiatalok felsőfokú továbbtanulását – és így az esélyegyenlőség elősegítését – támogatja.

A jelentéstételi időszakban három diák felsőoktatásai tanulmányaihoz járult hozzá a Telenor.

A program lényeges eleme a vállalati mentorálás, melynek során cégünk munkatársai támogatóként állnak a tanulmányokat folytató diákok, Lukács Bianka és Oláh Ákos mellett. Harmadik támogatottunk, Kovács Eszter 2013-ban fejezte be felsőfokú tanulmányait. Szabadon választható módon, a program részét képezi, hogy a diákok tanulmányaihoz illeszkedő munkalehetőséget is biztosítsunk számukra, hogy nagyobb betekintést nyerjenek a vállalatok működésébe és kultúrájába, mely tudást hasznosíthatják későbbi munkájuk során is. A Telenor így járt el mindkét, már felsőfokú tanulmányokat folytatott támogatottja esetében. Ákos a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem villamosmérnök hallgatója. Mind emellett a Simonyi Károly Szakkollégiumnak tagja, mely szervezetben az elmúlt évben elnöki posztot töltött be.

Mivel foglalkoztál a Telenornál töltött időszak alatt?

„A Telenornál 2011 júniusától kezdtem el dolgozni, eleinte telefonos ügyfélszolgálaton, majd két hónappal később az Átvitel technikai Hálózattervező Osztályon folytattam a munkát. Itt többek között a negyedik generációs hálózat kivitelezési fázisait, illetve belső adminisztrációs rendszerünket frissítettem, dokumentáltam. További egy hónapot töltöttem a Rádiós Hálózattervező Osztályon, ahol a 4G hálózat tesztelésében vettem részt. Mindezek után, – fél év kihagyással – 2013 júliusában csatlakoztam a Telenor Common Operation (TnCO) csapatához, ahol HR feladatokat láttam el. Az interjúszervezéstől a csapatépítőig igen sok színes kihívással találkoztam, melyeket nagyon élveztem.”

Mit jelent számodra a Romaster program?

„A Romaster program igen meghatározó mankó az egyetemi tanulmányaim előrehaladásához. Pénzügyi tekintetben természetesen sokat jelent, hiszen a kollégiumi férőhelyem, felzárkóztató különórák, illetve olykor az egyetemi tandíjak finanszírozásában egyaránt számíthatok rá. Nagyon fontos még, hogy a programon keresztül számos hasonló helyzetű diáktársamat ismerhetem meg, akikkel megoszthatjuk nézeteinket és tanácsokkal segíthetjük egymást.

A programnak köszönhetően megannyi ismerősöm van már az iparág vezető szereplői közül, megta-paszthalhattam a mérnöki és humán területbeli munka milyenségét egy multinacionális cégnél, és nem utolsósorban pénzügyi gondjaim ellenére számíthatok segítségnyújtásra, illetve hiteles tanácsadásra. Családomban én szerezek először diplomát, így ez utóbbi is nagyon fontos számomra.”

10.3. Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság

A Telenor Magyarország munkahelyi egészség és biztonság irányítási rendszeréről, céljairól és az ezek érdekében végzett tevékenységéről a [2010-2012-es fenntarthatósági jelentésünkben](#) részletesen írtunk, így jelen kiadványban a 2013-ra vonatkozó adatokat és az ebben az évben lezajlott programjainkat mutatjuk be.

2013-ban 1 munkával összefüggő baleset történt, nem a Telenor telephelyeinek egyikén, hanem egy munkahelyi rendezvényen. A sérült nem vett igénybe táppénzes napokat.

A vizsgálatok, előadások többségét irodaházunkban rendeztük meg azzal a céllal, hogy azok is el tudjanak menni a vizsgálatra, akik egyébként időhiányra panaszkodva nem tennék meg. A programokon összesen 3 840 vizsgálatot végeztek el, az egészségi állapotra irányuló kérdőívekre pedig 7 920 válasz érkezett munkavállalóinktól.

Tavasszal a következő programokon vettek részt munkavállalóink:

Mozgásszervi és ergonómiai előadásunk többek között az emberi mozgás szervrendszer

Betegségesek, sérülések, hiányzások

Hiányzási ráták	Összes munkavállaló	Férfiak	Nők
Halálesetek száma	0	0	0
Munkahelyi sérülések relatív gyakorisága (%)	0	0	0
Foglalkozási megbetegedések relatív gyakorisága (%)	0	0	0
Munkahelyi betegség, baleset miatt kiesett munkanapok aránya (%)	0	0	0
Hiányzási ráta (%)	0,340	0,149	0,503

Hiányzási adatok	Összes munkavállaló	Férfiak	Nők
Ledolgozott munkanap	1 580 552	726 078	854 474
Betegség miatti hiányzás (nap)	5 361	1 080	4 281
Sérülés miatti hiányzás (nap)	14	0	14

Az egészségtudatosság 2013-ban is kiemelt szerepet játszott tevékenységünkben, ennek érdekében nagy hangsúlyt fektettünk annak fontos pilléreire, az ismeretterjesztésre és a megelőzésre. Számos programot szerveztünk munkavállalóink számára az egészségmegőrzést és a fejlesztést középpontba állítva, amelyeken ingyenesen részt vehettek.



A Telenor Ház kertje

(elsősorban a gerinc) felépítéséről és működéséről, a kóros elváltozásokról és azok következményeiről szolt. Szakemberek mutatták meg, milyen a helyes ülő testtartás, kar- és lábtartás, bemutattak irodában is könnyen elvégezhető tornagyakorlatokat, valamint a stressz kezelésére szolgáló praktikákat is. Az előadás végén lehetőség nyílt egyéni kérdések megválaszolására és személyes konzultációra is.

Szív- és érrendszeri szűrővizsgálatok keretében tartottunk koleszterin- és vérckorszint mérést, vérnyomásmérést, testzsír- és testtömeg-index meghatározást. A helyszínen végzett szűrővizsgálatok eredménye alapján egy komplett, személyre szabott kockázatértékelés készült, amit azonosmód meg is kaptak a résztvevők. A kockázatértékelés mellett a szakorvos egy személyre szabott egészségügyi javaslatot is készített. A programon 121 kollégánk vett részt.

A csontsűrűség vizsgálaton egy speciális műszer segítségével a csont felépítésére vonatkozóan kaphatott információt 47 résztvevő kollégánk. Ősszel többek között koleszterin- és vércukorszint mérésre, EKG⁴⁹ és szemnyomás vizsgálatra, testtömeg analízisre és hallásvizsgálatra került sor. Az előző évek gyakorlatához hasonlóan idén is lehetőséget biztosítottunk az önkéntes segítségnyújtásra: az elsősegélynyújtó tanfolyamokon túl a Magyar Vöröskeresztrel karöltve véradásokat is szerveztünk.

⁴⁹ elektrokardiográfia

10.4. Fejlődési lehetőségek a Telenornál

A vállalatok egyik legnagyobb kihívása napjainkban a megfelelő tudású és elkötelezett dolgozók kiválasztása és megtartása. A Telenornál is kiemelt figyelemmel kísérjük a tehetségeinket és extra fejlődési lehetőségeket is biztosítunk számukra.

Teljesítményértékelés

A teljesítményértékelés a Telenor Development and Performance, vagyis a TDP-folyamat keretein belül zajlik. Ez a Telenor csoportszinten egységes folyamat kötelező minden belső alkalmazott számára negyedéves gyakorisággal. A folyamatról részletesebben [előző évi jelentésünkben tájékozódhat](#).

Fontos alapelvünk, hogy az egyéni teljesítmények alapján elismerjük a kimagasló eredményt felmutató munkatársakat. A teljesítmény mellett a fejlődési potenciál szintén figyelmet érdemlő szempont, különösen napjaink gyorsan változó iparági környezetében. A Telenornál azokat a kollégákat azonosítjuk tehetségként, akik kiemelkedő teljesítményt nyújtanak és kimagasló fejlődési potenciállal bírnak. A fejlődési potenciál 3 tényezőből áll össze: a fejlődésre való törekvésből, vagyis a tanulási képességből, az elkötelezettségből és a szakmai, illetve személyes képességekből, amelyek képessé teszik a munkatársat komplex feladatok ellátására.

Emellett fontos, hogy hitelesen képviseljék a vállalati értékeket. A „top talent” státusz minden évben újrakiosztásra kerül a TDP folyamatban az egyéni teljesítmények és fejlődési képességek alapján. A review meetingek során beazonosított és talentnek javasolt munkatársak listáját a felsővezetés hagyja jóvá. Ezután a vezetővel közösen beazonosítják a fejlődési célokat és az azok elérését támogató lépéseket, amit azután figyelemmel kísérnek az év során és időről-időre frissítenek. A vezetői támogatás mellett a Talent Care keretében az alábbi konkrét fejlesztési programok érhetőek el a tehetségek számára:

1. Mentorálás
2. Szakmai tudásbővítő programok
3. Készségfejlesztő tréningek
4. Karrier coaching
5. Kereszt-funkcionális stratégiai projekteken való részvétel
6. Inspirációs programok

Képzéseink

A norvég vállalati kultúra részeként a Telenor igyekszik minden lehetőséget megadni munkavállalóinak, hogy folyamatosan fejlesszék képességeiket. A Telenornál mindenki maga felelős a saját karrierje fejlesztéséért, és ebben kap támogatást a vállalattól a teljesítménymenedzsment-folyamaton, a különböző képzési és fejlesztési, valamint tehetségmenedzsment-programokon keresztül. Képzési rendszereinkről részletesebben előző évi jelentésünkben olvashat.

Önkéntes tudásmegosztás

A Telenor Intelligence Agency, azaz T.I.A. egy olyan új, 2013-ban újtárra indított kezdeményezés, amely a szervezetben már meglévő tudás megosztását segíti. Azt szeretnénk, ha a már meglévő (TDP beszélgetések során kijelölt) képzési és fejlesztési lehetőségeken kívül elérhetővé válnának további tudásmegosztási lehetőségek is. A kezdeményezés újdonsága, hogy önkéntes alapon és bármilyen típusú tudás megosztását magába foglalhatja (pl.: excel kurzus ugyanúgy lehet, mint utazási élménybeszámoló).

Minden 3 hónapos szemeszter egy „tudásügynök csúcstalálkozóval” indul, ahol a munkatársak találkozhatnak azokkal a „tudásügynökökkel”, akik önkéntesen vállalkoztak az általuk kiválasztott ismereteik megosztására.

Az első T.I.A. szemeszterre 2013. november és 2014. március között került sor, melynek keretében 10 kurzuson sajátíthatott el új ismereteket és készségeket a jelentkező 124 munkatársunk. Célunk, hogy a kezdeményezés további kurzusokkal bővülve folytatódjon 2014-ben is.



10.5. Munkavállalói elkötelezettség felmérés

A magas szintű dolgozói elkötelezettség a sikeres vállalatok egyik megkülönböztetője. Azon vállalatoknál, ahol a dolgozók nagy arányban elkötelezettek munkáltatójuk felé, az üzleti eredmények is pozitívabbak. Szeretnénk a Telenort még inkább egy olyan vállalattá fejleszteni, ahol a dolgozók jól érzik magukat és motiváltak a közös céljaink elérésére, ezért évente készítünk felmérést munkavállalóink körében.

A Telenor dolgozói elkötelezettség felmérése az Employee Engagement Survey – vagyis röviden az EES –, amelyet

a Telenor Csoport tagjaként évente végzünk el. A dolgozói elkötelezettséget 5 összetevővel mérjük (büszkeség, motiváció, ajánlási hajlandóság, elégedettség és maradási hajlandóság), amik mindegyikére egy-egy kérdés vonatkozik. Ezen kívül az elégedettséget is mérjük azokon a területeken, amelyek a legszorosabb kapcsolatban állnak az elkötelezettséggel (pl.: fizikai munkakörnyezet, fejlődési lehetőségek, célkitűzés, stb.)

