



2010-12

TELENOR MAGYARORSZÁG ZRT. FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

TARTALOMJEGYZÉK

1. Vezérigazgatói köszöntő	4
2. A jelentésről	6
3. Cégbemutató	7
3.1. Telenor Magyarország	8
3.2. Irányító testületek	10
3.3. Vállalati stratégiánk	10
3.4. Termékek, szolgáltatások	11
3.5. Díjak és elismerések	12
4. Felelősségvállalásunk	14
4.1. CR-stratégia	15
4.2. Érintettjeink	15
5. Felelős vállalatirányítás	16
5.1. Telenor way	17
5.2. Üzleti etika és belső megfelelés	17
5.3. Etikai Kódex	18
5.4. Korruptiómentesség	18
5.5. Együttműködés a Transparency International Magyarországgal	19
5.6. HSSE	20
5.7. Együttműködés a hatóságokkal	21
5.8. Szervezeti tagságok	21
6. Felelős üzletvitel	22
6.1. Ügyfeleink	23
6.2. Felelős marketing	25
6.3. Adatvédelem	27
6.4. Beszerzés	27
7. Infokommunikációs technológia a társadalom szolgálatában	29
7.1. Internetbiztonság	30
7.2. Szociális innováció	31

TARTALOMJEGYZÉK

8. Felelős foglalkoztatás	34
8.1. Foglalkoztatási adatok	35
8.2. Képzés, karrier, teljesítményértékelés	38
8.3. Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság	41
9. Közösségi szerepvállalás	45
9.1. Adományozás	46
9.2. Vállalati önkéntesség	48
9.3. Civil együttműködések	51
10. Környezetvédelem	52
10.1. Környezetvédelmi stratégia	53
10.2. A Telenor legjelentősebb környezeti hatásai	53
10.3. Környezetközpontú irányítási rendszer (KIR)	53
10.4. Környezetvédelmi politika	54
10.5. Környezetvédelmi céljaink és azok megvalósulása	54
10.6. Energiafelhasználás és szén-dioxid-kibocsátás	55
10.7. Sugárzás	56
10.8. Torony- és antennatelepítés	57
10.9. Környezettudatosság növelése	57
10.10. Telenor Ház	58
10.11. Közlekedés és szállítás	58
10.12. Hulladékkezelés	58
10.13. Telefon-visszagyűjtés	59
10.14. Papírfelhasználás	60
10.15. Vízfelhasználás	61
GRI tartalmi index	62
Rövidítések	72
Impresszum	73





vezérigazgatói köszöntő

Tisztelt olvasó!

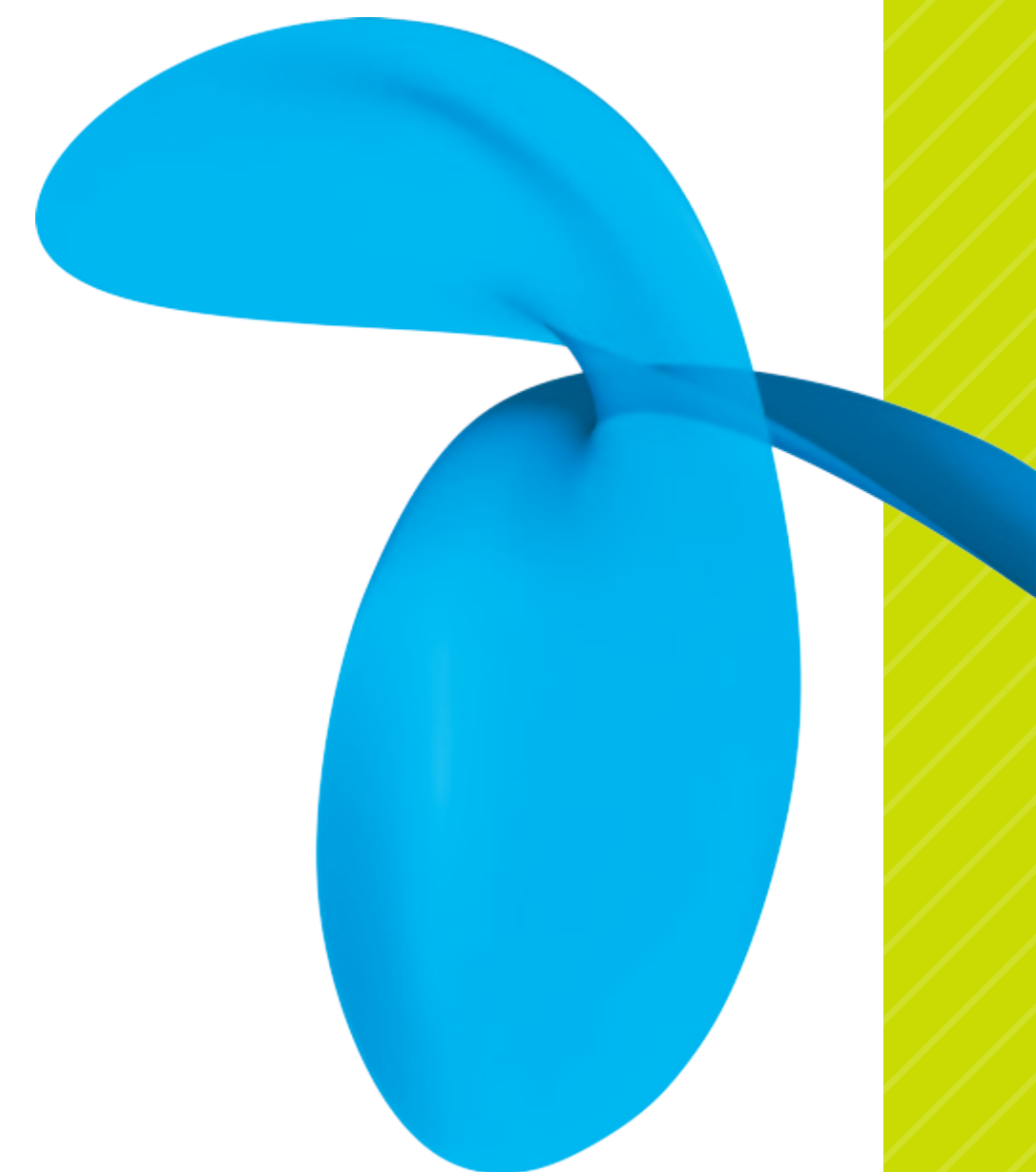
Aktuális jelentésünkben a Telenor Magyarország Zrt. 2010 és 2012 közti vállalati felelősségvállalási tevékenységéről számolunk be.

Büszkeséggel és örömmel tölt el bennünket, hogy ez idő alatt a hazánkat érintő gazdasági recesszió ellenére is új, innovatív szolgáltatásokkal tudtuk javítani ügyfeleink életminőségét és hozzájárultunk Magyarország gazdasági és társadalmi fejlődéséhez úgy, hogy közben üzleti, társadalmi és környezeti értelemben felelős vállalatként működtünk.

A Telenornál hiszünk abban, hogy életünket alapvetően átalakítja a mobilinternet terjedése és gyorsulása, valamint az okostelefonok fejlődése és terjedése. Ezek a jelenségek forradalmasítják 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 az internetet mindenkihez, mert hiszünk abban, hogy az internet-hozzáférés javítja az életminőséget és hozzájárul a gazdasági fejlődéshez. Ugyanakkor tudjuk, hogy ehhez fontos segítséget is nyújtunk, azaz megvédenünk az internet veszélyeitől a gyerekeket, mert ők nem tudják megvédeni magukat, valamint segíteni az internet világában kezdőket, hogy

Büszkeséggel és örömmel tölt el bennünket, hogy ez idő alatt a hazánkat érintő gazdasági recesszió ellenére is új, innovatív szolgáltatásokkal tudtuk javítani ügyfeleink életminőségét.



a legtöbbet hozhassák ki a világháló nyújtotta lehetőségekből. Ezen céljaink elérésére több projektet is indítottunk az elmúlt években.

Fontos számunkra továbbá, hogy segítsünk a társadalomnak, amelyben működünk. Elsősorban szolgáltatásainkkal, szakértelmünkkel és eszközeinkkel, valamint önkénteseink munkája révén igyekszünk hozzájárulni a társadalmi változások előmozdításához. Mindemellett, 2011 óta nagyobb hangsúlyt fektetünk az egyik legnagyobb magyarországi társadalmi probléma, a korrupció elleni küzdelemre. Aktívan együttműködünk a Transparency Internationallel, és számos projektet indítottunk a korrupció csökkentése és az üzleti etikai gondolatok terjesztése érdekében. A Telenor számára a munkatársak jelentik az egyik legfőbb értéket, és mindannyiunknak fontos, hogy tevőlegesen részt vegyünk társadalmi célú kezdeményezésekben.

Mindezen kezdeményezések mellett társaságunk továbbra is nagy hangsúlyt fektet arra, hogy munkavállalóival szemben felelősen viselkedjen, a legszigorúbb környezetvédelmi előírásoknak eleget tegyen, sőt ezen a téren is példát mutasson. Környezettudatos működésünkre különösen nagy hangsúlyt fektetünk, legyen szó akár a környezetbarát építészeti megoldások sokaságának használatával épült székházunk további zöldítéséről, vagy éppen a hálózatunk által kibocsátott szén-dioxid mennyiségének csökkentéséről.

Büszke vagyok arra, hogy üzleti és társadalmi felelősségvállalási céljaink és tevékenységeink jelentős átfedésben vannak egymással, és felelősségvállalási munkánkat elsősorban szolgáltatásaink és szakértelmünk révén valósítjuk meg. Továbbá büszkeséggel tölt el az a tudat is, hogy társaságunk minden munkatársa folyamatosan és minden erejével arra törekszik, hogy munkája révén valós értéket teremtsen fogyasztóink és az egész társadalom számára, ezáltal a Telenor egyre szélesebb körben tisztelt és elismert szereplője legyen a magyar gazdaságnak.

Ezúton is szeretnék köszönetet mondani kollégáinknak és partnereinknek, hogy megértik céljainkat és működésünk módját, valamint aktívan részt vállaltak az elmúlt három év küzdelmeiben. Jövőre még több és még jobb kezdeményezésről szeretnénk beszámolni önöknek.



Christopher Laska
vezérigazgató

*Büszke vagyok arra,
hogy üzleti és társadalmi
felelősségvállalási céljaink
és tevékenységeink
jelentős átfedésben
vannak egymással,
és felelősségvállalási
munkánkat elsősorban
szolgáltatásaink és
szakértelmünk révén
valósítjuk meg.*

A JELENTÉSRŐL

A jelentés a Telenor Magyarország Zrt. (a továbbiakban Telenor) 2010. január 1. és 2012. december 31. közötti fenntarthatósági és felelősségvállalási eredményeit hivatott bemutatni. Társaságunk ezt megelőzően két alkalommal (2008, 2009) számolt be gazdasági, társadalmi és környezeti fenntarthatósági tevékenységéről GRI (Global Reporting Initiative, avagy Globális Jelentéskészítési Kezdeményezés) alapú jelentés formájában. Önbesorolásunk alapján mindkét korábbi esetben a GRI „B” megfelelési szintjét értük el.

Aktuális jelentésünk a GRI harmadik generációs irányelvei (GRI G3.1) alapján mutatja be vonatkozó tevékenységünket, önbesorolásunk szerint ismét „B” megfelelési szinten. A jelentésben közölt adatok időben összehasonlíthatók a korábbi jelentéseinkben szereplőkkel. A Telenor által 2008-ban és 2009-ben kibocsátott jelentések által tartalmazott adatok és információk mennyiségét meghaladva, ezúttal 39 gazdasági, társadalmi és környezeti indikátorról adunk számot.

A GRI jelentéstételi keretrendszer a legszélesebb körben elfogadott és használt vállalati fenntarthatósági és felelősségvállalási jelentéskészítési szabvány. Bővebb információk a Global Reporting Initiative honlapján olvashatók, ahol az iránymutatás magyar nyelven is megtalálható: www.globalreporting.org

A jelentés célja, hogy áttekintést adjon a Telenor minden, a vállalati fenntarthatósághoz és felelősségvállaláshoz kötődő

kezdeményezéséről. A jelentés összeállításakor kiemelten kezeltük az információk teljességét, az adatok pontosságát és megbízhatóságát, valamint nagy hangsúlyt fektettünk az összehasonlíthatóságra és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására.

A jelentés a Telenor éves beszámolóira, illetve a társaságon belüli adatszolgáltatási rendszerekre épül. A jelentés emellett támaszkodik a belső szabályzataink tartalmára is. Az adatok és az információk megbízhatóságát szakértői és vezetői ellenőrzés biztosítja. A jelentést külső fél nem tanúsította. Jelentésünket környezetvédelmi okokból kizárólag elektronikus formában, a honlapunkon közöljük.

Jelentésünk csak a Telenor saját tevékenységére terjed ki, nem érinti a partnereink által üzemeltetett értékesítési pontokat. A jelentés nem terjed ki egykori leányvállalatainkra, a 2010-ben megszűnt Netrekész Információs Társadalom Fejlesztő Nonprofit Közhasznú Kft.-re, illetve a 2011-ben megszűnt Step Ahead Kft.-re, mert azok gazdasági, társadalmi és környezeti hatásai nem voltak jelentősek. A jelentés időbeli határa három naptári év, földrajzilag Magyarországot fedi le.

A jelentésünkben előforduló rövidítések magyarázatát a Rövidítések fejezet tartalmazza.

Anyavállalatunk, a Telenor Csoport (hivatalosan Telenor ASA) fenntarthatósági teljesítményéről az alábbi linken tájékozódhat: <http://www.telenor.com/sustainability/reporting/>

Szívesen fogadjuk a jelentésünkkel kapcsolatos kérdéseket és javaslatokat. Kérjük, észrevételeiket írják meg Vécsei Gábor vállalati felelősségvállalás szakértőnek a gvecsei@telenor.hu e-mail címre.

A jelentés összeállításakor kiemelten kezeltük az információk teljességét, az adatok pontosságát és megbízhatóságát, valamint nagy hangsúlyt fektettünk az összehasonlíthatóságra és a fenntarthatósági összefüggések bemutatására.



cégbemutató



3.1. Telenor Magyarország

A nemzetközi Telenor Csoport tagjaként a Telenor Magyarország meghatározó szerepet játszik a mobilhangalapú és -szélessávú szolgáltatások területén. A vállalat 1994-ben Pannon GSM néven jelent meg a mobiltávközlési piacon, 2010. május 18-tól a vállalat Telenor néven működik tovább; székhelye Törökbálint.

A Telenornak 2012 végén 31,78%-os aktív SIM kártyákon alapuló piaci részesedése, 3,521 millió előfizetése és 1141 munkavállalója volt.

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 Hungary Távközlési Kft. 25,01%

A norvégiai központú Telenor Csoport a világ egyik legnagyobb mobilszolgáltatója, a távközlési, adat- és médiakommunikációs szolgáltatások vezető globális szállítója. 2012-ben Skandinávia, Kelet-Közép-Európa és Ázsia 11 piacán volt jelen, közel 160 millió mobil-előfizetővel, 101,7 milliárd norvég korona éves árbevétellel és mintegy 33 ezer alkalmazottal.

A norvégiai központú Telenor Csoport a világ egyik legnagyobb mobilszolgáltatója, a távközlési, adat- és médiakommunikációs szolgáltatások vezető globális szállítója.

A Telenor működése számokban

	2010	2011	2012
Árbevétel (millió Ft)	165 166	160 302	157 929
EBITDA (millió Ft)	60 294	54 894	50 835
EBITDA-ráta (%)	36,5	34,2	32,2
EBIT (millió Ft)	33 269	26 078	35 420
CAPEX (millió Ft)*	8 913	15 043	11 503
ARPU-index (Ft)	3 734	3 647	3 662

*Frekvenciaberuházások értéke nélkül.

Saját tulajdonú értékesítési pontok

	2010	2011	2012
	7	10	9

A Telenor Csoport 2012-ben Skandinávia, Kelet-Közép-Európa és Ázsia 11 piacán volt jelen, közel 160 millió mobil-előfizetővel, 101,7 milliárd norvég korona éves árbevétellel és mintegy 33 ezer alkalmazottal.



A vállalat árbevétele 2010-ben 165,166 milliárd, 2011-ben 160,302 milliárd, 2012-ben pedig 157,929 milliárd forint volt. Az üzemi eredmény a jelentéstételi időszak első évében 33,269 milliárd, a második évben 26,078 milliárd, a harmadik évben pedig 35,420 milliárd forint volt.

A gazdasági válság által formált makrogazdasági és üzleti környezetben a telekommunikációs szektor, így cégünk is jelentős kihívásokkal nézett szembe az elmúlt években. A külső tényezők hatására az árbevétel kedvezőtlenül alakult: a nagykereskedelmi végződtetési díj árszabályozás keretében történt díjcsökkentése, valamint a kiskereskedelmi roamingdíjak folyamatos európai uniós csökkentése miatt kieső bevételt csak részben tudta kompenzálni az előfizetőktől származó árbevétel növekedése.

A 2010-ben és 2011-ben zajló nagyszabású hálózatmodernizálásra irányuló projekt hatása az üzleti eredmény visszaesésében jelentkezett, azonban az erős költségfókusznak és a hálózatok értékcsökkenésének normál szintre való visszaállításának köszönhetően összességében 2012-ben javult az eredmény a két megelőző évhez viszonyítva. 2011-től a beruházási érték jelentősen növekedett a hálózatmodernizációs kiadások miatt. A vállalat a jelentéstételi időszakban nem részesült jelentősebb állami pénzügyi támogatásban.

A Telenor eredményei anyavállalata telekommunikációs iparágban megszerzett több mint másfél évszázados tapasztalatának, tudásának, a fejlődés iránti elkötelezettségének köszönhetők.

A technológiára nem csupán önmagában tekintünk: fontosnak tartjuk azt is, hogy a technológia és az innováció hogyan teheti jobbá az emberek életét gazdasági és társadalmi szempontból egyaránt. Hisszük, hogy a mobilkommunikáció egyszerre lehet a gazdaság katalizátora és a társadalmi felzárkózás fontos összetevője.



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

*A Telenor eredményei anyavállalata telekommunikációs iparágban megszerzett több mint másfél évszázados tapasztalatának, tudásának, a fejlődés iránti elkötelezettségének köszönhetők.
A technológiára nem csupán önmagában tekintünk: fontosnak tartjuk azt is, hogy a technológia és az innováció hogyan teheti jobbá az emberek életét gazdasági és társadalmi szempontból egyaránt.*

3.2. Irányító testületek

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

Az igazgatóság tagjai:*

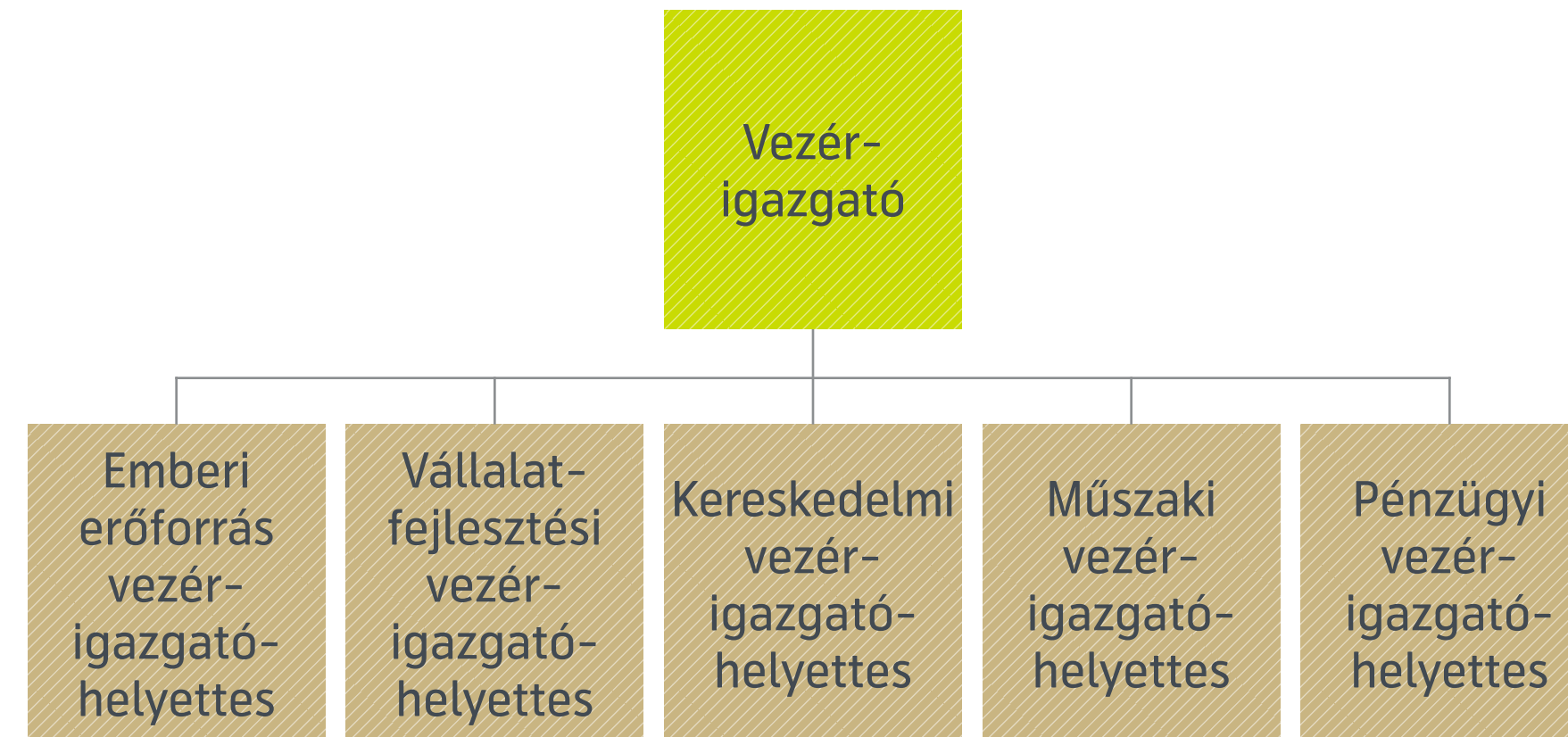
- Kjell Morten Johnsen,
- Ingrid Riddervold Lorange,
- Ronny Bakke Nævdal,
- Lars-Åke Norling,
- Knut Giske.

A felügyelőbizottság tagjai:*

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

* 2012. december 31-i állapot.

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. 2011. január 18-ig Anders Jensen látta el ezt a feladatot, ezt követően a vezérigazgató, Christopher Laska.



3.3. Vállalati stratégiánk

Célunk, hogy ügyfeleinket a lehető legszélesebb termékpalettával és a legmagasabb színvonalú szolgáltatásokkal lássuk el, és kompromisszumok nélküli mobilélményt nyújtsunk. Feladatunknak tekintjük, hogy olyan termékeket és szolgáltatásokat biztosítsunk számukra, amelyek megfelelnek ügyfeleink igényeinek, és használatuk megkönnyíti a napjainkban elengedhetetlen hang- vagy adatalapú kapcsolattartást, a gyors információszerzést, valamint még teljesebbé teszi a szórakozást és a médiafogyasztást. Legyen szó akár mobilhívásokról, akár internetelérésről, segítségünkkel ügyfeleink értéket jelentő, a társadalom és a jövő generáció számára is hasznos tevékenységet végezhetnek.

Ezen célok elérése érdekében stratégiánkat 2012-ben megújítottuk, amelyet az alábbi pillérek alkotnak:

Ügyfélközpontúság

Fenntartható vállalati teljesítményünk érdekében olyan élmények biztosítására összpontosítjuk erőforrásainkat, amelyek az ügyfelek számára valóban értéket teremtenek.

Célunk, hogy ügyfeleinket a lehető legszélesebb termékpalettával és a legmagasabb színvonalú szolgáltatásokkal lássuk el, és kompromisszumok nélküli mobilélményt nyújtsunk.

Legyen szó akár mobilhívásokról, akár internetelérésről, segítségünkkel ügyfeleink értéket jelentő, a társadalom és a jövő generáció számára is hasznos tevékenységet végezhetnek.

Intelligens működés

A fenntartható vállalati működés érdekében a szinergiák maximális hasznosítására, a különböző szakterületeken alkalmazható fejlesztői kezdeményezések támogatására, „lean” folyamatok kidolgozására és a beszerzési tevékenységünk világ-színvonalú minőségi biztosítására törekszünk.

Győztes gondolkodás

Céljainkat világosan kell látnunk, erős akarattal és kitartóan kell küzdenünk értük.

Az üzleti környezet menedzselése

A Telenor céljainak elérése érdekében elengedhetetlennek tartja az érintettjei felé tanúsított felelős vállalati működést, az üzleti közösségekkel, kormányzattal való hatékony együttműködést, valamint az üzleti környezetének való példamutatást az etikus üzleti magatartás és a korrupció elleni harc területén.

