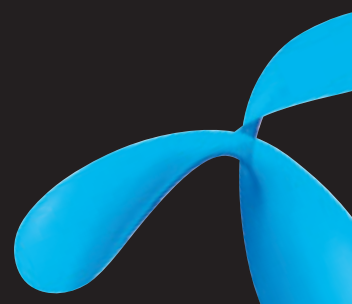




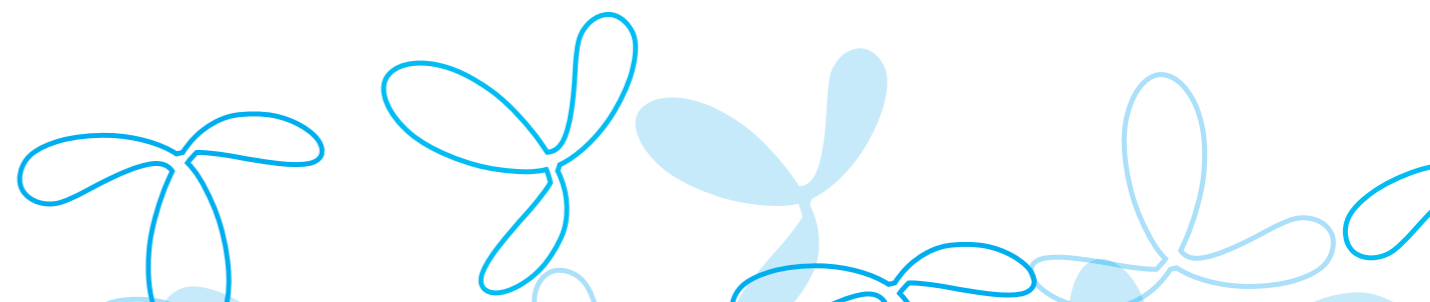
Pannon GSM Távközlési Zrt.  
fenntarthatósági jelentés  
2009

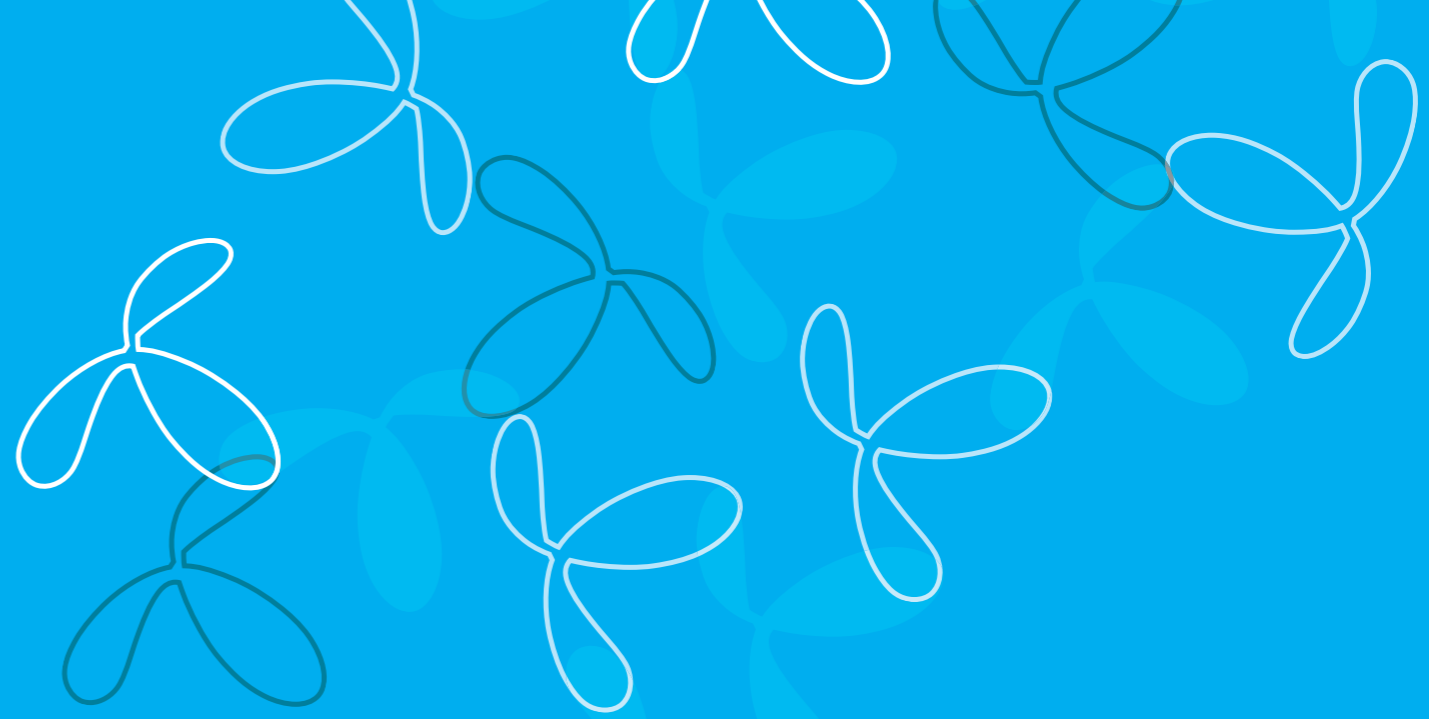




## Tartalom

Anders Jensen – Köszöntő	3
Cégbemutató	5
A Pannonról	5
A Telenor Csoportról	5
Irányító testületek, szervezeti felépítés	6
Díjak és elismerések	7
Elköltöztünk!	7
New Way of Working – merőben más	7
Gazdasági teljesítmény	9
Üzleti eredmények	9
Stratégia	9
Termékek és szolgáltatások	11
Ügyfelek	13
A Pannon érintettjei	14
Az ügyfelek szolgálatában	15
Ügyfélélegedettségi felmérések	15
Telefonos ügyfélszolgálat	15
Pannon üzletek	15
Adatvédelem	17
Felelős marketing	17
Munkatársak	19
Foglalkoztatás-adatok	19
Fluktuáció	20
Foglalkoztatás – belső programok	20
Képzés, karrier, teljesítménymenedzsment	20
Munkavállalói elkötelezettség – IVC	21
Beszállítók	25
Pannon Szállítói Etikai Elvek	25
Beszállítók kiválasztása	25
Együttműködés a közigazgatási szervekkel, hatóságokkal	27
Szervezeti tagságok	27
Környezetvédelem	29
Környezetvédelmi stratégia	29
A Pannon környezetvédelmi alapelvei	29
Energiafelhasználás és széndioxid kibocsátás	30
Hulladékkezelés	31
Papírfelhasználás	31
Szállítás	31
A Pannon és a fenntartható fejlődés – a Pannon Ház	33
Környezetvédelmi konferencia	33
Felelősséggel a társadalomért	35
Innováció	35
Rászorulóknak segítése	36
Felelősséggel a kultúráért	39
Felelősséggel a sportért	41
Biztonságos mobilhasználat	41
Belső szabályzatok, politikák	43
Etikai kódex	43
Telenor Way	45
A jelentéssel kapcsolatos technikai információk	47
GRI tartalmi index	49





## Kedves Olvasó!

A Telenor Csoport és a Telenor Magyarország az elsők között volt a Dow Jones Fenntarthatósági Index által értékelt vállalatok sorában, és folyamatos fejlődésre törekszik a vállalati felelősségvállalás és a fenntarthatóság terén. Magyarországi "öko-szisztémánkat" a munkabiztonságtól a tanyasi környezetben élők egészségügyi távfelügyeletéhez kialakított megoldásokig számos területen fejlesztettük.

2009-ben, amikor az aktuális jelentésben bemutatott eredmények is megvalósultak, egyedülálló lehetőségünk nyílt arra, hogy új irodaközpontunk létrehozásával kifejezhessük a vállalati felelősségvállalás terén kialakított filozófiánkat is. Díjnyertes irodaépületünk éppúgy harmonizál természeti környezetünkkel, mint belső munkakultúránkkal. Megfelelő kereteket nyújt ahhoz, hogy sikereket érjünk el, hogy a munkatársak közötti kommunikáció gördülékenyebbé váljon, és hogy termékeinket és szolgáltatásainkat minél kreatívabb módon fejleszthessük.

A Telenor Házban a legújabb építészeti megoldásokat alkalmaztuk: itt működik az ország egyik legnagyobb kapacitású hőszivattyúja, emellett egy óriási napkollektor rendszert építettünk, és intelligens építészeti megoldásokkal tettük az épületet környezetbaráttá. A Telenor Házban alkalmazott

berendezések és megoldások segítségével 500 magyar háztartás egy éves elektromosáram felhasználását takarítjuk meg éves szinten.

Mindezek ellenére nem vagyunk elégedettek az energiafelhasználásunk, illetve széndioxid kibocsátásunk szintjével amely néhány egyedi tényező miatt megemelkedett 2009-ben a korábbi évhez viszonyítva. Bár bázisállomásaink száma nem növekedett jelentősen, több telekommunikációs berendezést használtunk, és átmenetileg két irodaközpontot tartottunk fent, mielőtt beköltöztünk volna a Telenor Házba. Célunk azonban továbbra is változatlan: relatív széndioxid kibocsátásunkat 2011-ig 24 százalékkal, 2017-ig pedig 40 százalékkal kívánjuk csökkenteni.

Arra törekszünk, hogy a különböző folyamatokat optimalizáljuk a még hatékonyabb működés érdekében, miközben a fenntarthatósági mutatóinkat is javítjuk. Tavaly jelentős előrelépést sikerült elérnünk a hulladékkezelés területén, és elkezdtünk "zöld", megújuló energiát vásárolni. Arra is büszkék vagyunk, hogy a közösségi, sport és kulturális élethez való aktív hozzájárulásunk, illetve az egészségügyben vállalt szerepünk mellett erős gazdasági hátteret és pénzügyi eredményt, valamint elégedett ügyfélkört is magunkénak vallhatunk.

A vállalat számára az üzleti környezetet alapvetően meghatározó tényezők, mint a recesszió és a szabályozási környezet, kihívást és egyben lehetőséget is jelentenek. Ezért komoly hangsúlyt fektetünk arra, hogy egyre szorosabb együttműködést alakítsunk ki valamennyi érintett féllel, és tudatosítsuk bennük egy digitálisan felkészült Magyarország társadalmi és gazdasági előnyeit. A Telenor vállalati felelősségvállalási tevékenységében a jövőben még nagyobb hangsúlyt kap a mobil hang- és adatkommunikáció és a mobil szélessávú internet, ami a katalizátor szerepét töltheti be a gazdasági növekedés, a munkahelyteremtés és a társadalmi jólét elérésében. Ezt hívjuk mi "Digitális Magyarországnak".

*Anders Jensen, vezérigazgató*



## Cégbemutató

A Pannon működése számokban	
Előfizetők száma	3,6 millió fő
Árbevétel	177,0 milliárd Ft
EBITDA	73,4 milliárd Ft
Tőkeberuházások	12,9 milliárd Ft
Dolgozók létszáma – átlagos statisztikai létszám	1214
Saját tulajdonú értékesítési pont és ügyfélszolgálat	6 darab

2009. december 31-i adatok

### A Pannonról<sup>1</sup>

A Pannon GSM Zrt. a Telenor Csoport tagjaként több mint 3,6 millió ügyfelet szolgál ki Magyarországon, és ezzel a magyar mobilpiac 34,52%-át fedi le.<sup>2</sup> A vállalat úttörő szerepet játszik a széles-sávú mobilinternet szolgáltatások és technológiák terén, egyúttal hatékony, könnyen használható és megfizethető mobil hang- és adatátviteli megoldásokat kínál egyéni és üzleti ügyfeleinek. A Pannon 125 ország 306 mobilszolgáltatójával áll roaming-kapcsolatban.

A cég 2003 évtől a Telenor Csoport 100 %-os tulajdonában áll.

A társaság hivatalos elnevezése 2010. május 18. óta Telenor Magyarország Távközlési Zrt., amely felváltotta az 1994 évi alapítás óta használt Pannon GSM Zrt. cégnevet. A cég már korábban felvette a Telenor márka-identitás egyes elemeit, így 2006 februárja óta használja a kék Telenor logót. A névváltoztatás révén egyértelműbbé vált a márka nemzetközi jellege, és az ezzel együtt járó ügyfél-előnyök is. A névváltással egy időben új termékek és szolgáltatások kerültek bevezetésre, amelyek jelzik, hogy a társaság a mobil technológia területén továbbra is egyszerű, intelligens és megfizethető hozzáférést kíván biztosítani a magyar társadalom számára.

### A Telenor Csoportról

A Telenor Csoport a világ egyik legnagyobb mobilszolgáltatója, 174 millió mobil előfizetővel, 107 milliárd norvég korona éves árbevétellel, és több mint 40 ezer alkalmazottal.

A norvégiai központú Telenor Csoport érdekeltséggel rendelkezik Skandinávia, Közép- és Kelet-Európa, továbbá Ázsia 13 országában, amelyekben kiváló minőségű távközlési- és média szolgáltatásokat nyújt.

<sup>1</sup> E jelentés a cég 2009-es év tevékenységét mutatja be, így a tárgyévben irányadó Pannon elnevezést használja.

<sup>2</sup> 2009. december 31-i adat, teljes ügyfélszám alapján számolva.



## Vezérigazgató Anders Jensen



A Pannon szervezeti felépítése 2009. december 31-én

### Irányító testületek, szervezeti felépítés

A Pannon GSM Zrt. legfőbb irányító szerve a három tulajdonosból (részvényesből) álló közgyűlés. A társaság irányító testülete az igazgatóság, amely öt független tagot számlál, akik nem állnak a Pannon alkalmazásában. Az igazgatóságban helyet foglal a négy norvég tag mellett egy – a Pannontól, és a Telenortól egyaránt – független magyar tag. A közgyűlés a Pannon alkalmazottai közül választja a felügyelő bizottság három tagjának egyikét. A munkavállalók a megválasztott személyen keresztül vesznek részt a társaság működésének ellenőrzésében.

#### Az igazgatóság tagjai

- Jan Edvard Thygesen, Telenor
- Pál Mork, Telenor
- Veres Tibor
- Eivind Kristoffersen, Telenor
- Yogesh Malik, Telenor

#### A felügyelő bizottság tagjai

- Torbjørn Mogård Wist
- Asbjørn Michelet Bakke
- Csilling László, Pannon

A Pannon munkaszervezetének és napi munkájának irányítását a mindenkor vezérigazgató látja el a közgyűlés és az igazgatóság határozatainak megfigyelésén. A vezérigazgató nem tagja az igazgatótanácsnak. 2009. április 1-jéig a vezérigazgatói tisztséget Ove Fredheim töltötte be, ezt követően Anders Jensen látja el ezt a feladatot.

2009-ben a vezetőségi elvekben kiemelt szerepet kapott, hogy a magyar piac sajátosságainak ismerete és a helyi szakértelem ötvöződjön a Telenor Csoport tudásbázisával és folyamataival. A vezetők (vezérigazgató, vezérigazgató-helyettesek és igazgatók) 75%-a magyar, míg 25%-a külföldi állampolgárságú volt. Ezt a trendet tükrözik az előző évi adatok is: 2008-ban ugyanez az arány 73-27%, míg 2007-ben 71-29% volt.

#### A Pannon jelentős tulajdoni részesedésekkel működő társaságok

- Step Ahead Kft. – 100 %-os tulajdoni hányad, végelszámolással megszűnt 2009. szeptember 1-én
- Netrekész Kft. – 33 %-os tulajdoni hányad, végelszámolással megszűnt 2010. augusztus 26-án

### Díjak és elismerések

A Good CSR program díjat a Pannon 2009-ben a vállalatok és civil szervezetek közötti legjobb stratégiai párbeszédért érdemelte ki. A Good CSR célja, hogy a nem pénzügyi (GRI) elvek alapján történő beszámoló készítésének gyakorlatát elterjessze Közép-Kelet Európában, és ezáltal előmozdítsa a felelősségteljesebb üzleti működést.

„Legnagyobb magasan csüngő gyümölcs” – A Pannon Ház elismerése

A Pannon Házban kiépített hőszivattyús hűtés-fűtési rendszer 2009-ben a KÖVET Egyesület díját kapta, amely a hosszútávon megtérülő környezeti beruházásokat és a példaértékű, a környezetvédelem és a gazdaság szempontjait összeegyeztethető intézkedéseket díjazza. A KÖVET értékelte, hogy a Pannon beruházása javítja a környezet állapotát, csökkenti a környezetterhelést, és emellett csökkenti a működési költségeket is.

Dow Jones fenntarthatósági index – A Telenor Csoport teljesítményét is kiemelte a nemzetközi felmérés

A Pannon anyavállalata, a Telenor az első között szerepel a vállalatok gazdasági, társadalmi és környezetvédelmi szempontból összesített teljesítményét vizsgáló Dow Jones Fenntarthatósági Index (Dow Jones Sustainability Indexes – DJSI) 2009-2010 évi rangsorában. Az általános teljesítményét jelző összesített pontszám tekintetében az elmúlt évben a Telenor javított eredményén a 2008-2009 évhez képest, amelyhez jelentősen hozzájárult a Pannon teljesítménye is.

### Elköltöztünk!

A Pannon életében 2009 legnagyobb, környezetvédelmi szempontból is jelentős eseménye a Pannon Ház felépítése és birtokba vétele volt. Az épületet egy nagyszabású, ünnepélyes rendezvény keretében adta át Ófelsége Haakon, Norvégia koronahercege. Az új irodaház a Pannon környezettudatos vállalati magatartásának szimbóluma. A Pannon környezettudatos tevékenysége az új irodaházban a mindennapi munkavégzésben is hangsúlyosan jelenik meg: a dolgozók szelektív hulladékgyűjtése, a dokumentumok elektronikus kezelése és az újrafeldolgozott papírra nyomtatás mellett a munkatársak zöld levelezőlistán oszthatják meg egymással környezettudatos ötleteiket, javaslataikat, ismereteiket. A környezettudatos szemlélet a Pannonnál a Telenor Csoport nemzetközi stratégiája szerinti új munkastílus, a „New Way of Working” részeként jelenik meg.

#### New Way of Working – merőben más

A Pannon Ház új munkakultúrát szorgalmaz és támogat. A Telenor Csoport az általa épített új irodaépületek révén elsőként Fornebu-ban, majd más országokban is meghonosította a „New Way of Working” koncepciót, ami abból indul ki, hogy az inspiráló munkakörnyezetben végzett munka új ötleteket teremt, kreativitásra sarkall, ezzel fokozza a munka hatékonyságát és növeli a dolgozók elégedettségét. A tervezés során a vállalat először meghatározta, hogy az új munkakultúra mit jelent a mindennapokban, majd megvizsgálta, hogy ezt milyen épület tudná megfelelően támogatni. Az épület tervezése során figyelembe vették az új munkakultúra által megkövetelt szempontokat: az épületet speciális tervezése és építése serkenti és támogatja a dolgozók közti

információáramlást és interakciót. Ennek jó példája a munkaterületeken kialakított kávézó, ahol a kollégák közösségi életüket szervezik, információt cserélnek, ötletelnek.

#### A New Way of Working alappillérei

Az új irodaházban desk sharing rendszer működik: a munkatársak minden reggel szabadon választhatják ki aznapra a munkaasztalukat – saját munkaterületükön (uniton) belül. Ez alól kivételt csak néhány speciális osztály képez (pl. a Jogi vagy a Pénzügyi Igazgatóság egy része). Az irodaházat nyitott terek jellemzik: a vezérigazgató is nyitott irodában ül, a munkatársak széke és asztala azonos típusú. Az elektronikus dokumentum kezelő programot a Pannon a környezettudatosság jegyében vezette be. A program a környezet védelme mellett számos előnyt biztosít: a kollégák távoli munkavégzők is hozzáférhetnek minden dokumentumhoz, e-mailhez, a munka során használt mappához, továbbá kevesebb tároló helyre van szükség és nagyobb a munkaterület a kevesebb papírfelhasználás miatt. A Pannon törekszik a munka és a magánélet egészséges egyensúlyára. A vállalat a munkatársak távmunkájának biztosítása céljából speciális jogosultságot és mobilinternet hozzáférést biztosít. Az új munkaszemlélet a vezetőségtől 100%-os bizalmat és együttműködést kíván, valamint szoros kapcsolatot feltételez főnök és beosztottjai között. A felgyógyulni, sportolni vágyókat – akár munkaidőben is – pingpong asztalokkal felszerelt fitnessterem és két szauna várja a Pannon Házban. Az aulában csocsóasztalok segítik a kikapcsolódást. A munkatársak rendszeresen szerveznek házi egyéni és csapat bajnokságokat. A dolgozók – egészségük megőrzésének érdekében – mindennap friss gyümölcsöt választhatnak, térítésmentesen.