A felmérés fontos visszajelzésekkel szolgál a vállalat vezetésének a fejlesztési irányok kijelöléséhez az üzleti eredmények, illetve a munkakörülmények javítása érdekében. Az EES-felmérés a dolgozói elkötelezettség kulcsfontosságú befolyásoló tényezőit vizsgálja. Az EES-felmérés a belső fejlesztések eszköze. A cég valamennyi munkatársa részt vesz a felmérésben, annak érdekében, hogy minél objektívebb képet kapjunk a valós helyzetről. A felmérés eredményeit egy vállalati és egy szervezeti egység szintű akciótervezési folyamatban dolgozzuk fel közösen.

Az EES-folyamat két szinten zajlik:

- a dolgozók egyrészt visszajelzést adnak saját munkacsoportjukról, illetve a vállalat egészéről, ami alapján számoljuk az úgynevezett EES Score-t vagy munkacsoport (unit) indexet;
- másrészt saját vezetőiket is értékelik, amely a vezetők úgynevezett vezetői (leadership) profil indexét határozza meg.

Az EES eszközzel tehát a munkavállalók számára lehetőség nyílik felettesük munkáját is értékelni, a vezetők számára pedig a felmérés eredményei megfelelő visszajelzést nyújtanak vezetői készségeik fejlesztésének céljából.

EES-index eredmények (2010–2013)

	2010	2011	2012	2013
EES-index	71%	81%	82%	76%
Résztvételi arány	90%	96%	95%	98,5%

A felmérésben ebben az évben szinte mindenki megosztotta velünk a véleményét. A kifejezetten magas, 98,5 %-os részvételi aránynak köszönhetően megalapozott és hiteles eredményeket kaptunk.

A felmérés eredményeinek elemzése során azt állapítottuk meg, hogy olyan időszakokban, amikor sok a jelentős szervezeti átalakítás (pl. a TnCO társaságunkból való kiválása) miatti bizonytalanság, érthető az elkötelezettség átmeneti csökkenése. Úgy gondoljuk, hogy ilyen helyzetekben a szokásosnál is fontosabb erre figyelmet fordítani. A minél hatékonyabb fejlesztés érdekében elhatároztuk, hogy az akciótervezésbe bevonjuk az egész vállalatot az Innovation team nevéhez köthető online brainstorming eszköz segítségével, valamint nagy hangsúlyt fektetünk a szervezeti változások hatékony belső kommunikációjára.



11. környezetünkért

11.1. Környezeti menedzsment

11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás

11.3. Sugárzás

11.4. Telefon visszagyűjtés

11.5. Hulladékkezelés

11.6. Papírfelhasználás

11.7. Vízfelhasználás



11.1. Környezeti menedzsment

Környezeti hatásaink

A Telenor azonosította azon folyamatait, amelyek kedvezőtlen hatással vannak a környezetre. Ezek a következők:

			
Bázisállomások létesítése és üzemeltetése	Irodaház üzemeltetés	Gépjárműpark üzemeltetése	Telefon-készülékek értékesítése
- természeti erőforrások felhasználása - villamosenergia- és papírfogyasztás - szennyezőanyag-kibocsátás - elektronikai, valamint veszélyes hulladék keletkezése - elektromágneses sugárzás	- természeti erőforrások felhasználása - villamosenergia felhasználása - szennyezőanyag-kibocsátás - elektronikai hulladék keletkezése	- természeti erőforrások felhasználása - villamosenergia-fogyasztás - szennyezőanyag-kibocsátás	elektronikai, ritka fémek és veszélyes hulladék keletkezése

A Telenor fontos alapértéke a környezet tisztelete. Célunk, hogy saját környezeti hatásainkat mérsékeljük, valamint termékeink és szolgáltatásaink révén hozzájáruljunk a társadalom környezettudatosságának erősítéséhez. Működésünk során folyamatosan törekszünk arra, hogy a lehető legkevésbé terheljük környezetünket, minél kevesebb természeti erőforrást használjunk fel és csökkentsük az általunk termelt hulladék mennyiségét.

Környezetvédelmi stratégiánk az energiahatékonyságra, a megújuló energiaforrások használatára, a munkatársak bevonására és a mobil telekommunikációban rejlő lehetőségek kihasználására épül.

Környezeti politikánk

Társaságunk a környezet védelme érdekében, a jelentéstételi időszak során tett erőfeszítéseinek a 2013-ban megújított és elfogadott környezetvédelmi politika adott keretét. Ebben a dokumentumban a Telenor környezettel kapcsolatos céljait és a környezetvédelem iránti elkötelezettségét fejezi ki, megfogalmazva

azon alapelveket, amelyek mentén a cég szüntelenül törekszik arra, hogy üzletvitele során minimálisra csökkentse a környezetre gyakorolt hatását, megfeleljen a törvényi előírásoknak, és a folyamatos fejlesztések révén a legszigorúbb szabványoknak is eleget tudjon tenni.

[Környezetvédelmi politikánkat itt érheti el.](#)

Környezeti célok

A környezeti politika, jogi és egyéb előírások, érdekelt felek véleménye, jelentős környezeti hatások és gazdaságossági megfontolások alapján a KIR vezető az érintett szakterületek együttműködésével évente felülvizsgálja a megfogalmazott környezetvédelmi célokat, illetve rövid-, közép- és hosszú távú célokat fogalmaznak meg a vezetőség bevonásával.

Társaságunk célkitűzése, hogy a relatív CO₂-kibocsátását 2008-hoz képest 2017-re 40 százalékkal csökkentse.

A természeti erőforrások felhasználásának és a hulladék keletkezésének csökkentése, valamint a szelektív hulladékgyűjtés, az innovatív, környezetbarát és energiatudatos technológiáknak (hőszivattyú, napkollektorok, intelligens épületvezérlés) a telephelyeinken való használata, a környezettudatos fejlesztések és beruházások előnyben részesítése, valamint a környezetvédelem elveinek a beszállítói kapcsolatainkba való integrálása mellett az is rendkívül fontos számunkra, hogy az energiatakarékos megoldások használatát a fogyasztóink számára is lehetővé tegyük.



Környezetvédelmi vállalásaink	Célok	Eredmények
A hatályos környezetvédelmi jogszabályoknak és a nemzetközi ISO 14001-es szabványnak való megfelelés	ISO 14001-es tanúsítványunk megújítása	2013-ban sikeresen megújítottuk tanúsítványunkat
A hálózat üzemeltetéséből eredő károsanyag-kibocsátás csökkentése	Legfeljebb 17300 tonna CO ₂ -kibocsátás elérése 2013-ra Legfeljebb 1430 tonna CO ₂ -kibocsátás elérése 2013-ra	13321,96 tonna CO ₂ 1553,77 tonna CO ₂
Közlekedésből és szállításból eredő károsanyag-kibocsátás csökkentése	Az elektromos autó teljesítményének nyomon követésére alkalmas rendszer felállítása.	Folyamatban
Mobilkommunikációs eszközök értékesítéséből származó hulladék felelős kezelése	Használt készülékek visszagyűjtésére alkalmas rendszer működésének folyamatos biztosítása	907 kg készüléket gyűjtöttünk vissza
Olyan mobil távközlési megoldások kifejlesztése és értékesítése, amelyekkel előfizetőink érhetnek el CO ₂ kibocsátás és/vagy energiafogyasztás csökkenést	E-számlás ügyfelek számának növelése	63,85%-kal növekedett e-számlás ügyfeleink száma az előző évhez viszonyítva

Környezetközpontú irányítási rendszer

2013 decemberében megújítottuk MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány szerinti környezetközpontú irányítási rendszerünket. A rendszer célja a folyamatos fejlődés a vállalat környezeti hatásainak csökkentése és a szennyezések megelőzése terén. Ennek biztosítása érdekében rövid- és középtávú környezeti és gazdasági célokat tűztünk ki magunk elé, amelyek a környezeti terhelés csökkentésére és a szennyező tevékenységet kiváltó zöld megoldások fejlesztésére irányulnak. A tanúsítvány bizonyítja az irányítási rendszer szabványnak való megfelelőségét.

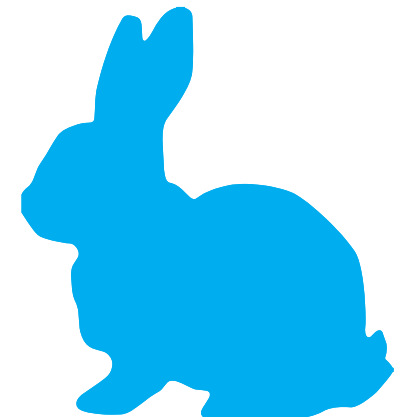
A környezetközpontú irányítási rendszerről részletesebben a [6.6. HSSE](#) fejezetben olvashat.

Környezetvédelmi kiadások

A jelentéstételi időszak során az alábbi környezetvédelmi tevékenységgel összefüggő kiadásaink keletkeztek.

Környezetvédelmi költségek (HUF)	2013
Elektromos autó beszerzése	8 431 560
Környezeti menedzsment éves díja	5 689 600
Befizetett termékdíj összege	44 000 000
Összesen	58 121 160

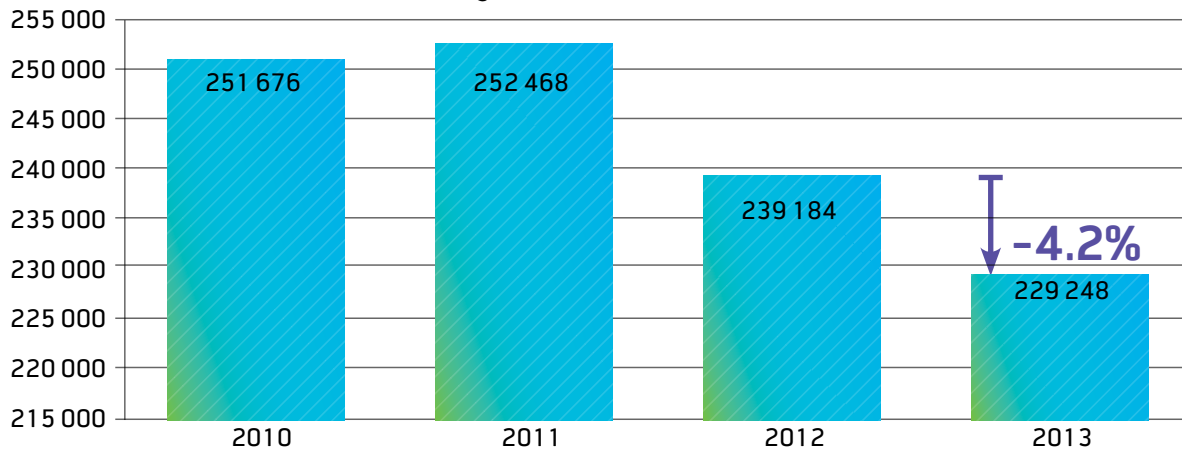
Környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértéséből adódó büntetések összege (HUF)	2010	2011	2012	2013
Büntetések értéke	0	0	0	0



11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás

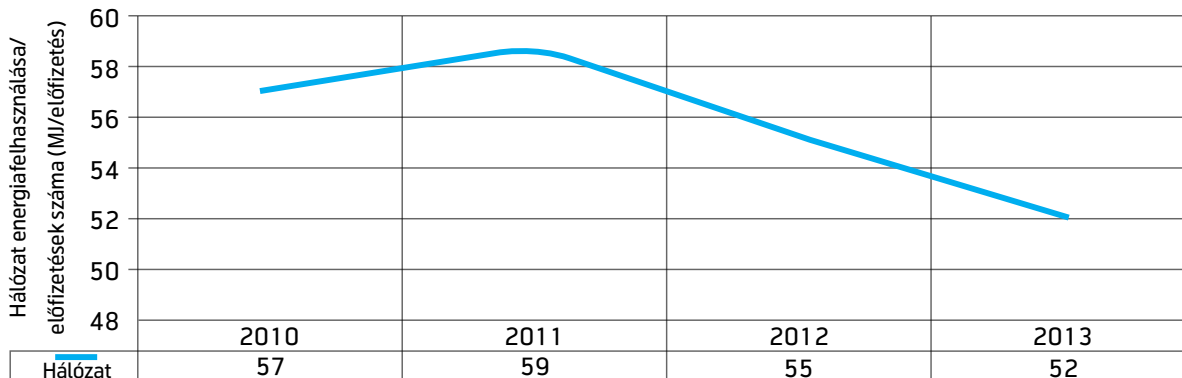
2013-ban összesen 229 248 GJ energiát használtunk fel a mobilhálózatunk, az irodaépületünk üzemeltetése, valamint a közlekedéssel-szállítással összefüggő tevékenységek során, ami 4,2%-os csökkenést jelent az előző évi értékhez képest.