3.4. Termékek és szolgáltatások

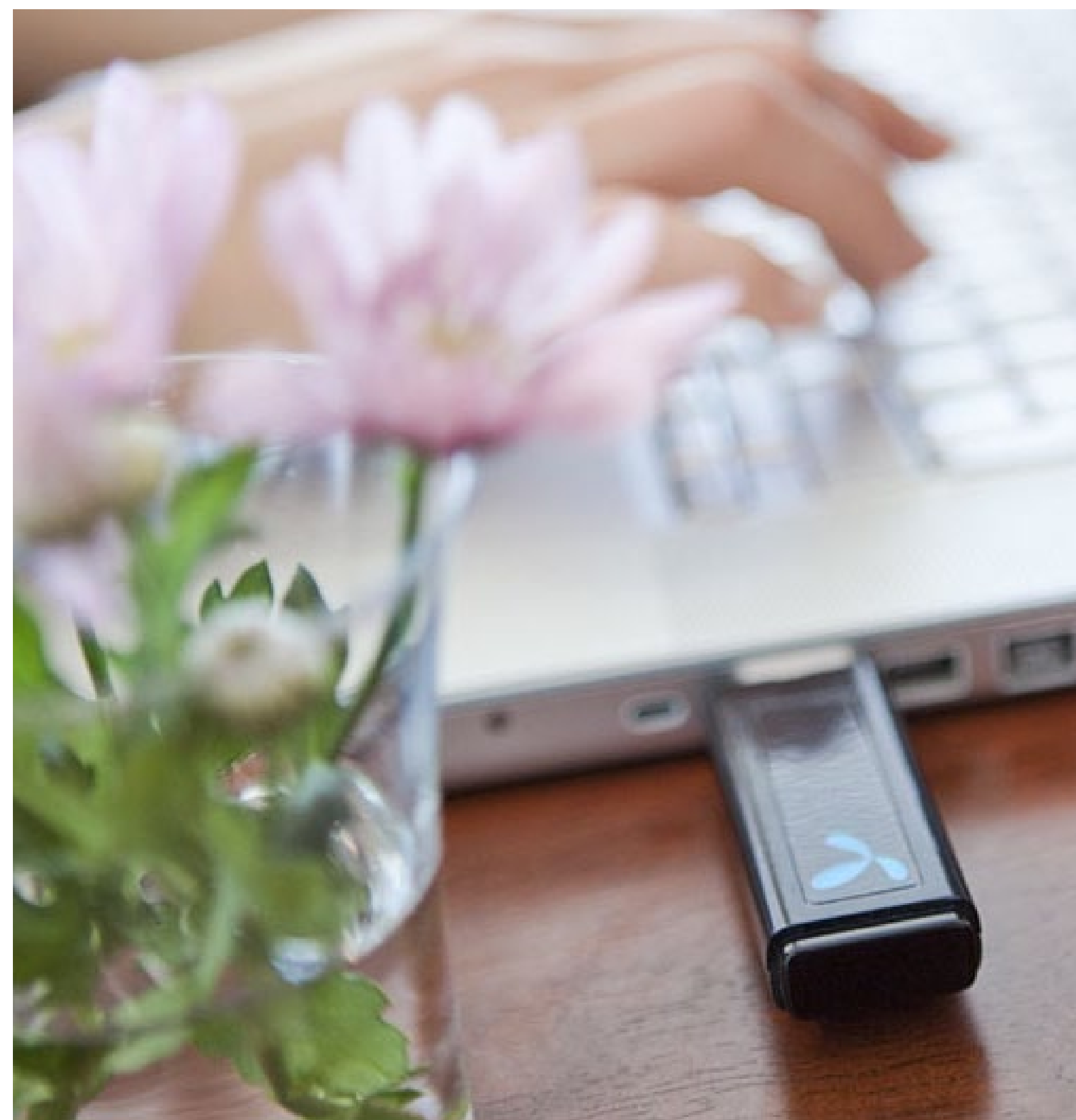
A Telenor célja, hogy a mobilkommunikáció lehetőségeit kihasználva olyan termékeket és szolgáltatásokat kínáljon ügyfeleinek, amelyek megkönnyítik a kapcsolattartást, illetve innovatív jellegüknél fogva hozzájárulnak a fenntartható fejlődéshez. A cég 1994-es indulásakor új szint és piaci versenyt hozott az addig szinte teljes mértékben vezetékes vonalak uralta kommunikációba, a szabadság élményét kínálva ezzel ügyfeleinek. Válaszként az új ügyféligenyekre, a változó környezeti és társadalmi kihívásokra, a Telenor folyamatosan fejleszti és bővíti mobiltáv-közlési szolgáltatásainak palettáját.

Hangalapú szolgáltatásaink

A hangalapú mobilszolgáltatások területén a Telenor minden ügyfele számára képes megfelelő megoldást biztosítani. Ezekhez a tarifacsomagokhoz, ajánlatokhoz rendszerint kedvezményes készülékeket is kínál, amelyek között éppúgy megtalálhatók a legalapvetőbb igényeket kielégítő készülékek, mint a nagy tudású okostelefonok.

Adatalapú szolgáltatásaink

A mobilinternet legnagyobb előnye a szabadság élménye. Ügyfeleink életében egyre fontosabb szerepet játszik a folyamatos online kapcsolat.



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

A folyamatos hálózati fejlesztéseknek, az országos sáv szélesség és a mobilnet-lefedettség növelésének köszönhetően egyre többen vehetik igénybe mobilinternet-portfóliónk leggyorsabb, 86 Mbps névleges maximális sebességű Hipernet szolgáltatását, amely már a vezetékes internet teljes körű kiváltására is alkalmas mobiltelefonon, számítógépen és táblagépen is.

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, így ügyfeleink bárhol, bármikor hozzáférhetnek a szórakoztató tartalmakhoz. Az üzleti szegmens életét pedig egyebek mellett felhőinformatikai megoldásaink tehetik könnyebbé.

Ipari alkalmazások

A mobilkommunikációban egyre nagyobb szerepet töltenek be az ipari alkalmazások. Segítségükkel megvalósulhat a gépek közötti kommunikáció, azaz az adatok már nem csupán személyek, hanem gépek között is áramolhatnak, így megkönnyítve olyan területek működését, mint például az egészségügy, az oktatás, a távfelügyelet, a mezőgazdaság, vagy épp leegyszerűsítve olyan tevékenységeket, mint a mérőóra-leolvasás.

Szolgáltatásainkról részletesebben tájékozódhat honlapunkon.
<http://www.telenor.hu>



3.5. Díjak és elismerések

Kiváló ügyfélszolgálatunk

2010-ben a Telenor nyerte a legtürelmesebb telefonos ügyfélszolgálatnak járó különdíjat a ClientFirst Consulting Kft. ügyfélszolgálati versenyén, 2011-ben pedig a megkérdezett ügyfelek szinte egybehangzó véleménye szerint a Telenor bizonyult a távközlési szektor legjobbjának a személyes ügyfélszolgálat kategóriában, míg a nagyvállalatok közül a második lett.

A ClientFirst által végzett ügyfélinterjúk és próbavásárlások során kiderült, hogy a Telenor munkatársai felkészülten várják mind a meglévő, mind pedig az új előfizetőket. A felmérés szerint a vállalat hiteles tájékoztatással, személyre szabott kiszolgálással, odafigyeléssel és a kellemes légkör megteremtésével igyekszik jó vevőkapcsolatokat kiépíteni.

A Telenor Ház

A skandináv munkakultúrát hazánkban elsőként meghonosító Telenor Ház, Magyarország egyik legmodernebb és leginkább környezetbarát vállalati központja számos szakmai elismerésben részesült az elmúlt évek során, amelyekkel példát mutat a többi hazai vállalatnak is.

2011-ben a Magyar Ingatlanfejlesztési Nívódíj Pályázat első díját, valamint az Építőipari Nívódíjat is megszerezte. A hazai elismerések után 2012-ben a legnagyobb nemzetközi ingatlanfejlesztési szövetség is kiemelkedő minőségűnek találta székházunkat. A FIABCI Prix d'Excellence második helyezéssel Magyarország egyik legzöldebb irodaháza a nemzetközi építészeti elithez csatlakozhatott.

A megkérdezett ügyfelek szinte egybehangzó véleménye szerint a Telenor bizonyult a távközlési szektor legjobbjának a személyes ügyfélszolgálat kategóriában.





Üzleti megoldásaink

2012-ben a legjobb európai felhőszolgáltatások közé került a Telenor Webiroda szolgáltatása, és ezzel elnyerte az EuroCloud Díjat. Az üzleti felhőmegoldás a Kereskedelmi Szektor Legjobb Üzleti Esettanulmánya kategóriában lett első helyezett.

A nyertes esettanulmány bemutatta, hogy a Telenor felhőszolgáltatása hogyan nyújt az Origami Csoport IT-igényeire szabott, ám költséghatékony megoldást.

*Válaszként
az új ügyféligényekre,
a változó környezeti és
társadalmi kihívásokra,
a Telenor folyamatosan
fejleszti és bővíti
mobiltávközlési
szolgáltatásainak
palettáját.*

A Telenor díjai és elismerései

Legtürelmesebb Ügyfélszolgálat díj	2010
Kiválóság az ügyfélszolgálatban díj	2011
Építőipari Nívódíj	2011
Magyar Ingatlanfejlesztési Nívódíj Pályázat, első díj	2012
FIABCI Prix d'Excellence, második helyezés	2012
EuroCloud Díj, a Kereskedelmi Szektor Legjobb Üzleti Esettanulmánya	2012

FELELŐSSÉGVÁLLALÁSUNK



4.1. CR-stratégia

A Telenor vállalati felelősségvállalási stratégiája 2010-ben jelentős változáson ment keresztül. Ennek során a vállalat többek közt leállította a legtöbb alacsony hatékonysággal futó, első-sorban a pénzbeli adományozásra épülő projektjét.

Ettől fogva vállalati felelősségvállalásunk fókuszában egyrészt a működési teljesítményünk folyamatos, mérhető javítása, illetve a fenntarthatóság termékeinkkel, szolgáltatásainkkal való elősegítése áll. Előbbi célunkat is szolgálta a hálózatfejlesztési projektünk – amelynek során a szén-dioxid-kibocsátásunk relatív csökkentésére törekedtünk –, a zöldenergia használata, vagy éppen vállalatirányítási rendszereink bevezetése. Utóbbi célkitűzésünk megvalósítása érdekében pedig azon dolgozunk, hogy a mobilkommunikációs eszközöket a társadalmilag hátrányos helyzetű csoportok tagjainak érdekében tudjuk hasznosítani. Azáltal, hogy technológiánkon és szolgáltatásainkon keresztül lehetővé tesszük ügyfeleink számára az energiamegtakarítás különböző módjait, vállalatunk kedvezőbb környezeti eredményeket képes elérni.

Ezenfelül a gyermekek védelme is CR-stratégiánk fontos részét képezi. Technológiánk egyre fiatalabbakat 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.

4.2. Érintettjeink

Tevékenységünk révén rendkívül széles és színes azon társadalmi, munkavállalói és egyéb csoportok köre, amelyekkel állandó vagy rendszeres kapcsolatban állunk. Ezen kapcsolatok jellege is igen változatos képet mutat, valamint az említett csoportok Telenorra gyakorolt hatása, vagy éppen a Telenor rájuk gyakorolt hatása is eltérő mértékű és minőségű lehet. A vállalat hosszú távú sikeres 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 érintetti csoportok igényeinek és elvárásainak beható ismerete, illetve ezen 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 érintetti csoporttal fenntartott viszonyban. A Telenor érintetti csoportjai – a teljesség igénye nélkül – a következők: tulajdonosok, közgyűlés, igazgatóság és a csoport felső vezetése, dolgozók, ügyfelek, beszállítók, hitelezők, állami hatóságok, viszonteladók, munkatársak, civil szervezetek, iparági szervezetek, versenytársak, média, önkormányzatok, természeti környezet, a jövő generációi.

Felelősségvállalásunk fókuszában működési teljesítményünk folyamatos, mérhető javítása, illetve a fenntarthatóság termékeinkkel, szolgáltatásainkkal való elősegítése áll.

FELELŐS VÁLLALATIÁNYÍTÁS



*dr. Erdélyi Márk jogi és megfelelési igazgató,
Ellen-Kathrine Tharp-Meyer belső megfelelésért
felelős vezető, Telenor Csoport*

5.1. Telenor way

A Telenor way egyrészt a vállalatirányítási dokumentumaink (vezetési irányelvek, politikák és kézikönyvek), valamint a folyamatunk, a jövőképünk, az értékeink és a vezetői elvárásaink összességét jelenti, másrészt azt a szellemiséget, amely a vállalatvezetésünket, az üzletvitelünket, a mindennapi működésünket áthatja és meghatározza. A Telenor way rendszerbe helyezi és definiálja a vállalati kultúránk építőköveit, hozzásegít ahhoz, hogy a teljes csoporton belül egységes és magas színvonalú kiszolgálást nyújtsunk ügyfeleinknek és partnereinknek, valamint kifejezi meggyőződésünket, amely szerint a felelős vállalatirányítás az értékteremtés, a hitelesség és a jövedelmezőség előfeltétele.

A vállalatirányítás határozza meg a szabályoknak és az eljárásoknak azt a keretrendszerét, amelyen belül a Telenor Csoport irányítja és szabályozza működését. A felelős vállalatirányítás lényege a keretrendszer stabil alapjainak kiépítése és értékeinek gyakorlati alkalmazása annak érdekében, hogy értéket teremtsünk a Telenor érintettjei számára. A stabil, fenntartható vállalatirányítás érdekében fontos, hogy jó és egészséges üzleti gyakorlat, megbízható pénzügyi jelentéskészítés, valamint a jogszabályoknak és előírásoknak megfelelő környezet határozza meg a Telenor Csoport egészét. A Telenor Csoport vállalatirányítási dokumentumai ismertetik az üzletvitel során követendő alapelveket, amelyek mindegyik Telenor-leányvállalatra vonatkoznak.

5.2. Üzleti etika és belső megfelelés

A Telenor és norvég anyavállalata hagyományosan és mélyen elkötelezett az etikus vállalati magatartás és az átlátható

működés mellett. Társaságunk ezen elveket szüntelenül szem előtt tartva folytatja tevékenységét, a mindennapi munkavégzés során a vállalat minden egyes szakterületének munkatársai ennek az elkötelezettségnek megfelelően teljesítik feladataikat.

A Telenornál egy kijelölt vezető irányításával megfelelési és etikai funkció is működik. E funkció segítséget nyújt a vezérigazgató és az igazgatóság számára annak biztosításához, hogy az Etikai Kódex megfelelő normákat határozzon meg, továbbá, hogy azokat bevezessék és alkalmazzák. 2012-ben a Telenor minden leányvállalatánál megerősítette az etikai és megfelelési funkció küldetését és feladatkörét, meghatározva többek közt a megfelelési incidensek egységes és színvonalas végrehajtásának módját.

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. Ha egy dolgozó bármilyen jellegű visszaélésről tudomást szerez, jelentenie kell azt vezetőjének, vagy a helyi, illetve csoportszintű etikai és megfelelési vezetőnek. Ennek elmulasztása már önmagában is a Telenor Etikai Kódexének megsértését jelenti.

A Telenor megfelelési forródrótot tart fenn a csoport egészében. A 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.

A Telenor és norvég anyavállalata hagyományosan és mélyen elkötelezett az etikus vállalati magatartás és az átlátható működés mellett.

5.3. Etikai Kódex

A Telenor Etikai Kódexe a Telenor way keretrendszer központi eleme, amely üzleti működésünk kívánt módját mutatja be. Az Etikai Kódex tartalmazza a dolgozók által követendő átfogó irányelveket, és a vállalati döntéshozatal alapjául szolgál. A jövőképet és a vállalati értékeket az Etikai Kódex tartalmazza, amely összhangban áll a vállalati szabályzatokkal, eljárásokkal, és a vezetőségre ruházza az Etikai Kódex értelmezésének és érvényesítésének felelősségét.

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 utánköveti, hogy a szervezet vezetősége valóban az Etikai Kódexnek és a kapcsolódó vállalatirányítási 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 vállalatirányítási dokumentumait, valamint a releváns jogszabályokat és előírásokat érintő bármilyen jellegű szabálysértés szankcionálásáért.

A Telenor Etikai Kódexét itt érheti el:
http://www.telenor.hu/upload/pr/Telenor_EtikaiKodex_2010majus.pdf

5.4. Korrupciómentesség

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 és torzítja 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.

A Telenor fokozottan ügyel arra, hogy a korrupciós kockázatokat rendszeresen és megfelelően értékelje, azokat csökkentse. Ennek érdekében éves rendszerességgel korrupciós kockázatelemzést végez dolgozói körében. Egy összetett kérdéssor segítségével vizsgáljuk, hogy a dolgozóink mennyire ismerik a Telenor vonatkozó előírásait, és azokat hogyan alkalmazzák a gyakorlatban. Minden egyes vizsgálat kiértékelését követően workshopot tartunk, ahol az eredményeket közösen feldolgozzuk, és az esetleges hibákra fokozottan felhívjuk dolgozóink figyelmét, illetve megoldási javaslatokat teszünk.

Korrupcióellenes kézikönyvünk irányt mutat a Telenor minden dolgozójának, hogy a Telenor értékeinek és korrupcióellenességgel kapcsolatos szabályainak megfelelően végezzék munkájukat.

A Telenor Korrupcióellenes Kézikönyve:
http://www.telenor.hu/upload/pr/telenor_anti-corruption_handbook_may2013-v2.pdf

A Telenor Korrupcióellenes Helyi Szintű Szabályzata:
http://www.telenor.hu/upload/pr/local_policy_anti_corruption_hu.pdf

A Telenor határozottan ellenzi a korrupció minden formáját. A Telenor számára a korrupció elleni harc nem csupán jogszabályi kötelezettség és etikai álláspont.

5.5. Együttműködés a Transparency International Magyarországgal

Amellett, hogy compliance folyamataink révén a szervezeten belül biztosítjuk az üzleti etika elveivel összhangban lévő működést, kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy üzleti partnereink, a beszállítói láncunk tagjai hasonló szellemben végezzék feladatukat. Ugyanakkor természetesen tisztában vagyunk az üzleti környezet jellegzetességeivel, és érzékeljük, hogy sok kisebb vállalkozás számára nehézséget okoz már maguknak a korrupciós helyzeteknek és kockázatoknak a felismerése, illetve jelentőségük felmérése is.

Ezen megfontolás alapján döntöttünk úgy, hogy vállalati társadalmi felelősségvállalásunk egyik fókuszterületeként a vállalati átláthatóság, az etikus üzleti magatartás elveinek, illetve a gyakorlatban való alkalmazásuk fontosságának és módszertanainak széles körű terjesztését határozzuk meg, külön hangsúlyt fektetve két célcsoport, a kis- és középvállalkozások, valamint a fiatalok értékrendjének és döntéseinek ez irányú erősítésére.

Ennek érdekében 2012 májusában hosszú távú szakmai együttműködési megállapodást írt alá a Transparency International Magyarország és a Telenor. Társaságunk – a magyarországi mobilszolgáltatók közül elsőként – csatlakozott a korrupcióellenes civil szervezet Vállalati Támogatói Fórumához, amelynek tagjai törekednek az átlátható és etikus működésre.

A Transparency International Magyarország és a Telenor együttműködésének célja, hogy közösen dolgozzunk ki megoldásokat a korrupció ellen, elsősorban a magyar kkv-szektor számára. Kiemelt célunk, hogy segítsünk a kisebb vállalatoknak felismerni a különböző korrupciós veszélyhelyzeteket, és megtalálni az azokra adható lehetséges megoldásokat. Nagyon fontosnak tartjuk, hogy mindazokat az alapelveket és konkrét gyakorlati tapaszt-

alatokat, amelyeket nemzetközi hátterünknek köszönhetően szereztünk, átadjuk a magyarországi vállalatoknak. A magyarországi üzleti szektor sajnos nagyon rosszul teljesít a legtöbb korrupciót kutató felmérésen. A cégek szerepvállalása és összefogása nélkül nem valósítható meg a korrupció visszaszorítása, ezáltal egy versenyképesebb Magyarország építése. Ehhez kívánunk támogatást nyújtani és példát mutatni, hogy a tisztességes vállalati magatartás széles körben elterjedhessen.

A Transparency International Magyarország egyedülálló szakmai tudására, illetve a Telenor széles körű tapasztalatára alapozva részletes online tananyagot fejlesztettünk ki, amely a hazai kis- és középvállalkozásokat segíti, hogy mindennapi működésükben is érvényesíthessék a tisztességes üzleti magatartás alapelveit.

A tananyag ingyenesen elérhető a következő linken:
<http://elearning.transparency.hu/telenorak/hu/quiz>

Társaságunk a Transparency International Magyarország szakmai támogatásával 2012-ben megalapította a Telenor Etikus Vállalat Díjat. A díj a hazai cégek etikus működés iránti elkötelezettségét hivatott elismerni, és egyúttal bemutatni, példaként állítani mások elé a legkiválóbb hazai gyakorlatokat.

A pályázatról részletes információ található a www.telenoretikusvallalatdi.hu oldalon.



Társaságunk a Transparency International Magyarország szakmai támogatásával 2012-ben megalapította a Telenor Etikus Vállalat Díjat.



A 2012-ben beérkezett pályázatok közül a zsűri az Arkon Zrt. programját találta a leginkább kiemelkedőnek. Az ingatlan.com oldal üzemeltetője küldetésének tekinti az etikus ingatlanpiac megteremtését. Ennek érdekében a cég olyan online piacteret alakított ki, amely nem csupán hatékonyan működik, de a piac szereplőit is tisztességes magatartásra ösztönzi.

A Telenor és a Transparency International egyik leglátnyosabb közös akciója az Aréna üzletközpontban felállított interaktív „Átláccó” Labirintus volt 2012 decemberében, ahol a látogatók játékos módon, a mobilkommunikáció segítségével ismerhették meg a korrupció veszélyeit, és segítséget kaphattak, hogy helyesen dönthessenek a mindennapokban előforduló korrupciós dilemmákban. Az érdeklődőknek több, a hétköznapi életben is előforduló, korrupciós szituációban kellett döntést hozniuk, hogy megtalálják a kiutat a labirintusból. A legkisebbeket minden délután mesemondás és rajzverseny várta a labirintus mellett kialakított gyerekszobában. A foglalkozásokon a Telenor munkatársai olvastak fel meséket. A korrupcióellenes világnap alkalmával felállított átlátszó útvesztőt több mint ezerhétszázan keresték fel.

2012 novemberében a DUE Médiahálózat segítségével ötven diákújságíró látogatott el a törökbálinti Telenor Házban megrendezett sajtótájékoztatóra, ahol a Telenor és a Transparency International Magyarország képviselői felhívták a leendő médiamunkások figyelmét a korrupcióellenes küzdelem és a tisztességes vállalati magatartás fontosságára. Vendégelőadóként Uj Péter beszélt a gyerekeknek arról, hogy miért fontos az újságírók függetlensége, a ragaszkodás a saját értékeikhez, meggyőződésükhöz. A rendezvényen bejelentették, hogy a Telenor Etikus Diákújságíró Különdíjat ad át a DUE májusi XX. Országos Ifjúsági Sajtófesztiválján.

5.6. HSSE

A munkahelyi egészségvédelem és biztonság, valamint környezetvédelmi rendszer (HSSE – Health, Safety, Security, Environment) bevezetése minden Telenor-vállalatnál, így a Telenor Magyarországnál is a 2010-es év egyik fő feladata volt.

A HSSE rendszer része a 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.

Az alkalmazott nemzetközi szabványok követelményeinek megfelelően kialakítottuk, fenntartjuk és folyamatosan fejlesztjük vállalatirányítási rendszereinket, amely eszközként szolgál környezeti és MEB politikáink és célkitűzéseink kialakítása, valamint megvalósítása érdekében.

Meghatároztuk a KIR-hez és a MEBIR-hez kapcsolódó folyamatokat, azok sorrendjét, kölcsönhatásait és az eredményes működtetésük, illetve szabályozásuk biztosításához szükséges

A Telenor és a Transparency International Magyarország képviselői felhívták a leendő médiamunkások figyelmét a korrupcióellenes küzdelem és a tisztességes vállalati magatartás fontosságára.



kritériumokat és módszereket. A KIR kiépítéséért és fenntartásáért a KIR-vezető, a MEBIR kiépítéséért és fenntartásáért a MEBIR-vezető a felelős. Az irányítási rendszer folyamatainak jóváhagyása a vezérigazgató hatásköre.

A KIR-t 2010. decemberben egy független tanúsító szervezet, az SGS Magyarország auditálta, amelynek eredményeként megkaptuk az ISO 14001-es tanúsítványt. 2011 januárjában pedig már a teljes HSSE rendszerünket értékelte a Telenor Csoport a PricewaterhouseCoopers (PWC) független tanácsadó bevonásával, és azt a szabvány követelményei szerint megfelelőnek találta.

Erről a témáról a 8.3-as és 10.3-as fejezet tájékoztat bővebben.

5.7. Együttműködés a hatóságokkal

A jelentéstételi időszak során komoly feladatot adott a készülő jogszabálytervezetekkel kapcsolatos egyeztetés, valamint a gyakorta változó jogszabályok implementációja. 2010–12 között a Telenor számos ágazati jogszabály véleményezésével, illetve a konzultációkban való aktív részvétellel járult hozzá a szektor formálásához. Az érdek-képviselési szervezeteken keresztül a Telenor jelentős szakmai kérdésekben konzultált és esetenként együttműködött az NMHH-val. Idetartozik például a frekvenciasávok határ menti használatának nemzetközi egyeztetéséhez szükséges anyagok előkészítésében való részvétel. A Telenor politikailag természetesen semleges álláspontot képvisel, semmilyen politikai pártot nem támogatunk, illetve bennünket sem támogatnak politikai szereplők vagy szervezetek. A Telenor folyamatosan részt vesz és együttműködik a hazai szakmai szervezetekkel (IVSZ, HÉT, HT) hírközlési kérdésekben, illetve folyamatosan nyomon követi a formálódó új vagy módosított EU távközlési jogszabályokat.

2011-ben a Telenor jelentős szerepet vállalt az elektronikus hírközlési törvény (Eht.) módosításával kapcsolatos szolgáltatói vélemények kialakításában. Ez azért fontos, mert az Eht. az iparág alaptörvényének minősül. Szintén 2011-ben társaságunk képviselői az EGSM-tender kapcsán számos nyilvános konzultáción vettek részt a hatósággal. Ebben az évben született meg az új frekvenciadíj-rendelet, amely sávdíjak bevezetését eredményezte több általunk használt frekvenciasávban, ennek eredményeként a hálózatfejlesztések nem jelentenek külön frekvenciadíj-terhet a szolgáltatóknak. A rendelet megalkotásában a Telenor kiemelt szerepet játszott.