## Gazdasági teljesítmény

A Nemzetközi Pénzügyi Jelentési Szabvány (IFRS) alapján közölt pénzügyi adatok				
	2006	2007	2008	2009
Árbevétel (millió Ft)	194 659	192 547	188 363	177 048
EBITDA (millió Ft)	72 135	77 058	76 445	73 362
EBITDA ráta (%)	37,1	40	40,6	41,4
EBIT (millió Ft)	45 777	55 441	55 369	50 606
CAPEX (millió Ft)	19 702	14 822	17 879	12 928
ARPU-index (Ft)	5028	4630	4292	3913

### Üzleti eredmények

A gazdasági válság által meghatározott üzleti környezet a telekommunikációs szektort is kihívások elé állította a 2009-es évben. A Pannon 2009. évi árbevétele 11,3 milliárd forinttal volt alacsonyabb az előző évihez képest. A végződtet-

si díjakból származó bevételek és a hangalapú szolgáltatások kiskereskedelmi díjainak csökkenését csak részben ellensúlyozta a mobilinternet értékesítési árbevétele. Az előző évhez képest a beruházási érték jelentősen, közel 28 százalékkal csökkent.

A Pannon hosszú távon gondolkodik; hiszi, hogy a cégek hatékony működésében a modern kommunikáció kulcsfontosságú, ezért állandóan fejleszti hálózatát és szolgáltatásait.

### Stratégia

A Pannon célja, hogy ügyfeleinek kiváló minőségű, igényeiket kielégítő, megfelelő árú, ugyanakkor környezettudatos szolgáltatásokat nyújtson, továbbá megfeleljen a tulajdonos elvárásainak és kiemelkedő munkafeltételeket biztosítson munkatársai számára. A Pannon 2009-ben új stratégiai célokat határozott meg:

- Világosan megkülönböztetett márká (Pannon), stabil bevétel növekedéssel és piacvezető pozícióval a legértékesebb szegmensekben
- Vezető pozíció a mobilinternet piacon
- Első számú fiataloknak szóló márká (djuice)

A Pannon hosszú távú célja, hogy Magyarország legkedveltebb mobil hang- és adatátviteli szolgáltatója legyen.

2009-ben a Pannon a márkastratégiáját új szintre emelte a Pannon Difference nevű program elindításával. Ennek során a teljes szervezetet bevonta a márkastratégia kialakításába és megvalósításába. Öt stratégiai fókuszterületet határozott meg, amelyek irányt mutatnak a cég hosszú távú fejlődéséhez, továbbá választ adnak arra a kérdésre, hogy az ügyfelek miért a Pannont választják. A vállalat célja, hogy ügyfelei igényeinek megfelelően végezze valamennyi tevékenységét, és ezekben megkülönböztesse magát a versenytársaitól.

Az öt stratégiai pillér/fókuszterület:

1. **Szolgáltatásélmény:** egyszerűen hozzáférhető, gyors ügyfélkioldozás
2. **Hasznos termékek és szolgáltatások:** az ügyfelek mindennapi életét megkönnyítő, egyszerűen használható termékek és szol-

gáltatások, melyek segítségével az ügyfelek maguk és családjuk számára egy szebb holnapot építhetnek

3. **Ár-érték:** az ügyfelek összességében olyan szolgáltatónak értékeljék a Pannont, ahol érdemes előfizetni.
4. **Elkötelezettség és felelősség a környezetért/társadalomért:** a Pannon emberközpontú szolgáltató, figyelembe veszi és megfelelően kezeli a szervezet környezetre és társadalomra gyakorolt hatását
5. **Megbízható hálózati lefedettség és kapacitás:** Az ügyfelek egyszerűen tudják használni a hang- és adatalapú szolgáltatásokat, bárhol ahol azokra szükségük van.



## Termékek és szolgáltatások

A Pannon célja, hogy a mobil technológia lehetőségeit kihasználva olyan termékeket és szolgáltatásokat kínáljon, amelyek megkönnyítik a mindennapi kommunikációt és hozzájárulnak a társadalom és a gazdaság fejlődéséhez. A cég 1994-es indulása óta a hanghívások terén a vezetékes vonalak uralta piacon. Ezt követte később az országban elsőként elindított sms szolgáltatás, amely mára a kapcsolattartás elengedhetetlen eszközévé vált. A korábbi ajánlatok továbbfejlesztésével és új szolgáltatások bevezetésével alakult ki a mobil telekommunikációs szolgáltatások teljes skáláját felvonultató jelenlegi kínálat. 2009-ben a mobil szolgáltatások további folyamatos fejlesztése, azon belül is a mobil szélessávú internet kapott kiemelt szerepet, amelyre nagy figyelmet fordított a vállalat a hálózatfejlesztés során is. Mára ez a szolgáltatás bebizonyította létjogosultságát.

A Pannon által nyújtott termékeket és szolgáltatásokat különböző szempontok szerint csoportosítjuk.

### A szolgáltatás típusa alapján

- **Hangalapú szolgáltatások**  
A Pannon tarifacsomagjai között bárki megtalálta a számára megfelelő konstrukciót. Számlás előfizetéssel rendelkező ügyfeleink kedvező havidíjért választhatnak csomagjaink közül, kártyás előfizetőink a havidíj nélküli szabadságot élvezhetik telefonbeszélgetéseik során, míg az Új Generációs kártyás előfizetőink a két előfizetés-típus kombinációjának előnyeit használhatják ki. A Pannon ezekhez a csomagokhoz és ajánlatokhoz a kedvező árú készülékek széles skáláját kínálja: az alapvetőbb igényeket kielégítő készülékektől egészen a nagy tudású okostelefonokig. 2009 augusztusában a Pannon új tarifacsomagokat vezetett be MobilKvartett néven, amely az ügyfelek számára rendkívül előnyösek. Egy havidíj ellenében négyféle szolgáltatást is kedvez-

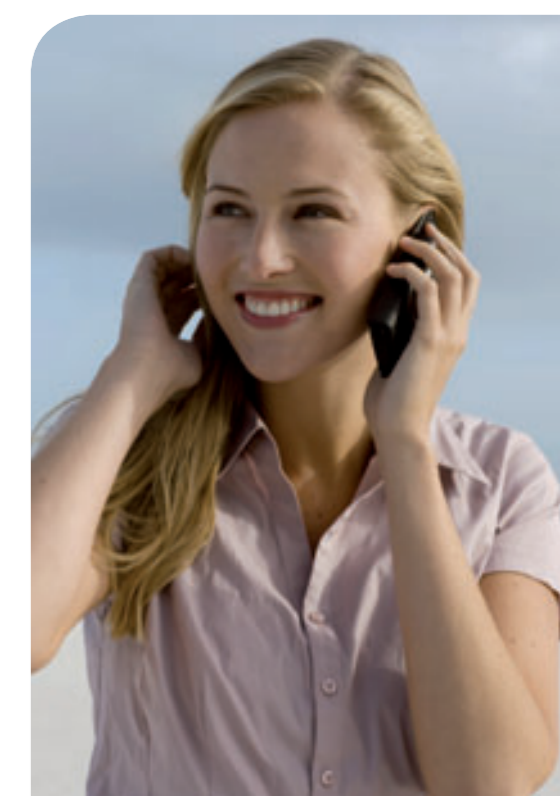
ményesen vehetnek igénybe az előfizetők: a beszélgetésen felül kedvező feltételekkel internetezhetnek, küldhetnek SMS-t és MMS-t is.

- **Adatalapú szolgáltatások**  
Mobilinternet szolgáltatásunk segítségével az ország lakosságának 99%-a kapcsolódhat a mobil szélessávhoz (EDGE). 2009 elején a teljes hálózaton befejeződött a nagy feltöltési sebességet biztosító HSUPA képesség bekapcsolása, továbbá folytatódott a 14,4 Mbps adatátviteli sebesség biztosításához szükséges infrastruktúra kiépítése. Az év végén már 535 településen volt elérhető a jelenleg legnagyobb adatátviteli sebességet biztosító 3G/HSDPA hálózat.  
A Pannon internet-csomagjai segítségével az ügyfelek akár laptopon vagy PC-n, akár a mobiltelefon kijelzőjén keresztül kapcsolódhatnak a világhálóra. A letölthető adatmennyiségek nagysága alapján kialakított csomagok mellé a cég korlátlan böngészést és e-mail használatot biztosító Internet Flexi csomagot is ajánl ügyfelei számára. Ma már a telefonkészülékek többsége biztosítja a gyors böngészést és e-mailezést, ezért a vállalat három mobil internet szolgáltatás-csomagot vezetett be a növekvő ügyféligények kiszolgálásának érdekében: a Mobil Online S, a Mobil Online M és a Mobil Online L csomagokat. 2009-ben a Pannon – a magyar mobilinternet piacon elsőként – bevezette a díjcsökkentő garanciát. Ennek értelmében, ha a vállalat alacsonyabb díj ellenében vezet be a szolgáltatás tekintetében ugyanolyan csomagot, akkor nemcsak az új ügyfelek részesülhetnek a kedvezőbb árban, hanem valamennyi ügyfél díjmentesen átválthatja addigi csomagját a Pannon bármelyik üzletében. Így az ügyfelek mindig a Pannon legjobb ajánlatát vehetik igénybe.
- **Egyéb nem-hangalapú szolgáltatások**  
A vállalat élen jár a mobiltechnológia hagyományos, emberek közötti kommunikáción túlmuta-

tó felhasználása terén is. Számos olyan szolgáltatás fejlesztésében vállalt aktív szerepet, amelyek segítségével a gépek közötti (machine-to-machine) kommunikációban is teret nyerhetnek a mobil eszközök. Ilyen például a DataMed egészségügyi adatkommunikációs rendszer vagy a MobilFizetés szolgáltatás. 2009 év végén a rendkívüli népszerűségnek örvendő mobilparkolás szolgáltatás Budapest mellett már 24 vidéki városban elérhető volt. 2009 augusztusában a Pannon bevezette az elektronikus számla-szolgáltatást, amellyel az ügyfelek egyszerűen, gyorsan és kényelmesen férhetnek hozzá számláikhoz, papír- és környezetkímélő módon.

### Ajánlatok típusai alapján

- **Állandó ajánlatok**  
Mindazon szolgáltatások, csomagok, amelyek folyamatosan ügyfeleink rendelkezésére állnak.
- **Akciós ajánlatok**  
A Pannon folyamatosan kínál szezonális ajánlatokat az adat- és hangszolgáltatások terén. Ilyen volt például a 2009-ben három hónapig 0 Ft-ért kínált „5 perc után 0 Ft” hangszolgáltatás, vagy a nyári szezon előtt bevezetett akciós mobilinternet csomagok.





## Ügyfelek

A Pannonnak kiemelten fontos, hogy ügyfelei árban és minőségben a számukra megfelelő szolgáltatásban részesüljenek. A magas színvonalú kiszolgálás érdekében a Pannon jelentős fogyasztói bázisát az igényeik alapján csoportosította. Ezek szerint következő előfizetői szegmenseket különbözteti meg:

- Lakossági előfizetők
- Üzleti előfizetők
  - Kisvállalkozók/kisvállalkozások
  - Közepes- és nagyvállalatok

### Lakossági fogyasztók

A Pannon a lakossági ügyfeleinek egyszerű, könnyen használható és megfizethető árú kommunikációs szolgáltatásokat biztosít. A vállalat ügyfelei telefonköltségeit szolgáltatásaival csökkenti, amelyre kiemelt példa az adott hívószám-csoporton belül ingyenes telefonálási lehetőséget biztosító Családi Csomag, a havonta egy hét díjmentes beszélgetési lehetőség, vagy az 5 perc után 0 forintos szolgáltatás.

A lakossági fogyasztók körében két csoportot különböztetünk meg, egyrészt a fiatal felnőtteket, akik aktív közösségi életet élnek, nyitottak az újdonságokra, másrészt az aktív családokat, akik folyamatosan a család, munka és magánélet között egyensúlyoznak, és élhető

környezetet, biztos jövőt kívánnak teremteni családjuk számára. A mobiltelefon a mindennapok részévé vált már minden fogyasztói szegmensben. Ugyanakkor minden csoport más-más elvárásokat támaszt mobilszolgáltatójával szemben.

### Az ügyfelek megkülönböztetése korcsoport alapján

- **Pannon**  
A Pannon márka az az erna, amely alatt a vállalat szolgáltatásai bárki számára elérhetőek.
- **Djuice**  
A Pannon kifejezetten a fiatalok igényeire kialakított márkája. A 25 év alattiak kommunikációs igényei, szokásai nagyban különböznek más korosztályokétól, ezért a djuice olyan csomagokat, szolgáltatásokat kínál, amelyek a korosztály kommunikációs igényein alapulnak.

### Üzleti előfizetők

A Pannon üzleti szolgáltatás-portfóliójában a legkisebb, akár egy fős cégtől a legnagyobb vállalatokig mindenki megtalálhatja az igényeire szabott konstrukciót. Az üzleti költségcsökkentő megoldások segítségével (például az Uniós ország, a Mesterhármas, a Cégen belül 0 Ft, stb.) a vállalatok optimalizálhatják kommunikációs költségeiket, ily

módon növelhetik versenyképességüket és hatékonyabbá tehetik mindennapi működésüket. 2009-ben az Üzleti Keret tarifa portfólió bevezetése lehetővé tette a vállalkozások számára, hogy az előfizetés havi díját az alkalmazottak közösen használják fel telefonálási szokásaik szerint.

A **mikro- és kisvállalkozások** nagyon heterogén csoport, szerteágazó tevékenységi körrel. Náluk nem válik szét a magánélet és a munka. Gondolkodásmódjuk, vásárlási döntéseik a lakossági fogyasztókéhoz hasonlít. A munkájukhoz szükséges, hogy mindig elérhetőek legyenek. A **közepes vállalkozások** esetében a munka és a magánélet már jobban elkülönül. Fontos számukra a rugalmasság, mivel gyorsan kell alkalmazkodniuk a változó körülményekhez. Költségeiket méretüktől függően egyre tudatosabban kontrollálják.

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



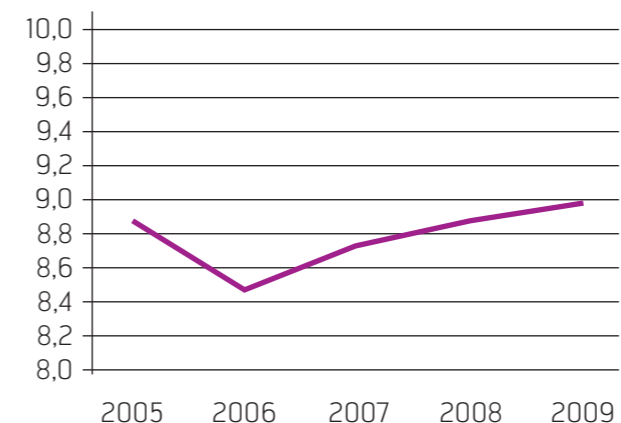


## A Pannon érintettjei

Érintett csoport	Miért fontos a Pannon számára a kapcsolattartás?	A párbeszéd formája	Eredmények
Tulajdonos Telenor ASA	Meg kell felelni az anyavállalat etikai, gazdasági, környezetvédelmi és társadalmi normáinak. Ez a teljesítmény közvetve hatással van a Telenor Csoport részvényeire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>rendszeres jelentések</li> <li>adatszolgáltatások</li> </ul>	
Munkatársak	Tőlük függ a vállalat sikeresége.	<ul style="list-style-type: none"> <li>intranetes portál</li> <li>a portálon közvélemény-kutatásra fenntartott hely, ahol a vélemények aktuális kérdésekkel felmérhetők;</li> <li>belső értékteremtés (Internal Value Creation, IVC) felmérés a munkatársak körében, amely célja a szervezet fejlesztése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>véleményezhető portálcikkek</li> <li>a látogatottsági adatok szerint a legolvasottabb tartalmak a belső szervezeti változással, a jutásokkal, illetve a belső rendezvényekkel kapcsolatos hírek</li> <li>a Munkavállalók fejezetben részletesen szerepelnek az IVC felmérés eredményei</li> </ul>
Viszonteladók	Képviselek a Pannont az ügyfelek felé, rajtuk keresztül szerez a vállalat új ügyfeleket.	<ul style="list-style-type: none"> <li>karitatív csapatépítés és tréning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>lásd a „Felelősséggel a társadalomért” fejezetet</li> </ul>
Ügyfelek	A Pannon hang- és adatalapú szolgáltatásaival az ügyfelek életszínvonalát kívánja javítani.	<ul style="list-style-type: none"> <li>elégedettségi felmérések</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>lásd az „Ügyfeleink” fejezetet</li> </ul>
Beszállítók	A Pannon elvárja partneritől, hogy megértsék értékeit, működési elveit és azonosuljanak azokkal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vendor Forum a Fejlesztési igazgatóság szervezésében, amelyen a mindenkori beszerzési igazgató is részt vesz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A fórumokon a beszállítók javaslatokat tettek az együttműködési folyamat fejlesztésére, ezeket az igazgatóság beépítette a következő évi stratégiába.</li> </ul>
Civil szféra	Célcsoportja a Pannon tevékenységének, miközben a működést meghatározó, befolyásoló és alakító tényező is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>aktív munka a távközléssel foglalkozó nem kormányzati szervezetekben</li> </ul>	
Közszféra	Célcsoportja a Pannon tevékenységének, miközben a működést meghatározó, befolyásoló és alakító tényező is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>folyamatos egyeztetések a hatóságokkal, minisztériumokkal szabályozási kérdésekben</li> </ul>	
Média	A különböző orgánumokon keresztül tudja a Pannon a leghatékonyabban és leggyakrabban megszólítani a magyar érintetteket.	<ul style="list-style-type: none"> <li>rendszeres sajtómunka, a média folyamatos informálása a Pannon eseményeiről</li> </ul>	

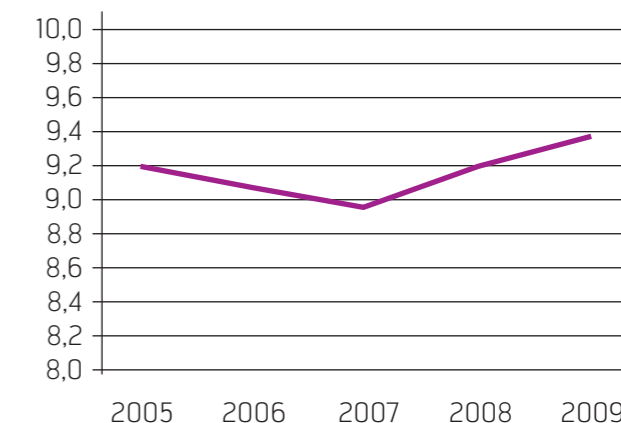
### Ügyfél elégedettségi felmérés eredményei – telefonos ügyfélszolgálat

(Átlagértékek 1-10 fokú skálán)



### Ügyfél-elégedettségi felmérés eredményei – Személyes ügyfélszolgálat, Pannon üzletek

(Átlagértékek 1-10 fokú skálán)



### Az ügyfelek szolgálatában

A Pannon kiemelt figyelmet fordít az ügyfelek minél teljesebb körű kiszolgálására, amelynek érdekében folyamatosan fejleszti ügyfélszolgálatát. E téren számos oktatással, felméréssel kapcsolatos programot indított 2009-ben. A telefonos ügyfélszolgálaton dolgozó ügyintézők rendszeresen részt vettek csoportos és egyéni oktatásokon és képzéseken (fejlesztés, személyes coaching, változásmenedzsment és döntéshozatal támogató tréning, technikai tréningek). A 2009-es, az ügyfélszolgálaton tartott belső audit témája az ISO 9001:2008 Minőségirányítási rendszer (MIR)<sup>3</sup> követelményeinek felülvizsgálata volt. Ezt követte egy független cég (DNV Magyarország Kft.) által elvégzett külső audit, amelyet a vállalat sikeresen teljesített. 2009 negyedik negyedévében a Pannon vezetősége call center benchmarking felmérést végzett nemzetközi tanácsadók bevonásával, amelynek keretében megvizsgálták az ügyfélszolgálati tevékenység fejlesztési lehetőségeit. Ennek eredményeként a cég 2009 novemberében valamennyi ügyfélszolgálati munkatárs számára teljes körű ügyfélorientációs és panaszkezelési tréning-sorozatot indított. Ezzel párhuzamosan az ügyfélszolgálat – a jogi és szakmai területek bevonásával – megalkotta a vállalat-szintű panaszkezelési stratégiát.