Összes energiafelhasználás változása (GJ) (2010 – 2013)

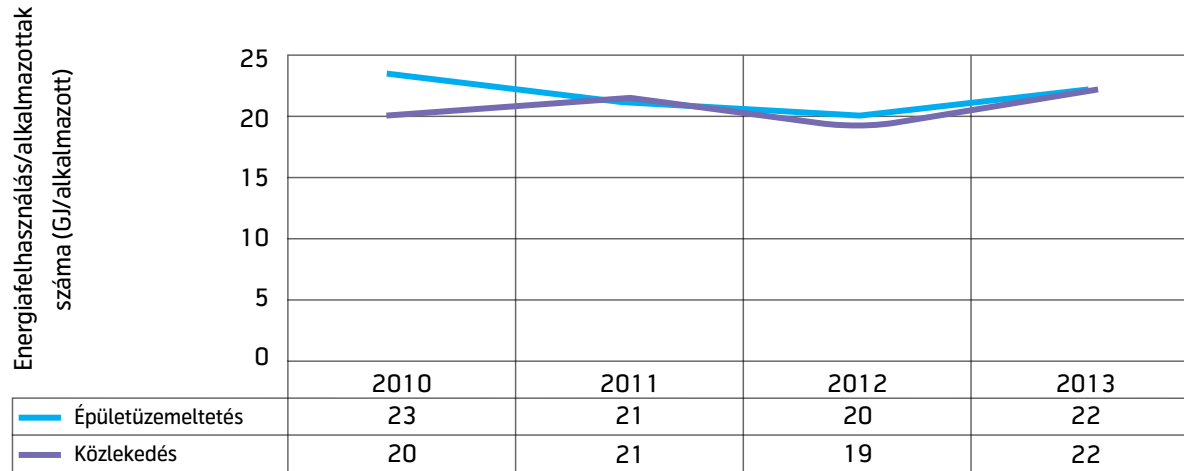


2013-ban az egy előfizetésre jutó, hálózat üzemeltetése céljából fogyasztott energia 52 megajoule, az épület üzemeltetéséhez felhasznált energia egy alkalmazottra vetítve 22 gigajoule, míg az átlagos alkalmazottra jutó, közlekedésből eredő energiafelhasználás szintén 22 gigajoule volt.

Energiaintenzitás a hálózatüzemeltetés területén (2010 – 2013)

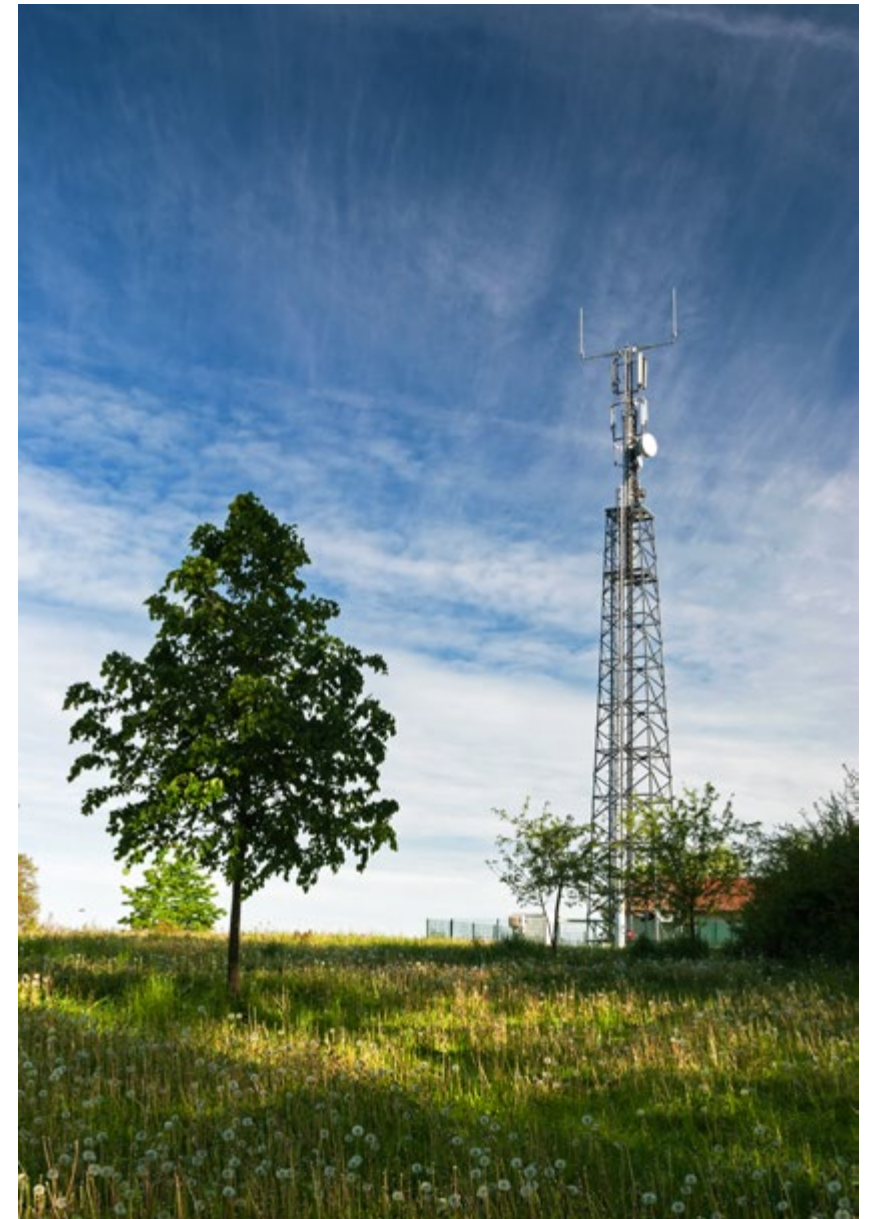
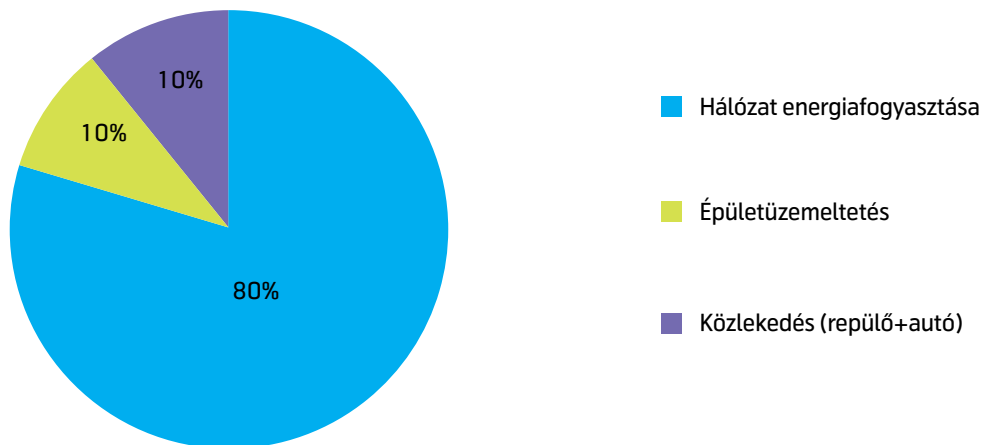


Energiaintenzitás az épületüzemeltetés és a közlekedés területén (2010 – 2013)



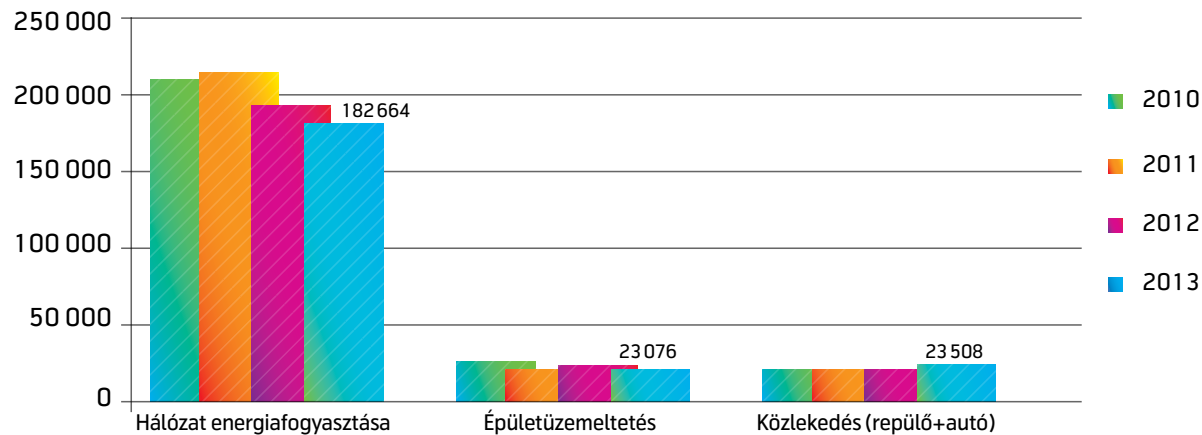
Energiafelhasználásunk 80%-át a hálózat üzemeltetése, míg a fennmaradó 10-10%-át a Telenor Ház üzemeltetése, valamint a közlekedés-szállítás teszi ki.

Energiafelhasználás megoszlása a felhasználás területe szerint (2013)



Energiafelhasználásunk tekintetében a legjelentősebb változás, 11 412 gigajoule csökkenés a hálózat működtetésében mutatkozott, míg a közlekedés-szállítás céljából fogyasztott energia 1 620 gigajoule-lal növekedett. Az épületüzemeltetésből eredő energiafogyasztás nem változott 2012-höz képest.

Energiafelhasználás változása területenként (GJ) (2010 – 2013)

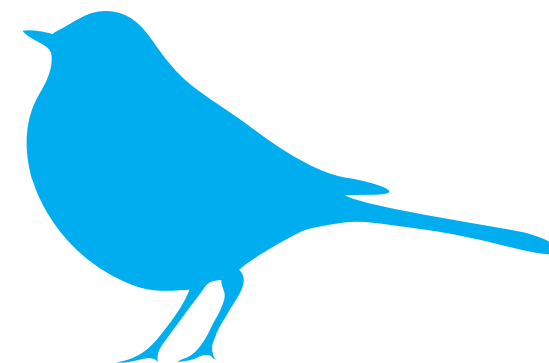
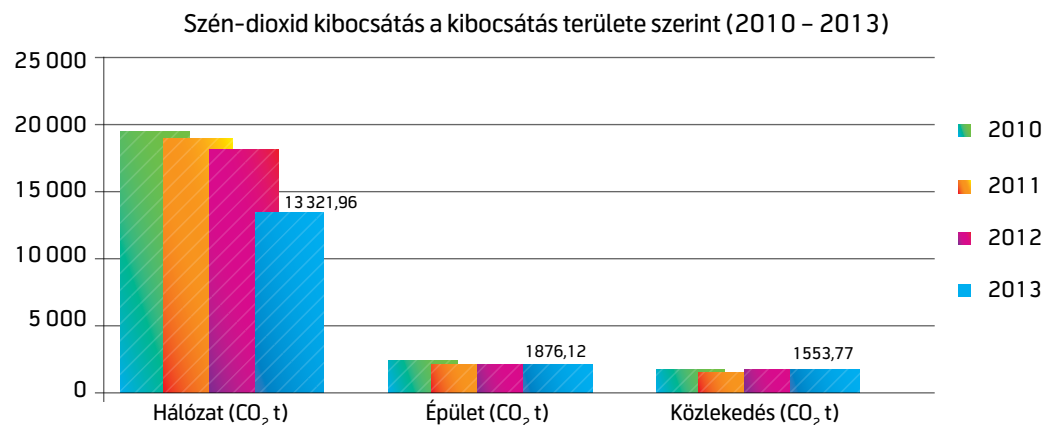