2010-ben a kormány 6,5 százalékos válságadót vetett ki az ágazatra, ami mind az eredményeket, mind pedig a beruházásokat hátrányosan érintette. 2012-ben a kormány az átmeneti adót állandó, percalapú adóval váltotta ki, ami tovább rontotta a nyereségességet.

5.8. Szervezeti tagságok

Jelentéstételi időszakunk során a Telenor a következő szervezeteknek volt tagja:

- American Chamber of Commerce in Hungary
- GSM Association
- Informatikai Vállalkozások Szövetsége (IVSZ)
- Hírközlési Érdekegyeztető Tanács (HÉT)
- Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület (HTE)
- Hungarian Business Leaders Forum
- Transparency International Magyarország – Vállalati Támogatói Fórum

A Telenor folyamatosan részt vesz és együttműködik a hazai szakmai szervezetekkel (IVSZ, HÉT, HT) hírközlési kérdésekben, illetve folyamatosan nyomon követi a formálódó új vagy módosított EU távközlési jogszabályokat.

FELELŐS ÜZLETVITEL



6.1. Ügyfeleink

Lakossági ügyfeleink: A lakossági ügyfélcsoport igen különböző típusú ügyfelekből tevődik össze. Megtalálhatók körükben a fiatal, költségérzékeny ügyfelek, a szenior – jellemzően a hanghívásokat használó, szintén költségérzékeny – ügyfelek, valamint a tágabb anyagi lehetőségekkel és szofisztikáltabb ügyféligénnyel, a szolgáltatások iránti nagyobb nyitottsággal rendelkező aktív felnőtt ügyfélcsoportok. Társaságunk folyamatosan arra törekszik, hogy a különböző, beazonosított ügyfélszegmensek igényeit és elvárásait megismerje, és ennek figyelembevételével alakítsa ki stratégiáját.

Nagyvállalati ügyfeleink: A nagyvállalati ügyfélkör a 250 főnél többet foglalkoztató vállalatok körét képviseli. Ezen ügyfelek elvárásainak, egyedi igényeinek megfelelni sokszor nagyfokú rugalmasságot és kreativitást igényel. Hosszú évek óta sikeresen felelünk meg ezen kihívásoknak, hiszen stabilan jó értékelést kapunk ebben az ügyfélkörben is.

Kkv-ügyfélkör: Kis- és közepes vállalati ügyfeleink számára kiemelten fontos, hogy költségeiket (beleértve a mobilköltségeket is) kontrollálni tudják, optimalizálják, azonban emellett igényt tartanak a személyes ügyfélkezelésre, kapcsolattartásra és az esetlegesen felmerülő kérdéseik azonnali, rugalmas kezelésére. Ügyfeleink visszajelzései igen pozitívak évről évre.

SOHO ügyfélkör: Az 5–9 főt foglalkoztató kisvállalkozásoknak rendkívül különbözők az igényei és az elvárásai. A stabil, megbízható rendelkezésre állás, szolgáltatási színvonal

különösen fontos számukra, hiszen üzleti sikerük múlhat rajta. Társaságunk ezen szerteágazó tevékenységi kört űző célcsoport igényeinek stabilan sikeresen felel meg.

Ügyfél-elégedettség

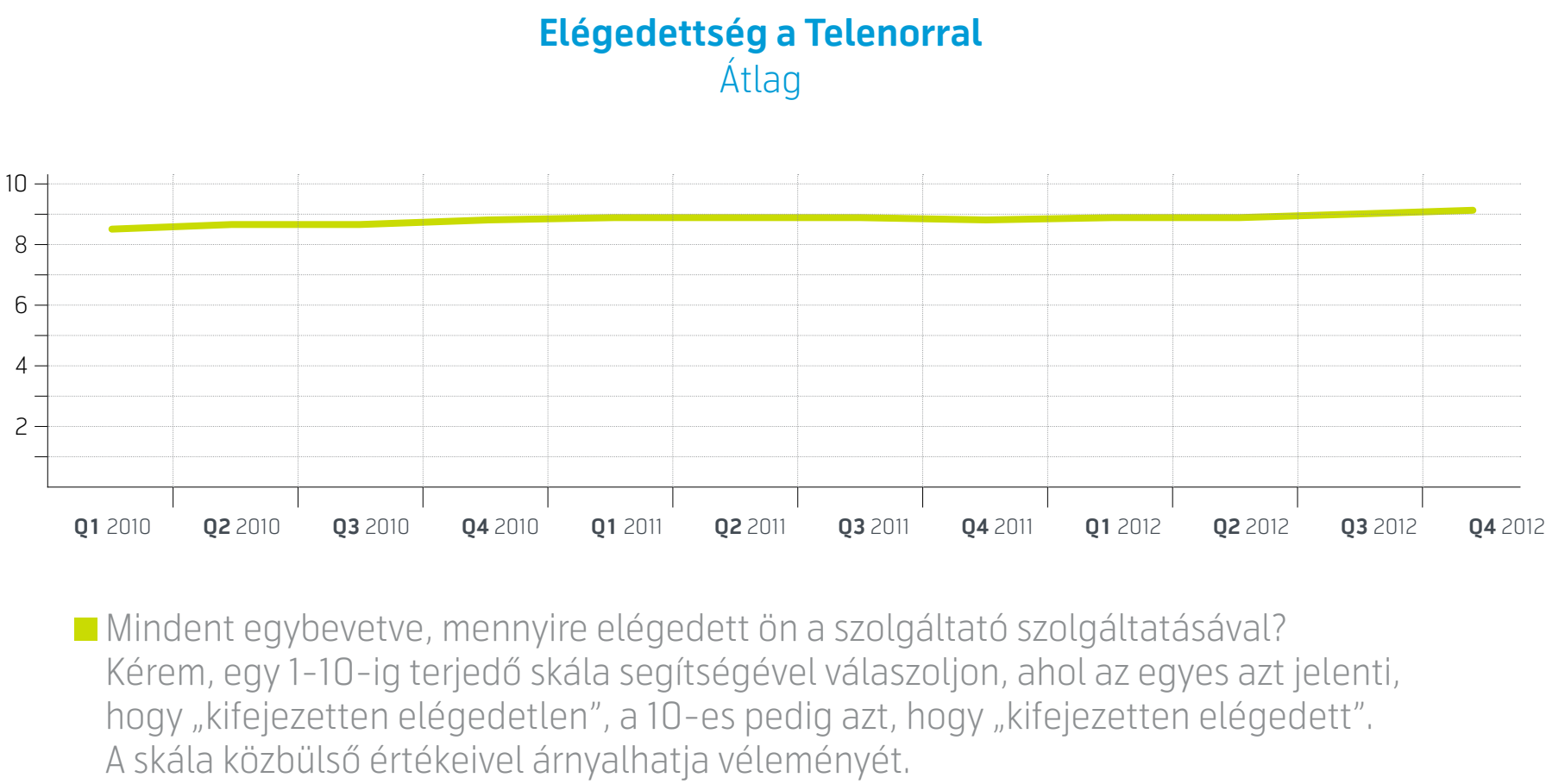
A Telenor számára kiemelten fontos ügyfelei elégedettsége. Hisszük, hogy hosszú távon csak az elégedett ügyfél válik rajongónká, és ajánlja másnak is szolgáltatásainkat, termékeinket. Ezáltal biztosítjuk, hogy egyre többen tapasztalhassák meg, milyen élmény a Telenor ügyfelének lenni, élvezni folyamatosan megújuló minőségi szolgáltatásaink hasznát a mindennapi életben. Ezt szem előtt tartva, társaságunk folyamatosan méri mind lakossági, mind vállalati ügyfelei elégedettségét.

Lakossági ügyfeleink körében folyamatosan monitorozzuk, hogy mennyire elégedettek összességében szolgáltatásainkkal. 2010–12 között összesen közel tízezer interjút készítettünk lakossági (15–49 éves) ügyfeleink körében, többek között elégedettségüket vizsgálva.

Büszkén mondhatjuk, hogy ügyfeleink látják és értékelik erőfeszítéseinket, hiszen egy 10 fokú skálán (ahol a 10-es érték jelentése az, hogy „kifejezetten elégedett vagyok”) negyedévről negyedévre folyamatosan 9 közeli átlagértékkel jutalmazták munkánkat.

A Telenor számára kiemelten fontos ügyfelei elégedettsége. Hisszük, hogy hosszú távon csak az elégedett ügyfél válik rajongónká, és ajánlja másnak is szolgáltatásainkat, termékeinket.

Lakossági ügyfelek körében végzett elégedettségi felmérés eredményei (2010–12)



Forrás: Ipsos Tracking Bázis: 15–49 éves Telenor-ügyfelek

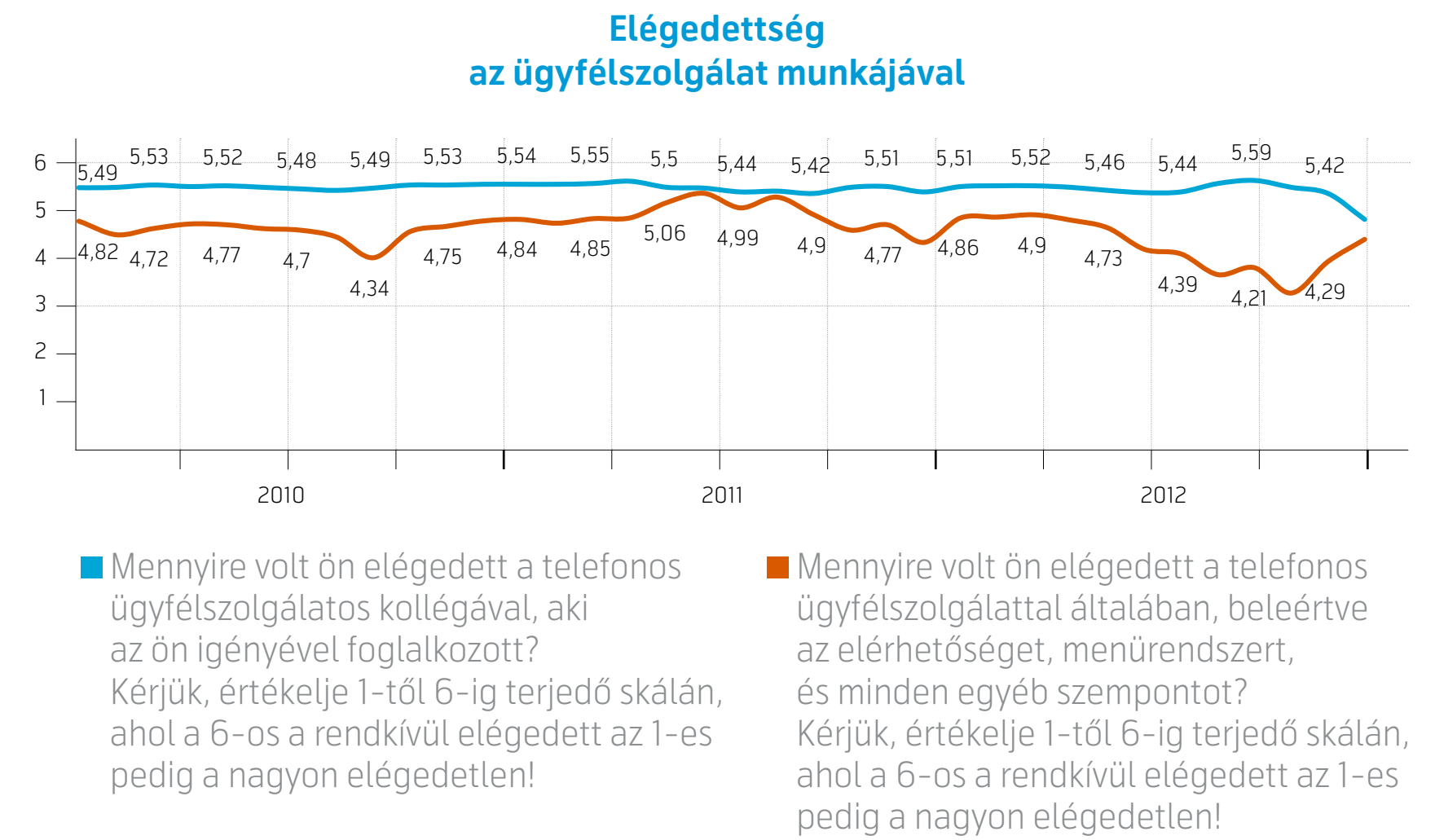
Az üzleti ügyfélszegmensek körében végzett elégedettségi felmérések eredményei (5-ös skálán)

	2010	2011	2012
Nagyvállalati ügyfeleink	4,0	4,0	4,0
Kkv-ügyfélkör	4,1	4,1	4,1
SOHO ügyfélkör	4,1	4,0	4,1

Forrás: Business Customer Satisfaction Analysis 2012 | Bell Research

Annak érdekében, hogy mérhető, egyértelmű visszajelzést kapjunk ügyfeleinktől az ügyfélszolgálat működésével kapcsolatban, a jelentéstételi időszak alatt az úgynevezett értékelő IVR rendszerünkben végeztünk elégedettségi felméréseket.

Az eredmények alapján büszkén mondhatjuk, hogy az elmúlt három évben sikerült megőriznünk ügyfélszolgálatunk kiváló színvonalát, ezzel biztosítva ügyfeleink magas elégedettségét.



Lakossági ügyfeleink körében folyamatosan monitorozzuk, hogy mennyire elégedettek összességében szolgáltatásainkkal. 2010–12 között összesen közel tízezer interjút készítettünk lakossági (15–49 éves) ügyfeleink körében, többek között elégedettségüket vizsgálva. Minden esetben 9 körüli átlagos pontszámot értünk el.



6.2. Felelős marketing

A Telenor marketingtevékenysége során a hatályos jogszabályok szerint jár el, 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, hiszen csak a pontosan tájékoztatott ügyfél lesz hosszú távon a Telenor rajongója. 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 XLVII. törvénynek, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénynek, valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek megfelelően folytatja.

A marketingkommunikáció területén végzett tevékenységet a hatályos jogszabályoknak megfelelően több hatóság felügyeli: az NMHH, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Gazdasági Versenyhivatal. Ezek a hatóságok a felügyeleti tevékenységük körében részben ütemezett, részben ad hoc jellegű adatkérelmekkel fordulnak a Telenorhoz. E szervezetek nem csupán fogyasztói bejelentések alapján kezdeményeznek vizsgálatokat, hanem saját jogkörükben is eljárnak.

A Telenor számára különösen fontos, hogy ügyfeleit, illetve leendő ügyfeleit pontosan és egyértelműen tájékoztassa a nyújtott szolgáltatásairól, a szolgáltatások igénybevételének feltételeiről, hiszen csak a pontosan tájékoztatott ügyfél lesz hosszú távon a Telenor rajongója.

Egy nap az ügyfelekért

Az elmúlt három évben hagyománnyá vált a Telenor életében az év azon különleges napja, amelyet az ügyfélközpontúságnak szentel a vállalat. Azok a munkatársak, akik mindennapi feladataik során nem találkoznak ügyfelekkel, kis csapatokban meglévő és potenciális ügyfelekkel beszélgetnek Budapest és egyéb nagy városok forgalmasabb pontjain. A program célja, hogy minden Telenor-dolgozó egy lépéssel közelebb kerüljön az ügyfeleink igényeinek, véleményének megismeréséhez és megértéséhez.

A program célja, hogy minden Telenor-dolgozó egy lépéssel közelebb kerüljön az ügyfeleink igényeinek, véleményének megismeréséhez és megértéséhez.

2010–12 között e hatóságok több száz esetben kötelezték a Telenort adatszolgáltatásra, de a jelentés által felölelt három évben csupán négy esetben sújtották jelentősebb összegű, egymillió forintot meghaladó bírsággal (két ízben a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 1-1 esetben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság és a Gazdasági Versenyhivatal). E helyütt említendő, hogy a Telenor egy korábban kiszabott marasztalás kapcsán sikeresen védte meg álláspontját, s emiatt a hatóság által kiszabott és megfizetett jelentős mértékű bírság visszatérítésre került.

Fogyasztóvédelmi tárgykörben 2010–2011 között három főbb téma volt elkülöníthető: a személyes ügyfélszolgálattal kapcsolatban indított eljárások jelentős mértékű bírság kiszabásával végződtek, azonban jogértelmezési kérdések lezárását eredményezték, s irányadók lettek az egész iparágra nézve. Emellett egyedi ügyintézői hibából fakadó késedelmes panaszkezelés, valamint pontatlan tájékoztatás kapcsán több esetben kisebb mértékű bírság kiszabására is sor került.

Kiemelendő a fokozott együttműködés a fogyasztóvédelmi hatósággal, amelynek keretében a számlabefizetési díjjal kapcsolatban indított közérdekű per lezárult – ennek kapcsán a Telenor aktív tevékenységet folytat a fogyasztói edukáció terén, így átalakította honlapjának ügyfélszolgálati tartalmát (a könnyebb érthetőség kedvéért példákkal, videókkal illusztráltuk a tartalmat), valamint automata menürendszerét (IVR) is.

A felelős tájékoztatás mellett fontosnak tartjuk, hogy a társadalmi értékek támogatása marketingtevékenységünkben is megjelenjen. Ezen elvünket követve 2010-ben elindítottuk a djuice myLife fejlődésösztönző és kedvezményprogramunkat (2010–2011).

A program célja, hogy a fiatalok színes életet éljenek, amelynek része a kultúra szeretete, az aktív közösségi élet, a sikeres tanulmányok és a közhasznú tevékenységekben való aktív részvétel. 2011-ben a program pályaválasztást segítő Nyílt Nappal, valamint Munkaerő-piaci Kalauz kiadvánnyal bővült.



A felelős tájékoztatás mellett fontosnak tartjuk, hogy a társadalmi értékek támogatása marketingtevékenységünkben is megjelenjen.

6.3. Adatvédelem

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 előírásoknak 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 Tanúsító Kft.

A jelentéstételi időszak során a Telenor minden esetben kivizsgálta az adatkezelést érintő beadványokat és panaszokat. A jelentéstételi időszak alatt 146 megkeresés érkezett az adatvédelmi területre, ezekből 62 esetben bizonyosodott be, hogy hibáztunk az adatok kezelése során. Az ügyfélkörünk méretéhez képest egyébként is kevés panasz 2012-ben tovább csökkent, és ez az adatkezelési gyakorlatunk folyamatos fejlesztésének köszönhető.

	2010	2011	2012
Adatvédelmi területre érkező megkeresések	46	65	35
Visszaélésből bizonyított panaszok	18	33	11
Külső fél által jelzett bizonyított panaszok	18	29	11
Hatóság részéről jelzett bizonyított panaszok	2	1	1
Adatok szivárogtatásával kapcsolatos esetek száma	0	3	5
Adatok lopásával kapcsolatos esetek száma	0	3	1
Adatok elvesztésével kapcsolatos esetek száma	0	1	0

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.

6.4. Beszerzés

A Telenor számára önmagában nem elégséges az, hogy mi magunk mindent megteszünk a társadalmi felelősségvállalás elmélyítése érdekében, a velünk üzleti kapcsolatban álló partnereinktől is el kell várnunk, hogy ezeket az alapelveket betartsák. Célunk, hogy az üzleti etika követelményeinek megfelelő beszállítói láncot építsünk ki, fenntartható módon.

Kritikus beszállítóink kiválasztását alapos vizsgálat előzi meg, feltérképezzük azt, hogy a partnerünk is betartja-e a jogszabályokat és az etikai normákat, valamint mennyiben képviseli azon értékeket, amelyekben mi is hiszünk.

A felelős üzleti gyakorlataink biztosítására irányuló elveink elfogadásáról és betartásáról egy írásbeli kötelezettségvállalási nyilatkozatot tesz minden beszállítónk. Az üzleti beszállítóinktól minden esetben elvárt előírásokat a Szállító Etikai Elvek és az Általános Beszerzési Elvek tartalmazzák.

A dokumentumokat az alábbi linken érheti el:
<http://www.telenor.hu/telenor-magyarorszag/felelos-vallalati-ranyitas/fenntarthato-etikus-beszallitoi-lanc>

A dokumentumok segítségével azt is figyelemmel kívánjuk kísérni, hogy partnereink megfelelnek-e ezeknek az etikai elveknek – így különféle auditokkal, inspekciókkal ellenőrizzük betartásukat.

Egy-egy beszállító kiválasztását alapos vizsgálat előzi meg, feltérképezzük azt, hogy a partnerünk is betartja-e a jogszabályokat és az etikai normákat, valamint mennyiben képviseli azon értékeket, amelyekben mi is hiszünk.



A Telenor évente mintegy 50 beszállítójával kitölteti a Telenor Szállítói Önértékelő kérdőívet, amelyben a vállalatoknak önbevallásuk alapján értékelniük kell a fent említett dokumentumok által meghatározott pontok szerinti működésüket, teljesítményüket. Ezek a kérdőívek segítik azonosítani a kockázatot jelentő beszállítókat. A jelentéstételi időszak alatt a Telenor 64 szűrőpróbaszerű szállítói auditot végzett, amelyek során bejárással, interjúkkal és dokumentumvizsgálattal ellenőriztük a vállalat irányítási rendszereinek, valamint a munka- és környezetvédelmi követelményeknek való megfelelését.

Szűrőpróbaszerű beszállítói átvilágítások száma

	2010	2011	2012
Átvizsgálások száma	26	21	17

Az átvilágítások számában bekövetkezett csökkenés a személyügyi változással magyarázható. Az átlátható, etikus működés vállalatunk alapvető értéke, így 2014-re kitűzött célunk, hogy növeljük az átvilágított vállalatok arányát.

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 mind a Környezet-központú Irányítási Rendszerünkhöz, mind a HSSE rendszerünkhöz.

Az etikai elvek betartása mellett a 2010-ben bevezetett fenntartható beszerzési rendszernek köszönhetően a környezetvédelmi, fenntarthatósági kritériumokat is mérlegeljük a beszerzési folyamataink során.

Infokommunikációs Technológia

a társadalom szolgálatában



7.1. Internetbiztonság

Felismerve, hogy a számtalan lehetőség mellett az internet és az új online technológiák veszélyeket is hordozhatnak magukban, különösen a gyermekekre nézve, a Telenor törekszik a tudatosság növelésére, valamint a káros tartalmak és azok elérhetőségének visszaszorítására. Több díjmentes szolgáltatással is segítjük a gyermekek megóvását a kártékony internetes tartalmaktól. Korlátozzuk az emelt díjas szolgáltatásokhoz és felnőtt tartalmakhoz való hozzáférést, de azt is lehetővé tesszük, hogy kizárólag engedélyezett tartalmak jelenhessenek meg a készülékeken.

Cégünk 2012-ben a MediaSmart Hungaryval együttműködésben készítette el kisiskolások számára Digitális Világ oktatási segédanyagát a biztonságos és tudatos internethasználatról. A Digitális Világ kezdeményezés célja, hogy már a legfiatalabb internetezők is helyesen értelmezzék a világhálón eléjük zúduló tartalmakat,



A pedofil tartalmak szűrésére vonatkozó megállapodás aláírása

Christopher Laska, vezérigazgató, Telenor Magyarország; Szalai Annamária, elnök, NMHH;

Petőfi Attila, bűnügyi főigazgató, ORFK

rendelkezzenek a kritikus szemléletű véleményformálás képességével, ismerjék és értsék az internet íratlan szabályait. Az alsó tagozatos gyermekek számára szóló tananyag 14 fejezetből áll. A mobilhasználatról, a mobiltartalom-fogyasztásról és a biztonságos internetezésről szóló részeket a Telenor szakértő munkatársai állították össze, majd pedagógus végzettségű önkéntes munkatársaink több alkalommal is próbaórák keretében ismertették meg a tananyagot kisiskolás gyerekekkel.

A gyermekek digitális írástudás fejlesztése során a megfelelő oktatási anyagon túl felkészült, lelkes pedagógusokra is szükség van. Ennek tudatában a Digitális Világ kezdeményezésünket a jövőben a digitális technológia iránt érdeklődő, elkötelezett pedagógusokat támogató programelemekkel bővítjük.

2012-ben az érdeklődő gyerekek és szülők a Városligeti Gyermeknapon is találkozhattak munkatársainkkal a Biztonságos Internet sátorban, akiktől hasznos tippeket, tanácsokat kaphattak azzal kapcsolatban, miként használhatják tudatosabban az internetet és az internetképes eszközöket, okostelefonokat. A kétnapos rendezvényen szakembereink játékos formában hívták fel a szülők és gyerekek figyelmét a világhálón a fiatakorúakra leselkedő veszélyekre. A látogatók körében nagy sikert aratott a biztonságos internetezéssel kapcsolatos kvíz, amelyet több mint ezerháromszázan töltöttek ki a hétvége során.

A gyermek- és fiatakorúakat ábrázoló pornográf felvételek internetes terjesztése ellen összefogással, az Országos Rendőr-főkapitánysággal (ORFK) és az NMHH-val közösen lépünk fel. A 2011 decemberében született együttműködés értelmében 2012. január 1-jétől az Országos Rendőr-főkapitányság és az Interpol tiltólistája alapján a Telenor internetes hálózata blokkolja a gyermekek ellen irányuló, szexuális bűncselekményeket tartalmazó weboldalakat. Ha a felhasználó tiltott webes felületet próbál megnyitni, a böngésző egy úgynevezett Stop oldalt nyit

„A Telenor Norvégia volt az első olyan mobilszolgáltató, amely bevezette a pedofil tartalmú oldalak blokkolását. Örömmel tölt el, hogy a hazai piacon a telekommunikációs szolgáltatók közül elsőként a Telenor csatlakozott a nemzetközi kezdeményezéshez. Célunk, hogy a mobilinternet gyors terjesztése mellett a világháló biztonságos és felelős használatát is támogassuk” - Christopher Laska vezérigazgató



meg, amely felhívja a figyelmet arra, hogy a weboldal elérését annak tartalma miatt letiltottuk.