A vállalat új, alternatív beazonosítási folyamatot vezetett be, amelynek lényege, hogy az ügyintézők bizonyos esetekben nem ragaszkodnak az ügyfél titkos kódjának megadásához, ehelyett 3-5 személyre szabott kérdést tesznek fel. A vállalat vezetősége felismerte a bejövő hívásos értékesítésben rejlő lehetőséget, ezért 2009 decemberében az értékesítés elősegítése érdekében megkezdődött egy húszfős ügyintézői csoport felkészítése.

### Ügyfél-elégedettségi felmérések

A Pannon a sikeres üzleti működés biztos alapjainak megteremtése érdekében folyamatosan felméri az ügyfelek termékekkel, hálózattal, árazással kapcsolatos elégedettségét. 2009-ben több alkalommal került sor egy-egy részterülettel kapcsolatos elégedettség-mérésre. A vállalat külön mérések során vizsgálta, hogy az ügyfelek mennyire elégedettek a különböző ügyfélszolgálati csatornákkal (telefonos ügyfélszolgálat, Pannon boltok).

### Telefonos ügyfélszolgálat

Külön kutatás keretében került sor a telefonos ügyfélszolgálat vizsgálatára. A telefonon jelentkező ügyfelek körében végzett általános elégedettség-felmérés mellett a Pannon azt is áttekintette, hogy milyen könnyű eligazodni az automa-

tikus menürendszerben, mennyit kell várakoznia az ügyfélnek, ha ügyintézővel szeretne beszélni, továbbá milyen arányban sikerül az ügyfelek problémáit elintézni. A felmérés eredményei azt mutatták, hogy a telefonos ügyfélszolgálat összességében magas színvonalú szolgáltatást nyújt: az ügyfelek általában elégedettek voltak, és kiemelt értékelést kapott az ügyfélszolgálati munkát végző kollégák teljesítménye. A várakozási idővel való elégedettség szintje alacsonyabb volt, így e téren indokolt a fejlesztés.

### Pannon üzletek

A Pannon folyamatosan méri az üzleteibe betérő ügyfelek elégedettségét a boltokkal, az ügyintézőkkel és a különböző ügyintézési folyamatokkal kapcsolatban. A vállalat régóta végez hasonló felméréseket, de módszertani változások miatt a 2009. évi és a 2008 előtti eredmények nehezen összehasonlíthatók. A felmérés eredményeként megállapítható, hogy az ügyfelek összességében elégedettek a szolgáltatással, a boltokba érkezőket udvarias és segítőkész ügyintézők fogadják. Az ügyintézési folyamat szintén magas értékeket kapott, ugyanakkor e téren további egyszerűsítésre van szükség.

<sup>3</sup> A Pannonnal a MIR az alábbi tevékenységi körre terjed ki: "Mobil távközlési szolgáltatás nyújtása üzleti ügyfelek számára".



Panaszkezelési mutatók				
	2006	2007	2008	2009
Adatvédelmi és Visszaélés-megelőzési osztályhoz benyújtott panaszok száma	247	632	1160	851
Megalapozott adatvédelmi panaszok száma	6	7	3	5
Adatvédelmi biztos vizsgálata	1	1	2	3

## Adatvédelem

A Pannon adatkezelési tevékenységét a hatályos jogszabályok rendelkezései, így elsősorban a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. (továbbiakban: Avtv.) és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. (továbbiakban: Eht.) előírásai határozzák meg.

A Pannon, jogszabályi kötelezettségeinek megfelelően, előfizetői személyes adatai kezelésének rendjét az Általános Szerződési Feltételekben, valamint belső adatvédelmi szabályzatában határozza meg. Az adatkezelés feltételeiről rövidített formában a vállalat honlapján közzétett tájékoztatóban is informálja az előfizetőket, továbbá azokat, akiknek személyes adatait üzletszerzési célból kezeli (érintettek, potenciális előfizetők).

A vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően a Pannon valamennyi, az Atv. által előírt kötelező adatkezelési tevékenységét bejelenteti az adatvédelmi biztos által vezetett Adatvédelmi Nyilvántartásba. A számlázási rendszer zártságát ellenőrző vizsgálatok részeként az előfizetők személyes adatainak kezelését külső, független partnerként folyamatosan ellenőrzi a Matrix Tanúsító Kft.

2009 során a Pannon minden esetben kivizsgálta az adatkezelést érintő beadványokat és panaszokat, az érintettet tájékoztatta az eredményről. Az érintettek az Adatvédelmi és Visszaélés-megelőzési Osztályt összesen 851 alkalommal keresték meg elektronikusan vagy levélben. Az adatvédelmi biztos három tárgyban folytatott a Pannon adatkezelési

gyakorlatával kapcsolatos vizsgálatot. Egyik eset sem konkrét előfizető által benyújtott panasz alapján indult. A lefolytatott vizsgálatok eredményeként a Pannon folyamatosan módosítja adatkezelési gyakorlatát a vizsgálat által érintett területeken.

## Felelős marketing

A Pannon marketing tevékenysége során mindvégig a hatályos jogszabályok alapján jár el, és maximálisan figyelembe veszi a piaci környezetet, valamint a tevékenységéről érkező fogyasztói és hatósági visszajelzéseket. A Pannon marketing aktivitását elsősorban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és korlátaival szóló 2008. évi XLVIII. törvény, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény, a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény, valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény határozza meg.

A Pannon a Telenor cégcsoport tagjaként saját hatáskörben belső szabályzatokat, programokat is készített a helyes kommunikációs gyakorlat kialakításának és fenntartásának biztosítására. A vállalat kiemelt figyelmet fordít arra is, hogy minden munkatársa és a Pannon képviselőiben eljáró személyek is megismerjék a dokumentumok tartalmát, illetve kompetens választ kapjanak a témakörben felmerülő kérdéseire. A dokumentumok egyik célja, hogy a Pannon munkatársai megismerjék a hatályos szabályozást, továbbá a Telenor cégcsoporton belül kialakult elvárásokat. Emellett fontos szerepük az is, hogy

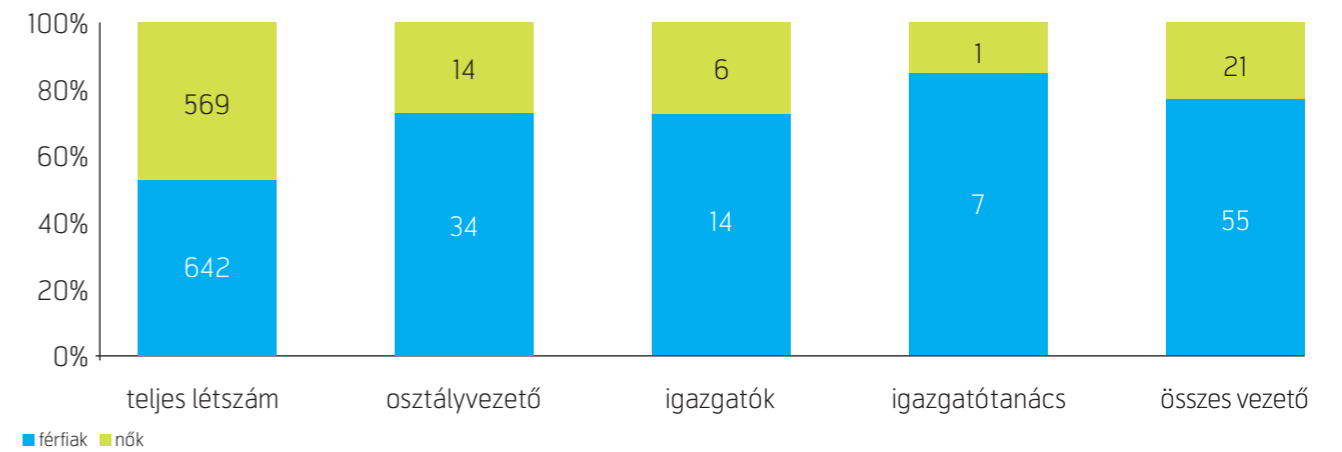
közérthető módon, gyakorlatiasan mutassák be ezt a komplex területet. E dokumentumok kialakítása során a Pannon az egyszerűsége, áttekinthetősége, közérthetősége törekszik, továbbá leírja és példával illusztrálja a különleges eseteket.

A marketing kommunikáció területén végzett tevékenységet a hatályos jogszabályoknak megfelelően több hatóság felügyeli: a Nemzeti Hírközlési Hatóság, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, valamint a Gazdasági Versenyhivatal. Ezek a hatóságok a felügyeleti tevékenységük körében ütemezett, illetve ad-hoc jellegű adatkérésekkel fordulhatnak a Pannonhoz. E szervezetek nem csupán fogyasztói bejelentések alapján kezdeményezhetnek vizsgálatot, hanem saját jogkörükben is eljárhatnak. 2009 során a fenti hatóságok számos esetben kötelezték a vállalatot adatszolgáltatásra, de csupán két esetben tartották indokoltnak elmarasztalni, bírsággal sújtani.



## Munkatársak

Nők és férfiak aránya 2009.



„A Pannon hosszú távú befektésként tekint a munkavállalók és a vállalat közötti egység megteremtésére, amely a vállalat eredményeinek és felelős munkakultúrájának fenntartása szempontjából alapvető. Munkatársainknak folyamatos fejlődési lehetőséget biztosítunk különböző oktatási programokkal, belső tréningekkel. A Pannon Ház inspiráló munkakörnyezetének kialakításával az volt a célunk, hogy az egyéni és közösségi munkavégzés lehetőségeit is lényegesen kibővítsük. Az irodaház megépítésével egy időben induló New Way of Working szemlélet jegyében jelentős változtatásokat végeztünk, hogy kollégáink számára a mobilitást és az együttműködést segítsük.” – **Anne Birgitte Kverum, a Pannon humánerőforrás vezérigazgató-helyettese.**

### Foglalkoztatás-adatok

A Pannonnál 2009-ben 1211 alkalmazott és 212 közvetített munkatárs<sup>4</sup> dolgozott. A munkatársak meghatározó többségét a 25-45 év közöttiek alkotják (91%), ami részben iparági jellegzetesség, részben pedig a cég történetével magyarázható. A Pannont munkahelyként mindig is szívesen választották a 18-30 év közötti fiatalok, akik számára ismert és vonzó a telekommunikáció világa. A különböző korcsoportok együttműködésének számos előnye

van: a pályakezdők már az adott szervezeti kultúrába nőhetnek bele, míg a senior munkatársak pótolhatatlan tapasztalataikkal járulnak hozzá az eredményekhez.

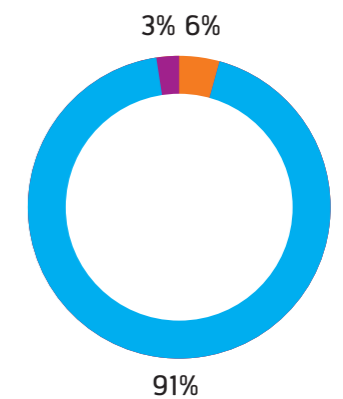
### Nők és férfiak aránya

Az aktív dolgozók között a férfiak aránya (53%) hagyományosan meghaladja a nőkéét. A vezetői pozíciókban helyet kapó nők aránya azonban nem követi ezt a megoszlást. A középszintű körében a nemek aránya összefüggésben van a gyermekvállalás időpontjával is. A határozott idejű munkaszerződéssel rendelkező munkatársak aránya 12%, mivel a gyermeket vállalók pótlására felvett munkavállalókkal a Pannon határozott idejű munkaviszonyt létesít, biztosítva munkatársainak a szülési szabadságról való visszatérés lehetőségét.

A nők és férfiak arányát, a női karrier menedzsment lehetőségeit a vállalati értékek, a szervezeti kultúra és mindenekelőtt a Pannon Etikai Kódexében is elismert esélyegyenlőség elve miatt folyamatosan vizsgálják a szervezetfejlesztésért felelős terület szakemberei. A gyermeküket nevelő édesanyák mielőbbi munkába állása érdekében a társaság lehetőséget teremt a távoli és rugalmas munkavégzésre. Ezt az új irodaház felépítése is támogatja. Ezen erőfeszítések eredményét több év távlatából lehet majd megítélni.

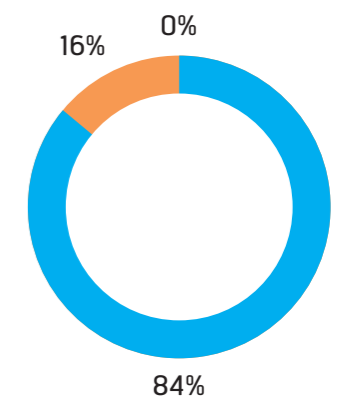
Munkavállalók megosztása 2009.

- 25 alatt
- 25-45 között
- 45 éves vagy afölötti



Vezetők megosztása 2009.

- 25 alatt
- 25-45 között
- 45 éves vagy afölötti



<sup>4</sup> 2009. december 31-i adatok

Munkavállalók létszáma és megoszlása			
	2007	2008	2009
Munkavállalók száma	1279	1423	1423
Közvetlen munkavállalók száma	1089	1241	1211
Kölcsönzött munkavállalók száma	190	182	212
Szerződés típusa szerint			
Határozatlan idejű szerződéssel	946	1093	1066
Határozott idejű szerződéssel	143	148	145
Nemek szerinti megoszlás			
Nők	482	573	569
Férfiak	607	668	642

## Fluktuáció

Az összesített fluktuáció az elmúlt három évben 9% volt, ami egy kereskedelmi és ügyfélszolgálati tevékenységet folytató vállalatnál egészséges munkaerőmozgásnak számít.

## Foglalkoztatás – belső programok

### Képzés, karrier, teljesítménymenedzsment

A vállalatnál mindenki a saját karrierjéért felelős, a beosztottak fejlődési lehetőségeit pedig a vezetőknél kell biztosítaniuk a Telenor globális programjai és a helyi kezdeményezések segítségével. A különböző szakmai területek önállóan dönthetnek a belső erőforrásból megvalósított képzésekről.

A Pannon szervezeti kultúrájának egyik építőeleme az együttműködés, aminek része az információk, eredmények átadása mellett a tudásmegosztás is. Új termékek, szolgáltatások bevezetésekor gyakorlat az úgynevezett kulcsfelhasználók oktatása, akik alapos képzés után továbbadják a tanultakat közvetlen munkatársaiknak. A hosszabb betanítást igénylő területekre kerülő új munkatársak felkészítéséről a kiválasztott szakmai mentorok és a belső trénerok gondoskodnak. Egy-egy speciális szaktudású

Nettó fluktuáció			
	2007	2008	2009
Nettó fluktuáció*	9%	8%	9%

\* Munkavállalói kezdeményezésre megszüntetett munkaviszonyok és az átlagos állományi létszám hányadosa

munkatárs a saját csoportján belül megosztja ismereteit kollégáival, vagy akár más szervezeti egységek munkatársaival is. Munkatársanként évi 2-3 nap fordítható átlagosan szakmai képzésekre, de az oktatásban eltöltött napok száma a különböző munkakörökben eltérést mutathat.

A munkatársakat megfelelően fel kell készíteni annak érdekében, hogy a társaság összes munkavállalóját érintő szervezetfejlesztési projekteket hatékonyan le lehessen bonyolítani. Az átfogó programok minden információs csatornát felhasználnak: személyes előadások mellett az intranetről elérhető írott anyagok, és csoportos megbeszélések segítik a munkatársakat a változások megértésében, feldolgozásában.

Az új munkatársak on-boarding tréningben ismerkednek meg a vállalati értékekkel, a Pannon célkitűzéseivel és a küldetésével, amelynek keretében elsajátítják az Etikai kódex e-learning anyagát is. A 2010-es célkitűzések között szerepel – a szakterületek visszajelzése alapján – az on-boarding program bővítése és megújítása.

A tehetséges kollégákat – a teljesítményük, valamint a jövőbeli potenciáljuk alapján – közvetlen felettesük nevezheti a nemzetközi és helyi fejlesztési programokba, képzésekre.

### Teljesítménymenedzsment: céloktól az eredményekig

A Pannon teljesítményértékelése és egyben a munkatársak fejlesztése a Pannon Fejlesztési Folyamat (Pannon Development Process, TDP) keretein belül zajlik, amelyet először az anyavállalat vezetett be, majd ajánlotta leányállatai számára. A Pannon a folyamatot hét éve alkalmazza – kezdetben csak vezetői szinten, majd később a dolgozói teljesítményértékelésében is.

### Dolgozói teljesítmény folyamatos nyomon követéssel

A munkatársak éves értékelésének folyamata negyedéves ciklusokra épül. Ennek során a beosztottak közvetlen felettesükkel közösen elemzik üzleti és személyes viselkedéssel kapcsolatos céljaikat, az ezek

eléréséhez megállapított fejlesztési terv megvalósulását, továbbá értékelik az előző periódusban mutatott teljesítményt is.

### Főszerepben a vezetői irányelvek

A Pannonnál a felsővezetők teljesítményét – a többi munkatárséhoz hasonlóan – a TDP folyamat keretében értékelik. A dolgozók az áttekinthető beszélgetés során teljes mértékben egyéni, a saját feladatkörükkel kapcsolatos célokat fogalmaznak meg és értékelnek. A felsővezetés üzleti jellegű céljai tartalmazzák az egyéni célokat és a vállalati szinten megfogalmazott éves stratégiai célokat is, a viselkedésre vonatkozó céljaik között pedig szerepelnek a vállalati szintű szervezetfejlesztési célok.

A vezetők magatartásának nemcsak a Pannon négy fő értékének, az Etikai kódex iránymutatásainak kell megfelelnie – hiszen ez minden kollégától elvárt –, hanem a Telenor csoporton belül érvényes vezetői irányelveknek (Telenor Leadership Expectations) is.

### Teljesítménymenedzsment – vállalati szinten

Az egyéni célkitűző, teljesítményértékelő beszélgetést követően a TDP-folyamat további lépése a vezetői szintű áttekinthető megbeszélés (Review Meeting), amelyen a közvetlen felettes munkatársaival és felettesével együtt tekinti át beosztottjai teljesítményét. Ezek a beszélgetések a dolgozók számára hasznosak: teljesítményükről, viselkedésükről közvetlen visszajelzéseket kapnak vezetőjüktől és kollégáitól, s ezeket beépíthetik személyes fejlődési tervükbe. A rendszer előnye az is, hogy a kiemelkedő teljesítményt nyújtó kollégákat a megbeszélés során a résztvevők megismerhetik, és a továbblépésüket segítő programokra jelölhetik.

### Telenor Akadémia

A Telenor Akadémia a Telenor Csoport Oslóban kialakított képzési

központja. Belső tudásközpontként is működik, valamint a kollégák minél magasabb szintű szakmai továbbképzése érdekében összefogja az évek során kialakított megbízható, professzionális szakmai kapcsolatokat.

A Telenor vezetőfejlesztő programjain keresztül csoport szinten felelős a vezetői utánpótlás biztosításáért. A Pannon tehetséges munkatársai rendszeresen bekerülnek a három különböző szintű, hármas modulokból álló képzési programsorozatba. Az első szint (Core) programjain a projektmenedzserek, közvetlen felettesek, csoportvezetők vesznek részt. Ezt követi az osztályvezetők, igazgatók szintje (Accelerate), míg a legfelsőbb vezetőket (Expand) programokon képzik. A program legnagyobb előnye a résztvevők véleménye szerint a magas szintű szakmai színvonal, és a vállalatcsoport különböző országaiból érkező, sokszínű és változatos tapasztalatokkal, háttérrel rendelkező résztvevők közötti tapasztalatcseré.

2009-ben a Pannontól 11 munkavállaló került be valamilyen szintű nemzetközi vezetői programba. Szakmai tréningeken való részvételre is van mód, amelyek közül a legsikeresebb a Márka Akadémia (Brand Academy) és a Pénzügyi Iskola (Finance School) továbbképzése.