	2010	2011	2012	2013	Változás (2012=100%)
Energiafogyasztás területenként					
Hálózat energiafogyasztása (GJ)	204 624	208 188	194 076	182 664	94,1%
Épület (GJ)	25 272	22 392	23 220	23 076	99,4%
Közlekedés (repülő+ autó) (GJ)	21 780	21 888	21 888	23 508	107,4%
Összesen (GJ)	251 676	252 468	239 184	229 248	95,8%
Üzemanyag fogyasztás nem megújuló energiaforrásokból					
Földgáz (GJ)	4 542	2 691	2 633	2 540	96,5%
Gázolaj (GJ)	17 361	15 365	15 691	16 028	102,1%
Benzin (GJ)	649	478	496	546	110,1%
Összesen (GJ)	22 552	18 534	18 820	19 114	101,6%



	2010	2011	2012	2013	Változás (2012=100%)
Elektromosság					
Épületek (GJ)	17 424	17 784	18 684	18 036	96,5%
Hálózat üzemeltetése (GJ)	197 964	200 880	186 876	146 628	78,5%
Hálózat üzemeltetése - zöld elektromosság (GJ)	6 480	7 200	7 200	36 000	500,0%
Fűtés és hűtés (GJ)	1 296	792	792	1 404	177,3%
Összesen (GJ)	223 164	226 656	213 552	202 068	94,6%

2013-ban a tevékenységünkben eredő károsanyag-kibocsátás 16 751,85 tonna volt, ami 20%-os csökkenést jelent az előző évi mennyiséghez viszonyítva.



	2010	2011	2012	2013	Változás (2012=100%)
Közvetlen szén-dioxid kibocsátás					
Hálózat					
Saját elektromos áram előállítása (CO ₂ t)	14,65	8,26	17,40	3,25	18,7%
Épület					
Fűtéshez használt gázok (CO ₂ t)	251,83	149,21	146,00	159,65	109,3%
Autóút					
Autóút (CO ₂ t)	1 363,63	1 204,44	1 221,68	1 265,25	103,6%
Összesen	1 630,11	1 361,91	1 385,08	1 428,15	103,1%



Közvetett szén-dioxid kibocsátás

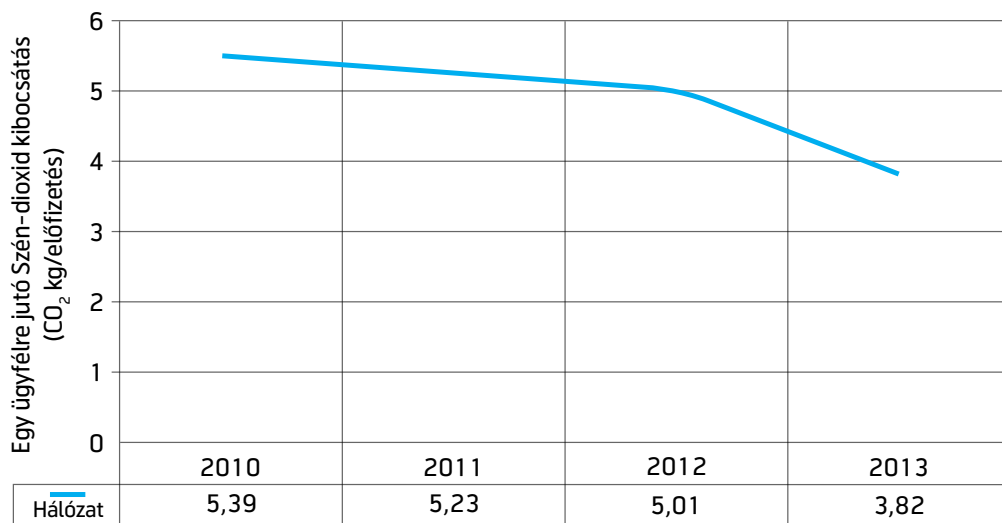
	2010	2011	2012	2013	Változás (2012=100%)
Hálózat					
Elektromosság (CO ₂ t)	19 285,50	18 558,75	17 628,24	13 318,71	75,6%
Épület					
Elektromosság (CO ₂ t)	1 697,14	1 641,71	1 696,70	1 638,27	96,6%
Távhő (CO ₂ t)	72,00	44,00	43,60	78,20	179,4%
Összesen (CO₂ t)	21 054,64	20 244,46	19 368,54	15 035,18	77,6%

Egyéb közvetett szén-dioxid kibocsátás

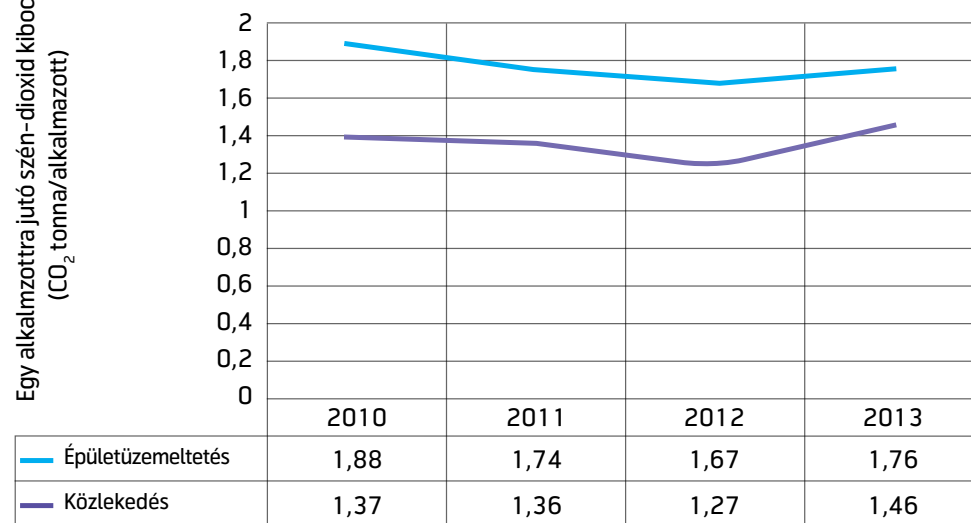
Repülőutak (CO₂ t)					
	134,55	242	231,22	288,51	124,8%

2013-ban az egy előfizetésre jutó, a hálózat üzemeltetéséből származó szén-dioxid kibocsátásunk 3,82 kilogramm, az épületüzemeltetésből származó egy alkalmazottra jutó szén-dioxid kibocsátásunk 1,76 tonna, míg a közlekedés révén egy átlagos alkalmazott által kibocsátott szén-dioxid 1,46 tonna volt.

Károsanyag-kibocsátás intenzitás a hálózatüzemeltetés területén
(2010 – 2013)



Károsanyag-kibocsátás intenzitás az épületüzemeltetés és közlekedés területén
(2010 – 2013)



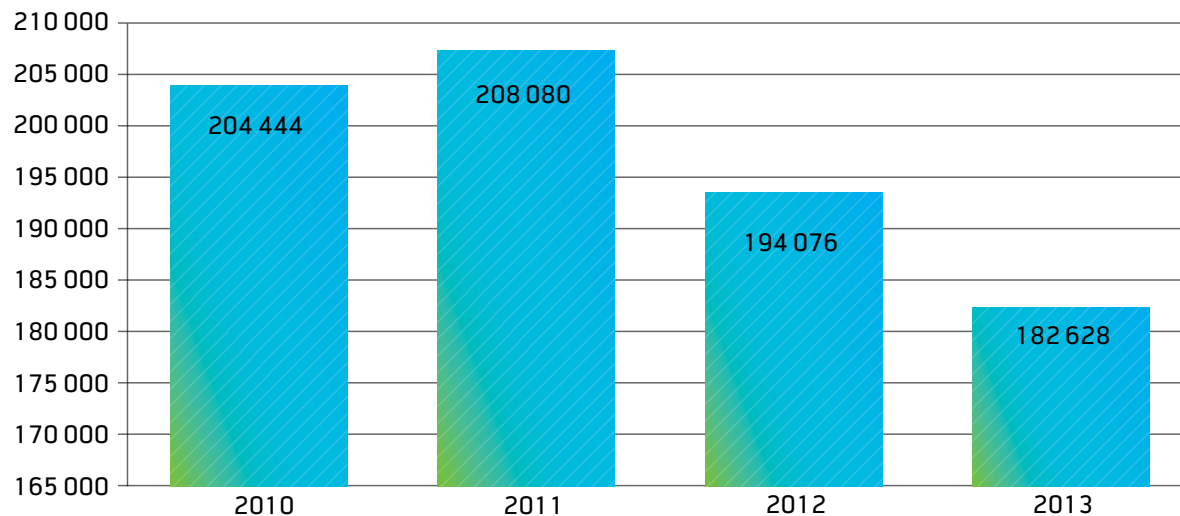


Hálózat

A Telenor Magyarország távközlési hálózatának elektromos energia felhasználása abszolút értékben is csökkent 2013-ban annak ellenére, hogy jelentős fejlesztések történtek. Ez elsősorban annak köszönhető, hogy ebben az évben végleg le lehetett kapcsolni azokat az eszközöket, amelyek a 2010-2012 között zajlott hálózatszere előtti technológiát

szolgálták ki, és 2013 volt az első olyan év, amikor a technológiaváltással üzembe helyezett berendezések energiatakarékosabb működésének hatása már egész évben érvényesült. Energia megtakarítást eredményez az is,

Hálózat üzemeltetéséhez felhasznált villamosenergia (GJ) (2010 – 2013)

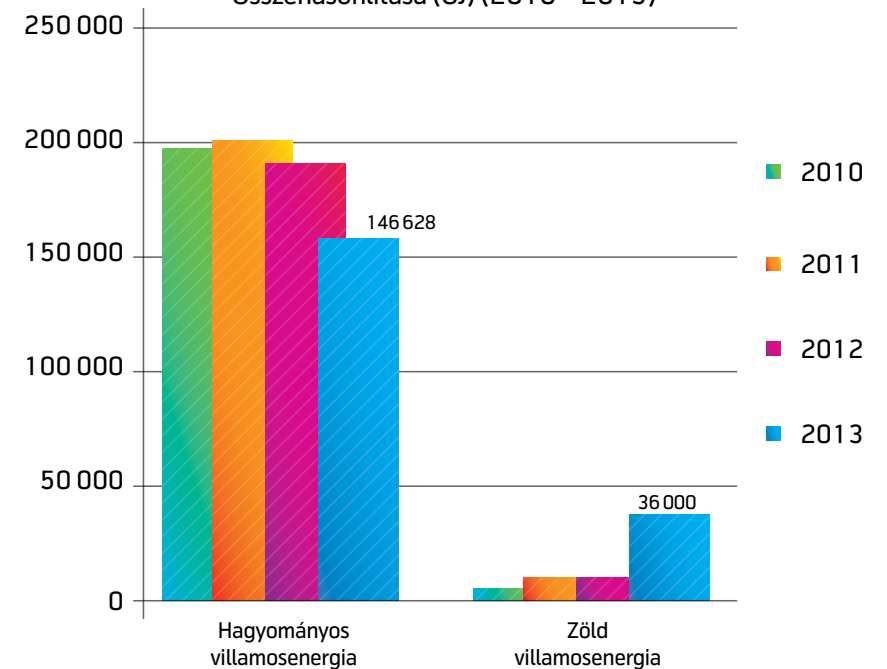


hogy az egyik legfontosabb és egyben legnagyobb energiafogyasztású telephelyünkön a teljes villamosenergia-ellátó rendszert korszerűsítettük, ami a nagyobb üzembiztonság mellett magasabb hatásfokot, kevesebb veszteséget jelent.

2013-ban befejeződött a vidéki kapcsolóközpontok klíma berendezéseinek energiatakarékos eszközökre történő cseréje is.