A megállapodás fontos előrelépés a jogellenes és káros online tartalmak elleni küzdelemben, és összhangban áll az Európai Unió által közvetített értékrenddel.

7.2. Szociális innováció

A Telenor célul tűzte ki, hogy az egyre szélesebb rétegeket elérő technológia adta lehetőségeket a társadalom szolgálatába állítja. Olyan megoldások kifejlesztésére törekszünk, amelyek társadalmi problémák enyhítésében játszhatnak szerepet, megkönnyíthetnek mindennapi élethelyzeteket. Emellett nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy a társadalom szélesebb körével is megismertessük a technológiai vívmányoknak köszönhető új perspektívákat, és azt, hogy ezek miképpen hasznosíthatók a társadalom javára.

A társadalmi innováció szellemében különféle alkalmazásokat fejlesztettünk ki.

Az öt legnagyobb magyarországi segélyszervezettel karöltve létrehozott ADDODA okostelefon-applikáció kezdetben, még 2011-es indulásakor a tárgyi adományozások megkönnyítését szolgálta, majd 2012-ben véradó helyszínekkel, civil szervezetek számára 1% felajánlást támogató információkkal, végül pénzbeli adományozás lehetőségével is bővült.

Az S.O.S. Help alkalmazás segítségével a bajba került felhasználó jelezheti családjának, barátainak, ismerőseinek, ha segítségre szorul. Az alkalmazást aktiválva az okostelefon az előzetesen kiválasztott telefonszámokra, illetve e-mail címekre érintésre elküldi a tulajdonos aktuális tartózkodási helyét. Emellett egy rövid, előre beállítható üzenetet is továbbít, miközben a helyszínen tartózkodókat sípoló hangjelzéssel figyelmezteti. Az alkalmazás letöltése ingyenes.

A KétKerék Kerékpáros Útvonaltervező egyrészt a kerékpárral közlekedők életét hivatott megkönnyíteni, másrészt ezt az egészséges, környezetbarát közlekedési eszközt népszerűsíteni. A tervezésen túl rögzíti is az útvonalakat, valamint közösségi funkcióinak köszönhetően megoszthatóvá, kereshetővé és mások által is letölthetővé teszi őket.

A KétKerék Kerékpáros Útvonaltervező egyrészt a kerékpárral közlekedők életét hivatott megkönnyíteni, másrészt ezt az egészséges, környezetbarát közlekedési eszközt népszerűsíteni.



Az alkalmazások mellett több adományvonalat és segélyvonalat is működtetünk, így szolgáltatásunkat a rászorulóknak segítségére 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, hozzávetőleg 100 civil szervezet számára nyújt támogatást, azok adománygyűjtő tevékenységében. A 13600-as közös telefonszám felhívása után, a szervezet kódjának megadásával 250 Ft adományozható a nonprofit szervezeteknek. Az ADHAT vonalon keresztül támogatható civil szervezetek mellett az országos civil szervezeteknek önálló pénzbeli adománygyűjtő vonaluk van, ilyet tartunk fenn a Baptista Szeretetszolgálat Alapítvány, a Katolikus Karitás, a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, a Minden gyerek lakjon jól alapítvány, a WWF Magyarország Alapítvány és az UNICEF Magyar Bizottság számára.

Az adományvonalak mellett a Telenor lehetővé teszi bizonyos előremutató társadalmi célokat szolgáló telefonszámok ingyenes hívhatóságát, például a Kék Vonal Gyermek-krízis Alapítvány által fenntartott Lelkiségegy-vonal és az Eltűnt Gyerekek Segélyvonalának hívását.

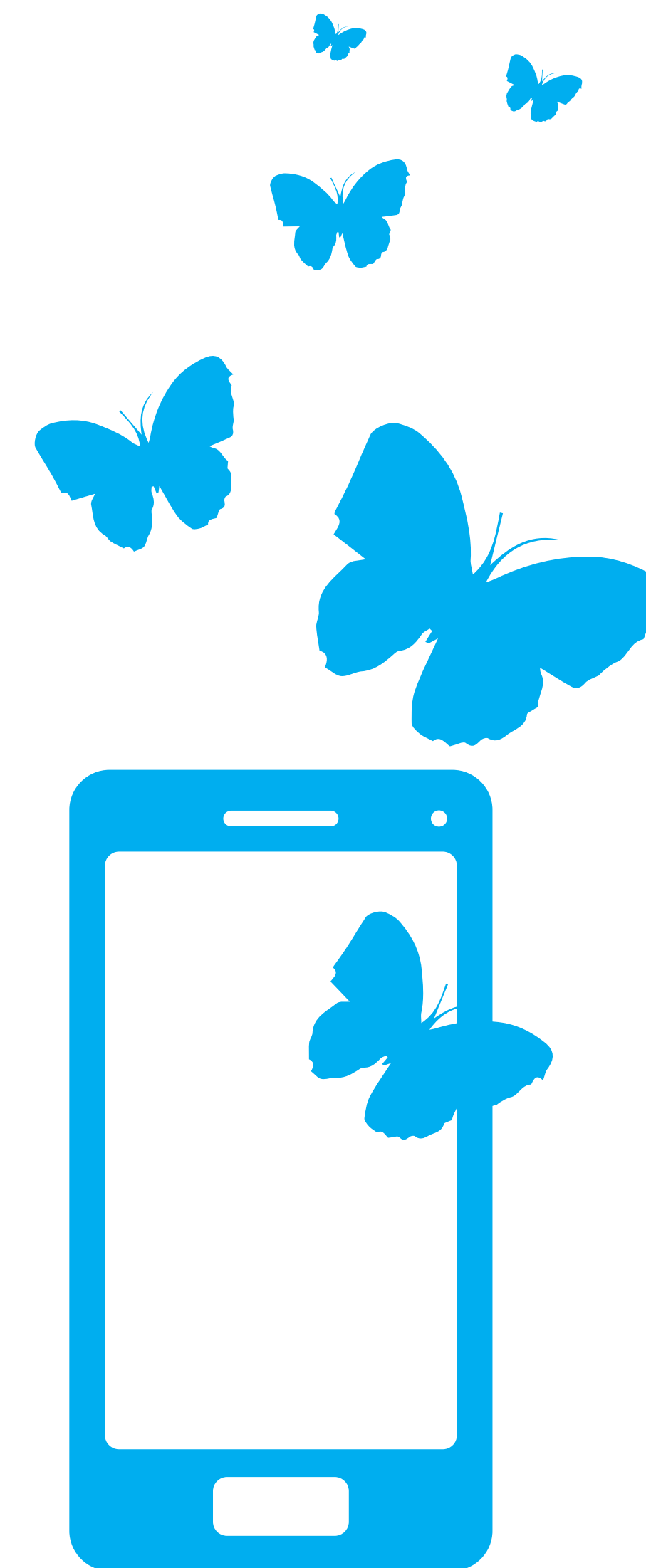
Mobiltechnológia az egészségügyben – mHealth

Napjainkra minden feltétel adottá vált, hogy a távközlési szektor központi szerepet játsszon a mobil egészségügy fejlődésében is. A mobilkommunikáció átveheti a feladatok jelentős részét, hogy az orvosi és ápolói szakma a lényegre, a gyógyításra koncentrálhasson: segít az információszerzésben, az információk (mérési eredmények, röntgenképek) tárolásában, az orvosok munkájának közvetlen támogatásában (betegek monitorozása, távfelügyelet, kollégákkal való konzultáció).



A Telenor 2011. május – 2012. január között megvalósított mHealth kísérleti projektje keretében vérnyomás- és vércukorszintmérő mHealth eszközöket vezetett be Szabolcs-Szatmár-Bereg megye öt kórházában a hatásosabb, minőségi betegellátás és a felesleges kórházi tartózkodás elkerülése érdekében. A projekt keretében 120 vidéken élő szív- és cukorbeteg páciens kezelése során 480 Medistance vérnyomás- és vércukorszintmérő eszközt bocsátottunk a kórházak rendelkezésére, amelyek segítségével 50 000 mérést végeztek. Mind a betegek, mind a kórházak jelentős összegeket takarítottak meg a távmonitorozással, valamint nagymértékben megnőtt a betegek biztonságérzete a folyamatos orvosi kontrollnak köszönhetően.

Android Workshop elnevezésű rendezvénysorozatunk az új technológia és az okos-telefonok adta lehetőségek megismerését és hasznos alkalmazását szolgálta.





Az ismeretterjesztés jegyében számos rendezvényt szerveztünk

Android Workshop elnevezésű rendezvénysorozatunk az új technológia és az okostelefonok adta lehetőségek megismerését és hasznos alkalmazását szolgálta, inspirálva a fogyasztóinkat, hogy használják ki ezeket, illetve akár saját maguk is fejlesszenek applikációkat. Az Android Workshop Education keretében rámutattunk arra is, hogy alkalmazások segítségével hogyan segíthető elő a készségfejlesztés, a tananyag megértése vagy akár a nyelvtanulás. Az Android Workshop Planet eseményen a szakértők és civil szervezetek a felelősebb életvitelt segítő alkalmazásokkal ismertették meg az érdeklődőket, akik emellett a WWF Magyarország és a Telenor munkatársaitól megtudhatták azt is, milyen szerepet játszik a mobilkommunikáció a fenntartható fejlődésben és egy közhasznú civil szervezet sikeres működtetésében.

A 2011-ben indult Jövőkutató Szimpózium keretében azokat a megoldásokat mutatjuk be, amelyek a mobilkommunikáció fejlődésének köszönhetően a mindennapjaink részévé válnak. A rendezvénysorozat témáját képezte többek között a technológia forradalmasító hatása az oktatásban és az egészségügyben.

Kiemelt figyelmet fordítottunk a vállalkozónők támogatására, akik számára a család és a karrier összeegyeztetéséből adódó kihívások kezelését nagymértékben megkönnyítheti a technológia. Ennek érdekében indítottuk útjukra 2011-ben vállalkozónői fórumainkat, és az ezeken az eseményeken részt vevők a technológiai vívmányok mellett életvezetési tanácsokkal is gazdagodhattak. Emellett a SEED Kisvállalkozás-fejlesztési Alapítvánnyal és a NESsT-tel együttműködésben két pályázatot is hirdettünk vállalkozónők számára. A pályázatok nyertesei okostelefonokat, kommunikációs támogatást és tanácsadást is kaptak, amelyek vállalkozásaik felvirágoztatásában voltak a segítségükre.

**Kiemelt figyelmet
fordítottunk
a vállalkozónők
támogatására.**



FELELŐS FOGLALKOZTATÁS

Jónásné Gábor Zsuzsanna
specialista,
Belső Szolgáltatások Csoport

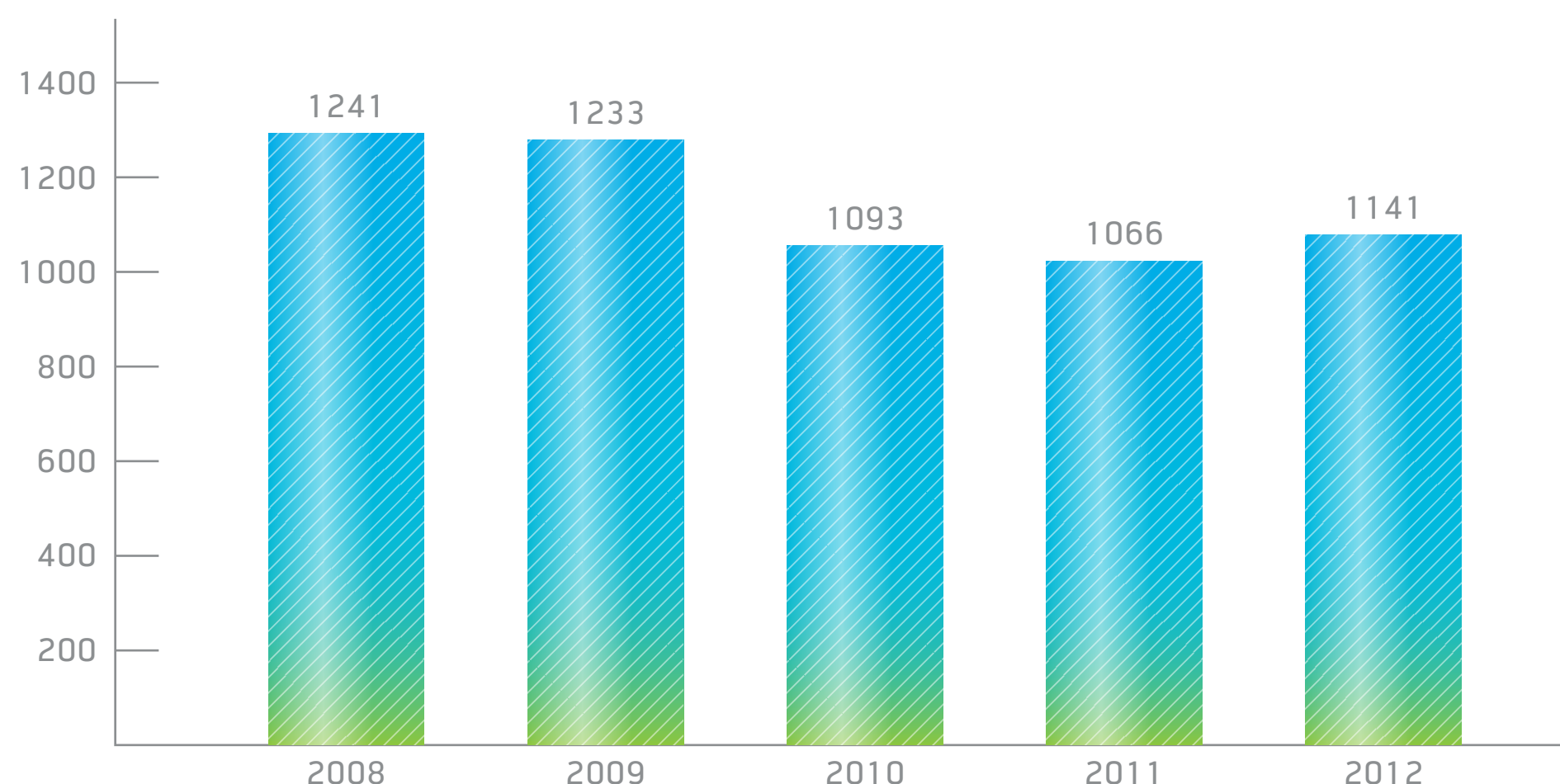


8.1. Foglalkoztatási adatok

Dolgozói létszám és kormegoszlás

A Telenor állományi létszáma folyamatosan 1000 és 1300 fő között mozog, amit legfőképp a piaci trendek, az új üzleti lehetőségek és a szervezeti hatékonyság racionalizálása mozgat.

**A statisztikai állományi létszám alakulása
2008 és 2012 között**



A Telenorban 2012-ben 1141 alkalmazott dolgozott. Munkatársaink egynegyedét (26%) 30 év alattiak, több mint felét (56%) 30–39 év közöttiek alkotják és közel egyötödük (18%) 40 feletti munkatárs. Az átlagéletkor viszonylag alacsony, 34 év, ami részben az iparág jellegéből fakad, részben pedig a cég történetével magyarázható.

A különböző korcsoportok együttműködésének számos előnye van. A pályakezdők már az adott szervezeti kultúrába nőhetnek bele, míg a szenior munkatársak pótolhatatlan tapasztalataikkal járulnak hozzá az eredményekhez.

A Telenor saját munkavállalóin túl kölcsönzött és diákmunkaerőt is igénybe vesz időszakos létszámszükségletei alapján. Külsős munkatársaink száma jellemzően 150 és 200 fő között mozog. Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy minden olyan területen, ahol a kölcsönzött munkaerő közvetlen kapcsolatban áll ügyfeleinkkel, a közvetített munkatársak munkájával szemben támasztott minőségi elvárásokat ugyanolyan feltételek mentén határozzuk meg számukra, mint saját munkavállalóink esetén. A szakmai ismeretek szinten tartásában a szakmai segítők (coachok) segítik a közvetített munkavállalókat is, akik szintén részt vesznek a szakmai oktatásokon. A jól teljesítő munkatársaknak lehetőségük van a Telenor állományába kerülni.

Ugyan külsős munkatársaink átlagéletkora – csakúgy, mint saját munkatársainké – évről évre növekszik, de még 2012-ben is 30 év alatt maradt.

Külföldiek aránya

A munkahelyteremtés, a stabil munkahelyek biztosítása és a hosszú távú munkaerő-gazdálkodás az egyik legfontosabb érték, amivel egy vállalat hozzájárulhat a gazdasági növekedéshez. A Telenor a helyi igényeket – amelyeket a vállalat tradicionálisan jól ismer – helyi munkaerővel szolgálja ki. Ez azonban nem jelentheti a nemzetközi munkaerő-áramlás gátját. A Telenor Magyarország

A különböző korcsoportok együttműködésének számos előnye van. A pályakezdők már az adott szervezeti kultúrába nőhetnek bele, míg a szenior munkatársak pótolhatatlan tapasztalataikkal járulnak hozzá az eredményekhez.

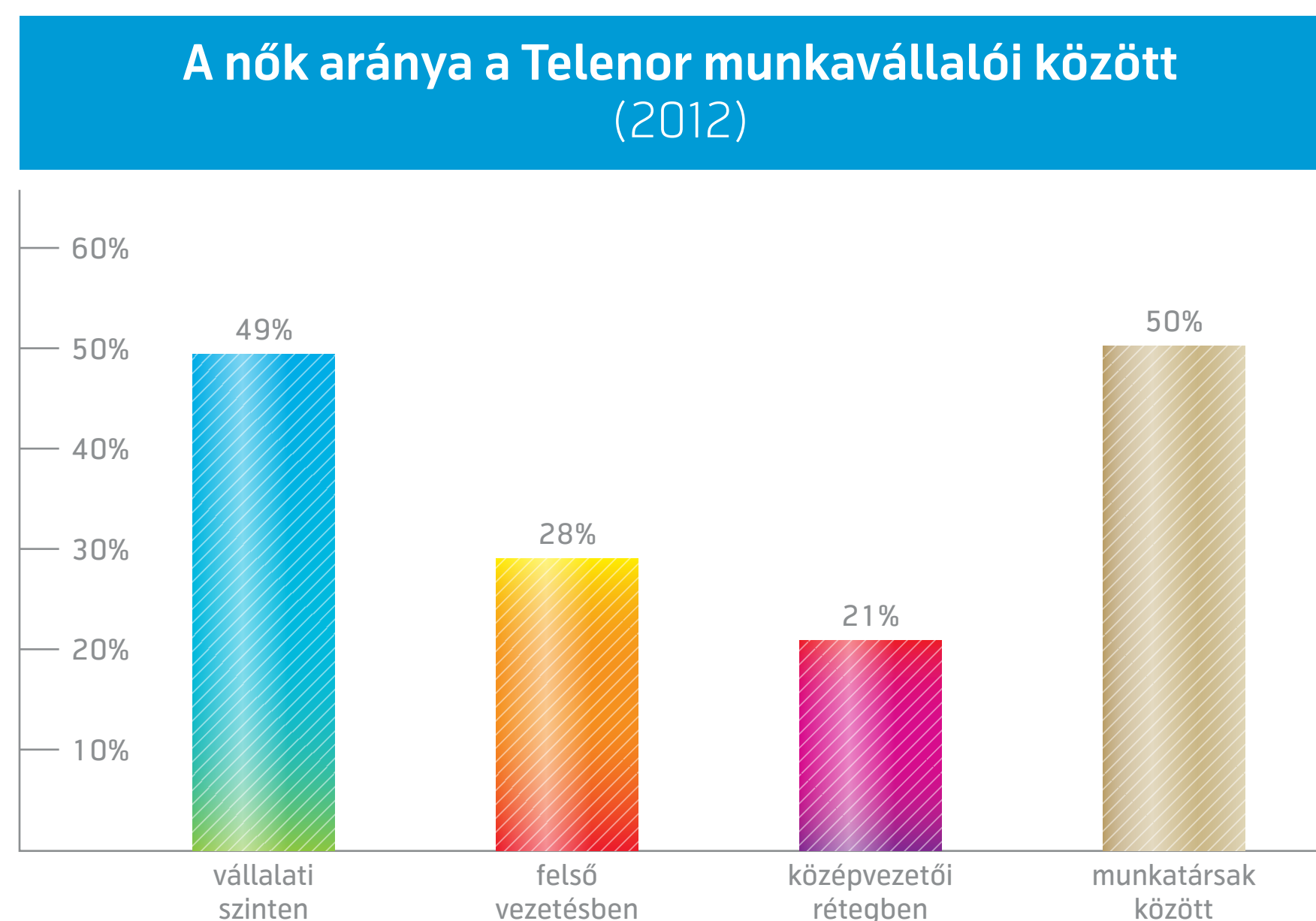
a Telenor Csoport tagjaként a vállalatcsoport nemzetközi mobilitási programjának is aktív résztvevője. A vállalkozó szellemű, tehetséges dolgozók bármelyik szervezeti szinten megpályázhathatják a programban meghirdetett állásokat. A Telenor célja az, hogy a tudásmegosztást, egyben a kulturális sokszínűséget előmozdító mobilitási programot kiterjessze mind munkatársakat fogadó, mind küldő szervezetként.

A Telenor Magyarországnál hagyományosan 99%-ban magyar munkavállalók dolgoznak. A külföldiek aránya egyedül a felső vezetők körében mondható magasnak. Ugyanakkor magyar munkatársaink közül több mint tízen külföldön dolgoznak, a Telenor Csoport valamelyik másik leányvállalatánál, de a nemzetközi projektekben való részvétel, a határokon átívelő kooperáció és tudásmegosztás majdnem minden szakértőnk és vezetőnk mindennapjainak a része.

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 leginkább 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 létszámukban elmaradnak a vállalat más területeitől. Vállalati szintű összevetésben az osztályvezetői réteget vizsgálva ezért alulreprezentáltak.

A Telenor létszámpolitikájában fontos szempont biztosítani a



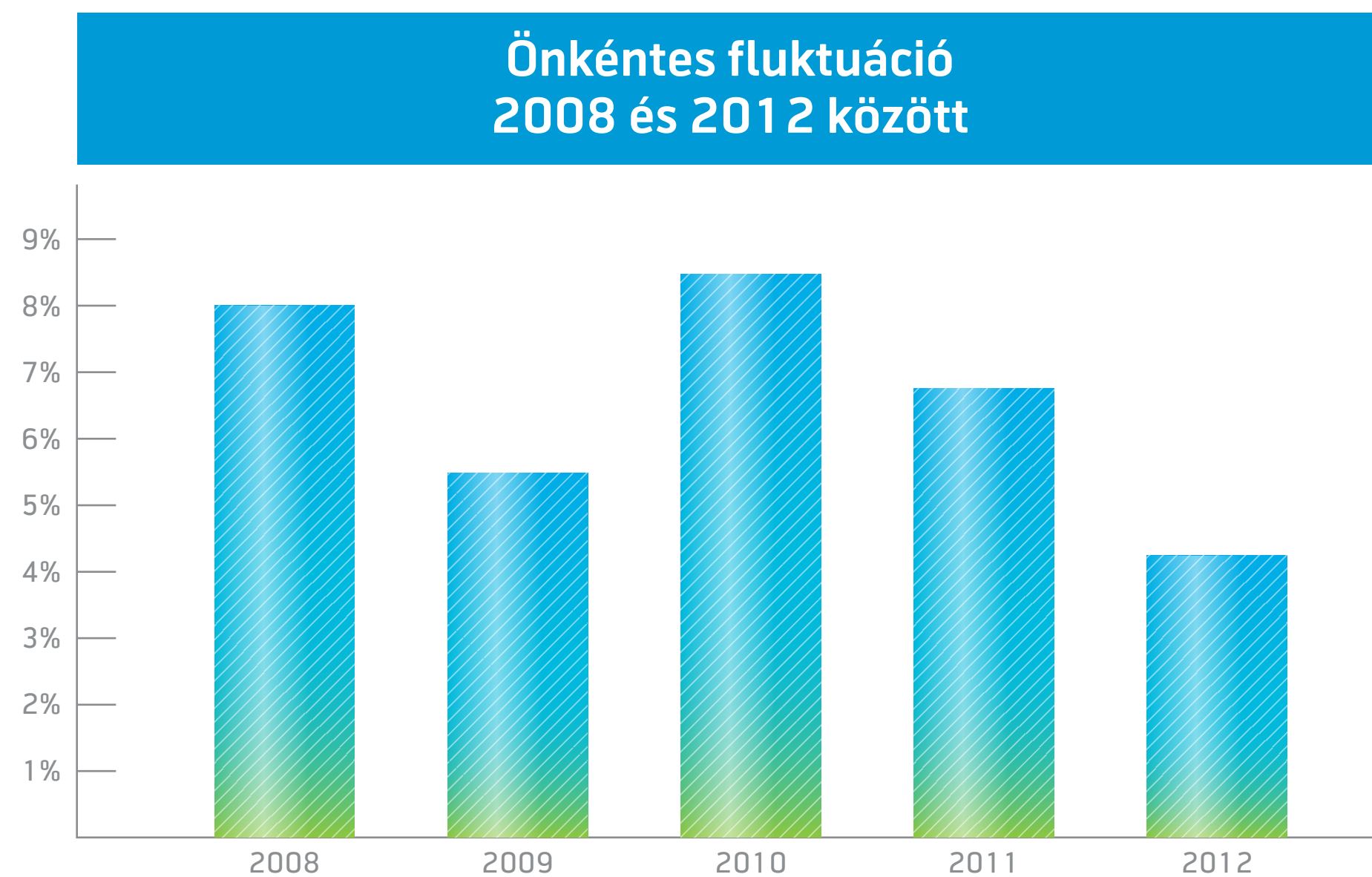
gyermeket vállaló munkatársak munkába való visszatérését. Szülési szabadságuk idejére a pótlásukra felvett munkavállalókkal a Telenor határozott idejű munkaviszonyt létesít, biztosítva a gyesről, gyedről visszatérés lehetőségét. Mivel a vállalati értékek, a szervezeti kultúra és mindenekelőtt a Telenor Etikai Kódexe biztosítja az esélyegyenlőséget minden munkatárs számára, ez az eredmény arra készteti a szervezetfejlesztésért felelős szakembereinket, hogy vizsgálják meg a női karriermenedzsment kérdéskörét. A részmunkaidős foglalkoztatás, illetve a távoli és rugalmas munkavégzés, ami az új irodaházunkban jobban megvalósítható, lehetőséget biztosít arra, hogy a gyermeküket nevelő édesanyák előbb munkába álljanak, illetve könnyebben összeegyeztethessék munkahelyi és otthoni kötelezettségeiket. Törekvéseink eredményeként 2012-ben 30 olyan munkába visszatért kollégánk dolgozott, akiket részmunkaidőben foglalkoztattunk, továbbá munkatársaink átlagosan évente 12 napot otthonról dolgoznak, amelyhez a Telenor mobilinternetet biztosít munkavállalóinak.