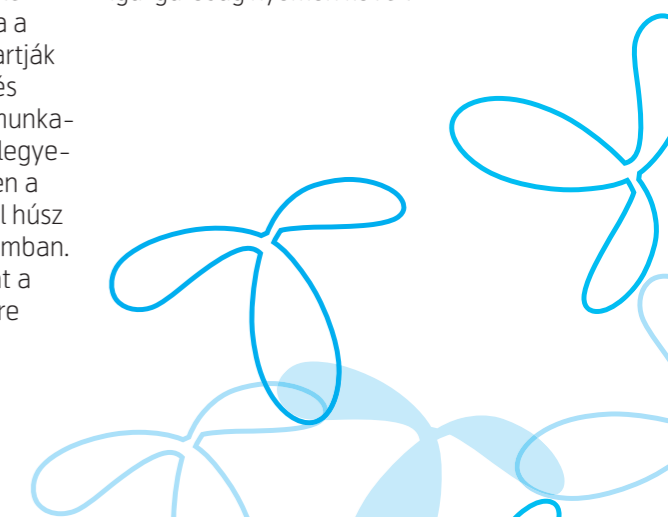
### Prepare program a helyi tehetségek gondozására

A Prepare program keretében a kiemelkedő tehetségű (High Potentials, HiPo) kollégákat fejleszti a Pannon. A helyi szintű programokra a teljesítmény, szaktudás és tapasztalat alapján kiemelkedő munkatársak jelölhetők, ha a továbblépésre alkalmasnak tartják őket az áttekinthető megbeszélés résztvevői is. Fontos, hogy a munkatárs ambíciói is összhangban legyenek az elvárásokkal. 2009-ben a vállalat különböző területeiről húsz munkatárs vett részt a programban. A három modulból álló sorozat a vezetői készségek fejlesztésére fókuszált.

## Munkavállalói elkötelezettség – IVC

Az IVC (Internal Value Creation) éves folyamat, amelyet az anyavállalat irányításával immár kilencedik éve bonyolít a Pannon. A program fő célja, hogy a vállalati kultúrát és a szervezet életét a dolgozók bevonásával alakítsa, a további vállalati és munkacsoport szintű szervezetfejlesztési célokat a kollégák véleménye alapján határozza meg és hajtsa végre. A legalább három hónapot a Pannonnál munkaviszonyban lévő alkalmazottaknak lehetőségük nyílik véleményt nyilvánítani az elmúlt évben lezajlott szervezeti eseményekről (szervezeti változásokról, céges eseményekről, belső folyamatok hatékonyságáról), valamint a Pannonról, mint munkahelyről. A korábbi évekhez hasonlóan 2009-ben is igen magas volt a részvételi arány, amely konstruktív visszajelzést biztosít nemcsak a HR Igazgatóság, hanem a felsővezetés számára is. A belső felmérés alkalmat ad arra, hogy a dolgozók vezetőjükkel kapcsolatban is visszajelzést adjanak. Míg a munkacsoport és a vállalati szintű visszajelzésekkel kapcsolatos kérdőív-részek globálisan készülnek, az elmúlt két év során a vezetői értékelés már helyi szintű volt annak érdekében, hogy a Pannon vezetői minél szélesebb körben kapjanak visszajelzést vezetői tevékenységükkel kapcsolatban.

A felmérés vállalati és munkacsoport szintű eredményeit minden dolgozó megismeri az e célból megrendezett műhelymunkák (Business Planning Workshop) keretein belül. A fél vagy egy napot igénybevevő események során a munkacsoportok éves üzleti és szervezetfejlesztési célokat fogalmaznak meg, amelyeket a HR igazgatóság nyomon követ.





Munkabaleset miatt kiesett napok (táppénzes napok) száma

	2007	2008	2009
Központi telephely	19	212	20
Nyugat	0	0	0
Kelet	157	0	0
Összesen	176	212	20

### Egészséges és biztonságos munkakörülmények, egészségmegőrző programok

A Pannon számára kiemelt fontosságú a munkavállalók egészségének megőrzése és a biztonságos munkakörnyezet megteremtése. A vállalaton belüli egészségfejlesztő program elsősorban a megelőzésre fókuszál.

A programokról és lehetőségekről a munkatársak az intranetes portálon folyamatosan tájékozódhatnak, az aktualitásokról azonnal értesülhetnek. A vállalat minden munkatársának szűrővizsgálatokat, járóbeteg-ellátást és fogászati állapotfelmérést biztosít a kötelező foglalkozás-egészségügyi vizsgálaton felül. A vizsgálatok alapján számos probléma, elváltozás korán felismerhető. Az orvosi szaktanácsadás mellett a munkatársak életmódváltással kapcsolatos kérdéseikre is választ kapnak, és esetleges panaszokkal, egészségügyi problémáikkal két színvonalas magánklinikai orvosaihoz, illetve több fogorvoshoz fordulhatnak. A munkatársaknak arra is lehetőségük van, hogy többféle oltást ingyenesen, illetve kedvezményes áron vegyenek igénybe, így a tavalyi évben influenza, kullancs és HPV elleni oltást kaphattak az igénylők.

### Munkavédelem

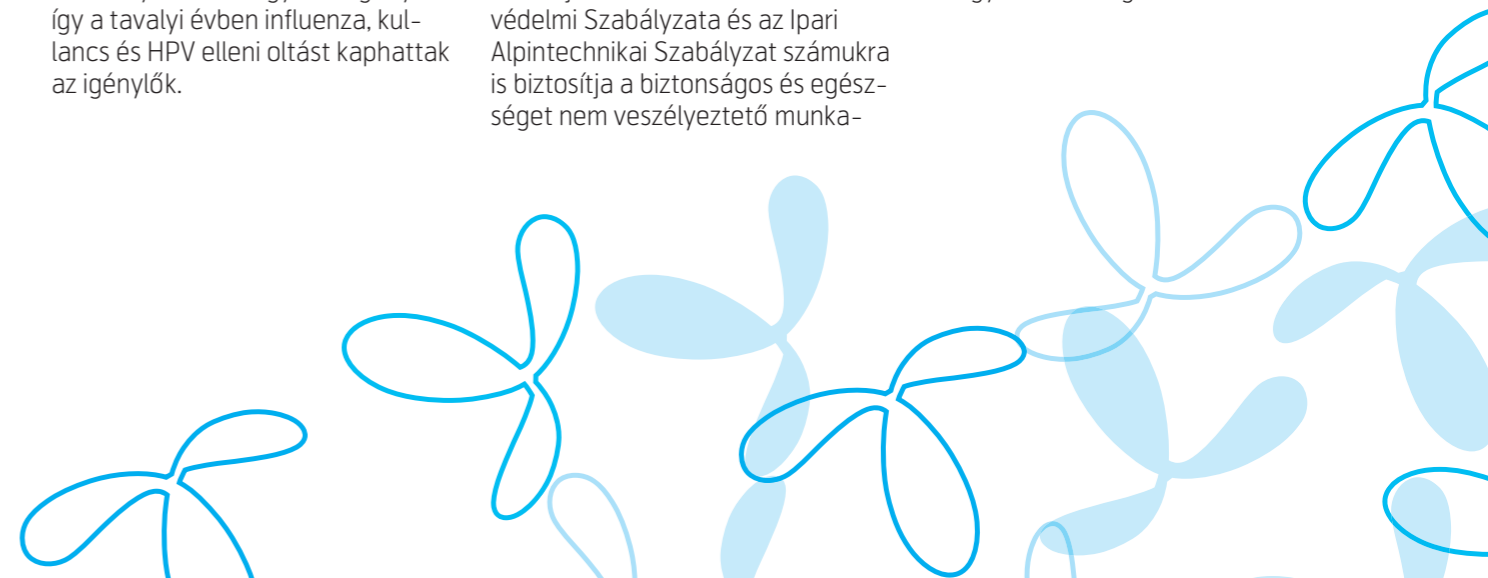
A biztonságos munkavégzés érdekében a foglalkozás-egészségügyi orvos rendszeresen végez munkahigiénés környezetvizsgálatot a Pannon irodáiban, bemutatótermeiben. Az irodákat érintő változások után újabb környezetvizsgálat történik. Ennek során szakember vizsgálja a biztonságos, egészséget nem veszélyeztető munkavégzés körülményeit, tárgyi és szervezési feltételeit. Évente készül kockázatértékelés-felülvizsgálat. Bár a munkavédelmi törvény csak a legutóbbi módosításakor emelte ki a pszichoszociális tényezők vizsgálatának fontosságát, a Pannon már évek óta külön vizsgálja ezeket a tényezőket is. Rendelkezésre állnak az elsősegélynyújtás személyi, tárgyi és szervezési feltételei. Ennek folyamatosan magas színvonalát megfelelő időközönként továbbképzések biztosítják. Az elsősegélynyújtó felszereléseket Európa egyik piacvezető cége szállítja a Pannon számára. A terepen dolgozó, az adótornyok karbantartását végző munkatársak speciális munkakörnyezetben végzik munkájukat. A Pannon Munkavédelmi Szabályzata és az Ipari Alpintechnikai Szabályzat számukra is biztosítja a biztonságos és egészséget nem veszélyeztető munka-

végzés feltételeit. Az alpintechnikai munkát végző munkavállalók védőfelszerelésének kiválasztása során az a cél, hogy kompromisszumok nélkül, a lehető legjobb minőségű eszközöket biztosítsa a vállalat, a törvényi előírásoknak, illetve a vállalat szabályzatának megfelelően. Az eszközöket a Pannon az előírt gyakorisággal felülvizsgálja, szükség szerint cseréli. Ezt a munkát ISO minősítéssel rendelkező külső szakértő tanácsadó partner segíti.

Azon munkatársak, akik nem alpintechnikai munkát végeznek, de munkavégzésük jellege indokoltá teszi az egyéni védőruha használatát, szintén kiváló minőségű védőeszközöt kapnak.

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

A Pannonnál nem történt halálos kimenetelű munkabaleset és nincs foglalkozási megbetegedés miatti távollét sem. A leggyakoribb munkabalesetek elcsúszásból, elbotlásból adódnak, amelyek előfordulásának leggyakoribb oka a munkavállaló figyelmetlensége.





## Beszállítók

„A cégcsoport szintű Telenor Szállítói Etikai Elvek tartalmazzák azokat az emberi jogi, munkaügyi, egészség(ügy)i, biztonsági, környezeti normákat és gyakorlatot, amelyek mellett elköteleztük magunkat, és amelyeket a beszerzési folyamatok során is elvárunk. A beszállítók kiválasztásánál a megszokott szempontok – a szolgáltatás minősége, ára, illetve a vállalkozás pénzügyi stabilitása és szakmai referenciái – mellett ezeket is értékeljük. Kiemelten, egyre nagyobb súllyal vesszük figyelembe a környezettudatosságot. Ez tudatos értékválasztás a Pannon részéről, amely a jövőben tovább fog erősödni.” – Kovács Andrea, a Pannon beszerzési igazgatója

### Pannon Szállítói Etikai Elvek

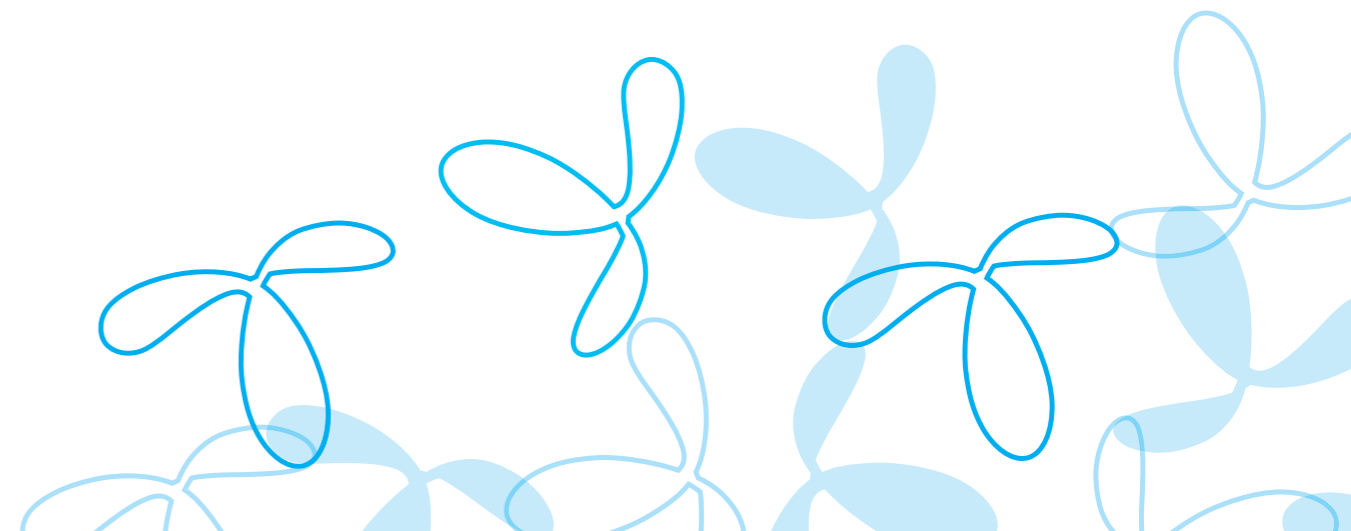
A Pannonnál 2009-ben tovább folytatódott a cégcsoport Szállítói Etikai Elveinek bevezetése. Ennek célja, hogy a beszállítók betartsák a Telenor Csoport által támasztott elvárásokat az emberi jogok, a munkaügyi normák, az egészség és biztonság, a környezet, valamint a tiltott üzleti gyakorlatok tekintetében, és elköteleztük magunkat ezek érvényesítése iránt. A dokumentum tükrözi a cég Etikai Kódexének alapértékeit és fő elveit, valamint rögzíti azokat a minimum követelményeket, amelyeknek a jövőben minden beszállítónak meg kell felelnie. A társaság 2009 végén a 110 legnagyobb beszállítónál felmérte a Szállítói Etikai Elvek alkalmazását. Ahol szükséges volt, úgynevezett fejlődési terv segítségével kezelik az eltéréseket.

Ezzel párhuzamosan kialakításra kerültek a felelős üzleti magatartásra vonatkozó szerződéses feltételek, amelyek szabályozzák a folyamatokat, a jogokat és kötelezettségeket, és ezáltal – az alvállalkozói láncban is – biztosítják ezek betartását. Ezen jogok és kötelezettségek a „Megállapodás a Felelős Üzleti Magatartásról” elnevezésű szerződésben kerültek rögzítésre. A szerződés alapján a Pannon rendszeresen ellenőrzi, hogy beszállítók megfelelnek-e az etikai elveknek. A társaság beszerzési vonatkozású szerződést kizárólag az elfogadott és aláírt Megállapodás birtokában köt. Azon beszállítókkal, akik a Megállapodást nem írják alá, a Pannon egyeztetéseket folytat, annak megállapítása érdekében, hogy létezik-e az adott beszállítónál hasonló, a Megállapodás tartalmával ekvivalens cégszintű szabályozás, amely helyettesítőként elfogadható. Ezen eltérések elfogadása a vezérigazgató hatáskörébe tartozik. Amennyiben nem létezik, a Pannon elsődleges célja az adott beszállító meggyőzése abból kiindulva, hogy a Megállapodás beszállító üzleti céljait, működését is pozitív irányban befolyásolhatja. Azon beszállítókkal, akikkel nem sikerül egyezségre jutni, a Pannon, cégszintű szabályzata alapján, az üzleti kapcsolatot felbontja. A statisztikák azt bizonyítják, hogy a beszállítók egyetértenek a Megállapodás céljaival, mivel ilyen okból nem került még sor üzleti szerződés felbontására.

### Beszállítók kiválasztása

A beszállítók kiválasztása szabályozott folyamat szerint történik.

Célja a Pannon valamennyi üzleti és támogató funkciója számára szükséges áruk és szolgáltatások biztosítása, megbízható és professzionális beszállítók kiválasztásával. A tendereljárások során a legjobb piaci feltételek elérése érdekében a Pannon törekszik a lehető legszélesebb beszállítói kör megszólítására. A tendereljárásokat a Beszerzési és Logisztikai Igazgatóság koordinálja. A folyamatban részt vesznek az érintett szervezeti egységek képviselői. A beérkezett ajánlatok értékelése alapján a döntést az érintett területek vezetői közösen hozzák meg, a jelentős értéket képviselő beszerzésekkel kapcsolatos döntési folyamatba pedig a felsővezetés tagjait is bevonja a szervezet. A környezeti szempontok is egyre nagyobb hangsúlyt kapnak a beszállítók kiválasztásának alapvető kritériumai – minőség, szolgáltatás, ár, pénzügyi stabilitás, referenciák – mellett. A Beszerzési és Logisztikai Igazgatóság fenntartható beszerzési irányelveket dolgozott ki annak érdekében, hogy a nagy környezeti hatással járó eszközök, termékek és szolgáltatások beszerzésekor a környezetvédelmi kritériumok is érvényre jussanak, és ezáltal a Pannon környezeti hatásait a lehető legalacsonyabb szintre szorítsa. Ezen irányelveket számos tender esetén sikeresen használta az Igazgatóság. A papír alapú beszerzési megrendelések mérséklésével és az elektronikus megrendelések szerepének növelésével tovább csökkent az irodai papírfelhasználás.



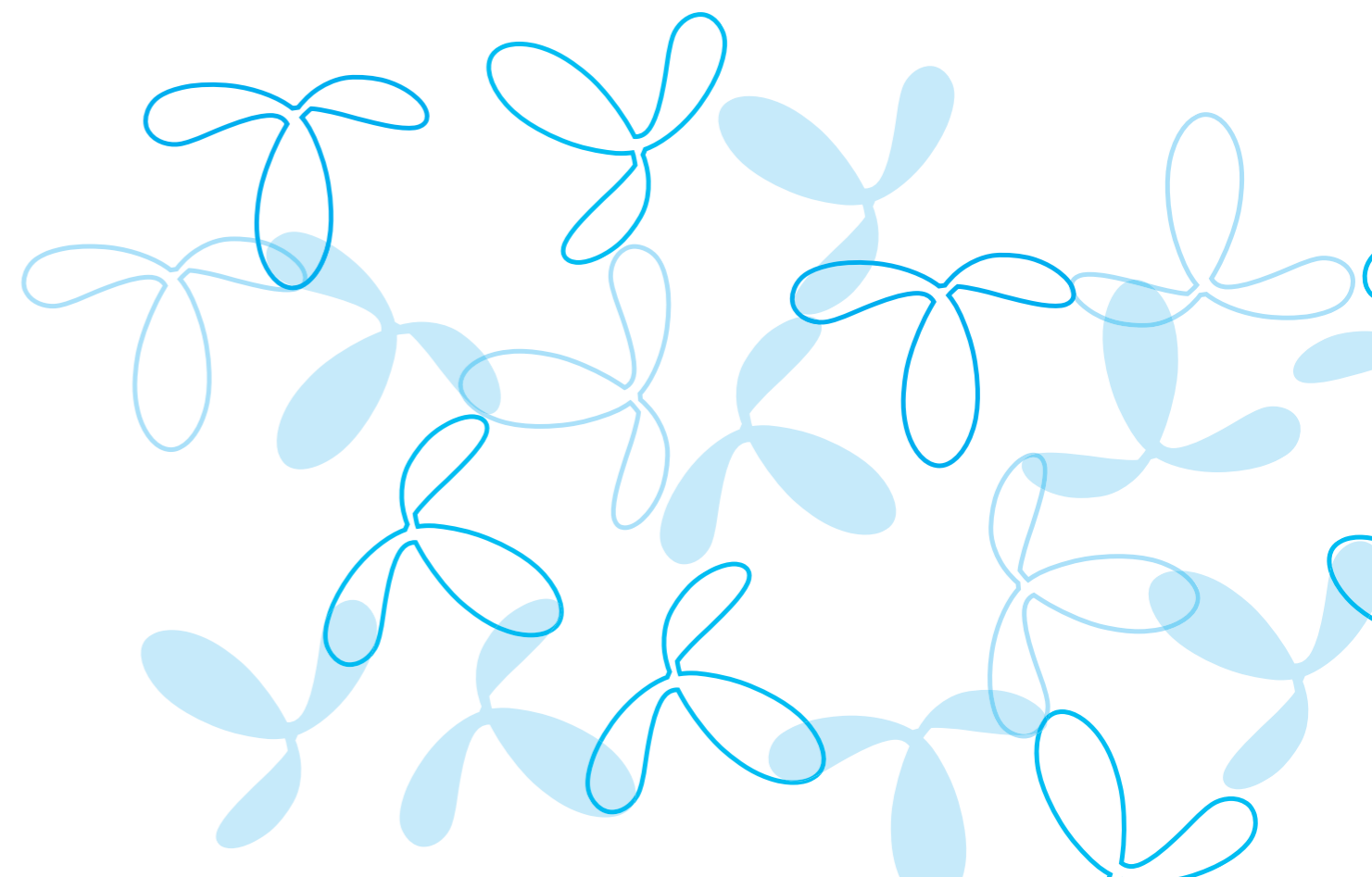
## Együttműködés a közigazgatási szervekkel, hatóságokkal

A Pannon együttműködik és egyeztet az üzleti és szabályozási környezetet meghatározó közigazgatási szervekkel, hatóságokkal. Az érdekegyeztetésben a vállalat közvetlenül és közvetve, nem-kormányzati, szakmai és civil érdekképviseleti szervezeteken keresztül is részt vesz. 2009 során a vállalat és a távközlési szektor számára legfontosabb szabályozási kérdések a polgári célú frekvenciagazdálkodáshoz, az azonosító-gazdálkodáshoz, valamint a pénzforgalmi szolgáltatások szabályozásához kötődtek. A szakmai és szabályozási érdekegyeztetések során a Pannon következetesen foglalt állást a befektetéseket ösztönző, a szélessávú mobilinternet lefedettség növelését, a technológiai fejlődést, valamint az új, fogyasztóbarát szolgáltatások bevezetését biztosító szabályozási környezet mellett.