Említést érdemel az is, hogy a hálózatban felhasznált elektromos energiának a korábbi éveknél sokkal nagyobb hányadát szereztük be megújuló forrásból, így a „zöld” energia vásárlása révén a cég CO₂ lábnyoma jelentősen csökkent 2013-ban. Míg 2012-ben 7200 gigajoule, addig 2013-ban 36000 gigajoule energia származott zöld villamosenergiából, ami 500%-os növekedést jelent. Százalékos megoszlását tekintve, 2013-ban a hálózat üzemeltetése céljából felhasznált villamosenergia 19,71%-át a zöld villamosenergia jelentette, míg ez az érték az előző évben csak 3,71%-ot ért el.

A hálózat üzemeltetéséhez használt hagyományos és zöld villamosenergia Összehasonlítása (GJ) (2010 – 2013)



Épületüzemeltetés



A Telenor Ház

A törökbálinti Telenor Ház Magyarország egyik legmodernebb környezetbarát vállalati épülete. Tervezéskor minden lehetséges esetben törekedtünk a környezettudatosságra és az innovációra. A Ház energetikai berendezéseiről, a geotermikus hőszivattyúról, a napkollektorokról és az intelligens épületvezérlésről előző évi jelentésünkben részletesen beszámoltunk, így [itt olvashat róluk bővebben](#).

Az épület energiafogyasztásában érdemi változás nem történt a jelentéstételi időszak során. A minimális változást az időjárási körülményekhez való alkalmazkodás okozta.

A jelentéstételi időszakban a hőszivattyúk 8657 gigajoule hűtési és fűtési energiát, míg a napelemes rendszer 284 gigajoule energiát termeltek.



Geotermikus hőszivattyú a Telenor Házban



Napkollektorok a Telenor Ház udvarán

Közlekedés

A Telenor környezetkímélő távközlési megoldásokat igyekeznek alkalmazni az utazás alternatívájaként, ezzel is csökkentve a közlekedéssel járó forgalmat. Tevékenysége során törekszik az üzemanyag-fogyasztást, a szennyezőanyag-kibocsátást, valamint a közlekedés és az üzleti utazás által okozott kibocsátást megelőzni vagy csökkenteni. Irodaházunkban számos alternatívát nyújtunk munkavállalóinknak, hogy találkozóikat, konferenciabeszélgetéseiket technológiánk segítségével, időt és energiát megtakarítva a székházunkban bonyolítsák le, valamint támogatjuk munkatársainkat az otthoni munkavégzésben. A Telenor Házban 7 telekonferencia-lehetőséggel ellátott tárgyaló található, 6 tárgyalónk pedig lehetővé teszi a videokonferencia-hívások kezdeményezését és fogadását.

Ennek ellenére 2013-ban a közlekedésből eredő energiafelhasználás 7,4%-kal nőtt, ami 1553,77 tonna szén-dioxid kibocsátását eredményezte.

Ennek oka, hogy a jelentéstételi időszak során a Telenor Csoport más leányvállalataival való közös projektek megkövetelték munkatársaink intenzívebb személyes jelenlétét, amely a repülőutak számának növekedését eredményezte.

Továbbá a változások okaként fontos megemlíteni, hogy 2013-ban magyar központi irányítás alá kerültek a Telenor Magyarország, a Telenor Serbia és a Telenor Montenegro hálózati- és IT-tervezési, implementációs és karbantartási feladatai

a TnCO vállalat formájában. A vállalat megalapítását megelőző időszakban a szomszéd országokkal való együttműködés és egyeztetés nagyobb igényt támasztott a közúti közlekedésre a munkatársak körében.

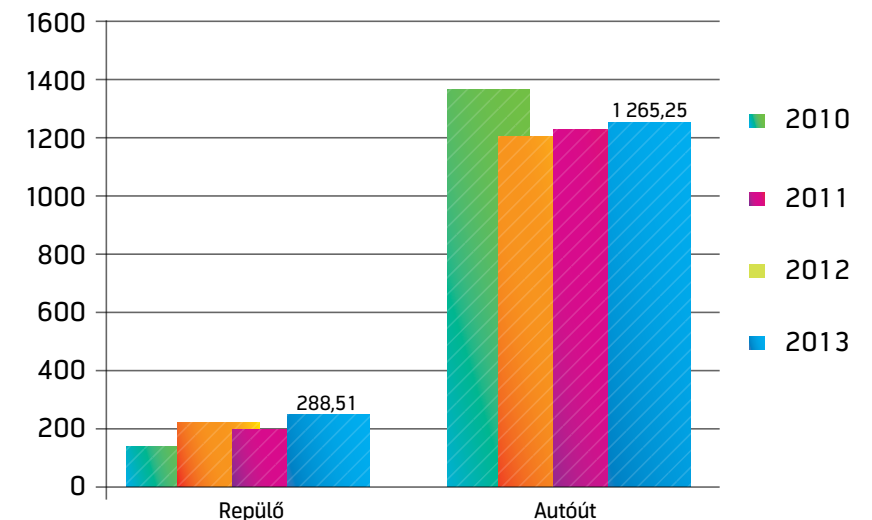
Ugyan az előző évi értékekhez képest a Telenor közúti és légi közlekedésből eredő környezeti terhelése a határon és tagvállalatokon átívelő tevékenységek miatt növekedett, folyamatosan törekszünk a fejlesztési lehetőségek azonosítására és kiaknázására.



2013-ban autóflottánk egy elektromos autóval gazdagodott, amelynek környezeti és gazdasági hatását munkatársaink tesztelik és monitorozzák.

Nissan Leaf - elektromos autó

A közlekedés környezeti hatásai (CO₂ tonna) (2010 – 2013)



11.3. Sugárzás

A Telenor természetesen felelősséget érez ügyfelei, dolgozói, valamint a szolgáltatási területén létező közösségek egészségéért és biztonságáért, ezért állomásai létesítésekor a tervezés és a telepítés során mindig maradéktalanul betartja az elektromágneses térerő határértékeit meghatározó hazai és nemzetközi előírásokat (pl. a WHO biztonsági határértékeit és figyelmeztetéseit) és a Telenor Csoport belső irányelveit (Telenor Guideline on RF⁵⁰ Emission Control of Cellular Radio Sites). Az érintetteket objektív tájékoztatással látja el a sugárzás esetleges hatásáról.

A bázisállomások telepítésére vonatkozó gyakorlatainkról részletesen [előző évi jelentésünkben tájékozódhat](#).

11.4. Telefon visszagyűjtés



A mobiltelefonok 95 százalékban könnyen kinyerhető és feldolgozható újrahasznosítható anyagokból készülnek. A bennük található veszélyes hulladéknak számító anyagokat pedig a korszerű módszereknek köszönhetően új

eszközök készítéséhez használhatják fel. A régi készülékeknél leginkább a nyomtatott áramkörökben lévő ólom, illetve az LCD⁵¹ kijelzőkhöz felhasznált higany szennyezi a környezetet. Emellett a mikrofonok és egyéb apró alkatrészek is veszélyes nehézfémeket tartalmaznak, amelyek a nem megfelelő hulladékkezelés során az élővilágba kerülve káros folyamatokat indíthatnak el.

Üzleteinkben folyamatos lehetőséget biztosítunk ügyfeleink számára, hogy leadják használt készülékeiket és akkumulátoraikat.

A visszagyűjtött eszközöket használt készülékként tovább értékesítjük külföldi piacon újrahasznosítás céljából. A jelentéstételi időszak során 907 kilogramm készüléket gyűjtöttünk vissza.

11.5. Hulladékkezelés

A Telenor elkötelezett az erőforrások felhasználásának csökkentése mellett, támogatja az eszközök és anyagok újrahasznosítását. A Telenor saját tevékenységi körén belül gondoskodik a fenntartható hulladékkezelésről, és arra törekszik, hogy beszállítói és szerződéses partnerei is olyan környezetvédelmi normákat kövessenek, amelyek összemérhetők a Telenor saját normáival.

A Telenor veszélyes hulladékait a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően szelektíven gyűjti. Emellett a szolgáltatás során és az ügyvitelben keletkezett hulladékok közül az újrahasznosíthatóság érdekében az alábbi hatfajta hulladékot gyűjtjük elkülönítetten:

- papírhulladék,
- üveghulladék,
- műanyag hulladék,
- fémhulladék,
- elektronikai hulladék,
- elem/akkumulátor.

A mindennapi munkavégzés során irodaházunkban keletkezett hulladékok 54,36%-a került újrahasznosításra a tárgyidőszakban.

Keletkezett hulladékok mennyisége⁵²

Hulladék típus megnevezése	2010	2011	2012	2013
Papír hulladék ⁵³ (kg)	131 311	121 614	48 070	70 872
Műanyag csomagolási hulladék (kg)	900,9	97	1 320	0
Üveg csomagolási hulladék (kg)	778,7	2 375	680	0
Kommunális hulladék (kg)	66 840	68 610	68 530	58 608
Szennyvíz (m3)	15 025	16 103	17 956	19 290
Elektronikai és távközlési hulladék (kg)	0	0	19 514	16 683
Ólom akkumulátorok (kg)	57 452	70 797	196 036	12 6290

Az elektronikai hulladék 90%-a került újrahasznosításra a tárgyidőszakban: 75%-a esetében anyagában történő hasznosítás történt, míg 15%-a termikus úton került hasznosításra. Az elektronikai hulladék fennmaradó 10%-a lerakással került ártalmatlanításra.

⁵² A 2010–12-es években keletkezett hulladékok mennyisége az előző fenntarthatósági jelentésünkben közölt adatoktól eltérnek, amelynek oka a hulladékkategóriák átláthatóbb feltüntetése.

⁵³ Papír csomagolási karton hulladék és bizalmas iratok mennyisége

⁵⁰ Rádiófrekvencia (radio frequency)

⁵¹ Folyékony kristály kijelző (Liquid Crystal Display)

Üveg csomagolási hulladék nem keletkezett a jelentéstételi időszak során, mivel az épületben használt üvegeink és a konyha üvegei is visszaválthatóak. Az aktuális időszakot megelőző években üveg csomagolási hulladék az előző, épületüzemeltetési feladatokat ellátó vállalat által használt és a dolgozóknak étkezési lehetőséget nyújtó étterem üzemeltetéséből származott befőttes üvegek képezték. 2013-ban a műanyag csomagolási hulladék gyűjtése esetében egy másik gyűjtési rendszerre állt át a vállalat, melynek következtében nem volt külön számon tartva ez a típusú hulladék. 2014-től azonban ismét biztosítani fogjuk a hulladék külön álló gyűjtését.

11.6. Papírfelhasználás

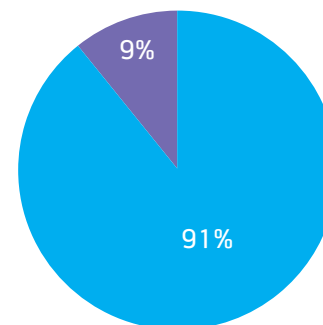
A vállalat szelektív hulladékgyűjtéssel és papírkímélő, elektronikus dokumentumkezeléssel is csökkenti a környezet terhelését. Törekszünk a papírmentes iroda megteremtésére: dokumentumaink többségét nem nyomtatjuk ki, de ha mégis, újrahasznosított papírt használunk, valamint nyomtatásnál alapbeállításként szerepel a két oldalas nyomtatás. Ügyfeleink magas szintű kiszolgálásával és környezettudatos magatartásunkkal összhangban számos fejlesztés valósult meg a jelentéstételi időszak során, mely a vállalat papírfelhasználásának minimalizálására irányul.