A Telenor célja az, hogy a tudásmegosztást, egyben a kulturális sokszínűséget előmozdító mobilitási programot kiterjessze mind munkatársakat fogadó, mind küldő szervezetként.

A vállalati értékek, a szervezeti kultúra és mindenekelőtt a Telenor Etikai Kódexe biztosítja az esélyegyenlőséget minden munkatárs számára.

Fluktuáció

Az önkéntes fluktuáció az elmúlt 5 évben 6 % körül mozgott, ami egy kereskedelmi és ügyfélszolgálati tevékenységet folytató vállalatnál egészséges munkaerőmozgásnak számít, és amihez sok egyéb mellett bizonyosan hozzájárul az is, hogy a Telenornak a magyar telekommunikációs ágazatban stabil eredménye és jövőképe van.



Fizetéspolitika

A Telenor fizetési rendszere sávos kialakítású. A munkaköröket értékeljük bérezési keretrendszerünkben a munkakörhöz tartozó felelősségi kör alapján és a munkaerő-piaci kereslettől függően. Az így megállapított alapbéren felül a cég minden munkatársát bevonja a vállalati bónuszrendszerek valamelyikébe, amelyet szintén a betöltött munkakör határoz meg. Ennek keretében az egyéni és összvállalati teljesítményt bónusszal is honoráljuk, nagy hangsúlyt fektetve arra, hogy a kiemelkedő teljesítmény

vonzó bérezéssel párosuljon. Fizetéspolitikánkat évente felülvizsgáljuk, a kommunikációs és információtechnológiai iparági trendek figyelembevételével. Célunk, hogy iparági összehasonlításban is versenyképes javadalmazási csomaggal csábíthassuk magunkhoz a legjobb szakembereket.

Juttatások

A Telenor fizetéspolitikáját juttatási csomagjával teszi teljessé, egyben a rendszerével kitűnően megkülönbözteti magát a munkaerőpiac többi szereplőjétől. A ma divatos cafeteria-rendszerekkel ellentétben nem egy összegkeretből gazdálkodnak munkatársaink, nem kell választaniuk vagy felaprózniuk keretösszegüket az egyes elemek között, hiszen minden munkatársunknak minden elemet teljes értékében elérhetővé teszünk, az már csak munkatársainkon múlik, hogy mi az, amivel élnek és mi az, amivel nem.

A juttatási rendszer kialakításakor a sokoldalúság, az egyenlőség elve, az attraktivitás és az öngondoskodás fontossága játszott a főszerepet.

Sokoldalú, hiszen több mint húszféle juttatási elemből épül fel. Az egyenlőség elvét követi, hiszen mindenkinek azonos feltételekkel kínáljuk fel, és – sok más vállalattal ellentétben – nem különböztetjük meg munkatársainkat beosztásuk vagy fizetési szintjük alapján. Attraktív is, hiszen ebben a rendszerben évente akár az egymillió forintos értéket is meghaladó juttatásokhoz jut az, aki minden juttatási elemünket igénybe veszi. Végül pedig az öngondoskodásra ösztönöz, hiszen a legtöbb juttatásunk úgy lett kialakítva, hogy a Telenor támogatásának egyetlen feltételeként a munkavállalói hozzájárulást is elvárjuk, így erősen ösztönözve mindenkit, hogy például maga is tegyen félre nyugdíjas éveire vagy egészségügyi ellátására, esetleg Telenor-részvényekbe fektesse fizetése egy részét.

Célunk, hogy iparági összehasonlításban is versenyképes javadalmazási csomaggal csábíthassuk magunkhoz a legjobb szakembereket.

Az egyéni és összvállalati teljesítményt bónusszal is honoráljuk, nagy hangsúlyt fektetve arra, hogy a kiemelkedő teljesítmény vonzó bérezéssel párosuljon.

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

* A fent felsorolt juttatási elemek a továbbiakkal egészülnek ki: 6 darab kedvezményes tarifa családtagoknak; a Telenor Ház szolgáltatásainak (edzőterem, focipálya, röplabdapálya, asztalitenisz, csocsóasztalok és szauna) korlátlan használata; munkabérelőleg; Telenor vállalati buszjáratok a székház és Budapest között; munkába járási támogatás; vállalati kedvezmények partnereinknél; ingyenes gyümölcs, kávé és tea; vállalati rendezvények; temetési segély; pótszabadság.

Magánélet és munka egyensúlya

Munkastílus és munkahelyi környezet tekintetében is rugalmasságra törekszünk, így cégünk előremutató megoldásokban is gondolkodik. Mindez azt jelenti, hogy a Telenor elfogadja és elismeri munkavállalói szuverenitását és egyéniségét, és lehetőséget biztosít számukra, hogy munkakörülményeiket szabadban és rugalmasabban alakíthassák ki. A technológia adott: a Telenor mobilszélessáv-szolgáltatóként rendelkezik a szükséges háttérrel, így ez lehetővé teszi, hogy munkavállalóink bármikor,

bárhonnan elérjék az internetet, leveleiket, dokumentumaikat. Kevesebbet kell ingázniuk, az utazással járó stressz csökken, ráadásul az így felszabadult időt magánéletükre és családjukra fordíthatják.

A jó hangulat fenntartása és a kötetlen együttlét érdekében szervezzük a cég egészét megmozgató rendezvényeinket. A nyári szabadtéri programok, az elegáns karácsonyi parti, vagy a kisgyermekes családok kedvenc programjai, mint a Mikulás-ünnep vagy a Családi nap mind-mind emlékezetes élményt jelentenek munkavállalóinknak és hozzátartozóiknak egyaránt.

8.2. Képzés, karrier, teljesítményértékelés

Fejlődési lehetőségek a Telenornál

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.

A különböző szakterületek nagy szabadságot élveznek a belső erőforrásból megvalósított képzések során. Jelentős egy főre jutó oktatási költségvetés áll rendelkezésre csapatépítési, coaching- és meghatározott készségfejlesztési célokra attól függően, milyen képzést tart szükségesnek a dolgozók felettése.

Az új termékek, szolgáltatások bevezetésekor bevett gyakorlat a kulcsfelhasználók oktatása, akik alapos képzés után továbbadják a tanultakat a közvetlen munkatársaknak. A hosszabb betanítást igénylő új munkatársak képzéséről a szakmai mentorok és belső trénerek gondoskodnak. Az összes munkavállalót érintő szervezeti változások esetében valamennyi információs csatornánkat

A norvég vállalati kultúra részeként a Telenor igyekszik minden lehetőséget megadni munkavállalóinak, hogy folyamatosan fejlesszék képességeiket.

felhasználva előadások, e-learning anyagok és csoportos megbeszélések formájában segítjük a kollégákat a változások megértésében és feldolgozásában.

Az új munkatársak on-boarding tréning keretében ismerkedhetnek meg a vállalati működéssel, küldetéssel és értékekkel. Ennek keretében kerül sor az Etikai Kódex e-learning anyag formájában történő feldolgozására is.

Vezetői karrier

A stratégiai döntésekben részt vevő vezetők kiválasztásánál alapvetően fontos a szakmai kompetencia és a viselkedési elvárásoknak való megfelelés. Viselkedés szempontjából minden vezetőnek meg kell felelnie a Telenor értékeinek, az Etikai Kódex iránymutatásának és Telenor Csoporton belül érvényes vezetői elvárásoknak.

Képzési programjaink között nagy hangsúlyt kapnak a vezetői készségeket fejlesztő programok.

Vezetőfejlesztési programok a tárgyidőszakban

2010-ben a hazai szervezésű vezetőfejlesztési programok alapvetően három témakör köré csoportosultak: innováció, munkavállalói felhatalmazás (empowerment), valamint változásmenedzsment. A képzéseken az összes igazgató és osztályvezető részt vett, az előadók, valamint trénerek a Swedish School of Economics intézmény képviselői voltak.

Ezenkívül a Telenor Csoport által biztosított vezetőfejlesztő programokon is részt vett 10-12 vezetőnk.

2011-ben az „önazonos vezető” témaköre volt a középpontban, néhány napos bevezető tréninget követően kiscsoportos szupervíziós képzésen vettek részt közép- és felső vezetőink. Emellett magyarországi viszonylatban szinte egyedülálló módon szerve-

zeti szociometriai kutatást, hálózatkutatást (network analysis) is végzett a Telenor, amelynek fő célja a vezetői közösség megerősítése, a hálózattudatos, hálózatközpontú gondolkodás alapjainak megismertetése és az együttműködés fejlesztése volt.

Ebben az évben is képviseltettük magunkat a globális vezetőfejlesztő programokon. Szintén ebben az évben kezdődött az együttműködésünk az amerikai Winning Mind tanácsadó vállalattal, amelynek segítségével a nehéz körülmények közötti pozitív, hatékony vezetői működést erősítettük vezetőinkben. A program keretében mindegyik közép- és felső vezetőnk számára egyéni visszajelzés készült, amelynek alapján célirányosan fejleszthették vezetői készségeiket.

Kétéves kimaradás után, 2011-ben indult újra az alsószintű vezetők képzése is. Csoportvezetőink vezetői alapképzésen vettek részt, kiscsoportos tréningeken, választott témakörökben.

2012-ben szervezett vezetői képzéseinken a fő hangsúlyt a teljesítménymenedzsmentre helyeztük. Az egyes igazgatósági vezetői csapatok szupervízorok segítségével vitatták meg a teljesítménymenedzsment-módszereiket, beazonosítva fejlesztendő területeiket, amelyekre később célirányos készségfejlesztő programokat építettünk.

Változatlanul képviseltetjük magunkat a Telenor Csoport globális fejlesztési programjain, ismét 10-12 vezetőnknek volt lehetősége a három modulból álló nemzetközi vezetőképzésen részt venni. Tovább folytattuk az előző évben indított csoportvezetői alapképzést, action learning és team coaching módszertan segítségével.

Az alábbi táblázatokban közölt számadatok hozzávetőleges nagyságrendűek, a képzések átlagos résztvevői száma alapján.

Képzési programjaink között nagy hangsúlyt kapnak a vezetői készségeket fejlesztő programok.

A stratégiai döntésekben részt vevő vezetők kiválasztásánál alapvetően fontos a szakmai kompetencia és a viselkedési elvárásoknak való megfelelés.

2010

Kategória	Résztvevők száma	Átlagos képzési óraszám
Igazgató	20	82
Középvezető	50	78

2011

Kategória	Résztvevők száma	Átlagos képzési óraszám
Igazgató	20	106
Középvezető	50	102
Csoportvezető	70	48

2012

Kategória	Résztvevők száma	Átlagos képzési óraszám
Igazgató	20	14
Középvezető	50	30
Csoportvezető	50	32



Talent Management programok

Tehetségmenedzsment-programjainkon azok a kiemelkedően teljesítő munkatársaink vesznek részt, akikben a vezetőség látja a potenciált egy jövőbeli magasabb szintű, vagy nagyobb felelősséggel járó feladatkör ellátására. Az éves programtervből a dolgozók egyéni fejlesztési tervüknek megfelelően választottak képzést. Több mint tizenötféle témakör közül a legsikeresebbnek a coachingprogramok, a kommunikációs készségeket fejlesztő programok, valamint a különböző önismereti programok bizonyultak. Egy-egy témakört 1-2 napos képzések során dolgoznak fel a résztvevők, kiscsoportos formában.

Talent Management programok

Év	Résztvevők száma	Átlagos képzési óraszám
2011	20	20
2012	30	40

Dolgozóink teljesítményértékelése

A teljesítményértékelés és karriertervezés 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 TDP-beszélgetéseken a vállalat belső dolgozói mindannyian résztvettek a tárgyidőszakban.

Az éves folyamat első lépése, hogy egy értékelő beszélgetés során a beosztott közvetlen felettesével közösen elemzi az elmúlt éves teljesítményét (az időszakra kitűzött szakmai célok, teljesített feladatok, valamint a fejlesztési terv megvalósulása terén). Ugyanezen a beszélgetésen kerül sor a következő időszakra vonatkozó célok meghatározására is.



A TDP további lépése a vezetői szintű Áttekintő megbeszélés (Review Meeting), amelynek keretében a társterületek vezetői közösen értékelik beosztottaik teljesítményét, valamint megvitatják a bennük rejlő potenciált, a lehetséges karrierutakat, a következő állomásokat. A megbeszélés során beazonosítják a legjobban teljesítő dolgozókat, valamint az alulteljesítőket is. A Review Meetingen történik a tehetségprogramokra való nevezés is. A célok és a fejlesztési terv megvalósulását negyedévente egy beszélgetés keretében követi nyomon a munkavállaló, felettesével közösen.

Munkavállalói elkötelezettség felmérés

A Telenor dolgozói elkötelezettség felmérése az Employee Engagement Survey – vagyis röviden az EES –, amelyet a Telenor Csoport tagjaként évente végzünk el. 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 az akciótervezési folyamatban dolgozzuk fel közösen, amely a dolgozók elkötelezettségének növelésén keresztül a cég üzleti eredményeire is pozitív hatást gyakorolhat.

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) profile indexét határozza meg.

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

Az elmúlt évek eredményeinek tendenciája bizonyítja, hogy jó úton járunk. Dolgozóink elkötelezettsége évről évre növekszik, és a felmérésben való részvételi arányt is sikerült a tárgyidőszakban 5%-kal növelni. Célunk, hogy ez az érték elérje a 100%-ot.

Telenor dolgozói elkötelezettség felmérés eredményei			
	2010	2011	2012
EES index	71%	81%	82%
Részvételi arány	90%	96%	95%

8.3. Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság

A Telenor számára kiemelt fontosságú a munkatársak jó egészsége és munkabiztonsága. A terület folyamatos fejlesztését a 2010-ben bevezetett MSZ 28001:2008 (BS OHSAS 18001:2007) szabványon alapuló munkahelyi egészségvédelem és biztonságirányítási rendszer is biztosítja.

Cégünknel az azonnali elsősegélynyújtás személyi, tárgyi és szervezési feltételei rendelkezésre állnak. Amennyiben az adott munkakör megkívánja, védőfelszereléseket biztosítunk, a törvényi előírásoknak, illetve a vállalat szabályzatainak megfelelően.

Az elmúlt évek Munkavállalói elkötelezettség felmérés eredményeinek tendenciája bizonyítja, hogy jó úton járunk.



Az alábbi táblázatban összefoglaltuk a munkabaleset miatt kiesett táppénzes napok számát.

Munkabaleset miatt kiesett táppénzes napok száma			
	2010	2011	2012
Központi telephely	139	36	36
Kelet	0	0	0
Nyugat	0	0	0
Összesen	139	36	36

Roszcullét vagy betegség esetén munkatársaink két magánklinika szolgáltatásait vehetik igénybe, a Telenor Házban pedig a foglalkozás-egészségügyi rendelésen kívül háziorvos is várja a munkatársakat. Az egészségügyi szolgáltatások középpontjában a megelőzés áll. Influenza elleni védőoltást valamennyi munkatársunk térítésmentesen kérhet, valamint szemüveg-támogatást is nyújtunk.

A Telenor Házban kiemelt figyelmet fordítottunk az ergonómia-ra, valamint az egyénileg és csapatépítési célokra is használható, kikapcsolódást, felrissülést segítő eszközökre. A grillezőhely mellett 2011-ben futball- és röplabdapályát építettünk. Emellett a csocsózási és pingpongozási lehetőség is hozzájárul az egészséges és kellemes munkakörnyezet megteremtéséhez. A rugalmas munkaidőnek köszönhetően munkatársaink akár munkaidőn belül is sportolhatnak a kondicionáló- és fitneszteremben. Éttermünk és a kávézó kínálatának kialakításakor az egészséges étkezés elveinek figyelembevétele alapkövetelmény volt. Az épületen belül nem megengedett a dohányzás, dohányzó munkatársaink az egyik teraszon találnak dohányzásra kijelölt helyet.



Egy-egy alkalommal otthonról dolgozni hasznos a munkavállalók, a munkáltatók és környezetünk számára is.

Dolgozz Otthonról Nap

Rugalmas és dolgozóbarát munkakultúránk népszerűsítésére 2012-ben a Microsofttal közösen megszerveztük a Dolgozz Otthonról Napot, amelynek célja, hogy a lehető legtöbb hazai – elsősorban szellemi munkát adó – munkáltató tegye lehetővé az otthoni munkavégzést minél több munkatársa számára, valamint a hazai vállalatok körében is ismertté váljon a rugalmas munkavégzés kultúrája.

A modern munkaeszközök, a mobiltelefonok, laptopok és a mobilinternet segítségével kényelmesen és ugyanolyan hatékonyan végezhetjük munkánkat, mint az irodában. Egy-egy alkalommal otthonról dolgozni hasznos a munkavállalók, a munkáltatók és környezetünk számára is. A szabadabb időbeosztással tetszés szerint ütemezhetők a feladatok, a nyugodt otthoni körülmények között végzett munka gyakran hatékonyabb lehet, valamint erősítheti a munkavállalói lojalitást is.



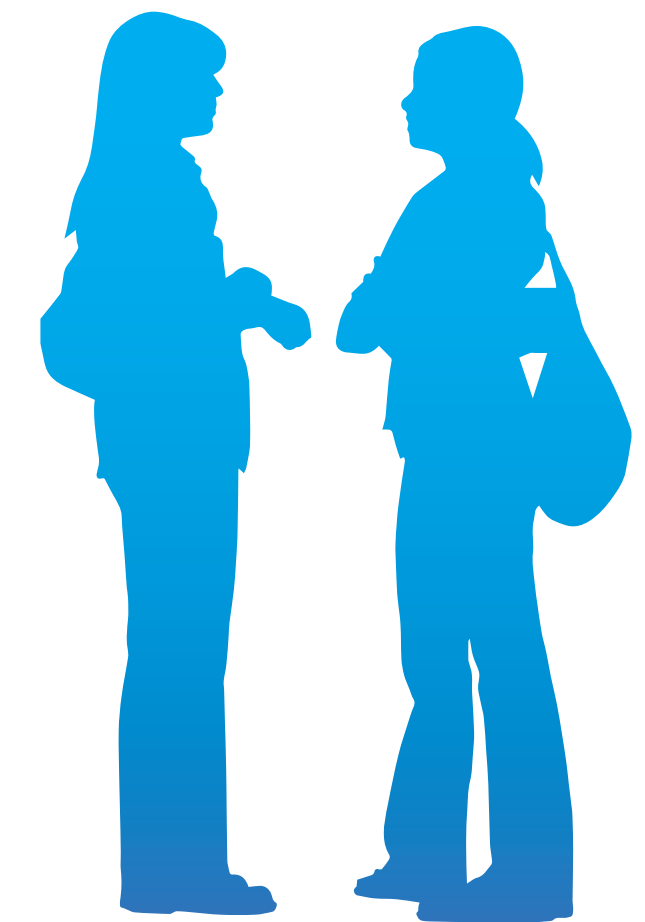
Az otthon töltött munkanappal megspórolható az utazás költsége és csökkenthető a károsanyag-kibocsátás, így a környezeti hatást is csökkenti. A kezdeményezés rendkívül sikeresnek bizonyult. A Telenor és a Microsoft mellett 113 vállalat több mint tízezer dolgozója csatlakozott az akcióhoz. A résztvevők között volt egyebek mellett a KPMG, a Kinnarps, a WWF Hungary, a Greenpeace, a Magyar Vöröskereszt, a Shell Magyarország és a Magyar Telekom is. A Telenor munkatársainak 47%-a dolgozott otthonról 2012. április 21-én.

Oktatás és figyelemfelhívás

Állandó törekvésünk az egészséggel és biztonsággal kapcsolatos tudatosság szintjének emelése. Az intranetes portál oldalai minden munkatársunk számára hozzáférhetők, ahol a munkahelyi egészségvédelemről és biztonságról lehet olvasni. Dolgozóink minden évben kötelező tűz- és munkavédelmi oktatáson vesznek részt, amelynek elvégzése után tudásukról számot kell adniuk. Emellett minden évben több száz kollégánk vesz részt tudatosságnövelő programokon.

Külön figyelmet fordítottunk arra, hogy az elsősegélynyújtásra felkészítsük munkatársainkat, amely kritikus helyzetekben életmentő lehet. Munkatársaink 2010-ben rövid, kifejezetten gyakorlatorientált, mentőorvos szakember által tartott tematikus elsősegélyprogramokon vehettek részt. Több mint 90 kolléga végezte el a három elsősegélyprogram valamelyikét, vagy akár többet is. A programok során elsajátíthatták, hogyan lehet segíteni eszméletvesztés, égési sérülések vagy elektromosáramütés esetén.

A programsorozatot 2011-ben is megismételtük, amelyen ekkor már több mint száz kollégánk vett részt. Az oktatás során ekkor különös hangsúlyt fektettünk a friss, nagyon gyakorlati tudásanyag megszerzésének biztosítására olyan balesetek, rosszul-



Állandó törekvésünk az egészséggel és biztonsággal kapcsolatos tudatosság szintjének emelése.

létek kezeléséhez, amelyek a munkánk során vagy a munkatársak élete során előfordulhatnak. Alapul vettük a Telenor Házban és a munkatársak körében történt korábbi baleseteket, valamint saját, évente felülvizsgált kockázatértékelésünket. A gyakorlati oktatás során a következő témaköröket oktattuk: defibrillátor használata, esés, csúszás, botlás során szenvedett sérülések elsősegélye, elektromos áram okozta balesetek, teendők eszméletvesztés és újraélesztés esetén. Az oktatás során a résztvevők egymáson, illetve ún.ambu babán próbálhatták ki a segítségnyújtást a gyakorlatban.

2011-ben gyakorlati ergonómiai programot is szerveztünk, amelyen közel 75 munkatársunk vett részt. A program során mozgásszervi szakember mutatta be a munkaeszközök (laptop és -tartó, egér stb.), székek és állítható asztalok helyes használatát, az ergonómiai kockázatokat, személyre szabott tanácsokkal, javaslatokkal látta el a program résztvevőit. A program után masszázssal frissülhettek fel a kollégák.

2012-ben munkahelyi egészség és biztonság programunk fókuszában a megelőzés állt, ennek jegyében szűrővizsgálatokat szerveztünk. A bőrgyógyász által végzett melanómavizsgálaton 29 munkatársunk, a szív- és érrendszeri szűrővizsgálaton pedig 45 kollégánk vett részt. A Szent Márton Gyermekmentő Szolgálat által nyújtott bemutatón és oktatáson 20 munkatársunk sajátította el a gyerekelsősegély alapelveit, nézhette meg a gyermekrohamkocsit és ismerhette meg a mentés folyamatát.

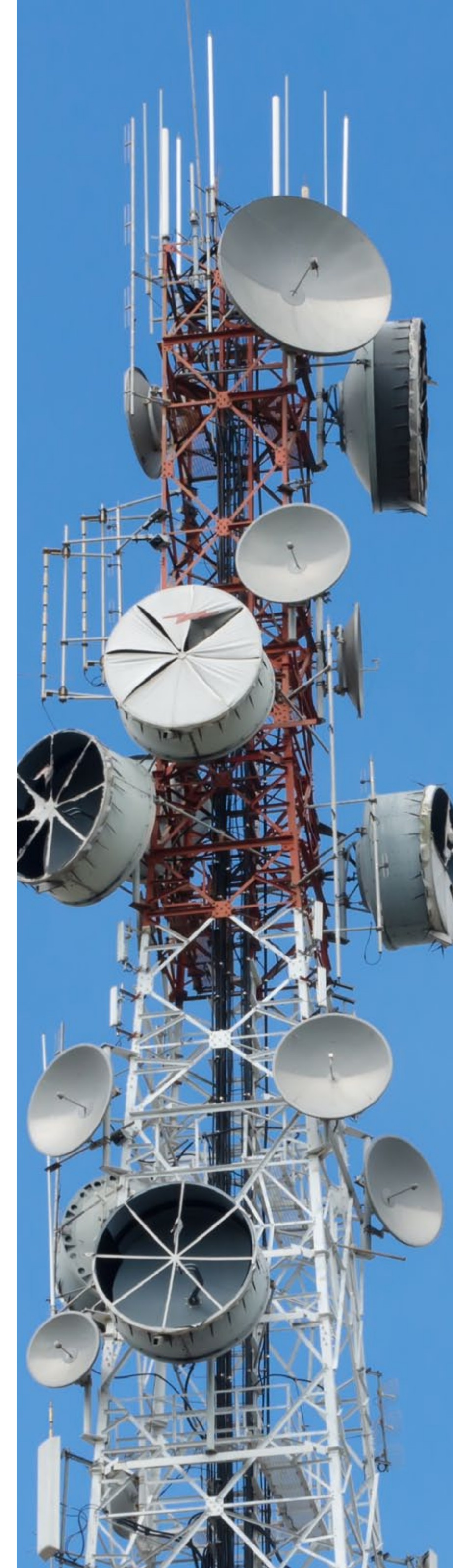
Az önkéntes segítségnyújtás lehetőségét azáltal is biztosítjuk, hogy a Magyar Vöröskereszttel együttműködve hosszú évek óta önkéntes véradásokat szervezünk.