### Szervezeti tagságok

A Pannon a következő szervezetek tagja:

- Hírközlési és Informatikai Tudományos Egyesület
- Informatikai Vállalkozások Szövetsége
- Hírközlési Érdekegyeztető Tanács
- International Association for Shell and Spatial Structures
- Magyar Adományozói Fórum
- Önszabályozó Reklám Testület
- Reklám Világszövetség
- Telemanagement Fórum
- Treasury Club
- Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham)
- GSM Association
- Elektromos Számlakibocsátók Egyesülete
- ACCA – Association of Chartered Certified Accountants
- Magyar Public Relations Szövetség
- KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért
- Hungarian Business Leaders Forum
- PMI Project Management Institute





## Környezetvédelem

A Pannon kiemelt hangsúlyt fektet a fenntarthatóság egyik alapértéke, a környezet tisztelőtére. Saját környezettudatos működésén túl a vállalat termékeivel és szolgáltatásaival is hozzájárul a fenntartható társadalom kialakításához. A Pannon fenntarthatóság iránti hosszú távú elkötelezettségét szimbolizálja a Pannon Ház is, amely a környezeti és társadalmi fenntarthatóság szempontjából a cég jövőjének alapja, és számos környezetvédelmi szempontból kiemelkedő tulajdonsággal rendelkezik.

### Környezetvédelmi stratégia

A Pannon célja, hogy termékeivel, szolgáltatásaival hozzájáruljon egy fenntartható társadalom kialakulásához és működtetéséhez, továbbá saját környezeti hatásait a minimálisra csökkentse az energiahatékonyság javításával, a megújuló energiaforrások használatával, a munkatársak bevonása és a mobil telekommunikációban rejlő lehetőségek kihasználása révén. A környezetvédelmi stratégia két pilléren nyugszik:

- A Pannon célja, hogy széndioxid kibocsátását 2011-ig 24%-kal, 2017-ig 40%-kal csökkentse a 2007-es kibocsátáshoz képest, a vállalat növekedését is figyelembe véve.
- A Pannon elkötelezett olyan távközlési megoldások és szolgáltatások kifejlesztése és értékesítése iránt, amellyel az előfizetők széndioxid kibocsátás-csökkentést és energiafogyasztás-csökkentést tudnak elérni.

#### GSM Association Green Manifesto – A mobil iparág környezetvédelmi kiáltványa

A koppenhágai klímacsúcs előtt a Telenor Csoport tagjaként a Pannon is csatlakozott a GSM Association Green Manifesto kiáltványához, ami a mobil iparág klímaváltozás elleni küzdelem érdekében tett vállalásait tartalmaz-

za. A kiáltványt aláírók kiemelt szerepet szánnak a mobil technológiáknak a klímaváltozás elleni küzdelemben, ezáltal elősegítve más iparágak energia-felhasználásának és széndioxid-kibocsátásának csökkentését.

**Környezetvédelmi alapelvek**  
A Pannon 2009-ben fogadta el és kezdte el alkalmazni környezetvédelmi alapelveit, amely a 2010-ben kialakításra kerülő környezetirányítási rendszer alapját is képezi.

### A Pannon környezetvédelmi alapelvei

A Pannon Zrt. célul tűzte ki, hogy üzletvitele során a törvényi előírásoknak való megfelelésen túl minimálisra csökkenti a környezetre gyakorolt hatásait, és folyamatos fejlesztéssel arra törekszik, hogy a megvalósítható legszigorúbb szabványoknak is eleget tudjon tenni.

**A cél elérése érdekében** a Pannon vezetése bevezeti és működteti az **ISO 14001** nemzetközi szabvány szerinti dokumentált környezetközpontú irányítási rendszert, amelynek hatékony működtetéséért, és a folyamatos javításért felelősséget vállal.

#### • Sugárzás

A Pannon felelősséget érez ügyfelei, dolgozói, valamint a közösségek egészségéért és biztonságáért, ezért antennáinak létesítésekor a tervezés és a telepítés során a WHO biztonsági határértékeit és biztonsági figyelmeztetéseit alkalmazza. A Pannon arra törekszik, hogy az érintetteket objektív tájékoztatással lássa el létesítményei, szolgáltatásai és termékei által okozott sugárzás esetleges hatásáról.

#### • Vízbe, levegőbe történő kibocsátás

A Pannon távközlési megoldásokat igyekszik alkalmazni az utazás alternatívájaként, ezzel is csökkentve a közlekedéssel járó forgalmat. Tevékenysége során a törekszik a szennyező kibocsátást, valamint a közlekedés és az üzleti utazás által okozott kibocsátást megelőzni vagy csökkenteni. A Pannon környezetkímélő kommunikációs megoldások létrehozásá-

val, egyszerűsítésével és piacra vitelével is hozzájárul a fenntartható társadalmi fejlődéshez.

#### • Energiafogyasztás

A Pannon működésének alapelve az energiahatékonyság, a megújuló energiaforrások használatának keresése, és hatékony energiafelhasználási megoldásokra törekvés.

#### • Hulladékkezelés

A Pannon csökkenti az erőforrások felhasználását, újrahasználja az eszközöket és támogatja az anyagok újrahasznosítását. A Pannon saját tevékenységi körén belül gondoskodik a fenntartható hulladékkezelésről és arra törekszik, hogy beszállítói és szerződése partnerei is olyan környezetvédelmi normákat kövessenek, amelyek összemérhetők a Pannon saját normáival.

#### • Környezetbarát beszerzés

Termék vagy szolgáltatás vásárlásánál a Pannon figyelembe veszi a vásárlás környezeti következményeit. A Pannon lehetőség szerint olyan termékeket vásárol, amelyek teljesítménye illetve funkciója megfelel bizonyos környezetvédelmi követelményeknek.

#### • Torony, antenna, telepítés

A Pannon 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.



## Energiafelhasználás és széndioxid kibocsátás

A Pannon két legnagyobb környezeti hatása az elektromosáram-fogyasztás és az elektronikai hulladékok keletkezése. A vállalatnak ezen kívül is vannak környezeti hatásai, amelyeket szervezett keretek között igyekszik csökkenteni, de a környezetvédelmi tevékenysége során főként erre a két területre helyezi a hangsúlyt.

Villamosenergia fogyasztás			
	2007	2008	2009
Elektromos áram (kWh)	52 942	53 975	62 266

A Pannon energiafelhasználásának döntő részét az elektromosáram-fogyasztás teszi ki. Ez természeti erőforrások közvetlen felhasználásával ugyan nem jár, és a bázisállomások, üzletek és a Pannon Ház sem bocsát ki az elektromos áram előállításához köthető szennyezőanyagokat, de a Pannon közvetett módon – az erőművek működésén keresztül – viszonylag jelentős széndioxid kibocsátásért felelős.

A közvetlen és közvetett módon kibocsátott széndioxid súlya			
	2007	2008	2009
CO <sub>2</sub> (tonna)	23 874	23 411	25 444
Hálózat	84,4%	82,5%	80,4%
Iroda és IT	8,1%	7,9%	10,2%
Közlekedés	7,5%	9,6%	9,5%

A 2008 elején kialakított széndioxid kibocsátási modell felhasználásával a Pannon 2009-re is számszerűsítette széndioxid kibocsátását. Sajnos a vállalat minden törekvése és sikeres projektje ellenére is nőtt az energiafelhasználás mértéke és a széndioxid kibocsátása is. Ennek fő oka az volt, hogy a cég a hálózatát a tervezettnél nagyobb mértékben bővítette, továbbá a Pannon Házba történő beköltözés előtt, illetve azt követően egy ideig a két székházat

egyszerre üzemeltette. Ugyanakkor számos energiahatékonysági és környezetvédelmi kezdeményezés, projekt zárult sikerrel.

Közvetlen energiafelhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban			
	2007	2008	2009
Földgáz (m <sup>3</sup> )	147 442	281 912	217 198
Gázolaj (liter)	412 014	576 063	657 825
Benzin (liter)	321 808	252 378	195 260

Ezek közé tartoznak:

- Hálózati központok összevonása, a régiók megszüntetése
- A régi, kevésbé energiahatékony informatikai infrastruktúra helyett új berendezések üzembe helyezése
- A hálózat egy részében olyan funkció indítása, amely alacsony forgalom mellett alacsonyabb energiafogyasztást eredményez
- A 2G berendezések 3G berendezésekre történő cseréje alacsonyabb energiafelhasználást eredményez a hálózat szintjén és adatforgalomra vonatkoztatva is
- Az intelligens épületüzemeltetési rendszer segítségével a Pannon Ház fajlagos energiafogyasztása csökkent
- 2009-ben kezdetét vette a „zöld” áram vásárlása, mellyel a vállalat közvetetten a környezet-

barát, megújuló energiatermelést támogatja

- A korábbi években a hálózat 90%-ban alkalmazott szabadlevegős hűtését számos további bázisállomáson is bevezették

## Hulladékkezelés

A használt mobiltelefonok leadását a Pannon folyamatosan biztosítja ügyfeleinek, 2009 karácsonyi időszakában kampányt is indított ennek érdekében.<sup>5</sup>

A Pannon a hálózati és IT berendezéseit értékesítette, vagy újra-

hasznosítás céljából hulladékkezelőnek adta át, így 100 %-ra növelte az újrahasználat és újrahasznosítás arányát. A vállalat kommunális hulladékanak mennyiségét jelentősen csökkentette a szelektív hulladékgyűjtés bevezetésével, s az újrahasznosított hulladékok aránya is nőtt.

A visszagyjűjtött mobiltelefonok mennyisége			
	2007	2008	2009
Visszagyjűjtött telefonok (kg)	32 100	850	245

Az összes hulladék mennyisége			
	2007	2008	2009
Kommunális hulladék (tonna)	423	399,8	183,8
Elektronikai hulladék (tonna)	15	23,3	8,9
Szennyvíz (m <sup>3</sup> )	12 997	16 932	27 145
Újrahasznosított hulladék	7%	18%	20,4%

## Papírfelhasználás

2009-ben a Pannon tovább csökkentette papírfelhasználását. Ez részben az elektronikus dokumen-

tumkezelési rendszernek köszönhető, részben a munkatársak szemléletének, környezettudatosságának formálására irányuló tevékenységeknek.

A felhasznált papír mennyisége és az újrahasznosítás aránya			
	2007	2008	2009
Papír (tonna)	83,1	70,7	69,3
Újrapapír	0	100 %	100%
Papír újrahasznosítás	0	58 %	100%

## Szállítás

2009-ben a gépkocsival megtett távolság csökkent, míg a repülőutak

száma nőtt. Ugyanakkor a vállalat javított számítási módszerén, így az átlagos repülőutak számát pontosabban tudta meghatározni.

Közúton és levegőben megtett utak száma és hossza			
	2007	2008	2009
Megtett út (földön) (km)	11 718 908	12 284 580	979 523
Repülőutak száma (db)	579	350	642
Átlagos repülőút hossza (km)	4900	4923	2814

<sup>5</sup> A visszagyjűjtött mobiltelefonok az üzletekből csak 2010-ben kerültek a raktárakba, ezért ezek a teljes éves mennyiségben nem szerepelnek.





## A Pannon és a fenntartható fejlődés – a Pannon Ház

(Interjú Halmay Richárddal, a Pannon környezetvédelmi menedzserével)

### Hogyan testesül meg a Pannon Házban a vállalat környezetvédelemről alkotott elképzelése?

– Az irodaház egyértelmű bizonyítéka a Pannon környezetvédelem iránti elkötelezettségének. A Ház tervezése során elsődleges szempont volt, hogy energiahatékony berendezéseket és megújuló energiaforrásokat hasznosító eszközöket használjunk. Később a Házat úgy építettük meg, hogy a helyi ökoszisztémát minél kisebb mértékben zavarjuk meg, ezért a Törökbálint mellett elhelyezkedő nyolchektáros völgynek csak a 7,55%-át építettük be a megengedett 30% helyett, földalatti parkolót alakítottunk ki, illetve az IT géptermeinket is a földfelszín alatt alakítottuk ki. A Pannon Házat körülvevő területen pedig parkot építettünk.

### Milyen főbb energiahatékonyági szempontokat érvényesítettek a Ház tervezésekor és építésekor?

– Egyik elsődleges szempont volt, hogy a szervertermeket a föld alatt helyezük el, hogy csökkentsük a felmelegedésüket a nyári időszakban. Újraterveztük a szervereink elhelyezését, annak érdekében, hogy a hőkibocsátás optimalizálásával csökkentsük a hűtési szükségletet. Igyekeztünk a legjobb, legenergiatakarékosabb, leghatékonyabb légkondicionálókat és épületgépészeti berendezéseket megvásárolni és beépíteni.

### Milyen Magyarországon egyedülálló, nagyobb beruházást igénylő berendezéseket alakítottak ki a Pannon Házban az energiahatékonyág növelésére?

– A Házba Magyarország egyik legnagyobb teljesítményű hőszivattyúját építettük be, amelynek hűtési kapacitása 960 kW, fűtési kapacitása 850 kW. Napkollektorokat telepítettünk az épület és a dolgozók melegvíz igényének biztosítása céljából. A kollektorok összfelülete 168 m<sup>2</sup>. Az épületet kiemelkedően hatékony szigeteléssel láttuk el, hogy csökkentsük a hővesztéseket. Külső árnyékolókkal csökkentjük a Pannon Ház nyári felmelegedését, és hővisszanyerő berendezés biztosítja, hogy a szellőztetéssel ne veszítsünk sok energiát. Fény- és mozgásérzékelők használatával tesszük lehetővé, hogy csak azokon a helyeken világítsunk, ahol arra feltétlenül szükség van.

### Milyen egyéb, akár a munkatársak által is szabályozható megoldást alkalmaztak az energiahatékonyág növelésére?

– Az épület energiahatékonyágának érdekében intelligens épületüzemeltetési rendszert alakítottunk ki az irodaházban, amellyel hatékonyan mérhetjük és irányíthatjuk az egyes berendezések különböző paramétereit.

### A környezetvédelemről talán legtöbbünknek a szelektív hulladékgyűjtés jut eszébe. Milyen megoldást alkalmaztak ennek megvalósítására az új irodaházban?

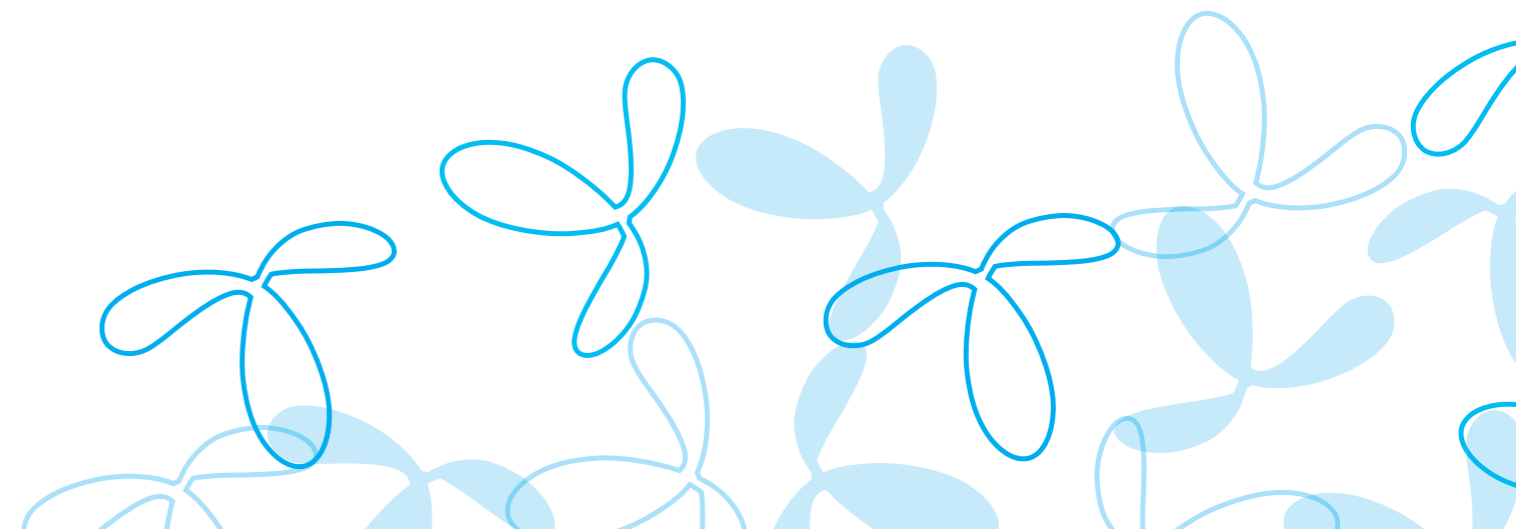
– Igyekeztünk ebben is a legoptimálisabb, mindenki számára egyszerű megoldásra törekedni. Olyan szelektív hulladékgyűjtési rendszert terveztünk, amely lehetővé teszi, hogy a kommunális hulladéktól elkülönítetten gyűjtsük a papír, a műanyag, a fém, az üveg, az elektronikai hulladékokat és a használt akkumulátorokat.

### Vannak-e arra vonatkozó előzetes becslések, hogy az új rendszer milyen energia-megtakarítást eredményezhet?

– Végeztünk ilyen becsléseket. Felmértük, hogy a Pannon Ház környezetvédelmi berendezései mennyi energia-megtakarítást eredményeznek. Arra a következtetésre jutottunk, hogy az épülettel, a hőszivattyúval, a napkollektorokkal, az intelligens épületvezérléssel 500 magyar család éves elektromos áramfogyasztásának megfelelő energiát takarítottunk meg.

### Környezetvédelmi konferencia

A Pannon Ház hivatalos megnyitója alkalmából a Pannon környezetvédelmi konferenciát rendezett Fenntarthatóság és Építészet címmel. A konferencián Fülöp Sándor, a Jövő Nemzedékek Ombudsmanja, Szigetiné Bonifert Márta, a Regional Environmental Center ügyvezető igazgatója, Ürge-Vorsatz Diana, a Közép-európai Egyetem Környezettudomány és Környezetpolitika Tanácskének docense és Reith András, a Magyar Környezettudatos Építés Egyesületének alelnöke tartott előadást.