Kezdeményezés		Kereskedelmi nyomtatványok digitalizálása az üzletekben
Célunk		A nyomtatás elmaradásával papírt és nyomtató patronot spórolunk.
Csökkenthető környezeti hatás becslése		kb. 6300 kg papír megspórolása évente
2013 végéig elért eredmények		A kereskedelmi nyomtatványok 2013 novemberétől az összes üzletünkben digitális formában jelennek meg.
Kezdeményezés		Értékesítők képzése e-learning rendszerben
Célunk		Papír és nyomtató patron használat csökkentése elektronikus tesztek és oktatási anyagok használatával. Adminisztrációs és archiválási tevékenységek csökkentése (pl. tréning regisztráció, tesztek javítása, anyagok archiválása). Tréningre, vizsgára utazási kötelezettség csökkentése
Csökkenthető környezeti hatás becslése		kb. 250 kg papír megspórolása évente
2013 végéig elért eredmények		2013-ra minden oktatási anyagot, tesztet, jelentkezési- és visszajelző lapot, kérdőívet a rendszerben kezelünk.
További tervek		A rendszer továbbfejlesztése az oktatás hatékonyabbá tétele érdekében, további oktatási lehetőségek.
Kezdeményezés		Telenor Felfedező Magazin
Célunk		A korábbi nyomtatott „kampányszórókat”, tarifátáblákat és az 5 különböző témájú broszúrát felváltottuk a kéthavonta megjelenő Telenor Felfedező magazinnal, melyben az aktuális termékeink/szolgáltatásaink/készülékeink és egyéb ajánlataink szerepelnek.
2013 végéig elért eredmények		Az első kiadás példányszáma 300 000-es volt, de a további számoknál ezt csökkentettük 150 000 darabra, illetve további csökkentést tervezünk.
További tervek		Célunk, hogy a magazin nyomtatott verziója csekély példányszámban jelenjen meg (kizárólag a saját üzleteinkben és rendezvényeinken terjesztve), ugyanakkor létrehozuk a tartalom digitális verzióját, amellyel szélesebb körhöz eljuthatunk, ugyanakkor fokozatosan csökkentjük a papírfelhasználást.
Kezdeményezés		Elektronikus számla
Célunk		Ügyfeleink magas szintű kiszolgálásával és környezettudatos magatartásunkkal összhangban 2009-ben bevezettük az elektronikus számla szolgáltatást, amely révén ügyfeleink gyorsan, kényelmesen, illetve papír- és környezetkímélő módon férhetnek hozzá számláikhoz. Környezetbarát megoldás, hiszen nem használunk fel papírt a számlák nyomtatásához, nem küldünk postai csekket sem. Ezáltal minden, elektronikus számla szolgáltatásunkra előfizető ügyfelünk hozzájárul környezetünk védelméhez.
Csökkenthető környezeti hatás becslése		1 148,89 kg papírt spóroltunk meg
2013 végéig elért eredmények		63,82%-kal növeltük elektronikus számlás ügyfeleink számát. 2013-ban további akciót indítottunk annak érdekében, hogy csökkentsük a papírfelhasználást a számlák kiállításakor. Ügyfeleink közreműködésével az azonos számlázási címen lévő, de külön postázott számlákat összevontuk, így egy borítékban kézbesítjük őket.



11.7. Vízfelhasználás

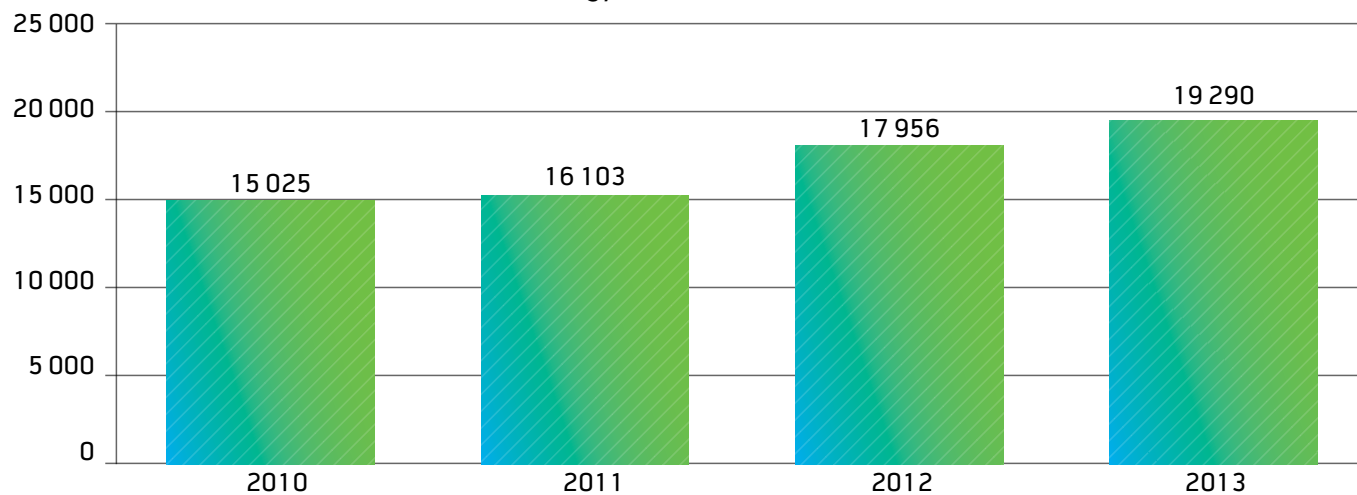
Társaságunk a jelentéstételi időszak során 19 290 köbméter vizet használt fel működéséhez, melynek 91%-a a Telenor Házbeli fogyasztást fedi le, a maradék 9% pedig a Telenor tulajdonában lévő 9 üzletet. Ez a mennyiség az előző évit 7,4%-kal haladta meg, amely növekedés a székházunkhoz tartozó tó műszaki okok miatt történt többszöri leürítésének tulajdonítható.



Vízfogyasztás megoszlása a felhasználási területek között (2013)

- Telenor Ház
- Telenor üzletek

Összes vízfogyasztás (m³) (2010 – 2013)



A Telenor vízfogyasztása (2010-2013)

	2010	2011	2012	2013	Változás (2012=100%)
Telenor Ház (m ³)	16 838	14 261	16 588	17 480	105,4%
Telenor üzletek (m ³)	1 703	1 842	1 368	1 810	132,3%
Összes vízfogyasztás (m ³)	15 025	16 103	17 956	19 290	107,4%



A Telenor számára kiemelten fontos, hogy folyamatosan nyomonkövesse, értékelje és fejlessze fenntarthatósági teljesítményét. Ennek érdekében a jelentéstételi időszak során elért eredményeinket áttekintve az alábbi célokat jelöltük ki, amelyek elérésére a következő jelentéstételi időszak végéig, azaz 2014. december 31-ig teszünk vállalást. A lentebb kifejtett törekvéseink eredményeiről a 2014-es évi fenntarthatósági jelentésünkben fogunk beszámolni.

Az azonosított fejlesztendő területek és célok:

Jelentéstételi rendszerünk	
Érintettek bevonásának fokozása	A vállalatunk által érintett csoportok képviselőit a jelentés készítésének folyamatába mélyebben kívánjuk bevonni. Véleményüket már nem csak kérdőíves megkérdezés, hanem személyes interjúk és kerekasztal-beszélgetések révén tervezzük megismerni.
Adatgyűjtés módszertanának fejlesztése	Az adatgyűjtés rendszerét megújítjuk, szoftveres megoldás bevezetésével hatékonyabbá kívánjuk tenni.
Hitelesítés kiterjesztése	A következő időszokról szóló jelentést már teljes körűen, a GRI irányelveknek való megfelelés mellett, többek között adat megfelelési szempontból is hitelesíteni fogjuk külső fél bevonásával.
Felelős vállalatirányítás	
Tudatosság növelése a munkatársak körében a korrupció témakörében	A munkatársak korrupcióról szóló ismereteit további elektronikus tananyagok készítésével, valamint az átláthatóságot növelő programok szervezésével kívánjuk bővíteni.
Beszállítói lánc fenntarthatóságának biztosítása	Növelni fogjuk a beszállító partnereink fenntarthatósági teljesítményét ellenőrző vizsgálataink számát.
Környezeti menedzsment	
Célok nyomon követésének fejlesztése	A Telenor környezeti teljesítménye kapcsán kitűzött célok elérését hatékonyabb eszközök által kívánjuk biztosítani, amelyet a nagyobb számú és gyakoriságú környezetvédelmi témájú aktivitásokkal teszünk lehetővé.
Környezettudatosság növelése a munkatársak körében	Célul tűzzük ki a környezettudatosság növelését a munkatársak körében, amelyet szemléletformáló és ismeretterjesztő programok segítségével kívánunk megvalósítani, nagy hangsúlyt fektetve a környezetbarát közlekedési módokra.

Ügyfelek

Ügyfeleink szolgáltatásainkról való tájékoztatásának fejlesztése	Célunk, hogy a Telenor Felfedező Magazin nyomtatott verziója csekély példányszámban jelenjen meg, ugyanakkor létrehozzuk a tartalom digitális verzióját, amellyel ügyfeleinket szélesebb körben és gyorsabban tájékoztathatjuk aktualitásainkról.
---	---

Közösségi szerepvállalás

Vállalati önkéntes programok fókuszának meghatározása	A vállalati önkéntesség terén a fókusz mind inkább a gyermekek biztonságos és megfelelő internethasználatára helyeződik.
Munkatársak bevonása	Munkatársainkat fokozottabban fogjuk bevonni ilyen jellegű szemléletformáló programokba mind résztvevőként, mind szervezőként.

Emberi jogok

Emberi jogi kockázatértékelés	A vállalatot érintő emberi jogi kockázatokat feltárni hívatott folyamat révén azonosított kulcsterületeken akcióterveket dolgozunk ki a veszélyek mérséklése és a problémák enyhítése érdekében.
--------------------------------------	--

13. GRI TARTALMI INDEX

Általános standard adatközlés	Fejezet	Oldalszám (link)
STRATÉGIA ÉS ANALÍZIS		
G4-1	Vezérigazgatói köszöntő	1. Vezérigazgatói köszöntő 3.
G4-3	A szervezet neve	4.1. Telenor Magyarország 18.
G4-4	Márkák, termékek, szolgáltatások	4.3. Szolgáltatásaink 19. 7.3. Innováció 37-38.
G4-5	A szervezet székhelye	4.1. Telenor Magyarország 18.
G4-6	Azon országok, ahol a szervezet működik	4.1. Telenor Magyarország 18.
G4-7	A szervezet tulajdonosi és jogi formája	4.1. Telenor Magyarország 18.
G4-8	Kiszolgált piacok	4.4. Ügyfeleink 20.
G4-9	A szervezet mérete	4.1. Telenor Magyarország 18. 4.5. Gazdasági Eredményeink 20. 10.1. Foglalkoztatási adatok 53.
G4-10	Munkavállalói állomány összetétele	10.1. Foglalkoztatási adatok 53-55. 10.2. Esélyegyenlőség 55-57.
G4-11	Kollektív szerződés hatálya alá tartozó munkatársak aránya	- 0, mert vállalatunk esetében nem létezik kollektív szerződés
G4-12	A szervezet ellátási láncának bemutatása	6.5. Etikus beszállítói lánc 33.
G4-13	Jelentős változások a tárgyidőszakban	10.1. Foglalkoztatási adatok 53.
G4-14	Az elővigyázatosság elvének érvényesülése a szervezeten belül	6.6. HSSE 34-35.
G4-15	Támogatott kezdeményezések	4.6. Szervezeti tagságok 22.
G4-16	Szervezeti tagságok	4.6. Szervezeti tagságok 22.