Az állomások biztonsága

A Telenor (Pannon) 1999 óta szisztematikusan végzi a hálózat állomásainak rendszeres, 5 évenkénti, munkabiztonsági célú felülvizsgálatát a munkavédelmi törvény idevonatkozó előírásainak megfelelően. Ennek a tevékenységnek a célja kettős: egyrészt az állomásokon, a nagy magasságban elhelyezett antennáknál és egyéb eszközöknél munkát végző saját dolgozóknak vagy az alvállalkozók szakembereinek garantálni a megfelelő, biztonságos munkafeltételeket, másrészt az állomás közelében élők, arra járók testi épségét védeni pl. lehulló tárgyak okozta balesektől. Ezen 5 évenkénti felülvizsgálatok keretében a szakemberek tüzetesen ellenőrzik az állomás minden szerkezeti elemét, a biztonsági felszerelések meglétét és állapotát, és ha bármi rendellenességet tapasztalnak, kijavítják a hibákat. Ezen túlmenően minden kivitelező, üzemeltető partnerünknek feladata, hogy ha egy állomáson rendellenességet észlel, azt jelezze a Telenornak, hogy intézkedhessünk a biztonságos, üzemszerű feltételek helyreállítása érdekében.

Azok a munkatársaink, akik munkakörükben fogva feladatukat néha az állomásokon, magasban, az antennák közelében látják el, ipari alpinista kiképzést kaptak. Őket a legkiválóbb minőségű alpinistafelszerelésekkel és egyéni védőeszközökkel látjuk el, tudásukat rendszeres orvosi ellenőrzéssel, frissítő tréningekkel és vizsgáztatással tartjuk naprakészen.

Minden bizonnyal a fentieknek is köszönhető, hogy a Telenor hálózatában az utóbbi években nem fordult elő olyan incidens, amit az állomások helytelen tervezése, rossz műszaki állapota vagy a munkavégzők nem megfelelő felkészültsége vagy felszereltsége okozott volna.



közösségi szerepvállalás

Gál Dorottya
Telenor-önkéntes,
Tedd Oda! Nap



közösségi szerepvállalás

9.1. Adományozás

Segélyvonalak

Mobilszolgáltatóként fontosnak tartjuk, hogy krízishelyzetekben a saját eszközeinket és technológiai lehetőségeinket csatasorba állítsuk a bajbajutottak megsegítése és a problémák enyhítése érdekében. A társadalmi összefogás elősegítése céljából segélyvonalkampányainkkal a gyors és kényelmes adományozás lehetőségét biztosítjuk ügyfeleinknek. Így a rászorultak a lehető legrövidebb időn belül megkaphatják a szükséges ellátást, segítséget.

2010–2011 között számos, nemzetközileg is jelentős természeti katasztrófahelyzet alakult ki, amelyek elhárításához a Telenor segélyvonalkampányaival járult hozzá. Az ilyen akciók során versenytársainkkal együttműködve gondoskodunk arról, hogy az 1749-es adományvonalon minden segítő szándékú hívás és SMS a hálózattól függetlenül célt érjen. Ilyen sajnálatos esetekben természetesen lemondunk a felmerülő költségeink érvényesítéséről.

2010 - Földrengés Haitin

→ 80,5 millió Ft → UNICEF → víztisztító tabletták → 1 609 796 hektoliter tiszta ivóvíz a rászorulóknak

2010 - Árvíz Magyarországon

→ 6,3 millió Ft + 2,5 millió Ft a Telenor Mosoly nap programja alkalmából
→ Magyar Vöröskereszt → árvízkárosultak

2010 - Vörösiszap-katasztrófa Kolontáron és Devecseren

→ 6,9 millió Ft + 2 millió Ft kiegészítés
→ Magyar Vöröskereszt → kolontári és devecseri rászorulók

2011 - Földrengés Japánban

→ 8,5 millió Ft
→ Ökumenikus Segélyszervezet
→ egy japán iskola újjáépítése

Tárgyi adományozás

A Telenor számára különösen fontos a környezeti értékek megóvása, amelyet környezeti kibocsátásunk mérséklése mellett a használati tárgyaink újrahasznosításával is támogatni tudunk. Az egyes társadalmi csoportok támogatása mellett a Telenor számára különösen fontos a környezeti értékek megóvása, amelyet környezeti kibocsátásunk mérséklése mellett a használati tárgyaink újrahasznosításával is támogatni tudunk. Ennek jegyében a vállalat az általa már nem használt, ám jó állapotban lévő tárgyakat rendszerint civil szervezeteknek adományozza, amelyek rászoruló csoportokhoz juttatják el azokat. A korábbi, budaörsi irodaházunkban megmaradt, feleslegessé vált több

A korábbi, budaörsi irodaházunkban megmaradt, feleslegessé vált több mint 6500 bútort a Magyar Református Szeretetszolgálatnak adományoztuk. Az igen változatos összetételű – asztal, szék, mikrohullámú sütő stb. – adomány értéke több mint 39 millió Ft volt.

mint 6500 bútort a Magyar Református Szeretetszolgálatnak adományoztuk. Az igen változatos összetételű – asztal, szék, mikrohullámú sütő stb. – adomány értéke több mint 39 millió Ft volt. 2012-ben teljes bolthálózatunkat felújítottuk. A régi bútorokat rászorultaknak adományoztuk.

Telenor karácsony a jótékonyág jegyében

Az évek során vállalatunknál hagyománnyá vált, hogy a decemberi ünnepi hangulat közeledtével az adakozás szelleme is beköltözik a Telenor Házba, és megjelenik különböző programjainkban.

Telenor Android Workshop elnevezésű rendezvénysorozatunk hetedik állomása, 2011 decemberében a karácsonyi készülődés jegyében telt, ezért adománygyűjtést is szerveztünk. Az ünnepi jótékonyági gyűjtésből a workshop vendégei is kivehették a részüket, a szervezők felhívására ajándékkal érkeztek a helyszínre. 250 játék, plüssfigura és ruhanemű került a nagy ajándékdobozba. Az összegyűlt ajándékokat a Segítő Kéz Szolgálat közreműködésével törökbálinti rászoruló gyermekekhez juttattuk el.



2011-ben szerveztük meg az első Telenor Jótékonyági Süteményvásárt a törökbálinti székházban, ahol a cég munkatársai egymásnak kínálták saját készítésű süteményeiket. A finomságokból összegyűlt adományt a Szent Márton Gyermekmentő Szolgálat számára ajánlottuk fel, amelyet immár tizenegy éve támogat vállalatunk. Az adományt a Telenor kiegészítette, így az alapítvány megvásárolhatta hiánypótló mobil vérgázmérő készülékét, amely azóta is a Szent Márton Gyermekmentő egyik rohamkocsijában teljesít szolgálatot.

A nagy sikerre való tekintettel a süteménybörzét 2012-ben is megismételte a vállalat. Ezúttal az értelmi sérült gyerekekkel foglalkozó Csalogány Alapítvány számára gyűjtöttek adományt a Telenor munkavállalói néhány, a gyermekek képességeit fejlesztő, illetve kikapcsolódásukat segítő berendezés megvásárlása céljából. 2012-ben a süteménybörze mellett a kollégáknak lehetőségük nyílt ajándékkal kedveskedni az alapítvány által támogatott intézményben élő 50 gyermeknek.

A Telenor törekszik rá, hogy vállalati befolyását latba vetve a lehető legtöbbet hozza ki jótékonyági programjaiból. Pénz adományozása helyett partnereinkre és vásárlóerőnkre támaszkodva igyekszünk kedvezőbb árakat elérni és növelni az összegyűjtött adománnyal elérhető hatást. Egyik fő beszállítónk, a Samsung bevonásával például sokkal több eszközt sikerült beszerezni az alapítvány számára, mint amennyit saját maguk meg tudtak volna vásárolni.

	2011	2012
Támogatott szervezet	Szent Márton Gyermekmentő Szolgálat Alapítvány	Csalogány Alapítvány
Összegyűlt pénzadomány	600 000 Ft	465 000 Ft
Telenor általi kiegészítés	1 400 000 Ft	465 000 Ft



„Dobj egy macit!”

2010–11-ben megismételtük a 2009-ben elkezdett különleges jótékonyági akciónkat a magyar jégkorong-válogatottal. A „Dobj egy macit” akció Észak-Amerikából indult Teddy Bear Toss néven, és célja rászoruló kisgyermekek támogatása. 2010-ben 4451 játékot gyűjtöttünk, 2011-ben már 6870 plüssfigurával borították be a jeget a szurkolók április 22-én, a Magyarország–Spanyolország Divízió I-es világbajnoki mérkőzés első magyar gólja után. A jégkorong-válogatott tagjai személyesen vitték el a Bethesda Gyermekkórház betegeinek, az Esze Tamás Gyermekotthon és a Budapest Főváros Önkormányzat Templom utcai Gyermekotthona lakóinak az összegyűlt macikat.

Összegyűjtött plüssjátékok

2010	4451 db
2011	6870 db

Hégető Honorka Alapítvány

A kezdetek óta főtámogatói vagyunk annak a nemes kezdeményezésnek, amely Hégető Honorka, az RTL Klub fiatalon elhunyt riporterének emlékét őrzi. Hégető Honorka a társadalmi fenntarthatóság, az esélyegyenlőség kérdéseivel foglalkozott, nehéz körülmények között élő emberek sorsáról készített televíziós kisfilmeket, riportokat, társadalmi egyenlőtlenségekkel foglalkozó műsorokat. Az elesettekért és a hátrányos helyzetűekért küzdött egész életében, és el nem évülő érdemeivel követendő példát állított mindannyiunk elé. Éppen ezért a Telenor számára különösen fontos, hogy az alapítvány támogatásával olyan televíziós szakemberek és alkotóközösségek munkáját segítheti, akik komoly társadalmi kérdések feldolgozásának szentelik karrierjüket.

9.2. Vállalati önkéntesség

Felelős vállalként kötelességünknek tekintjük, hogy aktív közösségi szerepet vállaljunk környezetünkben. Ennek részeként 2012-ben Törökbálinton megrendeztük a Tedd Oda! Napot. A nagyszabású önkéntes akcióban a kollégák munkahelyük környezetét tették szebbé és élhetőbbé. A helyi közösségek igényeinek felmérése, valamint a programok megfelelő előkészítése érdekében az önkormányzat illetékeseit és helyi civil szervezeteket is bevontunk a tervezési folyamatokba, valamint a Demokratikus Ifjúságért Alapítvány (DIA) önkéntesei is szakértelmükkel segítették a programok megvalósulását. A program több mint 500 kollégát mozgatott meg, és ismertette meg velük az önkéntesség élményét.



Felelős vállalként kötelességünknek tekintjük, hogy aktív közösségi szerepet vállaljunk környezetünkben. A program több mint 500 kollégát mozgatott meg, és ismertette meg velük az önkéntesség élményét.



Christopher Laska,
vezérigazgató,
Tedd Oda! Nap

„A Telenornál azt valljuk, hogy felelősséggel tartozunk a környezetért, különösen ahol nap mint nap dolgozunk. Éppen ezért kiemelt fontosságú, hogy saját kétkézi munkánkkal is hozzájáruljunk ahhoz, hogy egy élhetőbb, barátságosabb környezet várja az itt élőket, a munkatársakat, az itt óvodába és iskolába járó gyerekeket. Remélem, hogy jó példával tudunk szolgálni, és egyre több vállalat tartja majd fontosnak, hogy tegyen saját környezetéért” – mondta az önkéntes napon Christopher Laska, a Telenor vezérigazgatója.

A programok között minden kolléga megtalálhatta az önzetlen segítségnyújtás hozzá legközelebb álló formáját. A dolgozók egy csoportja Törökbálint több óvodájának és iskolájának kerítését festette újra és újította meg, valamint játszótereket tett rendbe, és közel harminc buszmegállót tisztított meg a településen. A Telenor egy másik lelkes önkéntes csapata a vállalat központjához vezető kerékpárutat és a gyalogos útvonalat tisztította meg az eldobott hulladékoktól.

A programok között minden kolléga megtalálhatta az önzetlen segítségnyújtás hozzá legközelebb álló formáját.



A Telenor székházában is zajlottak események a Tedd Oda! Nap alkalmából: a Telenor önkéntesei a Bálint Márton és a Zimándy Ignác Általános Iskola 100 diákját látták vendégül, és színes ismeretterjesztő programokkal szórakoztatták őket. A tanulók játékos formában kaphattak betekintést a digitális világ és a mobiltávközlés rejtelseibe. Lehetőségük volt kipróbálni a legújabb okostelefonokat, tableteket, és a környezettudatossági kvíz kitöltésével értékes nyereményeket kaphattak.



*Környezettudatossági kérdőív
kitöltése a Telenor Házban,
Tedd Oda! Nap*

Továbbá az ADDODA alkalmazásunk segítségével a munkavállalók könyvet, nyelvkönyvet, gyermekruhát, játékot, tartós élelmiszert és hangszereket adományozhattak, amelyeket a Vöröskereszt juttatott el a rászorulókhoz.

A központi önkéntes tevékenységek mellett fontosnak tartjuk a munkavállalói kezdeményezések támogatását is. 2011 decemberében karácsony alkalmából megajándékoztuk és vendégül láttuk a nehéz anyagi körülmények között élő törökbálinti gyermekeket. A programot a Segítő Kéz Szolgálattal együttműködve valósítottuk meg a Telenor székházában. A karácsonyfa alá a kollégák elhelyezhették névre szóló ajándékaikat, amelyeket egy különleges karácsonyi ünnepség keretében adtak át. A vállalat munkatársainak egy csoportja egy saját maguk által írt színdarabban készült, és lepte meg előadásával a gyermekeket. A Telenor közvetlen környezetében élő rászoruló gyermekek karácsonya így szép élményekkel gazdagodhatott.

A Telenor a munkavállalói kezdeményezések támogatása, valamint más cégek ösztönzése céljából a Tedd Oda! Nap tapasztalataira alapozva elkészített egy olyan dokumentumot, amely hasznos útmutatást nyújthat vállalati önkéntes programok szervezéséhez.

A dokumentum az alábbi linken érhető el:
<http://www.telenor.hu/tedd-oda-nap>



9.3. Civil együttműködések

A Telenor hagyományosan jó kapcsolatokat ápol a civil szférával. Az anyagi és egyéb támogatás mellett rendszeresen részt veszünk civil kezdeményezésekben, illetve magunk is teremtünk lehetőségeket az együttműködésre.

2008 óta közreműködünk a Magyar Üzleti Vezetők Fóruma (HBLF) és az IBM Magyarország tehetséges roma fiatalok felsőfokú tanulmányainak támogatását célul kitűző „Romaster” programjában. A programban részt vevő vállalatok a tanulmányi célokra felhasználható anyagi támogatás mellett egy – önkéntes munkatárs személyében – mentort is biztosítanak a fiatalok számára, akire szakmailag és emberileg is számíthatnak. A cégek a gyakorlati tapasztalatszerzés lehetőségét is felajánlhatják, így a tanulók betekintést nyernek a vállalat működésébe és kultúrájába, így később felkészültebben illeszkedhetnek be a munka világába.



Legalább ennyire fontos, hogy a vállalatok munkatársai is megismerik a diákok háttérét, életkörülményeit, kultúráját, ami elősegíti a befogadó és sokszínű munkahelyi környezet megteremtését. Vállalatunk jelenleg is két diákot támogat, hogy hozzájáruljon számukra az egyenlő esélyek megteremtéséhez a felsőoktatásban.

2010-ben támogatásunkkal valósult meg az SOS Gyermekfalu Nagyhajós Vitorlásversenye, ahol közel 180 gyermek élhette át a vitorlázás örömét a vitorlástársadalom és a támogatók példaeértékű összefogásának köszönhetően.

Ugyanebben az évben karácsonykor százötven, szintén az SOS Gyermekfaluban felnövő gyermeket és fiatalt láttunk vendégül. A koncerttel egybekötött közös korcsolyázás után a gyerekek a Mikulásgyárban ebédeltek, majd sétáltak az Angyalok erdejében és Budapest karácsonyi díszekbe öltözött belvárosában.

A fiataloknak megrendezett Alkonyat-party keretében önkéntes véradást szerveztünk, a véradományt a Magyar Vöröskeresztnek ajánlva fel. A Szent Márton Gyermekmentő Szolgálatot 2003 óta folyamatosan támogatjuk a mobilkommunikációs költségeik átvállalásával.

2012-ben a Telenor csatlakozott a WWF Hiúzvédelmi Programjához. A vállalat a programhoz kapcsolódó nyomkövető rendszerhez biztosított SIM kártyákat, amelyek az állatok nyakörvébe helyezve segítik a hiúzok megfigyelését. A mobiltechnológiai eszközökkel működtetett rendszer értékes, a fajmegmentéshez szükséges információkat szolgáltat a szakemberek számára. A Telenor a jövőben a WWF adománygyűjtő tevékenységét kívánja támogatni mobilkommunikációs eszközeivel.

A Telenor hagyományosan jó kapcsolatokat ápol a civil szférával. Az anyagi és egyéb támogatás mellett rendszeresen részt veszünk civil kezdeményezésekben, illetve magunk is teremtünk lehetőségeket az együttműködésre.

* A további együttműködésekről a kapcsolódó fejezetekben olvashat bővebben.

környezetvédelem



10.1. Környezetvédelmi stratégia

A Telenor fontos alapértéke a környezet tisztelete. Célunk, hogy saját környezeti hatásainkat mérsékeljük, valamint termékeink és szolgáltatásaink révén hozzájáruljunk a társadalom környezet-tudatosságának 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 mobiltelekommunikációban rejlő lehetőségek kihasználására épül.



10.2. A Telenor legjelentősebb környezeti hatásai

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

- bázisállomások létesítése és üzemeltetése (természeti erőforrások felhasználása, villamosenergia- és papírfogyasztás, szennyezőanyag-kibocsátás elektronikai, valamint veszélyes hulladék keletkezése és elektromágneses sugárzás)
- irodaház-üzemeltetés, irodai munka végzése (természeti erőforrások felhasználása, villamosenergia-fogyasztás, szennyezőanyag-kibocsátás a levegőbe és elektronikai hulladék keletkezése)
- gépjárműpark üzemeltetése (természeti erőforrások felhasználása, villamosenergia-fogyasztás, szennyezőanyag-kibocsátás a levegőbe)
- telefonok értékesítése – használt telefonok begyűjtése (elektronikai, ritka fémek, valamint veszélyes hulladék keletkezése)

10.3. Környezetközpontú irányítási rendszer (KIR)

A Telenor vezetése a környezetvédelmi törekvéseinek nyomon követése, illetve a környezetvédelemmel kapcsolatos céljainak elérése érdekében az MSZ EN ISO 14001:2005 nemzetközi szabvány szerint dokumentált és elvárásainak megfelelő környezetközpontú irányítási rendszert (KIR) hozott létre és tart fenn, felelősséget vállalva annak hatékony működtetéséért és folyamatos javításáért.

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

A KIR célja a vállalat környezeti hatásainak csökkentése, a szennyvezetések megelőzése, a környezeti és gazdasági célok kitűzése és elérése, valamint bizalom keltése a partnerekben, beszállítóknak és egyéb külső érdekelt felekben.

A KIR szakszerű fenntartása és folyamatos fejlesztése érdekében a Telenor egy minden érintett szakterület bevonásán alapuló és negyedévente ülésező KIR-csapatot működtet, amelynek irányítója a KIR-vezető.

Annak megítélésére, hogy a KIR a törvényi előírásokkal és a vállalat környezetvédelmi politikájával összhangban van-e, a rendszert évente ellenőrzésnek vetjük alá. Az éves audittervet úgy állítjuk össze, hogy minden olyan terület, amely tevékenységével jelentős környezeti hatást okozhat, belső, tehát kiképzett és felhatalmazott munkatársak általi auditálásra kerüljön. A belső felülvizsgálatot szükségszerűen követi egy külső fél általi audit is, amely hitelesíti a KIR megfelelő működtetését.

Környezetvédelmi intézkedésekhez és beruházásokhoz kapcsolódó összes kiadás (e Ft)			
	2010	2011	2012
A környezeti irányításhoz kapcsolódó külső szolgáltatások költségei	0	0	480
A környezeti irányítási rendszerek külső tanúsítása	930	360	360
Egyéb környezetvédelmi kiadások	18 500	1 910	2 160
Környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértéséből adódó büntetések összege	0	0	0

10.4. Környezetvédelmi politika

Társaságunk a környezet védelme érdekében, a jelentéstételi időszak során tett erőfeszítéseinek a 2010-ben elfogadott kör-

nyezetvédelmi politika adott keretet. 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.

10.5. Környezetvédelmi céljaink és azok megvalósulása

A környezeti politika, jogi és egyéb előírások, érdekelt felek véleménye, jelentős környezeti hatások és gazdaságossági megfontolások alapján a KIR-vezető 2010-ben az illetékes szakterületek képviselőivel együttműködve irányelveket dolgozott ki a következő éves környezetvédelmi célokra. Minden évben sor kerül az egyes célkitűzések megvalósulásának közös értékelésére, illetve újabb megfogalmazására, különös tekintettel a CO₂-csökkentési célokra.

Társaságunk célkitűzése, hogy a relatív CO₂-kibocsátását a 2008–2017 közti időszakban 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. Ennek érdekében olyan környezetbarát termékek, szolgáltatások, mobiltávközlési megoldások kifejlesztésén és értékesítésén dolgozunk, amelyekkel az előfizetőink képesek lesznek CO₂-kibocsátás-csökkentést és energiafogyasztás-csökkentést elérni.

Társaságunk célkitűzése, hogy a relatív CO₂-kibocsátását a 2008–2017 közti időszakban 40 százalékkal csökkentse.

Annak megítélésére, hogy a KIR a törvényi előírásokkal és a vállalat környezetvédelmi politikájával összhangban van-e, a rendszert évente ellenőrzésnek vetjük alá.

10.6. Energiafelhasználás és szén-dioxid-kibocsátás

Működése során a Telenor jelentős mennyiségű szén-dioxidot bocsát ki. Energiafelhasználásunk és így módon a szén-dioxid-kibocsátásunk legnagyobb részéért a hálózatunk működtetése felelős. Annak érdekében, hogy környezeti terhelésünket számottevően csökkentsük, 2010-ben hálózatmodernizációs projektet indítottunk, amelynek során 2012 végéig a régi technológiával készült hálózati berendezéseinket fokozatosan újabbakra cseréltük. Így sokkal gyorsabb adatátvitelre, jobb minőségű szolgáltatások nyújtására és fajlagosan jelentős mennyiségű energia megtakarítására váltunk képessé. Ráadásul a hálózatunkból a modernizáció révén kikerülő berendezéseket újrahasználat céljából értékesítettük, vagy újrahasznosítás céljára hulladék-hasznosító szervezetnek adtuk át. Ennek eredményeképpen több mint 5000 hálózati elem életciklusát sikerült növelnünk azáltal, hogy a világ elmaradottabb térségeiben üzemelnek tovább, a távközlési szektoron belül.



A közvetlen és közvetett módon, valamint az egyéb kibocsátott üvegházhatású gázok súlya (tonna CO ₂)			
	2010	2011	2012
Hálózat	19 300	15 186	17 646
Épületek	2 059	1 855	1 906
Repülőutak	135	242	231
Autóutak	1 364	1 204	1 222
Összesen	22 858	18 487	21 005

Villamosenergia-fogyasztás: Közvetett energiafelhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban (GJ)			
	2010	2011	2012
Elektromosság – épületek	17 407	17 748	18 679
Elektromosság – hálózat	197 800	200 635	194 072
Hűtés és fűtés	738	476	480
Összesen	215 945	218 859	213 232

Közvetlen energiafelhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban (GJ)			
	2010	2011	2012
Földgáz	5 211	3 088	3 021
Gázolaj	17 127	15 219	15 426
Benzin	666	491	510
Összesen	23 004	18 798	18 957

Annak érdekében, hogy környezeti terhelésünket számottevően csökkentsük, 2010-ben hálózatmodernizációs projektet indítottunk.

Közvetett energia: megtakarítási kezdeményezések

- Kisebb fogyasztású 3G-berendezések használata a hálózat bővítése során
- Új eszközökkel való kapacitásnövelés helyett szoftveres módszer (AMR HR)
- Alacsony kihasználtság esetén a nélkülözhető eszközök bontása az állomásokon
- Távközlési hálózat teljes cseréje korszerűbb és energiahatékonyabb berendezésekre
- Az épületgépészeti rendszerek finomhangolása a törökbálinti központban
- Energiaaudit nagy fogyasztású állomásokon és a RAN hálózat állomásain (Energy Efficient Network globális projekt)
- Klímaberendezések cseréje vidéki kapcsolóközpontokban szabad hűtésű, energiatakarékos eszközökre



10.7. Sugárzás

A Telenor természetesen kötelezettséget 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), valamint a Telenor Csoport belső irányelveit (Telenor Guideline on RF Emission Control of Cellular Radio Sites), valamint az érintetteket objektív tájékoztatással látja el a sugárzás esetleges hatásáról.

Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy szakembereink minden állomás tervezésekor számításokat végeznek, és a műszaki paraméterek alapján meghatározzák az állomás működési körzetében várható elektromágneses térerőt. Ha egy állomáson többféle technológia, több frekvencia is használatban van, vagy más szolgáltató is üzemel, akkor minden sugárzóforrás együttes hatását veszik figyelembe. Ezeket a számításokat újra elvégezzük, ha az állomás konfigurációja vagy bármely más műszaki paramétere megváltozik.