## Felelősséggel a társadalomért

### Innováció

#### Mobil egészség-felügyelet a Pannontól

A Pannon évek óta folytat olyan kutatási projekteket, amelyekben szakemberei azt vizsgálják, hogy megoldatlan problémákon hogyan lehet segíteni telekommunikációs eszközökkel. A 2009-es év egyik új megoldása az Omron Healthcare Magyarországgal közös fejlesztés, amely a mobil távközlés eredményeit felhasználva jelentősen javíthatja a szív- és érrendszeri megbetegedésben szenvedők életminőségét, és hozzásegítheti őket ahhoz, hogy időben jussanak szakszerű segítséghez. A Pannon társfinanszírozásával készült, nemzetközi szinten is innovatív Medistance névre hallgató alkalmazás segíti, hogy az orvos szakértő a szív- és érrendszeri betegségekben szenvedők tüneteit folyamatos monitorozza, s így csökkenjen a lehetséges szövődőbetegségek kialakulása. A rendszer folyamatosan méri és továbbítja a páciensek adatait, elemez, kockázatot becsül, és ezzel támogatja a szív-érrendszeri katasztrófák (infarktus, stroke, szívelégtelenség, veseelégtelenség) elkerülését.

A szív- és érrendszeri betegségek első helyen állnak a hazai halálozási statisztikában. Minden olyan kezdeményezés, amely javítja a betegek ellátását, illetve segít a nem várt események elkerülésében, pozitív hatással bír mind egyéni, mind össz-társadalmi szinten.

A mobil távközlés és az informatikai megoldások fejlődése már lehetővé teszi, hogy az információs rendszerek a mindennapi életünk részévé váljanak, otthonainkban egyre nagyobb teret kapjanak, alapjaiban – szinte észrevétlenül – megváltoztatva életkörülményeinket, lehetőségeinket. Az informatikai megoldások az otthoni-egészségügy területén is megjelentek. A technológia érettsége már lehetővé teszi az otthonokba telepíthető

rendszerek fejlesztését, továbbá alkalmas arra, hogy a betegség-megelőzési, otthonápolási feladatokat biztonságosan, egyszerűen és megfizethető áron lehessen ellátni.

#### Telemetriás öv a Magyar Jégkorong Szövetség részére

A telemetriás öv olyan egészségügyi eszköz, amely vezeték nélküli adatátvitellel közli a sportolók életfunkcióit akár edzés közben is. A telemetriás övet először a Magyar Jégkorong Szövetség sportolói próbálták ki. A fejlesztés segítségével telemetrikus módon átvihető a szív elektromos jele, a bőrhőmérséklet, a külső hőmérséklet, az elmozdulások és az elfordulások. A szakemberek ezek együttes vizsgálatából különböző matematikai jellemzőket kivonva próbálnak pontos diagnózist adni, hogy az aktuális helyzetben mennyire terhelhető az adott sportoló. Edzés közben is követhetők a sportolók életjelei, amely alapján csökkenthető, vagy növelhető az edzés intenzitása.

#### Mobil jelzőeszköz az orvosi távfelügyelethez

Az innováció jegyében a Pannon megbízásából végzett kísérletet a Szegedi Tudományegyetem Szoftverfejlesztési tanszéke. A kísérlet az M2M, azaz a gépek közötti kommunikáció varratmentes alkalmazását vizsgálta az otthonápolásban. Ehhez egy, az M2M szolgáltatásokra épülő AAL (Ambient Assisted Living) rendszert alkalmazott a kutatás. A rendszer kidolgozásában több EU-s partnerintézmény és a Homokháti kistérség orvosai is segítettek a tanszéket, míg a jelzőeszközöket a Mohanet Kft. gyártotta.

A Homokháti kistérségben minden második ember tanyán él, a tanyák közötti átlagos távolság ötszáz méter. Ebben a helyzetben az orvosoknak, akik munkaidejük nagy részét a látogatók utáni adminisztrációval töltik, és a kistérség lakóinak egyaránt előnyös megoldás a távfel-

ügyeleti rendszer.

A távfelügyeleti rendszer nélkül az orvos-beteg találkozások száma 50/hét, egy orvos-beteg találkozás az adminisztrációs idővel együtt fél órát tesz ki. Ez összesen 25 órát jelent hetenként, míg a készülék által generált adatsorok ellenőrzéséhez szükséges idő mindössze 5 óra/hét: 4 perc naponta betegenként. Ezzel az új betegfelügyeleti eljárással – egy betegre vonatkozóan – havonta átlagosan 80 óra munka takarítható meg. A kísérlet során már létező, nem orvosi jelzőeszközöket használt a tanszék, de a rövid vizsgálati idő ellenére ezekkel is jelentős eredményt értek el. Az orvosi tapasztalatok alapján az eszközök hatékonyan használhatóak, a betegek és az orvosok is örömmel vettek részt a kísérletben, nyitottan mutatkoztak az új technológiák alkalmazása és az otthoni betegápolás iránt.

#### Pannon Legendák

A Pannon tevékenységében a hangalapú szolgáltatások mellett egyre fontosabb szerepet tölt be a mobilinternet. Az ország nagy részén elérhető, e-mailezést és böngészést lehetővé tévő EDGE-hálózat mellett a vállalat folyamatosan fejleszti a leggyorsabb adatátviteli sebességet nyújtó 3G/HSDPA hálózatát is. A Pannon Legendák – projekttel a vállalat célja az volt, hogy a kistételepüléseken élők figyelmét is felhívja a mobilinternet szolgáltatásra, mivel az ilyen településeken a szolgáltatás rendelkezésre állása ellenére alacsony az internethasználat.

A Pannon Legendák pályázatra az 1500 fő alatti kistételepülések általános iskolái jelentkezhettek, saját településükhöz kapcsolódó legendájukkal. A pályázatok elbírálásában Kamarás Iván és Goda Krisztina volt a Pannon segítségével. A pályázat támogatására a Pannon weboldalt hozott létre (<http://legendak.pannon.hu/>), amelyre az iskolák településük történetét fényképes forga-

tőkönyv formájában töltötték fel. A regisztráló települések a Pannontól modemet és mobilinternetet kaptak a kutatómunka és a feltöltés elvégzésére, amellyel megismerhették az új eszközben rejlő lehetőségeket is. A pályázat eredményesen mozgósította a kistelepüléseket: 69 kistelepülés 87 csapata regisztrált az ország egész területéről, pályázatot pedig 55 település 69 csapata adott le. A közönségsvavazás három hete alatt a pályázatokra összesen 8351 szavazat érkezett. A szavazást a Fejér megyei Vereb nyerte meg 646 szavazattal, a zsűri a Veszprém megyei Noszlop pályázatát választotta. A Pannon alapvető sikerként könyveli el, hogy a pályázat során megismertette a mobilinternet nyújtotta lehetőségeket olyan területeken is, ahol korábban nem volt igazán elterjedt.

## Rászorulóknak segítése

### Pannon – Masped ruhagyűjtés

A Pannon, társadalmi felelősségvállalásának részeként adományt is gyűjtött a hátrányos helyzetűek számára. A pénzbeli ráfordítások mellett 2009-ben ruhagyűjtést szervezett egyik szállító partnerével, a Masped Kft-vel, amely a gyűjtés mellett a szállítmányozásban is segítséget nyújtott. A két cég dolgozói közül mintegy ezerhétszázan vettek részt a gyűjtésben, közel tíz konténer telt meg felnőtt- és gyermekruhákkal, játékokkal. A konténerek tartalmát a vállalatok önkéntesei válogatták szét, és a Masped szállította ki a kiválasztott helyszínekre. Az adományokból a Pannon 2008-as karitatív csapatépítésének helyszínein élő családok részesültek: Andocs, Budapest XX. ker., Fajs, Jánoshida, Kisszé-kely, Kunszentmiklós, Magyarkeszi, Nagyszékely, Ozora, Pomáz, Sarkaderesztúr, Tenk, Tiszaigar, Tomajmonostora és Törökbálint. Ezekon kívül a vállalatok gyűjtésben részt vevő dolgozói is ajánlhattak intézményeket, családsegítő és gyermekvédelmi központokat az ország bármely részén. Az adomá-

nyokkal főként a kisgyermekes családoknak, rászoruló embereknek kívántak segíteni.

### Nagy Terv

Az adományozás karácsonykor is folytatódott. A Pannon 2009-ben ismét olyan ügy mellé állt, amelynek célja, hogy a cég által képviselt környezettudatos magartás és gondolkodásmód szélesebb körben is elterjedhessen: a Pannon életében immár hagyományá vált karácsonyi adományt ezúttal a Nagy Terv Ifjúsági Természet- és Környezetvédelmi Program kapta, amely az egyik Pannon példakép-díjas, Takács Mónika ötletéből született. A program célja, hogy vidám, játékos formában ismertesse meg a gyerekekkel a környezet védelmének fontosságát. Az „Olyan a világ, amilyenné teszed” – mottó jegyében önkénteseik iskolákba, óvodákba látogatnak el, ahol speciálisan erre a célra kialakított, környezettudatos játékokat játszanak, így saját maguk által kifejlesztett módszerükkel a legkisebbekhez is közel tudják hozni a környezetvédelem gondolatát, fontosságát. A program szervezői minél több fiatalot kívánnak bevonni a kezdeményezésbe mind oktatóként, mind résztvevőként. A támogatásból a Nagy Terv segíti heti gyakorisággal ellátogatnak egy-egy pályázat útján kiválasztott középiskolába, ahol az iskola diákjaiból és felügyelő tanáraiból álló csapatot megismertetik a Nagy Terv módszereivel, a csapatok pedig kötelezettséget vállalnak arra, hogy a megszerzett tudást továbbadják a környezetükben található általános iskoláknak, óvodáknak, népszerűsítve környezettudatos gondolkodásmódot.

### Karitatív csapatépítés

A Pannon számára elsődleges fontosságú, hogy a vállalat közvetlen és tágabb környezete iránt viselt felelőssége a dolgozókra is kiterjedjen, és ők is tevékeny részt vállaljanak az aktivitásokban. Szintén fontos, hogy a vállalat érdekeivel, értékeivel összhangban valósuljanak meg a gazdasági eredményesség szem-

pontjából nagy szereppel bíró csapatépítő tréningek. A Pannon összehangolja e két igényt, és immár évek óta karitatív, a környezetének közvetlen hasznát is jelentő tevékenységekkel köti össze csapatépítő programjait. 2009. október 9-én a Pannon mintegy 100 dolgozója az Ócsai Madárvárta Egyesület területén végzett munkát: az Egyesület tanösvényén pótolta a pallókat, kitisztította az ösvényeket, valamint újjáépítettek egy hidat és kertészkedtek is. Az ócsai tájvédelmi körzetben működő Madárvárta Egyesület több mint 150 madárfajt tart megfigyelés alatt. Az 1992-ben alakult, teljesen nyitott egyesület ma már csaknem 200 tagot számlál, akik a madárvilág megőrzése mellett az Egyesület területén kiépített tanösvény révén is kiemelkedő szerepet játszanak abban, hogy a következő generációkat is a természet szeretetére lehessen nevelni.

### A Pannon és Partnerei a Parkerdőről

A Pannon működésének hangsúlyos eleme a lokális gondolkodásmód, azaz a közös célokat és érdekeket figyelembe vevő együttműködés a közvetlen környezettel. Így biztosítható, hogy a Pannon a közösség részeként teremtsen értéket, működése a fenntartható fejlődésen alapuljon, és az hosszú távon is kölcsönösen előnyös legyen a környezet számára is. Munkatársainak folyamatos tájékoztatása mellett a vállalat arra törekszik, hogy partnereivel is közvetlen, bizalom alapuló kapcsolatot építsen ki, s tevékeny résztvevőként vonja be őket tevékenységébe és kezdeményezéseibe. A Pannon társadalmi felelősségvállalási stratégiájának megvalósításába partnereit is bevonja, hiszen ők azok, akik naponta találkoznak a vállalat ügyfeleivel, így még hitelesebben tudják közvetíteni a Pannon által vallott értékeket. Ezért a Pannon 2009. június 25-én a fenti alapelveket figyelembe véve szervezte meg hagyományos partnertalálkozóját, melyen rendhagyó módon a helyi erdészet különböző helyszíneit csinosította ki partnerei segítségé-

vel. A résztvevőkből kialakított hét csoport munkájának eredményeként megszüpült a Fellegvár, a Paprét, a Barátság park, a Telgárthy-rét, a Mócsay tanya, a Mogyoróhegyi parkoló és a Vándortábor területe. A csapatok lefestették a környék erdei padjait, asztalait és vizesblokkjait, és rendbe hozták a tűzrakó helyeket.

### Romaster Program

A Telenor Csoport nemzetközi víziójának egyik meghatározó sarkalatos pontja mások értékrendjének, életstílusának tisztelete. A Pannon ezt a fontos elvet szem előtt tartva csatlakozott 2008-ban a Hungarian Business Leaders Forum (HBLF) kezdeményezéséhez, amelynek keretében hosszú távú, 4-6 évet átölelő, a diploma megszerzéséig tartó támogatási kapcsolatot épít ki két hátrányos helyzetű roma diákkal. A Hungarian Business Leaders Forum (HBLF), felismerve a kiváló képességekkel rendelkező, ám hátrányos helyzetük miatt pártfogásra szoruló roma származású diákok oktatásának fontosságát, 2007-ben az IBM Magyarországgal közösen indította el a Romaster Programot. A program elsődleges célja, hogy a tanulók betekintsenek a vállalat működésébe és kultúrájába, így felkészültebbé váljanak a munka-

világába történő beilleszkedésre. Az együttműködés során a Pannon két munkatársa támogató mentorként áll a felsőoktatási tanulmányokat folytató diákok mellett. A diákokkal való kapcsolattartás eredményeként a vállalat munkatársai megismerik a diákok háttérét, életkörülményeit, kultúráját, s ennek révén hozzájárulhatnak a befogadó és sokszínű munkahelyi környezet megteremtéséhez.

### Pannon Példakép Alapítvány

A 2009-es évben megváltozott szempontok alapján folytatta működését a Pannon Példakép Alapítvány. Ettől az évtől kezdődően megújult díjazási rendszer szerint minden negyedévben tematikusan, meghatározott területekre lebontva kerültek kiválasztásra Magyarország Példaképei. Így került sor a sport, a tudomány, a kultúra, a művészet terén kiemelkedő sikereket elérték díjazására, valamint a hátrányos helyzetűek sorsát javítani akarók és a 25 év alatti generáció példaképeinek elismerésére is. A 2004-ben indított Példakép Alapítvány negyedévente díjazza azokat, akiknek a tevékenysége példaként állítható a magyar társadalom elé. A választott példaképek mértékadó teljesítményükért az egyedi tervezésű példakép szobor

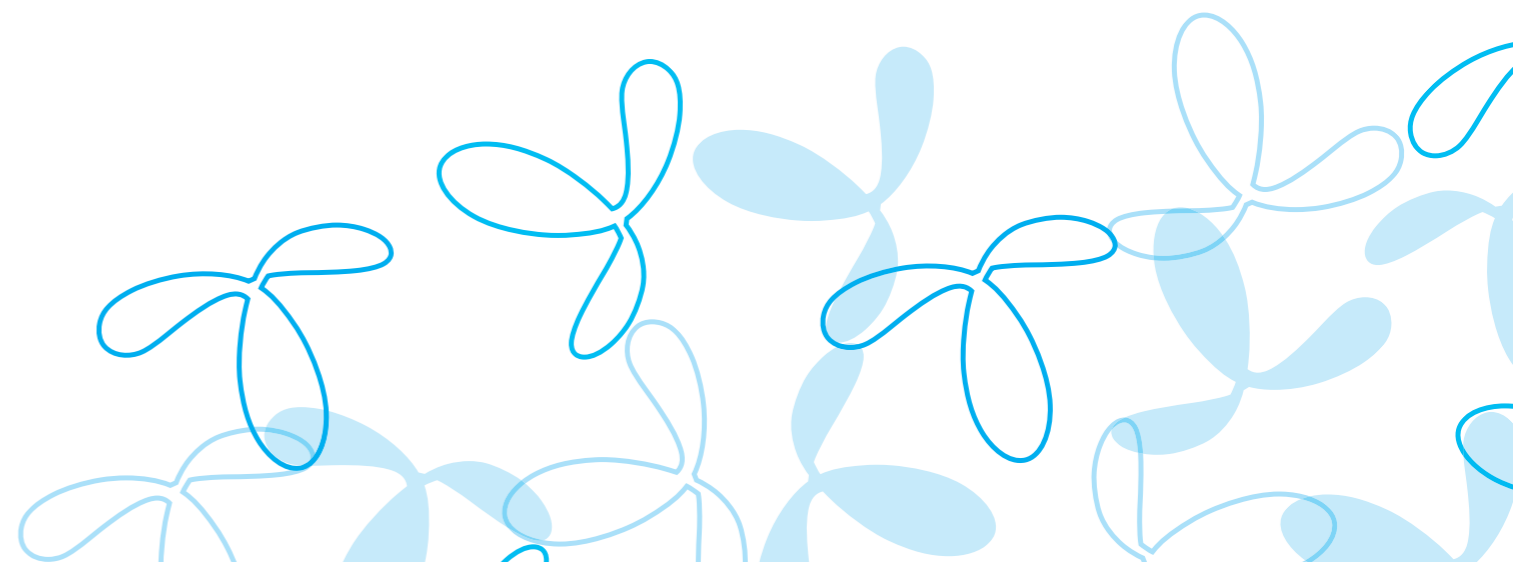
mellett 1-1 millió forintot is kapnak. 2009 első negyedévében az Alapítvány Kuratóriuma a magyar tudomány, kultúra és művészet területén elért kiemelkedő teljesítményeket ismerte el: példaképpé választották Ürge-Vorsatz Diana energiahatékonysági kutatót, Gőz Lászlót, a kortárs magyar zene felkarolóját és Rátai Dánielt, a fiatal számítástechnikai feltalálót.

A második negyedévben az Alapítvány Kuratóriuma olyan 25 év alatti fiatalokat részesített az elismerésben, akik valamely, a társadalom számára fontos területen kiemelkedő teljesítményt nyújtanak. Példaképpé választották Bukovics Martin diákújságíró, Takáts Mónika környezetvédő és Zöldi Zsuzsannát, az ELTE Erasmus-irodájának vezető mentorát.

Az Alapítvány Kuratóriuma 2009 harmadik negyedévében olyan jeleket keresett, akik aktívan tesznek azért, hogy a magyarországi hátrányos helyzetű társadalmi csoportokat bekapcsolják a többségi társadalom életébe. Példaképpé választották Czeizel Barbarát, a Korai Fejlesztő Központ vezetőjét, Derdák Tibor tanár-szociológust, illetve Dombi Gábor civil érdekvédőt. 2009 negyedik negyedévében a díjak odaítéléséhez olyan – széles körben még nem ismert – jelölteket keresett a Pannon Példakép Alapítvány, akik a magyar sportélet és sporteredmények javításáért küzdenek. A jelöltek közül példaképpé választották Angyal Józsefnét (Erika néni) a Hársfa fogyatékos egyesület vezetőjét, Dávid Géza kajakenu mesteredzőt, és Pintér Tamás mountain bike magyar bajnokot.

A Pannon társadalmi célú befektetései

	2007	2008	2009
Társadalmi befektetés	37 800 000	76 812 373	34 537 825
Mecenatúra	225 647 221	264 250 023	205 050 110
Egyéb kiadások	12 545 447	3 391 108	1 800 000
Összesen	275 992 668	344 453 504	241 387 935





## Felelősséggel a kultúráért

### Képzőművészeti alkotások a Pannon Házban

A Pannon számára kiemelt fontosságú a kortárs képzőművészet harmonikus beépítése a munkakörnyezetbe. A vállalat a Pannon Házban is hangsúlyos formában kívánta megjeleníteni a művészetet, ehhez innovatív, formabontó és olykor monumentális alkotásokat keresett. Ennek érdekében pályázatot írt ki, amelyre közel száz műalkotás érkezett. A terveket több körös kiválasztási folyamat során kéttagú szakmai zsűri bírálta el: Kopek Gábor, a Moholy-Nagy Művészeti Egyetem rektora, és Petrányi Zsolt, a Múcsarnok igazgatója Kulinyi István hat méter magas fejprofiljai, amelyek a Pannon Ház körül helyezkednek el, a kommunikációra és az emberközpontúságra helyezik a hangsúlyt. A Ventus Graminis Művészcsoport által kidolgozott ledcsíkok keresztül-kasul átívelik az épület belső tereit, és kis kamerák segítségével animáltan „közvetítik le” a bent sétáló, elhaladó emberek mozgását. Ez a formavilág ismétlődik meg az előadóteremben található hatalmas méretű festményen is. A Ravasz-Szarka alkotópáros egyedi, nem szabványos ikonrendszert dolgozott ki az épület helyiségeinek jelölésére. A zöldes fényű figurák, stilizált jelek szintén az innovativitást, a részletekben is megjelenő formabontó gondolatíságot közvetítik.