Általános standard adatközlés	Fejezet	Oldalszám (link)
AZONOSÍTOTT LÉNYEGES SZEMPONTOK ÉS HATÁROK		
G4-17	Azon szervezeti egységek, amelyek szerepelnek a szervezet konszolidált pénzügyi kimutatásában vagy azzal egyenértékű dokumentumokban	2.2. Aktuális jelentésünk 5.
G4-18	A jelentés tartalmának meghatározása	2.3. A jelentés tartalmának meghatározása 5-6.
G4-19	Lényeges szempontok	2.3. A jelentés tartalmának meghatározása 6.
G4-20	Lényeges szempontok határai a szervezeten belül	2.3. A jelentés tartalmának meghatározása 5.
G4-21	Lényeges szempontok határai a szervezeten kívül	2.3. A jelentés tartalmának meghatározása 5.
G4-22	Korábbi jelentésekben közölt adatok újraközlésének hatása és oka	11.5. Hulladékkezelés 72.
G4-23	Jelentős változások a korábbi jelentéskészítési időszakokhoz képest a jelentés tartalmában és határaitban	2.2. Aktuális jelentésünk 5.
AZ ÉRINTETTEK BEVONÁSA		
G4-24	Azon érintett csoportok, amelyek felé a szervezet elkötelezett	5.2. Érintettjeink 24-25.
G4-25	Az érintett csoportokkal való kapcsolatot meghatározó alapelvek	5.2. Érintettjeink 24-25.
G4-26	Érintetti menedzsment rendszer	5.2. Érintettjeink 24-25.
G4-27	Érintetti csoportokkal folytatott párbeszéd	5.2. Érintettjeink 24-25.
A JELENTÉS PROFILJA		
G4-28	Jelentéstételi időszak	2.2. Aktuális jelentésünk 5.
G4-29	Legutóbbi jelentés publikálásának dátuma	2.1. Jelentéstételi rendszerünk 5.
G4-30	Jelentéstételi rendszeressége	2.1. Jelentéstételi rendszerünk 5.
G4-31	Kapcsolattartó	2.3. A jelentés tartalmának meghatározása 6.
G4-32	Megfelelési szint	2.2. Aktuális jelentésünk 5.
G4-33	A szervezet politikája és aktuális gyakorlata a jelentés külső ellenőrzésére vonatkozóan	2.2. Aktuális jelentésünk 5.

Általános standard adatközlés		Fejezet	Oldalszám (link)				
IRÁNYÍTÁS							
G4-34	A szervezet irányító testületei	4.2. Irányító testületek	18.				
ETIKA ÉS FEDDTHETETLENSÉG							
G4-56	A szervezet értékei, alapelvei, standardjai, elvárt viselkedési normái	5.1. Vállalati stratégia 6.1. Etikai alapelveink	24. 28.				
KONKRÉT STANDARD ADATKÖZLÉS							
Vezetési stílus és indikátorok			Oldalszám (vagy link)	Azonosított hiányosság(ok)	A hiányosság(ok) oka(i)	A hiányosság(ok) magyarázata	Külső fél általi hitelesítés
KATEGÓRIA: GAZDASÁG							
GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNY							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetési stílusról	4.5. Gazdasági eredményeink 5.3. CR stratégiánk	20-21. 26.				
G4-EC1	Keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	4.5. Gazdasági eredményeink	20.	A keletkezett és felosztott gazdasági érték megjelenítésének struktúrája nem teljesen egyezik a GRI G4 által előírt formával.	A standard adatközlés e formája szakmai okokból nem alkalmazható vállalatunknál.		
G4-EC4	A kormánytól kapott pénzügyi támogatás	4.5. Gazdasági eredményeink	21.				
PIACI JELENLÉT							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	10.1. Foglalkoztatási adatok	53.				
G4-EC6	A helyi közösségből felvett felsővezetők aránya a fontos működési helyszíneken	10.1. Foglalkoztatási adatok	53.				
KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁSOK							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	4.5. Gazdasági eredményeink 5.3. CR stratégiánk	21. 26.				
G4-EC7	Támogatott infrastrukturális beruházások és szolgáltatások fejlesztése és hatása	4.5. Gazdasági eredményeink	21.				
G4-EC8	Jelentős közvetett gazdasági hatások, beleértve azok mértékét is	4.5. Gazdasági eredményeink 5.3. CR stratégiánk	21. 26.				

Vezetési stílus és indikátorok			Oldalszám (vagy link)	Azonosított hiányosság(ok)	A hiányosság(ok) oka(i)	A hiányosság(ok) magyarázata	Külső fél általi hitelesítés
KATEGÓRIA: KÖRNYEZETVÉDELEM							
ENERGIA							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	11.1. Környezeti menedzsment	63-64.				
G4-EN3	Energiafogyasztás a szervezeten belül	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	66-68.				
G4-EN4	Energiafogyasztás a szervezeten kívül	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	66-68.				
G4-EN5	Energiaintenzitás	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	65-66.				
G4-EN6	Az energiafogyasztás mérséklése	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	70-71.				
VÍZ							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	11.1. Környezeti menedzsment	63-64.				
G4-EN8	Közvetlen módon kibocsátott üvegházhatású gázok (Scope 1)	11.7. Vízfelhasználás	74.				
EMISSZIÓ							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	11.1. Környezeti menedzsment	63-64.				
G4-EN15	Közvetlen módon kibocsátott üvegházhatású gázok (Scope 1)	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	68.				
G4-EN16	Közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok (Scope 2)	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	69.				
G4-EN17	Egyéb közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok (Scope 3)	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	69.				
G4-EN18	Üvegházhatású gázok kibocsátásának intenzitása	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	69.				
G4-EN19	Üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentése	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	70-71.				
SZENNYVÍZ ÉS HULLADÉK							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	11.1. Környezeti menedzsment	63-64.				
G4-EN23	Az összes hulladék súlya típus és lerakási módszer szerint	11.5. Hulladékkezelés	72-73.				

Vezetési stílus és indikátorok			Oldalszám (vagy link)	Azonosított hiányosság(ok)	A hiányosság(ok) oka(i)	A hiányosság(ok) magyarázata	Külső fél általi hitelesítés
TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	11.1. Környezeti menedzsment	63-64.				
G4-EN27	A termékek és szolgáltatások környezetterhelésének mérséklését célzó kezdeményezések hatásának mértéke	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás 11.6. Papírfelhasználás	70. 73.				
G4-EN28	A visszanyert eladott termékek és a visszanyert csomagolóanyagok százalékos aránya kategóriánként	11.4. Telefon visszagyűjtés	72.		A standard adatközlés nem tartalmazza a visszanyert csomagolás mennyiségére vonatkozó adatokat, valamint a visszanyert termékek mennyiségének százalékos értékét.	Az információ jelenleg nem áll rendelkezésre.	
MEGFELELÉS							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	11.1. Környezeti menedzsment	63-64.				
G4-EN29	A környezetvédelmi jogszabályok és előírások megszegése miatt kirótt jelentősebb bírságok pénzbeli értéke és a nem pénzügyi jellegű szankciók teljes száma	11.1. Környezeti menedzsment	64.				
SZÁLLÍTÁS							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	11.1. Környezeti menedzsment	63-64.				
G4-EN30	A termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállításának jelentősebb környezeti hatásai	11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	71.				
ÁTFOGÓ ADATOK							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	11.1. Környezeti menedzsment	63-64.				
G4-EN31	Összes környezetvédelmi kiadás és beruházás típus szerinti bontásban	11.1. Környezeti menedzsment	64.				

Vezetési stílus és indikátorok			Oldalszám (vagy link)	Azonosított hiányosság(ok)	A hiányosság(ok) oka(i)	A hiányosság(ok) magyarázata	Külső fél általi hitelesítés
SZÁLLÍTÓK KÖRNYEZETVÉDELMI ÉRTÉKELÉSE							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	6.5. Etikus beszállítói lánc	33.				
G4-EN33	Jelentős tényleges és lehetséges negatív környezeti hatások az ellátási láncban és a megtett válaszingtezkedések	6.5. Etikus beszállítói lánc	33.				
KATEGÓRIA: TÁRSADALOM							
ALKATEGÓRIA: MUNKAÜGYI GYAKORLAT ÉS TISZTESSÉGES MUNKAVÉGZÉS							
FOGLALKOZTATÁS							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	10.1. Foglalkoztatási adatok 10.2. Esélyegyenlőség	53. 55-58.				
G4-LA1	Újonnan felvett munkatársak teljes száma és aránya, valamint a munkaerő-fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban	10.1. Foglalkoztatási adatok	53-55.	Az adatközlésben nem szerepel az adat régió szerinti bontásban.	Jelenleg nem áll rendelkezésünkre olyan nyilván- tartás, mely az adatokat régió szerinti bontásban is tartalmazná.		
G4-LA2	A főállású alkalmazottaknak nyújtott – az ideiglenes vagy részmunkaidős alkalmazottaknak nem járó – juttatások fontos működési helyszínek szerinti bontásban	3.Fenntarthatósági teljesítményünk számokban	14.				
G4-LA3	A szülői szabadság után munkába visszatérők és megtartottak aránya nemek szerinti bontásban	10.2. Esélyegyenlőség	57.				
MUNKABIZTONSÁG							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	6.6. HSSE 10.3. Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság	34-35. 59.				
G4-LA5	A munkavállalók százalékos aránya a vezetőket és munkavállalókat tömörítő formális munkabiztonsági bizottságokban, amelyek tanácsokkal segítik a munkabiztonsági programokat	6.6.HSSE	34.				
G4-LA6	Sérülések jellege és aránya, foglalkozásból eredő betegségek, munkából kieső napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek teljes száma régió és nem szerint	10.3. Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság	59.	Az adatközlésben nem szerepel az adat régió szerinti bontásban.	Jelenleg nem áll rendelkezésünkre olyan nyilván- tartás, mely az adatokat régió szerinti bontásban is tartalmazná.		

Vezetési stílus és indikátorok			Oldalszám (vagy link)	Azonosított hiányosság(ok)	A hiányosság(ok) oka(i)	A hiányosság(ok) magyarázata	Külső fél általi hitelesítés
KÉPZÉS ÉS OKTATÁS							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	10.4. Fejlődési lehetőségek a Telenornál	60.				
G4-LA10	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	10.4. Fejlődési lehetőségek a Telenornál	60.				
G4-LA11	A rendszeres karrierépítési és teljesítményértékelésben részesülő alkalmazottak százalékos aránya nem és dolgozói kategória szerint	10.4. Fejlődési lehetőségek a Telenornál	60.				
SOKSZÍNŰSÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	10.2. Esélyegyenlőség	55-58.				
G4-LA12	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása kategória szerint, nem, életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás és a sokszínűség egyéb tényezői alapján	3. Fenntarthatósági teljesítményünk számokban 10.2. Esélyegyenlőség	14. 56.		Az adatközlésből hiányzik a kisebbségi csoportokhoz tartozás szerinti besorolás.	Nem áll rendelkezésre a vállalatnál nyilván- tartás a munkavállalók kisebbségi csoportokhoz való tartozásáról.	
SZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE MUNKAÜGYI GYAKORLAT SZEMPONTJÁBÓL							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	6.5. Etikus beszállítói lánc	33.				
G4-LA15	A munkaügyi gyakorlatot érintő jelentős tény- leges és lehetséges negatív hatások az ellátási láncban és a megtett választézkedések	6.5. Etikus beszállítói lánc	33.				
ALKATEGÓRIA: EMBERI JOGOK							
ÉRTÉKELÉS							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	6.7.Emberi jogi átvilágítási folyamat	35.				
G4-HR9	Az emberi jogi felülvizsgálatnak vagy hatá- sértékelésnek alávetett tevékenységek teljes száma és százalékos aránya	6.7.Emberi jogi átvilágítási folyamat	35.		A standard adatköz- lés nem tartalmazza a tevékenységek számát és százalékos arányát.	Az átvilágítási folya- mat a vállalat egész működésére ki fog terjedni, azonban csak 2014-ben fog realizá- lódni az átvilágítási fo- lyamat lényegi része.	