A bázisállomások tervezésénél, építésénél, az antennák pozicionálásánál szakembereink különös gondot fordítanak arra, hogy a lehető legkisebb energiafogyasztással érjenek el maximális lefedettséget, ami az amúgy is alacsony egészségügyi kockázatot és az energiafogyasztást egyaránt tovább csökkenti. Amennyiben egy telephely bérbeadója igényli, előzetes tervbírálatot végeztetünk egy erre akkreditált intézménnyel, vagy ha arra merül fel igény, akkor a későbbiekben a már működő állomáson végeztetünk sugárbiológiai méréseket, amelyekkel igazoljuk, hogy az állomás működése következtében az elektromágneses térerő sehol nem haladja meg a megengedett határértékeket.

A Telenor természetesen kötelezettséget érez ügyfelei, dolgozói, valamint a szolgáltatási területén létező közösségek egészségéért és biztonságáért.

10.8. Torony- és antennatelepítés

A Telenor és alvállalkozói arra törekszenek, hogy az épületek, szerkezetek és berendezések létesítési helyének meghatározásakor és azok megépítésekor minimálisra csökkentsék a helyi környezetre gyakorolt vizuális és esztétikai hatást. Új állomások létesítésekor a Telenor mindig nagy gondot fordított – a jogkövető magatartáson túl – arra, hogy az állomások látványa, működésének egyéb hatásai a lehető legkevésbé váltsanak ki negatív reakciókat a környéken élőkből. Azon esetekben, amelyekben lehetséges, már meglévő magas építményeket (kémény, hidroglóbusz, víztorony, siló, templomtorony, távvezetéktartó oszlop stb.) használunk az antennák elhelyezésére. Rendszeresen tartunk lakossági fórumokat, egyeztetünk az érintett önkormányzatokkal, a főépítésszel, sugárbiológiai szakemberekkel. Törekszünk az állomások „álcázására”, az antennák elrejtése, lakosságbarát másodlagos közösségi funkcióval (pl. kilátó) való ellátására. Ez sok esetben rendkívül megnehezíti új állomás létesítését, különösen városi környezetben. Sok esetben ún. „site sharinget” alkalmazunk, vagyis betelepülünk más szolgáltatók meglévő állomásaira, illetve fordított esetben beengedjük őket a mi telephelyeinkre, hogy ne szaporítsuk fölöslegesen az állomások számát.

10.9. Környezettudatosság növelése

A Telenor rendszeresen indít az energiatakarékosságot célzó, illetve a környezetbarát szemléletet népszerűsítő programokat. 2011-ben kiemelkedő sikere volt például a Kétkerék androidos applikációnak, amely a megadott célállomásra kerékpárutakon tervezi meg az útvonalat, ezzel segít, hogy minél többen válasszák a kerékpárt gépkocsi helyett.

A korábban rendszeresen megrendezett Android workshop egyik eseményén a környezetbarát és energiatakarékosságot célzó applikációk bemutatása kapott főszerepet. A Telenorhoz tartozó



djuice márka Öko-Nagykövet-képzést indított, amely során munkatársai országosan hat középiskolában tartottak előadást és workshopot a diákok számára fenntartható fejlődés és hulladékgazdálkodás témakörében. A képzés célja, hogy a fogékony fiatalok szakavatott Öko-Nagykövetté váljanak, és saját környezetükben továbbadják a megszerzett ismereteket.

A Telenor rendszeresen indít az energiatakarékosságot célzó, illetve a környezetbarát szemléletet népszerűsítő programokat.

10.10. Telenor Ház

A Telenor központja, a törökbálinti Telenor Ház Magyarország egyik legmodernebb környezetbarát vállalati épülete. Tervezősekor minden lehetséges esetben törekedtünk a környezettudatosságra és az innovativitásra.

A Telenor Ház hűtési-fűtési rendszere a száz méter mélyre fúrt hőszondát alkalmazó geotermikus hőszivattyúkon alapul, amely a föld hőjének segítségével fűti és hűti az épületet. A szellőztetőrendszer hőcserélő berendezése biztosítja, hogy minél kevesebb energia vesszen kárba, míg a 168 négyzetméternyi napkollektor állítja elő az épületben dolgozó munkatársak melegvíz-igényének előállításához szükséges energia több mint 60 százalékát. A különböző épületfunkciókat számítógéppel vezérelt, intelligens központi rendszer irányítja. A zöldenergia-forrásoknak és a korszerű épületüzemeltetési rendszereknek köszönhetően a ház éves szinten közel 145 ezer köbméter gázt és 92,5 ezer kWh villamos energiát takarít meg, ezzel is csökkentve a vállalat ökológiai lábnyomát.

Telephelyünkön egy tó is található, amely többféle célt szolgál. Azon túl, hogy látványnak tetszetős, vize tűzoltásra is használható, ráadásul szerverparkunkat is ezzel hűtjük, ami tovább csökkenti az energiaigényt.

10.11. Közlekedés és szállítás

A Telenor környezetkímélő távközlési megoldásokat igyekszik 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.

Kibocsátott üvegházhatású gázok súlya			
	2010	2011	2012
Földön (tonna CO ₂)	1364	1204	1222
Levegőben (tonna CO ₂)	135	242	231
Összesen	1499	1446	1453

Irodaházunkban számos alternatívát nyújtunk munkavállalóinknak, hogy találkozóikat, konferenciabeszélgetéseiket technológiánk segítségével, időt és energiát megtakarítva a székházunkban bonyolítsák le. A Telenor Házban hét telekonferencia-lehetőséggel ellátott tárgyaló található, egy másik tárgyalónk pedig lehetővé teszi a videokonferencia-hívások kezdeményezését és fogadását.

10.12. 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. Ezt a cég az új Telenor Házban is kialakította. 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 Telenor központja, a törökbálinti Telenor Ház Magyarország egyik legmodernebb és leginkább környezetbarát vállalati épülete.

Az összes hulladék mennyisége

	2010		2011		2012	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Papír	131 311	100	121 614	100	48 070	95,69
Műanyag csomagolási hulladékok	900,9	100	97	100	1 320	100
Üveg csomagolási hulladékok	778,7	100	2 375	100	680	100
Kommunális hulladék	266 000	50,38	193 000	64,36	265 000	53,58
Elektronikai hulladék (informatikai + távközlési)	77 000	100	72 000	100	230 000	100
Ólomakkumulátorok	57 452		70 797		196 036	
Szennyvíz	15 025		16 103		17 956	
Veszélyes hulladék					186,2	

Σ - Összmenység (kg/m³) % - Újrahasznosítás aránya (%)



10.13. Telefon-visszagűjtés

A Telenor a magyarországi szolgáltatók közül elsőként indított mobil-visszaváltási akciót, 2004-ben. 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 LCD 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.

Mobiltelefon-visszagűjtő kampányaink során 2010-ben 2388 kg, 2011-ben 2688 kg, míg 2012-ben 4566 kg használt telefont gyűjtöttünk ügyfeleink jóvoltából. 2012 tavaszán a djuice mobil-visszaváltási kampányának sikere érdekében együttműködött a Fővárosi Állat- és Növénykerttel. Azok, akik a mobilmárka különleges akciójának keretein belül visszaváltották régi, használt mobiltelefonjukat, nemcsak 5000 Ft-os vásárlási kedvezményt kaptak az új készülék árából, hanem a djuice-nak köszönhetően egy adag banánnal is hozzájárultak az állatkert majmainak etetéséhez. Az akcióban tehát közel 4,5 tonnányi banántámogatás gyűlt össze.

A mobiltelefonok 95 százalékban kinyerhető és feldolgozható újrahasznosítható anyagokból készülnek.



Mobiltelefon-visszagűjtő kampányaink során 2010-ben 2388 kg, 2011-ben 2688 kg, míg 2012-ben 4566 kg használt telefont gyűjtöttünk ügyfeleink jóvoltából.

10.14. 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.

Rendelt mennyiség (kg)			
	2010*	2011	2012
HQ fénymásolópapír	124 960	180 000	162 960
Shop fénymásolópapír	77 400	84 000	148 360

* Májustól rendelt mennyiség.

Ügyfeleink magas szintű kiszolgálásával és környezettudatos magatartásunkkal összhangban 2009-ben bevezettük az elektronikus számla szolgáltatást, amelynek 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.



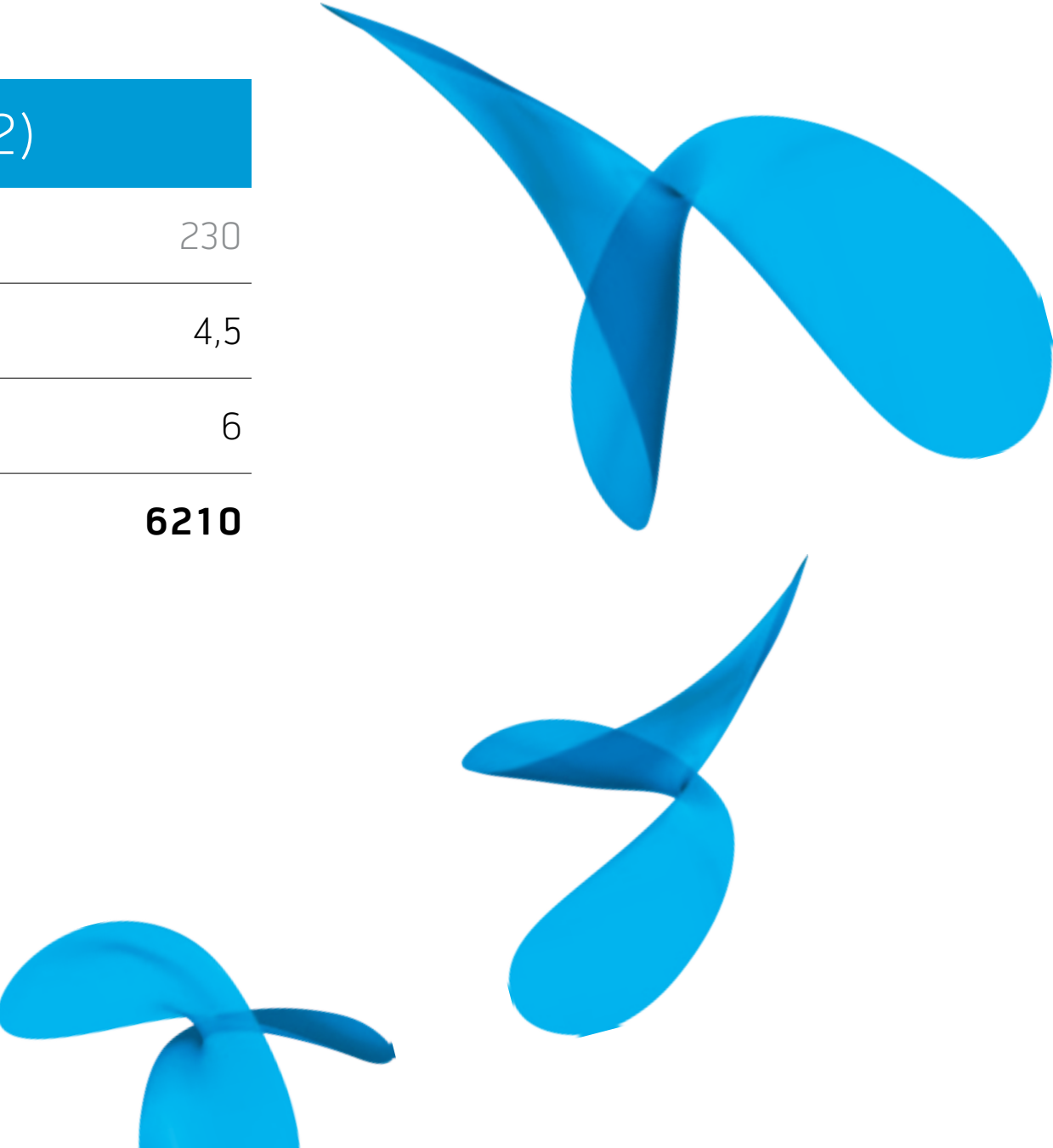
Rendszeresen indítunk kampányokat annak érdekében, hogy ügyfeleink minél nagyobb számban vegyék igénybe elektronikus számla szolgáltatásunkat, s ezen akciók során elektronikus számla megrendelése esetén egy bizonyos összeget jóvá is írunk ügyfeleink számlájáról.

E-számla környezeti hatása		
Évek	Növekedés	Megspórolt papír súlya (kg)
2011	–	3 993
2012	291,22%	11 628,40
Összesen		15 621,40

Saját tulajdonú és partnerüzleteinkben jelentős átalakítások zajlottak a tárgydíszakban, és e változások révén a vonatkozó környezetterhelésünket is sikerült mérsékelnünk. A korábbi papíralapú marketinganyagokat LCD kivetítőkkel váltottuk ki.

Megspórolt A1-es poszterek száma (2012)	
Átalakított üzletek száma	230
1 kampány során felhasznált poszter	4,5
A kampányok száma évente	6
Összesen	6210

A vállalat szelektív hulladékgyűjtéssel és papírkímélő, elektronikus dokumentumkezeléssel is csökkenti a környezet terhelését.





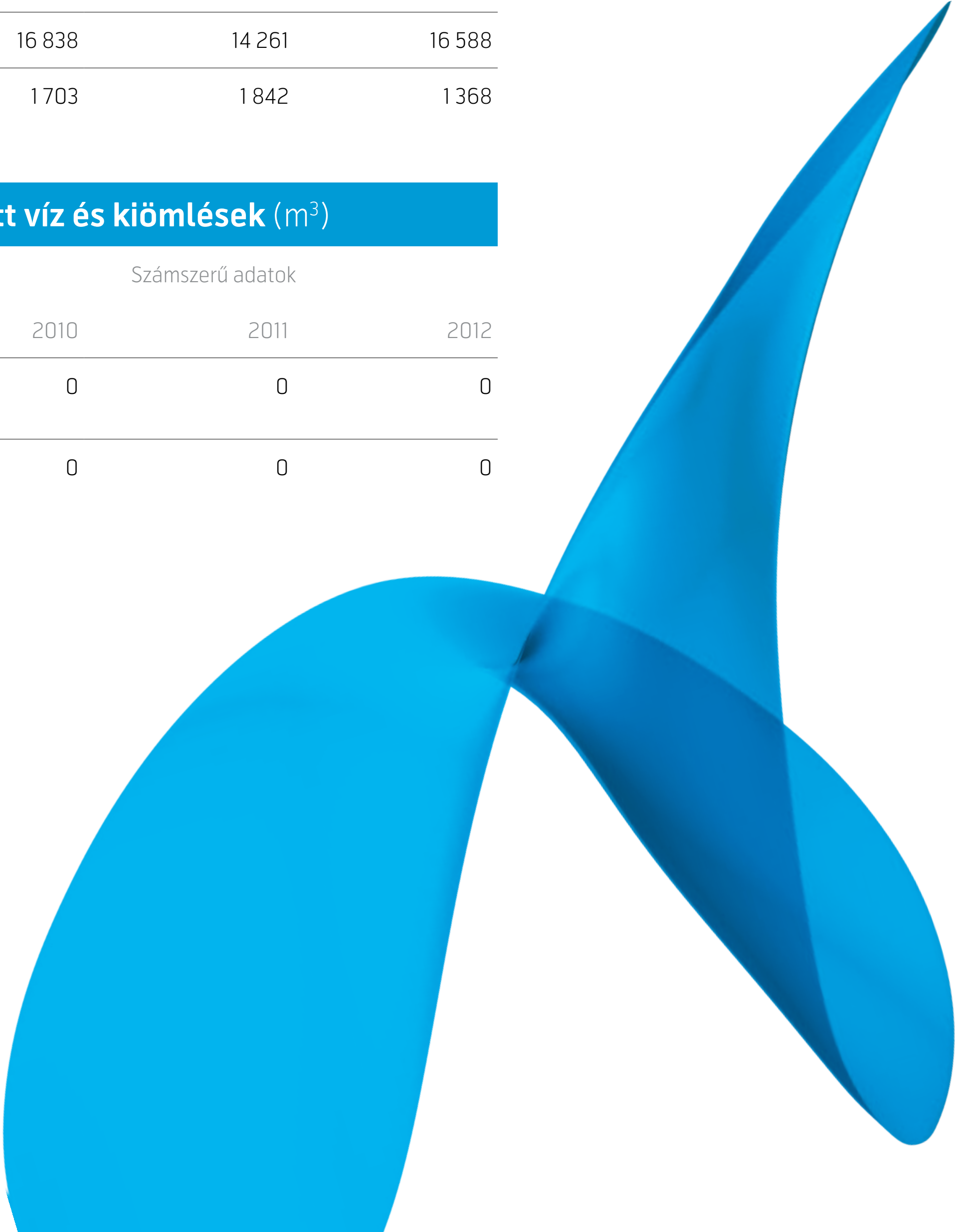
10.15. Vízfelhasználás

EN8 vízfogyasztás (m³)

	Számszerű adatok		
	2010	2011	2012
Székház	16 838	14 261	16 588
Shopok	1 703	1 842	1 368

Visszaforgatott víz és kiömlések (m³)

	Számszerű adatok		
	2010	2011	2012
Visszaforgatott víz mennyisége	0	0	0
Jelentősebb kiömlések	0	0	0



GRI tartalomindex alap és kiegészítő indikátorok szerint

Az alábbi táblázat útmutatót nyújt az olvasó számára az egyes GRI-indikátorokhoz tartozó információk megtalálásához és értelmezéséhez. A jelentés készítése során a GRI irányelveinek való legszorosabb megfelelésre, valamint az információk teljességének hiteles értékelésére törekedtünk. A táblázathoz tartozó jelmagyarázat segítségével nyomon követhető az egyes mutatószámokra vonatkozó információközlés teljessége.

Indikátor	A válasz megfelelése az indikátorra	Fejezet
1. Stratégia és analízis		
1.1.	A legmagasabb beosztású döntéshozó (pl. ügyvezető igazgató, elnök, vagy velük egyenlő beosztású személy) nyilatkozata arról, hogy a fenntarthatóság miért fontos a szervezet és stratégiája számára.	1. Vezérigazgatói köszöntő
1.2.	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása.	1. Vezérigazgatói köszöntő
2. Szervezeti profil		
2.1.	A szervezet neve.	3.1. Telenor Magyarország
2.2.	Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások.	3.4. Termékek, szolgáltatások
2.3.	A szervezet működési szerkezete, ideértve a főbb részlegeket, működő cégeket, leányvállalatokat és vegyes vállalatokat.	3.1. Telenor Magyarország 3.2. Irányító testületek
2.4.	A szervezet központjának helyszíne.	3.1. Telenor Magyarország
2.5.	Azoknak az országoknak a száma, amelyekben a vállalat működik, valamint azoknak a neve, ahol a szervezetnek a legjelentősebb egységei vannak, vagy amelyek különösen fontosak a jelentésben bemutatott fenntarthatósági kérdések szempontjából.	3.1. Telenor Magyarország
2.6.	A tulajdon természete és jogi formája.	3.1. Telenor Magyarország
2.7.	A kiszolgált piacok (a részletes földrajzi elhelyezkedés, a kiszolgált ágazatok és a vevők/hasznélvezők bemutatásával).	6.1. Ügyfeleink
2.8.	A jelentéstevő szervezet mérete.	3.1. Telenor Magyarország
2.9.	A szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt jelentős változások.	3.1. Telenor Magyarország 3.2. Irányító testületek
2.10.	A jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak.	3.5. Díjak és elismerések

Jelmagyarázat

megválaszolt	●
részben megválaszolt	◐
nincs adat	●
nem releváns	◌

Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	



Indikátor	A válasz megfelelősége az indikátorra	Fejezet
3. A jelentés paraméterei		
A jelentés profilja		
3.1.	A jelentéstételi időszak meghatározása (pl. pénzügyi/naptári év), amelyre az információk vonatkoznak.	2. A jelentésről
3.2.	A legutóbbi jelentés dátuma (ha volt ilyen).	2. A jelentésről
3.3.	A jelentéstételi ciklus meghatározása (éves, kétéves stb.).	2. A jelentésről
3.4.	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban.	2. A jelentésről
A jelentés kiterjedési köre és határa		
3.5.	Azon folyamat bemutatása, amely során a jelentés tartalmának meghatározása történt.	2. A jelentésről
3.6.	A jelentés határa (pl. országok, divíziók, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, vegyes vállalatok, beszállítók).	2. A jelentésről
3.7.	A kiterjedési körrel és a határokkal kapcsolatos bármnemű korlátozás bemutatása.	2. A jelentésről
3.8.	Azon szempontok ismertetése, amelyek alapján a szervezet jelentésében azon vegyes vállalatok, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, kiszervezett tevékenységek és egyéb egységek teljesítményét lefedi, amelyek jelentősen befolyásolhatják a jelentés időbeni és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlíthatóságát.	2. A jelentésről
3.9.	Az adatmérési technikák és a számítások alapjainak bemutatása, beleértve azokat a feltételezéseket és technikai megfontolásokat is, amelyeket a becsléshez, valamint az indikátorok és a jelentésben található egyéb információk összeállításakor alkalmaztak.	2. A jelentésről
3.10.	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoklását és hatásának magyarázatát (pl. fúziók, felvásárlások, a számításokhoz használt alapév vagy -időszak, az üzlet természete, mérési módszerek).	2. A jelentésről
3.11.	Az előző jelentéstételi időszakokhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaiban, vagy a mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások.	2. A jelentésről
3.12.	Egy táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlés elemei a jelentésben hol találhatóak meg.	2. A jelentésről
Tanúsítás		
3.13.	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban. Amennyiben ez nem szerepel a fenntarthatósági jelentés részeként közölt tanúsítási jelentésben, be kell mutatni a tanúsítás kiterjedési körét és a külső tanúsítás alapelveit. Fel kell tüntetni a jelentéstevő és a tanúsító szervezet(ek) viszonyát is.	2. A jelentésről

Jelmagyarázat

megválaszolt	●
részben megválaszolt	◐
nincs adat	●
nem releváns	◐

Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	



Indikátor		A válasz megfelelősége az indikátorra	Fejezet
4. Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek			
Irányítás			
4.1.	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása, beleértve azokat a bizottságokat is, amelyek a legfelsőbb szintű irányító testület alatt felelősek a különböző specifikus feladatok végrehajtásáért, mint például a stratégia megállapításáért és a szervezet felügyeletéért.	●	3.2. Irányító testületek
4.2.	Tüntessük fel, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e (ha igen, akkor mi a konkrét szerepe a vezetésben, és mi indokolta ennek a struktúrának a létrejöttét).	●	3.2. Irányító testületek
4.3.	Azon szervezetek esetében, amelyek egyszintű igazgatótanácsi szerkezettel rendelkeznek, tüntessük fel a legfelsőbb szintű irányító testületben részt vevő azon tagok számát, akik függetlenek, és/vagy akik nem rendelkeznek ügyvezetői jogkörrel.	●	3.2. Irányító testületek
4.4.	Milyen mechanizmusok léteznek arra, hogy a részvényesek és az alkalmazottak javaslatokat tegyenek vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára.	●	3.2. Irányító testületek
4.5.	Kapcsolat a legfelsőbb szintű irányító testület tagjai, a felső vezetők és ügyvezető igazgatók díjazása (beleértve a végkielégítés mértékét) és a szervezet teljesítménye között (beleértve a társadalmi és környezeti teljesítményt is).	●	8.1. Foglalkoztatási adatok
4.6.	Azok a legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetetlenségek elkerülése.	●	5.1. Telenor way 5.2. Üzleti etika és belső megfelelés
4.7.	Az a folyamat, amelynek keretében meghatározzák, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyek milyen képesítéssel és tapasztalattal kell, hogy rendelkezzenek.	●	8.2. Képzés, karrier, teljesítmény-értékelés
4.8.	Belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítmény, vagy azok megvalósítási fokának megítéléséhez fontosak.	●	5.3. Etikai Kódex 5.4. Korrupciómentesség 5.6. HSSE
4.9.	Melyek azok az eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű irányító testületfelügyeli azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembevételét és betartását.	●	5.2. Üzleti etika és belső megfelelés 5.6. HSSE 8.3. Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság 10.3. Környezetközpontú irányítási rendszer (KIR)
4.10.	Melyek azok a folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre.	●	8.2. Képzés, karrier, teljesítmény-értékelés
Külső kezdeményezések iránti elkötelezettség			
4.11.	Annak bemutatása, hogy az elővigyázatosság elve hogyan érvényesül a szervezet keretein belül.	●	5.6. HSSE 8.3. Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság 10.3. Környezetközpontú irányítási rendszer (KIR)

Jelmagyarázat

megválaszolt	●
részben megválaszolt	◐
nincs adat	●
nem releváns	◌

Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	

Indikátor		A válasz megfelelősége az indikátorra			Fejezet
4.12.	Azon külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti vagy társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja vagy támogatója.				5.8. Szervezeti tagságok, támogatott kezdeményezések
4.13.	Tagság egyesületekben (pl. szakmai/ágazati egyesületek) és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben, amelyekben a szervezet: • irányító szerepkörrel rendelkezik; • részt vesz projektekben és bizottságokban; • jelentős támogatást biztosít a tagdíjon felül; vagy • a tagságot stratégiai szempontból fontosnak tartja.				5.8. Szervezeti tagságok, támogatott kezdeményezések
Az érintettek bevonása					
4.14.	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet bármilyen formájú párbeszédet folytat.				4.2. Érintettjeink
4.15.	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat.				4.1. CR-stratégia 4.2. Érintettjeink 5.1. Telenor way
4.16.	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása, azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet.				4.1. CR-stratégia 5.6. HSSE 5.7. Együttműködés hatóságokkal 6.1. Ügyfeleink 8.2. Képzés, karrier, teljesítmény-értékelés 9.3. Civil együttműködések 10.8. Torony- és antennatelepítés
4.17.	Azoknak a kulcsfontosságú témáknak és kérdéseknek a felsorolása, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merültek fel, valamint hogy ezekre hogyan reagált a szervezet, beleértve azt, hogy jelentésében hogyan jelentek meg ezek a témák.				5.7. Együttműködés a hatóságokkal 6.1. Ügyfeleink 10.8. Torony- és antennatelepítés