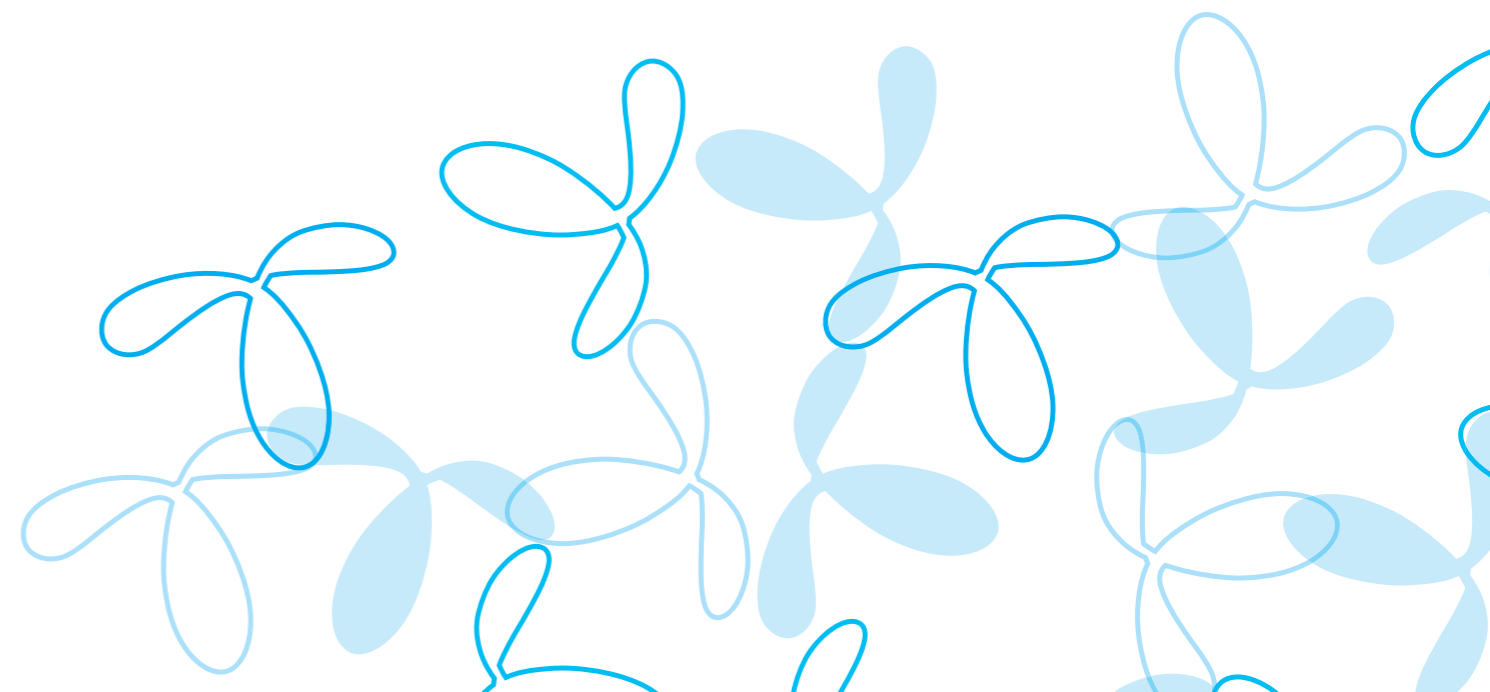
### Magyar Nemzeti Galéria

A Pannon, saját irodaházának alakítása mellett a közösség számára is elérhetőbbé kívánja tenni a képzőművészetet. Éppen ezért áll immár több mint 15 éve főtámogatóként a Magyar Nemzeti Galéria mellett, és segíti saját eszközeivel az intézmény munkáját. Az elmúlt másfél évtizedben olyan klasszikus és kortárs kiállítások valósultak meg a Pannon segítségével, mint például a Mednyánszky, a Munkácsy, a Magyar Vadak, a Vaszary, a Zichy, vagy a Mátyás király öröksége, amelyek méltán vonzották a látogatók százezreit. A Pannon 2009-ben is támogatta a Magyar Nemzeti Galériát. A Galéria egyik fő eseménye a „Művészház 1909-1914” c. kiállítás megnyitója volt. A Rózsa Miklós nevével fémjelzett egyesület nem egészen négy és fél éves működése alatt hozzávetőleg negyven kiállítást szervezett, amelyek azt a célt szolgálták, hogy a kevésbé ismert, fiatal művészek kisebb, önálló kollekciókkal mutakozhassanak be. A Művészház rövid fennállása ellenére betöltötte hivatását: a hazai közönséget megismertette a legfrissebb magyar és nemzetközi törekvésekkel, programjával felkeltette az érdeklődést a progresszív irányzatok iránt, és számos művész számára adott teret a bemutatkozásra – egyesek számára az indulást, az első sikereket is jelentette. A Művészház jelentőségéről

legmarkánsabban a kiállításokon bemutatott művek mai sorsa tanúsodik: a magyar művészet számos kiemelkedő alkotása ma a Magyar Nemzeti Galéria állandó kiállításán látható, a nemzetközi művészet remekei a Szépművészeti Múzeum mellett Pétervártól Berlinig, Bécstől New York-ig különböző múzeumok állandó kiállításának reprezentatív darabjai.

### Múzeumok Éjszakája

A Pannon 2008-ban állt először főtámogatóként a Múzeumok Éjszakája országos rendezvény-sorozat mellé. A 2009-ben hetedik alkalommal megrendezett program-sorozaton több mint 200 múzeum kétezer eseményén a Magyar Nemzeti Galéria főtámogatójaként vett részt. A vállalat saját eszközeivel is segítette a rendezvényt, a Pannon W@P oldalon az ügyfelek könnyedén válogathattak a programok és helyszínek között. sőt a külön buszok menetrendje is elérhető volt számukra. A helyszín kialakításában való közreműködéséért a Galériában korszerű információs pultokkal, kivetítőkkal, hangulatlámpákkal és nyugágakkal teremtettek kellemes hangulatot a kikapcsolódni vágyók számára. A rendezvény során videó- és fotódokumentáció is készült az éjszaka kulturális kavalkádjáról, a különleges tárlatvezetésekről és az egyéb programokról.





## Felelősséggel a sportért

### Jégkorong

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

A szép sikerek után, a 2010-es vancouveri téli olimpiára való kvalifikáció sajnos nem sikerült, azonban a 2009. áprilisi, három ország részvételével zajló világbajnoksági felkészülésen a magyar csapat a sportág óriásai ellen bizonyította, hogy helye van a jégkorong elitjében.

A svájci, A-csoportos világbajnokságon történő részvétel a magyar jégkorong történetében az eddigi legnagyobb eredménynek számít és hatalmas élményt jelentett a játékosoknak, az edzőnek és a szurkolóknak.

### Kézilabda

A Pannon 2004-ben egy másik sporttámogatási szerződést is aláírt, amellyel a Magyar Kézilabda Szövetség főtámogatójává vált. A vállalat 2009-ben további két évre, 2010. december 31-ig szóló támogatási megállapodást írt alá a Szövetség vezetőivel, így módon elősegítve a férfi és a női kézilabda válogatott felkészülését és sikeres nemzetközi szereplését.

A 2009-es év különösen eredményesnek mondható, hiszen mind a férfi, mind a női válogatott kimagasló teljesítményt nyújtott. A női válogatott mindkét hazai rendezésű Pannon kupát megnyerte, pontvesztés nélkül, százszázalékos teljesítménnyel. Az Európa-bajno-

ki selejtezőn csoportelsőként végezve kvalifikálta magát a 2010-es, Norvégiában és Dániában megrendezésre kerülő Európa-bajnokságra, a kínai világbajnokságon pedig az új szövetségi kapitány, Mátéfi Eszter vezetésével a 9. helyet szerezte meg a fiatal játékosokat felvonultató csapat.

A férfi válogatott szintén szép sikerekkel zárta az évet: a horvátországi világbajnokság 6. helye után egy eredményes európa-bajnoki selejtezőn csoportmásodikként jutottak ki a 2010. januári, ausztriai világbajnokságra. Az októberi Pannon Kupán, amely egyben Marian Cozma-emléktorna is volt, a három másik résztvevő, Románia, Tunézia és Szerbia közül a második helyet szerezte meg a csapat.

### Dobj egy macit!

Különleges kezdeményezéssel csalt mosolyt a kórházban fekvő gyermekek arcára a Pannon, a Magyar Jégkorong Szövetséggel karöltve. Az előzetes felhívás alapján a 2009. április 2-i Pannon Hoki Gálán a Finnország elleni mérkőzés első magyar góljánál a szurkolók a pályára dobhatták a magukkal hozott macikat, egyéb plüssállatokat, amelyekből összesen 4532 darabot gyűjtöttek össze a szervezők. A játékokat válogatott játékosok és Ocskay Gábor húga személyesen adták át a Heim Pál Gyermekkorház, a SOTE 1. számú Gyermekklinika és a Tűzoltói utcai Gyermekklinika kis betegeinek.

### Biztonságos mobilhasználat

A hazai mobilszolgáltatók, köztük a Pannon, 2007 februárjában írták alá az Önszabályozási Kódexet a gyermekek és fiatal tizenévesek biztonságosabb mobiltelefon használatának előmozdítása érdekében. A kódex a GSMA Europe (Európai Mobilszolgáltatók Szövetsége) tagjai által az Európai Bizottság támogatásával létrehozott keretmegállapodáson alapul.

A gyermekek és fiatalok biztonságos mobilhasználatáról szóló

keretmegállapodás az európai mobilszolgáltatók önszabályozó kezdeményezése, amelynek végrehajtása nemzeti szintű magatartási kódexeken keresztül történik. A kódex keretében a Pannon vállalta, hogy különböző szolgáltatásokkal valamint tájékoztatással nyújt segítséget a szülőknek abban, hogy a gyermekek és fiatal tizenévesek biztonságos mobiltelefon-használata érdekében meghatározhassák a számukra elérhető, biztonságos tartalom szolgáltatásokat.

A kódexben foglalt vállalásoknak megfelelően a Pannon új szolgáltatást indított, melynek keretében korlátozható a különböző csatornákon – SMS, MMS, WAP, hanghívás, internet – keresztül elérhető emelt díjas vagy forgalmi díjas felnőtt tartalmakhoz való hozzáférés.

A felnőtt tartalomszolgáltatások tiltása két, együtt és külön-külön is megrendelhető szolgáltatás-csomagból áll. Ezek egyike az SMS, MMS, WAP, illetve hangalapú hozzáférés tiltása, melynek keretében az előfizető letilthatja az emelt díjas felnőtt tartalom-hozzáférést, az ezer forint feletti szolgáltatások elérését, az ilyen számtartományból érkező SMS és MMS forgalmat, valamint a PannonGo portálon keresztül elérhető emelt díjas tartalomszolgáltatásokat. A másik szolgáltatás-csomaggal csak olyan web- és wap-oldalak válnak elérhetővé az előfizető számára, amelyek szerepelnek a szolgáltató által előzetesen összeállított, felnőtt tartalmakat nem kínáló oldalakat felsoroló ún. fehér listán. A tiltások igénybevétele a Pannon ügyfelei számára díjmentes.

Ezen felül a Pannon a biztonságos mobilhasználatról szóló tájékoztató füzetet adott ki, amely elsősorban a szülők számára tartalmaz hasznos információkat a Pannon által nyújtott biztonságos tartalomszolgáltatásokról, a felnőtt tartalomhoz való hozzáférés korlátozásáról, valamint a kiskorúak számára hasznos szolgáltatásokról.

A füzet tájékoztatást nyújt továbbá arról, hogy az ügyfelek hol és milyen módon tudnak a témában további információkat kérni, illetve hogyan jelenthetnek jogellenes tartalmakat.

## Belső szabályzatok, politikák

A társadalmi felelősségvállalás növekvő szerepének köszönhetően a vállalatirányítási alapelvek is egyre nagyobb jelentőséggel bírnak a vállalatok mindennapjaiban, így a Pannonnál is. A szabályzatok ezzel összefüggésben számos célt szolgálnak. Mindenekelőtt a vállalat különböző folyamatainak szabályozásán keresztül a jogszerű működést hivatottak elősegíteni. Ugyanakkor fontos cél az is, hogy a vállalat, illetőleg az egész vállalatcsoport olyan közös elveket, értékeket, elképzeléseket fogalmazzon meg, amelyek segítségével a társaság jobban megfelel az üzleti környezet szereplői által támasztott elvárásoknak. Az egységes elvek és szabályok rögzítése és a vállalati kultúrában való tudatosítása elengedhetetlen eszközei annak, hogy a Pannon jövőképe, stratégiai céljai és értékei megvalósuljanak.

### A Pannon szabályzatrendszerének három alapvető szintje van:

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

A Pannonon belül az egyes területekre vonatkozó szabályzatok rendszeres felülvizsgálatáért és betartásuk ellenőrzéséért a kijelölt felsővezetők felelősek. A Telenor belső ellenőrzési csoportja félévente kezdeményez felülvizsgálatokat a szabályzatok betartásáról a leányvállalatainál (így a Pannonnál is), a különböző területek auditjának

időpontját ők határozzák meg. A szabályzatokért felelős felsővezetők a hetente tartott vezetői üléseken tárgyalják meg a felmerülő ügyeket.

### A felelősségi körök:

- Pénzügyi vezérigazgató-helyettes: számviteli és pénzügyi beszámolók, hatáskör delegálása, kockázatkezelés, adózás, Treasury
- Vállalati kapcsolatok vezérigazgató-helyettes: szabályozási és jogi szabályzatok, korruptióellenes, etikai, vagyoni védelmi előírások
- Műszaki vezérigazgató-helyettes: IT szabályzatok
- HR vezérigazgató-helyettes: HR szabályzatok
- Beszerzési igazgató: beszerzési szabályzat
- Vállalati Kommunikációs vezérigazgató-helyettes: kommunikációs szabályzat

### Jogi szempontból kiemelkedő fontosságú szabályzatok, programok:

- Jogi kockázatkezelési szabályzat – A szabályzat célja, hogy felhívja a figyelmet a vállalat életében felmerülő jogi kockázat-típusokra, illetve, hogy az ezekből eredő jogi jellegű problémákat lehetőség szerint megelőzze. A prevenció érdekében a szabályzat kiemeli a munkavállalók oktatásának jelentőségét, valamint a folyamatos konzultációt a jogi kockázatok felismerése, illetve elkerülése érdekében. A dokumentum a különböző területeket érintő gyakorlati példák bemutatásával törekszik arra, hogy a vállalat valamennyi munkavállalója tisztában legyen a munkáját érintő jogi kockázatokkal, valamint azok elkerülési vagy megoldási lehetőségeivel.
- Versenyjogi megfelelési program – a dokumentumban a Pannon a hatályos magyar szabályozás ismertetése mellett kiemelt hangsúlyt fektet a gyakorlati oktatásra is: megengedett, ill. meg nem engedett magatartások példálózó felsorolásával kívánja a munka-

társakat felvilágosítani a harmadik személyekkel, valamint hatóságokkal történő kapcsolattartás helyes módjáról.

- Szellemi alkotások kezelésének szabályzata – A szabályzat célja, hogy a vállalat tevékenysége során keletkezett különböző szellemi alkotások egységes kezelését biztosítsa. A dokumentum definiálja a különböző szellemi alkotás típusokat, illetve az azok kezelésére vonatkozó eljárásrendet a vállalaton belül. A szabályzat meghatározza ezen túlmenően a védjegyekkel kapcsolatos hatásköröket és eljárást az anyavállalat és a Pannon viszonylatában.

### Etikai kódex

A Pannonnal munkaviszonyban álló, illetve a vállalat nevében eljáró személyek és az Igazgatóság tagjainak kötelessége a vonatkozó magyar jogszabályok, a hatályos jogszabályoknak megfelelően elkészített Etikai kódex, valamint az egyéb irányadó szabályzatok és eljárások szerint eljárni. A Pannon Etikai kódexe a cég legalapvetőbb és legfontosabb értékeit, erkölcsi normáit jeleníti meg. Meghatározza, hogyan viselkedjenek az alkalmazottak egymással és a külvilággal a napi munka során. Minden Pannon alkalmazott felelős azért, hogy valamennyi munkatárs betartsa a cég alapvető értékeire épülő szabályokat, irányelveket és viselkedésformákat.

A Pannon alapvető fontosságúnak tartja az emberi jogok és értékek, a munkakörnyezet, az egészség és az egészséges környezet védelmét. Egymás értékeinek, munkájának tiszteletben tartása különösen hangsúlyos a vállalat filozófiájában. A cégcsoporthoz és a cégcsoport érdekeihez való lojalitás szintén kiemelkedő fontosságú. A vállalat érdekeit leginkább az szolgálja, ha a döntéseket a hatásköri leírások szerint hozzák. Kifejezett hatáskör hiányában tilos a vállalat nevében kötelezettséget vállalni, illetve olyan



intézkedést hozni, vagy olyan érdekkeltséggel rendelkezni, ami az objektív és hatékony munkavégzést nehezíti. A Pannonnak nyújtott szolgáltatást sohasem szabad alárendelni személyes haszonnak vagy előnynek. Az érdekellentétet lehetőség szerint mindig kerülni kell. Érdekellentét az ügyfelek, a beszállítók, a céggel szerződésben álló vállalkozók, a jelenlegi vagy potenciális munkavállalók, a versenytársak vagy a külső üzleti vállalkozások által végzett tevékenységek esetében jöhet szóba. Az esetleges érdekellentétet mindenkinek önmagának kell felmérnie, és a részrehajlás lehetőségéről vagy az esetleges érdekellentétről azonnal tájékoztatnia kell közvetlen felettesét.

A Pannonnál dolgozóknak különös gondossággal kell eljárniuk a titoktartás és a személyes adatok védelme vonatkozásában, valamint a szellemi tulajdonnal és vagyontárgyakkal való gazdálkodás során is. Ide tartoznak a Telenor tőzsdei árfolyamát befolyásoló információk, illetőleg a publikusan megjelenítendő információk, amelyek vonatkozásában csak az arra feljogosított személy tehet nyilatkozatot, hozhat nyilvánosságra adatot, információt. A Pannon célja és rendeltetése az igények kielégítése, amelynek során meg kell felelnie a tisztesség, pártatlanság, tisztesség és szakmai felkészültség követelményeinek. Erre ügyel a vállalat az ügyfelekkel, beszállítókkal, versenytársakkal, valamint a hatóságokkal való kapcsolattartás során is.

A Pannon határozottan elítéli a korrupció minden formáját. A vállalat dolgozóinak tilos törvénytelen

pénzbeli ajándékot vagy más juttatást felajánlani vagy elfogadni üzleti vagy személyes előnyszerzés céljából. Tilos továbbá közvetítő-kön keresztül pénzt juttatni valakinek olyan módon, amely a korrupció gyanúját vetheti fel.

Ajándék és üzleti szívesség felajánlásánál, illetve elfogadásánál meszenemő óvatossággal kell eljárni. Nem szabad ajándékot vagy más juttatást elfogadni akkor, ha joggal feltételezhető, hogy annak célja az üzleti döntések befolyásolása. A Pannon nem támogat politikai pártokat, sem közvetlen pénzügyi támogatás, sem fizetett munkaidő formájában.

Amennyiben a Pannon bármilyen előírásának vagy irányelvének megsértéséről a dolgozók közül bárki tudomást szerez, illetve ha a Kódex értelmezésével vagy alkalmazásával kapcsolatban kérdése merül fel, erről a dolgozónak a közvetlen felettesét kell tájékoztatnia. Ha erre nincs mód, akkor az esetet közvetlenül kell jelenteni a vállalaton belül kijelölt Compliance Manager-nek. A Pannon Etikai kódexének ismerete minden munkatárs számára kötelező. Az új munkatársak aláírásukkal igazolják, hogy az Etikai kódexben foglaltakat megismerték. Az Etikai kódex elérhető elektronikusan a belső információs portálon, emellett a kódex irányelveinek a gyakorlatba ültetését egy e-learning anyag is segíti. Ebben olyan életszerű szituációkkal, problémás helyzetekkel találkozhatnak a munkatársak, amelyek segítenek beazonosítani az esetlegesen a későbbiekben ténylegesen felmerülő etikai problémákat.