Vezetési stílus és indikátorok			Oldalszám (vagy link)	Azonosított hiányosság(ok)	A hiányosság(ok) oka(i)	A hiányosság(ok) magyarázata	Külső fél általi hitelesítés
SZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE AZ EMBERI JOGOK SZEMPONTJÁBÓL							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	6.5. Etikus beszállítói lánc	33.				
G4-HR11	Jelentős tényleges és lehetséges negatív emberi jogi hatások az ellátási láncban és a megtett válaszingtezkedések	6.5. Etikus beszállítói lánc	33.				
ALKATEGÓRIA: TÁRSADALOM							
HELYI KÖZÖSSÉGEK							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	5.3. CR stratégiánk 7.7. Biztonság 11.1. Környezeti menedzsment	26. 41. 63-64.				
G4-S02	A vállalati tevékenység azon területei, amelyek jelentős aktuális vagy potenciális negatív hatást gyakorolnak a helyi közösségre	7.7. Biztonság 11.1. Környezeti menedzsment 11.2. Energiafelhasználás és szén-dioxid kibocsátás	41. 63. 65-69.				
KORRUPCIÓNELLENES FELLÉPÉS							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	6.3. A korrupcióellenes és etikus üzletvitelt szolgáló gyakorlatok	29.				
G4-S03	A korrupciós kockázattal kapcsolatosan megvizsgált üzleti egységek teljes száma, százalékos aránya és a főbb azonosított kockázatok	6.3. A korrupcióellenes és etikus üzletvitelt szolgáló gyakorlatok	29.				
G4-S04	A korrupcióellenes politikával és eljárásokkal kapcsolatos kommunikáció és oktatás	6.3. A korrupcióellenes és etikus üzletvitelt szolgáló gyakorlatok 6.4. Telenor az üzleti élet átláthatóságáért	30. 31-32.				
G4-S05	Megerősített korrupciós incidensek és megtett válaszingtezkedések	6.3. A korrupcióellenes és etikus üzletvitelt szolgáló gyakorlatok	31.				

Vezetési stílus és indikátorok			Oldalszám (vagy link)	Azonosított hiányosság(ok)	A hiányosság(ok) oka(i)	A hiányosság(ok) magyarázata	Külső fél általi hitelesítés
KÖZPOLITIKA							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	4.5. Gazdasági eredményeink 6.3. A korrupcióellenes és etikus üzletvitelt szolgáló gyakorlatok	21. 29.				
G4-S06	Politikai célú hozzájárulások összértéke ország és kedvezményezett szerinti bontásban	4.5. Gazdasági eredményeink	21.				
VERSENYELLENES MAGATARTÁS							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	6.2. Jogsabályi megfelelés	28.				
G4-S07	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások teljes száma és kimenetele	6.2. Jogsabályi megfelelés	28.				
MEGFELELÉS							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	6.2. Jogsabályi megfelelés	28.				
G4-S08	A jogsabályok és előírások megszegése miatt kirótt jelentősebb bírságok pénzbeli értéke és a nem pénzügyi jellegű szankciók teljes száma	6.2. Jogsabályi megfelelés	28.				
SZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE TÁRSADALMI HATÁS SZEMPONTJÁBÓL							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	6.5. Etikus beszállítói lánc	33.				
G4-S010	Jelentős tényleges és lehetséges negatív társadalmi hatások az ellátási láncban és a megtett válaszhntézkedések	6.5. Etikus beszállítói lánc	33.				
ALKATEGÓRIA: TERMÉKFELELŐSSÉG							
ÜGYFELEK EGÉSZSÉGE ÉS BIZTONSÁGA							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	7.7. Biztonság	41.				
G4-PR2	A termékek és a szolgáltatások egészségre és biztonságra gyakorolt – teljes életciklusra vetített – hatására vonatkozó előírások és önkéntes normák megszegésével járó incidensek teljes száma, kimenetel szerinti bontásban	7.7. Biztonság	41.				

Vezetési stílus és indikátorok			Oldalszám (vagy link)	Azonosított hiányosság(ok)	A hiányosság(ok) oka(i)	A hiányosság(ok) magyarázata	Külső fél általi hitelesítés
TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK CÍMKÉZÉSE							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	7.4. Felelős marketing	38.				
G4-PR4	A szolgáltatási és termékinformációra és címkézésre vonatkozó előírások és önkéntes normák megszegésével járó incidensek teljes száma, kimenetel szerinti bontásban	7.4. Felelős marketing	39.				
G4-PR5	Az ügyfél-elégedettséget mérő felmérések eredményei	7.5. Ügyfélelégedettség	39-40.				
MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	7.4. Felelős marketing	38.				
G4-PR7	A marketingkommunikációra, azon belül a hirdetési, promóciós és szponzori tevékenységre vonatkozó előírások és önkéntes normák megszegésével járó incidensek teljes száma, kimenetel szerinti bontásban	7.4. Felelős marketing	38.				
ÜGYFELEK ADATAINAK VÉDELME							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	7.6. Adatvédelem	40-41.				
G4-PR8	Az ügyfelek személyes adataival való visszaélésre, illetve az ügyféladatok elvesztésére vonatkozó megalapozott panaszok teljes száma	7.6. Adatvédelem	41.				
MEGFELELÉS							
G4-DMA	Általános adatközlés a vezetői stílusról	7.4. Felelős marketing	41.				
G4-PR9	A termékek és szolgáltatások biztosítására és használatára vonatkozó jogszabályok és előírások be nem tartásából eredő jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi jellegű szankciók száma	7.4. Felelős marketing	41.				

A jelentésről

GRI Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative)

CR vállalati felelősségvállalás (Corporate Responsibility)

Fenntarthatósági teljesítményünk számokban

GJ gigajoule

MJ megajoule

CO₂ szén-dioxid

t tonna

m³ köbméter

kg kilogramm

IFRS Nemzetközi Pénzügyi Jelentési Szabványok (International Financial Reporting Standards)

EBITDA kamatlevonás, adózás és értékcsökkenési leírás előtti eredmény (earnings before interest, taxes, depreciation and amortization)

EBIT kamatlevonás és adózás előtti eredmény (earnings before interest and taxes)

CAPEX tőkeberuházás (capital expenditure)

ARPU egy felhasználóra eső átlagos havi bevétel (average revenue per unit)

m millió

SZÉP Széchenyi Pihenőkártya

TnCO Telenor Common Operation Zrt.

db Darab

Céginformációk

Mbps megabit per másodperc átviteli sebesség

PC személyi számítógép

M2M machine to machine

SIM előfizető azonosító modul (Subscriber Identity Module)

IVSZ Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége

HÉT Hírközlési Érdekegyeztető Tanács

HTE Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület

BCSDH Magyarországi Üzleti Tanács a Fenntartható Fejlődésért

AmCham American Chamber of Commerce

MAF Magyar Adományozói Fórum

HBLF Hungarian Business Leaders Forum

NIOK Nonprofit Információs és Oktató Központ Alapítvány Fejlődésért

KÖVET Környezettudatos Vállalatirányítási Egyesület

Stratégiánk

EES Dolgozói Elkötelezettség Felmérés (Employee Engagement Survey)

Felelős vállalatirányítás

KKV kis- és középvállalatok

TI Transparency International

CSR vállalati társadalmi felelősségvállalás (Corporate Social Responsibility)

DUE Diákújságíró Egyesület

HSSE Health, Safety, Security, Environment

KIR Környezetközpointú Irányítási Rendszer

MEBIR Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítás Rendszere

Ügyfeleinkért

NMHH Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

IVR telefonközpont hangmenü (Interactive Voice Response)

WHO Egészségügyi Világszervezet (World Health Organization)

KPI Kulcsfontosságú teljesítményjelzők (Key Performance Indicator)

NPS Valós ügyfél-támogatottsági érték (Net Promoter Score)

Infokommunikációs technológia a társadalomért

ORFK Országos Rendőr-főkapitányság

SMS szöveges üzenetküldési szolgáltatás (Short Message Service)

MMS multimédiás üzenetküldési szolgáltatás (Multimedia Messaging Service)

WAP vezeték nélküli csatlakozási protokoll (Wireless Application Protocol)

UNICEF Egyesült Nemzetek Nemzetközi Gyermekek Gyorssegélyalapja (United Nations International Children's Emergency Fund)

IKT Infokommunikációs technológia

WWF Természetvédelmi Világalap

Felelős foglalkoztatás

GYES gyermekgondozási segély

GYED gyermekgondozási díj

EKG Elektrokardiográfia

TDP Telenor Development and Performance

Környezetünkért

LCD folyékony kristály kijelző (Liquid Crystal Display)

RF Rádiófrekvencia (radio frequency)

A Denkstatt Hungary Kft. a Telenor Magyarország Zrt. (továbbiakban: Telenor) megbízásából, független harmadik félként megvizsgálta a Telenor 2013. évre vonatkozó Fenntarthatósági jelentését (továbbiakban: Jelentés).

A GRI-megfelelés vizsgálat tárgya, annak kritériumai és korlátai

A Denkstatt Hungary Kft. megvizsgálta, hogy a Telenor a 2013. évre vonatkozó Jelentését a GRI elvárásainak megfelelően készítette-e el.

A Jelentés GRI-megfelelés vizsgálata során kiemelt figyelmet kapott a GRI-elveinek történő megfelelés, a GRI tartalmi index vizsgálata, valamint a GRI G4 indikátorok alkalmazásának vizsgálata. A GRI tartalmi indexben szereplő indikátorok tételes, részletes ellenőrzése során megvizsgáltuk, hogy a célul kitűzött GRI G4 core szint elvárásai teljesültek-e.

A vizsgálat hatáskörébe kizárólag a Jelentésben szereplő indikátorok tartoztak. A vizsgálat során nem vizsgáltuk a Jelentésben szereplő adatokat, a szöveges információkat, illetve az adatgyűjtési folyamatot. Vizsgálatunk tartalma kizárólag a GRI-elveinek való megfelelésre és a GRI tartalmi indexben szereplő indikátorokra terjed ki.

Következtetéseink

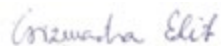
A GRI alapelveknek való megfelelés a G4 fenntarthatósági jelentés útmutatóban (G4 Sustainability Reporting Guidelines) szereplő „Jelentési elveknek” való megfelelés vizsgálatával megtörtént. A megfelelési szint vizsgálata a 2014.10.03. dátumú jelentés tervezet GRI tartalmi indexében szereplő indikátorok tételes, részletes ellenőrzése alapján megtörtént.

A vizsgálat eredményeiről és a szükséges módosításokról Előzetes hitelesítési jelentést készítettünk és adtunk át a Telenor számára. Az általunk javasolt változtatások átvezetésre kerültek. A jelentési folyamathoz kapcsolódó szakértői értékelést és a lehetséges fejlesztési területeket a vizsgálati záródokumentumban foglaltuk össze. Ezek a megállapítások nem befolyásolják a Jelentéssel kapcsolatban levont következtetéseket.

Megállapításaink

A Jelentés GRI-megfelelés vizsgálatakor nem merült fel olyan tényező, ami miatt azt feltételeznénk, hogy nem a GRI-elveinek megfelelően készült a Jelentés és nem felelne meg a célul kitűzött GRI G4 core szint elvárásainak.

Budapest, 2014. október 20.



Csizmadia Edit
CSR-tanácsadó
Denkstatt Hungary Kft.

Kiadja a Telenor Magyarország Zrt. Vállalati Kommunikációs Igazgatósága.

(Törökbálint, 2014)

A szöveg Herdon Andrea, Nagy Ágnes és Vécsei Gábor munkája.

A jelentés elkészítésében segítséget nyújtottak:

Bánhidi Zoltán, Baranyai Attila, dr. Bényi Orsolya, Bognár Gabriella, Csókányné Begitter Hedvig, Csőgör Imre, Drágus Ágnes, Egyed Gábor, dr. Erdélyi Márk, Eszes Mercédesz, Eszter Baczynski, Fazekas-Boros Anita, Fehér Gabriella, Fülöp Rita, Gábor Barnabás, Gál Dorottya, Gyuk Attila, Hajdu Andrea, III. Klausz Ferenc, Imre István, Jánosa Barbara, Juhász Katalin, Kadlok Nelli, Kassai Mónika, Kerekes András, dr. Kőszegi János, Kun Norbert, Kutas István, Marosfalvi Csilla, Menich Gergely, Molnár Ákos, Nagy László, Németh Zoltán, Oláh Ákos, Pintér Zsolt, dr. Pósné Nikolett, Rédei Zsófia, Rozgonyi Zsolt, Sebestyén Péter, Steigerwald Zsuzsa, Szabó Mónika, Szalai Roland, Szűcs Péter, Tóbi István, Tóth Csaba, Tóthné Szlamka Enikő, Vendriczki Jánosné Tünde

Grafikai tervezés: Poplart