Indikátor		A válasz megfelelősége az indikátorra			Fejezet
		2010	2011	2012	
5. Gazdasági teljesítményindikátorok					
Gazdasági teljesítmény					
EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték, beleértve a bevételeket, működési költségeket, munkavállalói jövedelmet, adományokat és egyéb közösségi befektetéseket, a visszatartott nyereséget, a befektetőknek és az államnak tett kifizetéseket.				3.1. Telenor Magyarország
EC2	Az éghajlatváltozásból eredő, a szervezet tevékenységeit érintő pénzügyi következmények, egyéb kockázatok és lehetőségek.				–
EC3	Tájékoztatás a szervezet által meghatározott juttatási csomagokról.				–

Jelmagyarázat

megválaszolt	
részben megválaszolt	
nincs adat	
nem releváns	

Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	

Indikátor		A válasz megfeleltetése az indikátorra			Fejezet
		2010	2011	2012	
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás.				3.1. Telenor Magyarország
Piaci jelenlét					
EC5	Viszonyszám-sor az átlagos kezdő fizetésnek a helyi minimálbérhez való viszonyítására a szervezet jelentősebb telephelyein.				–
EC6	Azon szervezeti politikák, gyakorlatok és költségarány, amelyek a helyi beszállítók alkalmazását érintik a szervezet jelentősebb telephelyein.				–
EC7	A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felső vezetésben a szervezet jelentősebb telephelyein.				8.1. Foglalkoztatási adatok
Közvetett gazdasági hatások					
EC8	Közhasznú céllal megvalósított helyi infrastrukturális beruházások és szolgáltatások.				3.1. Telenor Magyarország
EC9	Jelentős közvetlen gazdasági hatások megértése és leírása, beleértve a hatások mértékét is.				4.1. CR-stratégia
6. Környezeti teljesítményindikátorok					
Anyagok					
EN1	A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban kifejezve.				10.14. Papírfelhasználás
EN2	A felhasznált anyagokon belül a visszaforgatott anyagok százalékos aránya.				–
Energia					
EN3	Közvetlen energiafelhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban.				10.6. Energiafelhasználás
EN4	Közvetett energiafelhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban.				10.6. Energiafelhasználás
EN5	Az energiatakarékossági és az energiahatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége.				10.6. Energiafelhasználás
EN6	A megújuló energiaforrások használatára épülő és energiahatékony termékek és szolgáltatások előállítására irányuló kezdeményezések, valamint az ezek eredményeként megtakarított energia.				–
EN7	A közvetett energiafelhasználás csökkentésére irányuló kezdeményezések és az ezekkel elért energiafogyasztás-csökkenés.				10.6. Energiafelhasználás
Víz					
EN8	Összes vízkivétel források szerinti bontásban.				10.15. Vízfelhasználás
EN9	A vízkivétel által jelentősen érintett vízforrások.				–

Jelmagyarázat

megválaszolt	
részben megválaszolt	
nincs adat	
nem releváns	

Alapindikátor

Kiegészítő indikátor

Indikátor		A válasz megfelelősége az indikátorra			Fejezet
		2010	2011	2012	
EN10	Az összes visszaforgatott és újra felhasznált víz abszolút és százalékos térfogata.				10.15. Vízfelhasználás
Biodiverzitás					
EN11	A védett területeken, vagy azok szomszédságában birtokolt, bérelt vagy kezelt földterület, illetve a védett területeken kívüli, biodiverzitásban gazdag élőhelyek nagysága és elhelyezkedése.				–
EN12	A tevékenységekkel, termékekkel és szolgáltatásokkal összefüggő, biodiverzításra gyakorolt jelentősebb hatások leírása a védett területeken belül, illetve a védett területeken kívüli, biodiverzitásban gazdag élőhelyeken.				–
EN13	Védett, vagy helyreállított élőhelyek.				–
EN14	Stratégiák, jelenlegi intézkedések és jövőbeni tervek a biodiverzításra gyakorolt hatások kezelésére.				–
EN15	Az IUCN „Vörös Listáján” szereplő, valamint a nemzeti védetség alatt álló fajok száma, amelyek élőhelyeire a tevékenységek hatással vannak.				–
Légnemű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok					
EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya.				10.6. Energiafelhasználás és szén-dioxid-kibocsátás
EN17	Egyéb közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya.				10.6. Energiafelhasználás és szén-dioxid-kibocsátás
EN18	Az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését célzó kezdeményezések és az elért kibocsátáscsökkenések.				10.6. Energiafelhasználás és szén-dioxid-kibocsátás
EN19	A kibocsátott ózonkárosító anyagok súlya.				–
EN20	NOx, SOx, és más jelentős légszennyező anyagok kibocsátása típus és súly szerinti bontásban.				–
EN21	Az összes vízkibocsátás minőség és befogadók szerinti bontásban.				10.12. Hulladékkezelés
EN22	Az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban.				10.12. Hulladékkezelés
EN23	A jelentős kiömlések száma és összes térfogata.				10.15. Vízfelhasználás
EN24	A Bázeli Egyezmény I., II., III., és VIII. melléklete értelmében „veszélyes hulladékként” meghatározott összes szállított, importált, exportált, vagy kezelt hulladék súlya és a szállított hulladékon belül a nemzetközileg szállított hulladék százalékos aránya.				–
EN25	Azoknak a víztesteknek és a hozzájuk kapcsolódó élőhelyeknek a megnevezése, mérete, védeltségi státusza és biodiverzitási értéke, amelyekre a jelentéstevő szervezet vízkibocsátásai és lefolyásai jelentős hatást gyakorolnak.				–

Jelmagyarázat

megválaszolt	
részben megválaszolt	
nincs adat	
nem releváns	
Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	

Indikátor		A válasz megfelelése az indikátorra			Fejezet
		2010	2011	2012	
Termékek és szolgáltatások					
EN26	A termékek és szolgáltatások környezeti hatásainak mérséklését célzó kezdeményezések és a hatás mérséklésének mértéke.	●	●	●	10.14. Papírfelhasználás
EN27	A visszanyert eladott termékek és a visszanyert csomagolás százalékos aránya kategóriánként.	●	●	●	10.13. Telefon-visszagyűjtés
Jogszabályoknak való megfelelés					
EN28	A jelentősebb büntetések összege, valamint a környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértésének száma és ezek nem anyagi következményei.	●	●	●	10.1. Környezetvédelmi stratégia
Szállítás					
EN29	A termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállításának jelentősebb környezeti hatásai.	●	●	●	1.11. Közlekedés és szállítás
Átfogó adatok					
EN30	A környezetvédelmi intézkedésekhez és beruházásokhoz kapcsolódó összes kiadás típus szerinti bontásban.	🔄	🔄	🔄	10.1. Környezetvédelmi stratégia
7. Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítményindikátorok					
Foglalkoztatás					
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, és régiók szerint.	🔄	🔄	●	8.1. Foglalkoztatási adatok
LA2	A teljes munkaerő-fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban, abszolút értékben és viszonzyszámokban.	●	●	●	8.1. Foglalkoztatási adatok
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részidős alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban.	●	●	●	8.1. Foglalkoztatási adatok
Munkavállalók/vezetőség kapcsolata					
LA4	Kollektív szerződés hatálya alá tartozó alkalmazottak aránya.	🔄	🔄	🔄	–
LA5	A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő, illetve, hogy ez a kollektív szerződésben meg van-e határozva.	●	●	●	–
Munkahelyi egészség és biztonság					
LA6	A munkaerő-képviselet aránya a hivatalos, vezetők és munkavállalók által közösen működtetett, egészségi és biztonsági kérdésekkel foglalkozó bizottságokban, amelyek részt vesznek, és tanácsot adnak a munkahelyi egészség és biztonság programokban.	●	●	●	8.3. Egészséges munkakörülmények és munkabiztonság

Jelmagyarázat

megválaszolt	●
részben megválaszolt	🔄
nincs adat	●
nem releváns	🔄
Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	



Indikátor		A válasz megfelelősége az indikátorra			Fejezet
		2010	2011	2012	
LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elveszett napok, és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régiónként.	●	●	●	8.3. Egészséges munkakörül-mények és munkabiztonság
LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés, és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban.	◐	◐	◐	8.3. Egészséges munkakörül-mények és munkabiztonság
LA9	A munkahelyi egészség és biztonság kérdéseit érintő, szakszervezetekkel kötött hivatalos megállapodások.	◌	◌	◌	–
Képzés és oktatás					
LA10	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám, alkalmazotti kategóriánkénti bontásban.	◐	◐	◐	8.2. Képzés, karrier, teljesítmény-értékelés
LA11	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását.	◐	◐	◐	8.2. Képzés, karrier, teljesítmény-értékelés
LA12	Azon alkalmazottak százalékos aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést.	●	●	●	8.2. Képzés, karrier, teljesítmény-értékelés
Sokféleség és esélyegyenlőség					
LA13	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása nem, életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás, és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint.	◐	◐	●	8.1. Foglalkoztatási adatok
LA14	A férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint.	●	●	●	–
8. Emberi jogok					
Befektetési és beszerzési gyakorlat					
HR1	Azon jelentős befektetési megállapodások százalékos aránya, illetve száma, amelyek az emberi jogokat figyelembe vevő záradékot tartalmaznak, vagy emberi jogi szempontok alapján is átvizsgálták őket.	●	●	●	6.3. Beszerzés
HR2	Azon jelentős beszállítók és alvállalkozók százalékos aránya, akiket emberi jogi szempontból, illetve ilyen irányú tevékenységeiket tekintve átvilágítottak.	●	●	●	6.3. Beszerzés
HR3	A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető alkalmazotti képzés összes órászáma, illetve az oktatott alkalmazottak százalékos aránya.	◐	◐	◐	3.3. Etikai Kódex
A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése					
HR4	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések.	◌	◌	◌	–

Jelmagyarázat

megválaszolt	●
részben megválaszolt	◐
nincs adat	●
nem releváns	◌
Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	

Indikátor		A válasz megfelelősége az indikátorra			Fejezet
		2010	2011	2012	
Egyesülési jog és kollektív szerződés					
HR5	Olyan helyzetek, amelyekben fennáll annak a kockázata, hogy az egyesülésre és kollektív szerződéshez való jog sérül, illetve azok a lépések, amelyek ezen jogok sértetlenségét biztosítják.	◌	◌	◌	
Gyermekmunka					
HR6	Olyan helyzetek, amelyekben fennáll a gyermekmunka alkalmazásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a gyermekmunka kiküszöbölését célozzák.	◌	◌	◌	–
Kényszermunka és kötelező munkavégzés					
HR7	Olyan helyzetek, amelyekben jelentős a kényszermunka és a kötelező munkavégzés előfordulásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a kényszermunka és a kötelező munkavégzés kiküszöbölését célozzák.	◌	◌	◌	–
HR8	A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető képzés, illetve az oktatott biztonságiak százalékos aránya.	●	●	●	–
HR9	Azon esetek száma, amelyekben az őslakosok jogai sérültek, illetve az ez ügyben foganatosított intézkedések.	◌	◌	◌	–
9. Társadalmi teljesítményindikátorok					
Helyi közösség					
S01	A tevékenység által a helyi közösségre gyakorolt hatásokat – ideértve a megjelenést, működést és kivonulást – értékelő és kezelő programok illetve gyakorlatok természete, mértéke és hatékonysága.	◌	◌	◌	10.8. Torony- és antennatelepítés
Korrupció					
S02	A korrupció kockázatával kapcsolatosan megvizsgált üzleti egységek száma és százalékos aránya.	●	●	●	6.3. Beszerzés
S03	A szervezet korrupcióellenes üzletpolitikájának és eljárásainak témakörében képzést végzett alkalmazottak százalékos aránya.	◌	◌	◌	1.4. Korrupciómentesség
S04	Korrupciós eseményekkel kapcsolatos válaszlépések.	●	●	●	–
Közpolitika					
S05	Közpolitikai álláspont, részvétel a közpolitika kialakításában és lobbitevékenységekben.	●	●	●	5.7. Együttműködés hatóságokkal
S06	Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege országonkénti lebontásban.	●	●	●	5.7. Együttműködés hatóságokkal

Jelmagyarázat

megválaszolt	●
részben megválaszolt	◌
nincs adat	●
nem releváns	◌
Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	



Indikátor		A válasz megfeleltetése az indikátorra			Fejezet
		2010	2011	2012	
Versenyellenes viselkedés					
S07	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve azok kimenetele.				6.2. Felelős marketing
Jogszabályoknak való megfelelés					
S08	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma (könyvelési csalás, korrupció, hátrányos megkülönböztetés).				6.2. Felelős marketing
10. Termékfelelősséggel kapcsolatos teljesítményindikátorok					
A vevők egészsége és biztonsága					
PR1	Azon életciklusszakaszok, amelyekben a termék, illetve szolgáltatás egészségi és biztonsági hatásait javítási céllal kiértékeli. Az ilyen kiértékelési eljárásba bevont jelentős termékek és szolgáltatások aránya százalékban kifejezve.				–
PR2	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.				6.2. Felelős marketing
Termékek és szolgáltatások címkézése					
PR3	A különböző eljárások által megkövetelt, termékekre és szolgáltatásra vonatkozó információ típusai. Az információszolgáltatási követelmények alá tartozó lényeges termékek és szolgáltatások aránya százalékban.				–
PR4	Azon esetek száma, amelyekben jogszabályok be nem tartása vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordul elő a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtást és címkézést illetően, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban.				6.2. Felelős marketing
PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is.				6.1. Ügyfeleink
Marketingkommunikáció					
PR6	A marketingkommunikációra – beleértve a reklámot, a promóciót és a szponzorálást is – vonatkozó jogszabályoknak, szabványoknak és önkéntesen vállalt normáknak való megfelelés érdekében indított programok.				–
PR7	Azon esetek száma, amelyekben jogszabályok be nem tartása vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordul elő a marketingkommunikáció területén, beleértve a reklámot, promóciót és szponzorálást, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban.				6.2. Felelős marketing
Személyes adatok védelme					
PR8	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma.				6.3. Adatvédelem
Jogszabályoknak való megfelelés					
PR9	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.				6.2. Felelős marketing

Jelmagyarázat

megválaszolt	
részben megválaszolt	
nincs adat	
nem releváns	

Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	

Indikátor		A válasz megfelelése az indikátorra			Fejezet
		2010	2011	2012	
11. Távközlés-specifikus indikátorok					
Belső működés					
Befektetések					
I01	Tőkeberuházás a távközlési hálózati infrastruktúrába ország/régió szerinti bontásban.	●	●	●	–
I02	Az egyetemes szolgáltatási kötelezettség miatt felmerülő nettó szolgáltatói költség, amikor a szolgáltató nyereséget nem termelő földrajzi térségek és alacsony jövedelmi szintű csoportok részére nyújt szolgáltatást. Ismertesse a releváns jogszabályi és szabályozói mechanizmusokat.	●	●	●	–
Egészség és biztonság					
I03	A tornyok és bázisállomások telepítését, üzemeltetését és karbantartását, a kábelfektetést és más kültéri munkálatokat végző személyzet munkabiztonságának fenntartására irányuló gyakorlat. A munkabiztonsági kérdések körébe tartozik a magasban végzett munka, valamint az áramütésnek, az elektromágneses és rádiófrekvenciás tereknek, illetve a veszélyes vegyi anyagoknak való kitettség.	●	●	●	10.8. Torony- és antennatelepítés
I04	Megfelelés a Nemzetközi Nem-ionizáló Sugárvédelmi Bizottság (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection, ICNIRP) szabványainak a készülékek rádiófrekvenciás (RF) sugárzásának való kitettség terén.	●	●	●	–
I05	Megfelelés a Nemzetközi Nem-ionizáló Sugárvédelmi Bizottság (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection, ICNIRP) iránymutatásának a bázisállomások rádiófrekvenciás (RF) sugárzásának való kitettség terén.	●	●	●	10.8. Torony- és antennatelepítés
I06	A készülékek fajlagos elnyelési tényezőjére (SAR) vonatkozó irányelvek és gyakorlat.	●	●	●	–
Infrastruktúra					
I07	A tornyok és átviteli állomások elhelyezésére vonatkozó irányelvek és gyakorlat, beleértve az érdekeltekkel folytatott konzultációt, a közös helyszínhasználatot (site sharing) és a vizuális hatás csökkentésére irányuló kezdeményezéseket. Írja le a konzultációk értékelésénél alkalmazott módszert, és ahol lehetséges számszerűsítsen.	●	●	●	10.8. Torony- és antennatelepítés
I08	A különálló, közös használatú és meglévő szerkezetekre telepített helyszínek száma és százalékos aránya.	●	●	●	10.8. Torony- és antennatelepítés
Hozzáférés biztosítása					
Távközlési termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés					
PA1	Szabályzatok és gyakorlat a távközlési infrastruktúra telepítésének támogatására, valamint a távközlési termékek és szolgáltatások hozzáféréseinek biztosítására távoli és ritkán lakott területeken. Ismertesse az alkalmazott üzleti modelleket.	●	●	●	–
PA2	Szabályzatok és gyakorlat a távközlési termékek és szolgáltatások hozzáférést és használatát akadályozó tényezők (pl. nyelv, kultúra, írástudatlanság, tanulatlanság, jövedelem, fogyatékosság, életkor) kezelésére. Ismertesse az alkalmazott üzleti modelleket.	●	●	●	–

Jelmagyarázat

megválaszolt	●
részben megválaszolt	●
nincs adat	●
nem releváns	◌
Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	



Indikátor		A válasz megfeleltősége az indikátorra			Fejezet
		2010	2011	2012	
PA3	Szabályzatok és gyakorlat a távközlési termékek és szolgáltatások rendelkezésre állásának és megbízhatóságának biztosítására, ahol lehetséges, a hiba időtartama és helyszíne szerinti bontásban számszerűsítve.	●	●	●	–
PA4	Számszerűsítse a távközlési termékek és szolgáltatások rendelkezésre állási szintjét a szervezet működési helyein. Példák: ügyfélszám/piaci részesedés, lehetséges piac, lefedett népesség százalékos aránya, lefedett terület százalékos aránya.	●	●	●	–
PA5	A népesség alacsony jövedelmi szintű és jövedelemmel nem rendelkező csoportjai által használt távközlési termékek és szolgáltatások száma és típusa. Adja meg a kiválasztott definíciókat. Ismertesse példákkal (pl. percdíj/adatforgalmi díj) a távoli, szegény vagy gyéren lakott területeken alkalmazott árképzési módszert.	●	●	●	–
PA6	Programok távközlési termékek és szolgáltatások biztosítására és működésük fenntartására sürgősségi és katasztrófa-helyzetben.	●	●	●	–
A tartalomhoz való hozzáférés					
PA7	Szabályzatok és gyakorlat a távközlési termékek és szolgáltatások hozzáféréssel és használatával kapcsolatos emberi jogi kérdések kezelésére.	●	●	●	5.7. Együttműködés hatóságokkal
Ügyfélkapcsolatok					
PA8	Szabályzatok és gyakorlat az elektromágneses terekkel (EMF) kapcsolatos kérdések nyilvános kommunikációjára. Térjen ki az eladáshelyi anyagokon nyújtott tájékoztatásra!	●	●	●	10.8. Torony- és antennatelepítés
PA9	Az elektromágneses terekkel kapcsolatos kutatási programokra és tevékenységekre fordított teljes összeg. Térjen ki a jelentéstevő szervezet által jelenleg támogatott és finanszírozott programokra.	●	●	●	–
PA10	Egyértelmű ár- és díjszabást biztosító kezdeményezések.	●	●	●	–
PA11	Kezdeményezések az ügyfelek tájékoztatására a felelős, hatékony, gazdaságos és környezetkímélő használatot elősegítő termékjellemzőkről és alkalmazásokról.	●	●	●	–

Jelmagyarázat

megválaszolt	●
részben megválaszolt	◐
nincs adat	●
nem releváns	◉
Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	

Indikátor		A válasz megfelelősége az indikátorra			Fejezet
		2010	2011	2012	
Technológiai alkalmazások					
Erőforrás-hatékonyság					
TA1	Példák a hatékony erőforrás-gazdálkodásra a szállított termékekkel és a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban.	●	●	●	10.14. Papírfelhasználás
TA2	Példák a fizikai objektumok kiváltására alkalmas távközlési termékekre, szolgáltatásokra és alkalmazásokra (pl. webes adatbázis papíralapú telefonkönyv helyett vagy videokonferenciák utazás helyett).	●	●	●	3.5. Díjak és elismerések 10.14. Papírfelhasználás
TA3	Ismertesse azokat a változásokat, amelyek a fenti távközlési termékek és szolgáltatások ügyfelek általi használatából eredően jelentkeztek a közlekedésben és/vagy az erőforrás-felhasználásban. Térjen ki ezek nagyságrendjére, piaci jelentőségére, illetve a potenciális megtakarításokra.	◐	◐	◐	10.14. Papírfelhasználás
TA4	Becsülje a meg a fenti termékek és szolgáltatások ügyfelek általi használatának közvetett hatását, következményeit és jövőbeni fejlesztésre vonatkozó tanulságait. (A következmények társadalmi és környezeti jellegűek is lehetnek.)	●	●	●	-
TA5	Ismertesse a szellemi tulajdonjogokra és a nyílt forráskódú technológiákra vonatkozó gyakorlatot.	●	●	●	-

A jelentés GRI-megfelelési szintje								
		2002-nek megfelelően	C	C+	B	B+	A	A+
Kötelező	Önbesorolás			Külső fél hitelesítette		Külső fél hitelesítette		Külső fél hitelesítette
Szabadon választott	Független fél ellenőrizte							
	GRI ellenőrizte							

Jelmagyarázat

megválaszolt	●
részben megválaszolt	◐
nincs adat	●
nem releváns	◌

Alapindikátor	
Kiegészítő indikátor	

Fejezet	Rövidítés	Teljes név
A jelentésről	GRI	Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative)
Cégbemutató	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)
	IFRS	Nemzetközi Pénzügyi Jelentési Szabványok (International Financial Reporting Standards)
Felelősségvállalásunk	CR	Vállalati felelősségvállalás (Corporate Responsibility)
Felelős vállalatirányítás	MEBIR	Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság Irányítási Rendszer
	IVSZ	Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége
	HÉT	Hírközlési Érdekegyeztető Tanács
	EHT	Elektronikus hírközlési törvény
	HTE	Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület
	DUE	Diákújságíró Egyesület
Felelős üzletvitel	KKV	Kis- és középvállalkozás
	IVR	Telefonközpont hangmenü (Interactive Voice Response)
	HSSE	A Telenor integrált vállalatirányítási rendszere (Health, Safe, Security and Environment)
Infokommunikációs technológia a társadalom szolgálatában	ORFK	Országos Rendőr-főkapitányság

Fejezet	Rövidítés	Teljes név
	NMHH	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
	UNICEF	Egyesült Nemzetek Gyermekalapja (United Nations Children's Fund)
Közösségi szerepvállalás	SMS	Szöveges üzenetküldési szolgáltatás (Short Message Service)
	DIA	Demokratikus Ifjúságért Alapítvány
	HBLF	Magyar Üzleti Vezetők Fóruma (Hungarian Business Leaders Forum)
	IBM	International Business Machines (vállalat)
	WWF	Természetvédelmi Világalap (World Wide Fund for Nature)
Felelős foglalkoztatás	TDP	A Telenor teljesítménymenedzsment-folyamata (Telenor Development and Performance)
	EES	Dolgozói Elkötelezettség Felmérés (Employee Engagement Survey)
Környezetvédelem	KIR	Környezetközpontú irányítási rendszer
	CO ₂	Szén-dioxid
	GJ	Gigajoule
	LED	Fénykibocsátó dióda (Light-emitting diode)
	WHO	Egészségügyi Világszervezet (World Health Organization)
	RF	Rádiófrekvencia (Radio frequency)
	kWh	kilowattóra
	PET	Polietilén-tereftalát
	PE	Polietilén
	LCD	Folyadékkristályos kijelző (Liquid-crystal display)
	HQ	Kiváló minőségű (High quality)

Kiadja a Telenor Magyarország Zrt. Vállalati Kommunikációs Igazgatósága.
(Budapest, 2014)

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

A jelentés elkészítésében segítséget nyújtottak:

Bánhidi Zoltán, Baranyai Attila, dr. Bényi Orsolya, Berényiné Riba Ilona, Bíró Edit, Bognár Gabriella, Czuth Zsuzsa, Csókányné Begitter Hedvig, Csőgör Imre, Darázs Éva, Egyed Gábor, dr. Erdélyi Márk, Eszes Mercédesz, Gál Dorottya, dr. Galambos Péter, Gyuk Attila, Imre István, Jankovics Petra, Jánosa Barbara, Jónásné Gábor Zsuzsanna, Kadlok Nelli, Kassai Mónika, Kereszturi-Hornung Helga, Kertész Rita, III. Klausz Ferenc, Klément Éva, Kovács Ádám, Köles Kristóf, dr. Kőszegi János, Kun Norbert, Kurtos Gergely, Kutas István, Kuti Zsolt, Landek Norbert, Christopher Laska, Menich Gergely, Molnár Ákos, Molnár István, Nagy Annamária, Nyilas Anita, Oláh Csaba, Olasz Zoltán, Pajor Ottó, Rédei Zsófia, Rozgonyi Zsolt, Sebestyén Péter, Siebenhofer Szabolcs, Steigerwald Zsuzsa, Szabó Mónika, Tihanyi Sándor, Tillinger Nóra, Tomasek Marianna, dr. Vitári Jenő

Grafikai tervezés: Roxer | Springer & Jacoby