## Telenor Way

A Telenor Way összeköti a Telenor vállalati kultúrájának különböző elemeit és meghatározza, valamint rendszerbe szervezi az üzleti tevékenység alapvető elemeit.

E rendszer pilléreit fogalmazza meg a vízió és értékrend, az Etikai Kódex, a csoportszintű szabályzatok és eljárások, valamint a vezetési elvárások. A Telenor Way értelmében a vállalat szabadságot biztosít a munkavállalóknak a döntéshozatalban és a megoldások keresésében, ugyanakkor elvárja, hogy a munkavállalók ismerjék a Telenor szabályrendszerét, tisztán lássák, hogy a cég számára mi képez értéket; és mi az, ami elfogadhatatlan. A Telenor célja, hogy hozzásegítse ügyfeleit ahhoz, hogy mindennapi életükben kihasználják a kommunikációs szolgáltatások valamennyi előnyét. Azért vagyunk, hogy segítsünk. Az ügyfelek kiszolgálása során a Telenor az alábbi értékek mentén jár el:

- hozzuk a mobiltávkezelést közelebb a felhasználókhöz egyszerű, könnyen használható megoldások fejlesztésével.
- tartsuk be ígéreteinket,
- tiszteljük a különbözőségeket,
- ösztönözzük új utak keresésére.

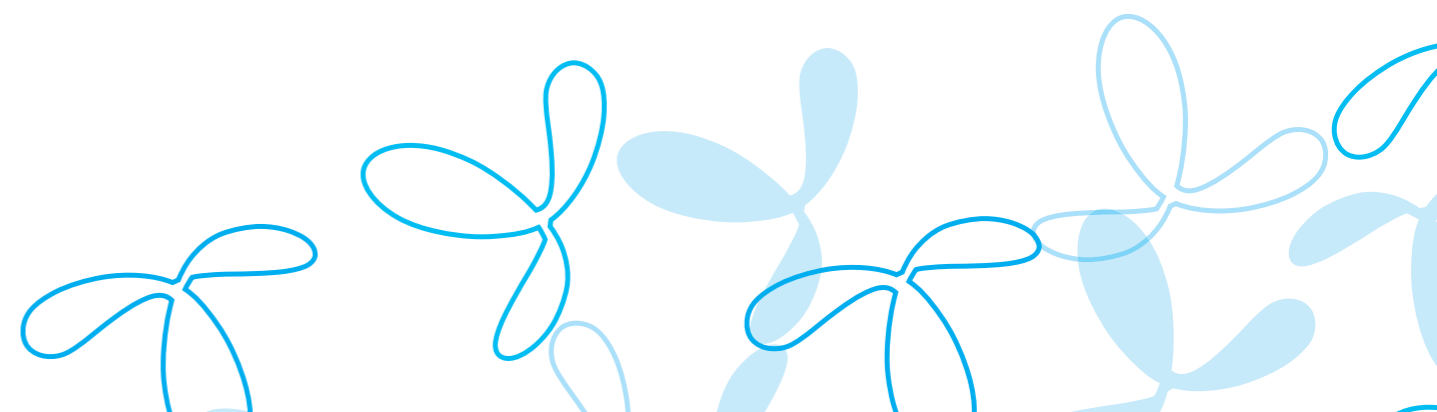
A Telenor cégcsoport szintű szabályzatai és eljárásai meghatározzák a munkavégzésre vonatkozó általános elvárásokat. A vezetési elvárások a vállalat vezetői számára fogalmazzák alapvető hozzáállásbeli és viselkedési alapelveket. Az Etikai kódex meghatározza azokat az alapelveket és etikai normákat, amelyek mentén a cég értéket teremt.





## A jelentéssel kapcsolatos technikai információk

2.4 A szervezet központjának helyszíne	2045 Törökbálint, Pannon u. 1., Magyarország
2.5 Azoknak az országoknak a száma, amelyekben a vállalat működik, valamint azoknak a neve, ahol a szervezetnek a legjelentősebb egységei vannak, vagy amelyek különösen fontosak a jelentésben bemutatott fenntarthatósági kérdések szempontjából	Magyarország
3.1 Jelentéstételi időszak	2009
3.2 Legutóbbi jelentés dátuma	2008. július
3.3 Jelentéstételi ciklus	egy éves
3.4 További információ	Dr. Baracsi Krisztina Telenor Magyarország Távközlési Zrt. sajto@telenor.hu
3.5 Azoknak a folyamatoknak a bemutatása, amelyek során a jelentés tartalmának meghatározása történt	A jelentés tartalmát és az egyes fejezetek sorrendiségét a jelentés készítésében részt vevő munkatársak közösen határozták meg.
3.6 A jelentés határa	A jelentés a Pannon Távközlési Zrt.-re vonatkozik.
3.7 A kiterjedési körrel és határokkal kapcsolatos bármilyen korlátozás	Pénzügyi mérleg adatokat a jelentés nem tartalmaz, ezen adatok a cégbírószágon a nyilvánosság számára hozzáférhetőek.
3.8 Azoknak a szempontoknak az ismertetése, amelyek alapján a szervezet jelentésében lefedi a teljesítményét azoknak a vegyesvállalatoknak, leányvállalatoknak, bérbe adott létesítményeknek, kiszervezett tevékenységeknek és egyéb egységeknek, amelyek jelentősen befolyásolhatják a jelentés időbeni és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlíthatóságát.	A leányvállalat teljesítménye nem szerepel a jelentésben.
3.9 Adatmérési technikák és számítások	A közzölt adatok alapesetben méréseken alapulnak. Amennyiben egy adatról ez eltérő, úgy azt annak közzülésénél a jelentésben jeleztük.
3.10 A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoklása és hatásának magyarázata	Egyes tartalmi elemek vonatkozásában nem történt változás az előző jelentéstételi időszakhoz képest.
3.11 Az előző jelentéstételi időszakokhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaiban, vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások.	Nincsenek ilyenek.
3.13 Tanúsítás	A jelentést külső, független fél nem tanúsította.





## GRI tartalmi index

GRI ind.	Rövidített leírás	Fejezetek
1.	Stratégia és analízis	
1.1	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata arról, hogy a fenntarthatóság miért fontos a szervezet számára és mit jelent a stratégiában	Köszöntő
1.2	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	2-3-4.
2.	Szervezeti profil	
2.1	A szervezet neve	2. Cégbemutató
2.2	Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások	4. Stratégia
2.3	A szervezet működési szerkezete, ide értve a főbb részlegeket, működő cégeket, leányvállalatokat és vegyesvállalatokat	2.1.3 Irányító testületek, szervezeti felépítés
2.4	A szervezet központjának helyszíne	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
2.5	Azon országok száma, amelyekben a vállalat működik, valamint nevesítve, ahol a szervezetnek a legjelentősebb egységei vannak, vagy amelyek különösen fontosak a jelentésben bemutatott fenntarthatósági kérdések szempontjából	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
2.6	A tulajdon természete és jogi formája	2.1.3 Irányító testületek, szervezeti felépítés
2.7	A kiszolgált piacok (a részletes földrajzi elhelyezkedés, kiszolgált ágazatok és vevők/hasznélvezők bemutatásával)	2. Cégbemutató
2.8	A jelentéstevő szervezet mérete: alkalmazottak száma; nettó árbevétel; teljes tőkésítés tartozásokra és részesedésekre lebontva; gyártott termékek mennyisége vagy szolgáltatások mértéke	2. Cégbemutató
2.9	A szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt jelentős változások	A Pannon megnevezett elemeiben 2009-ben nem történt jelentős változás
2.10	A jelentéstételi időszak alatt kapott kitüntetések és díjak	2.1.4 Díjak és elismerések
3.	A jelentés paraméterei	
3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása (pl. pénzügyi/naptári év), amelyre az információk vonatkoznak	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk


3.5	A folyamat bemutatása, amely során a jelentés tartalmának meghatározása történt	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
3.6	A jelentés határa	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
3.7	A kiterjedési körrel és a határokkal kapcsolatos bárminemű korlátozás bemutatása	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
3.8	A szempontok ismertetése, amelyek alapján a szervezet jelentésében értékeli a vegyesvállalatok, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, kiszervezett tevékenységek és egyéb egységek teljesítményét aszerint, hogy azok milyen mértékben befolyásolhatják a jelentés időbeni és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlíthatóságát	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
3.9	Az adatmérési technikák és a számítások alapjainak bemutatása, amelyeket a becsléshez, valamint az indikátorok és a jelentésben található egyéb információk összeállításakor alkalmaztak	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoklását és hatásának magyarázatát	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
3.11	Az előző jelentéstételi időszakokhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaitban, vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
3.12	GRI tartalmi index	13. GRI tartalmi index
3.13	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban	12. A jelentéssel kapcsolatos technikai információk
<b>4.</b>	<b>Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek</b>	
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	2.1.3 Irányító testületek, szervezeti felépítés
4.2	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke rendelkezik-e ügyvezetői szerepkörrel	2.1.3. Irányító testületek, szervezeti felépítés
4.3	Az egyszintű igazgatótanácsi szerkezettű szervezetek esetében a legfelsőbb szintű irányító testületben résztvevő független, és/vagy ügyvezetői jogkörrel nem rendelkező tagok számának feltüntetése.	2.1.3 Irányító testületek, szervezeti felépítés
4.4	Mechanizmusok arra, hogy a részvényesek és az alkalmazottak javaslatokat tegyenek vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára	2.1.3 Irányító testületek, szervezeti felépítés
4.5	Kapcsolat a legfelsőbb szintű irányító testület tagjai, a felsővezetők és ügyvezető igazgatók díjazása (beleértve a végkielégítés mértékét) és a szervezet teljesítménye között	6.2.1 Képzés, karrier, teljesítménymenedzsment
4.6	Azok a legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek összeférhetlenségek elkerülését célozzák	11.1 Főszerepben a vezetői irányelvek, Etikai kódex
4.7	Az a folyamat, aminek keretében meghatározzák, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyek milyen képesítéssel és tapasztalattal kell, hogy rendelkezzenek.	11.1 Etikai kódex

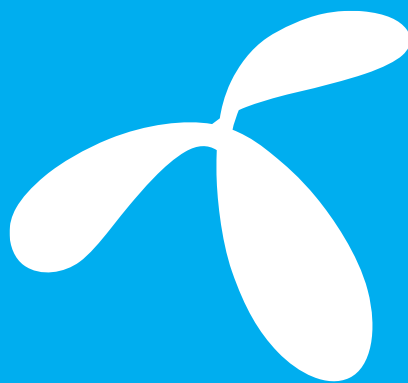
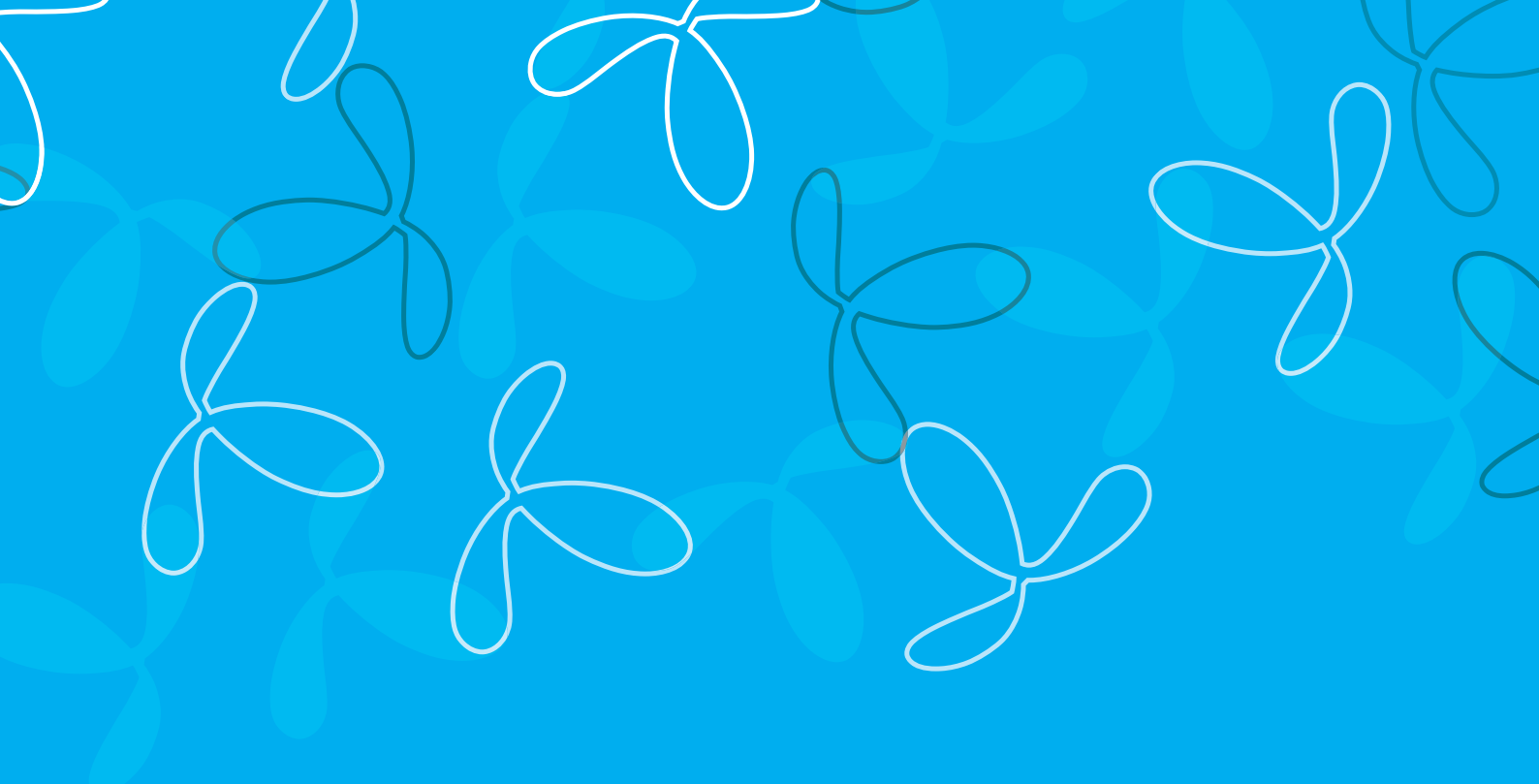
4.8	Belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítmény, vagy azok megvalósítási fokának megítéléséhez fontosak	11.1 Etikai kódex
4.9	Olyan eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű irányító testülete felügyeli azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembe vételét és betartását	11. Belső szabályzatok politikák
4.10	Folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre	6. Munkatársak
4.11	Annak bemutatása, hogy az elővigyázatosság elve hogyan érvényesül a szervezet keretein belül	10. Felelősen, biztonsággal
4.12	A szervezet által támogatott, vagy tagsági viszonyban lévő külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti vagy társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések	10. A Pannon érintettjei
4.13	Tagság egyesületekben (pl. szakmai/ágazati egyesületek) és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	2.1.1 Szervezeti tagságok
4.14	Az érintettek listája, akikkel a szervezet bármilyen formájú párbeszédet folytat	5.1. A Pannon érintettjei
4.15	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat	5.1. A Pannon érintettjei
4.16	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása, azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet	5.1. A Pannon érintettjei
4.17	Azoknak a kulcsfontosságú témáknak és kérdéseknek a felsorolása, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merültek fel, valamint a szervezet reakciója, beleértve azt, hogy jelentésében hogyan jelentek meg ezek a témák	5.1. A Pannon érintettjei
4.17	Azoknak a kulcsfontosságú témáknak és kérdéseknek a felsorolása, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merültek fel, valamint a szervezet reakciója, beleértve azt, hogy jelentésében hogyan jelentek meg ezek a témák	5.1. A Pannon érintettjei
<b>EC</b>		
EC7	A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felsővezetésben a szervezet jelentősebb telephelyein	2.1.3. Irányító testületek, szervezeti felépítés
<b>EN</b>		
EN1	A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban kifejezve	9.1.1. Energiafelhasználás és széndioxid-kibocsátás
EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	9.1.1. Energiafelhasználás és széndioxid

EN4	Közvetett energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	9.1.1. Energiafelhasználás és széndioxid
EN6	A megújuló energiaforrások használatára épülő és energiahatékony termékek és szolgáltatások előállítására irányuló kezdeményezések, valamint az ezek eredményeként megtakarított energia	9.1.1. Energiafelhasználás és széndioxid
EN7	A közvetett energia-felhasználás csökkentésére irányuló kezdeményezések és az ezekkel elért energiafogyasztás-csökkenés	9.1.1. Energiafelhasználás és széndioxid
EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya	9.1.1. Energiafelhasználás és széndioxid
EN18	Az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését célzó kezdeményezések és az elért kibocsátás-csökkenések	9.1.1. Energiafelhasználás és széndioxid
EN22	Az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban	9.1.2. Hulladékkezelés
EN29	A termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállításának jelentősebb környezeti hatásai	9.1.4. Szállítás
	<b>Társadalmi teljesítmény indikátorok</b>	
LA	<b>Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények</b>	
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés és régiók szerint	6. Munkatársak
LA2	A teljes munkaerő fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban, abszolút értékben és viszonyszámokban	6. Munkatársak
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részesítés alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban	6. Munkatársak
LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, kiesett napok, és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióként	6. Munkatársak
LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés, és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjainak nyújtanak segítséget a súlyos betegségekkel kapcsolatban	6. Munkatársak
LA10	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám, alkalmazotti kategóriánkénti bontásban	6. Munkatársak
LA11	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	6. Munkatársak
LA12	Azoknak az alkalmazottaknak a százalékos aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	6. Munkatársak
LA13	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása nem, életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás, s a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint	6. Munkatársak

HR	<b>Emberi jogok</b>	
HR2	Azoknak a jelentős beszállítóknak és alvállalkozóknak a százalékos aránya, akiket emberi jogi szempontból, illetve ilyen irányú tevékenységeiket tekintve átvilágítottak	7. Beszállítók
HR3	A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető alkalmazotti képzés összes óraszám, illetve az oktatott alkalmazottak százalékos aránya	6. Munkatársak
SO	<b>Társadalom</b>	
SO1	A tevékenység által a helyi közösségre gyakorolt hatásokat értékelő és kezelő programok illetve gyakorlatok természete, mértéke és hatékonysága	10. Felelősen, biztonsággal
SO4	Korrupciós eseményekkel kapcsolatos válaszlépések	11. Belső szabályzatok politikák
PR	<b>Termékfelelősség</b>	
PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is	5.2.1. Ügyfélelégedettségi felmérések
PR6	A marketingkommunikációra vonatkozó jogszabályoknak, szabványoknak és önkéntesen vállalt normáknak való megfelelés érdekében indított programok	5.4. Felelős marketing
PR7	Azoknak az eseteknek a száma, amelyekben a jogszabályok be nem tartása vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordul elő a marketingkommunikáció területén	5.3. Adatvédelem
PR8	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	5.3. Adatvédelem
	<b>Telekommunikációs ágazati indikátorok</b>	
PA6	Programok a telekommunikáció segítésére vészhelyzetben és katasztrófahelyzetekben	5.4. Felelős marketing
PA7	Politikák és gyakorlat az emberi jogokkal kapcsolatos ügyek kezelésében a telekommunikációhoz kapcsolódóan, pl. iparági kezdeményezések a véleménynyilvánítás szabadsága témakörében; együttműködés kormányokkal megfigyelési ügyekben; együttműködés a nemzeti és helyi hatóságokkal a potenciálisan etikátlan ill. bűnözési célú felhasználásra; érzékeny csoportok (pl. gyermekek) védelme	5.4. Felelős marketing
PA10	Árazás és tarifák átláthatóvá tételére irányuló kezdeményezések	5.4. Felelős marketing

#### GRI jelentések megfelelési szintje

		2002 in Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Kötelező	Önbesorolás							
	Független fél ellenőrizte			külső fél hitelesítette		külső fél hitelesítette		külső fél hitelesítette
	GRI ellenőrizte							
Szabadon választott	Önbesorolás							
	Független fél ellenőrizte			külső fél hitelesítette		külső fél hitelesítette		külső fél hitelesítette
	GRI ellenőrizte							



A jelentés készítésében közreműködtek a Telenor dolgozói,  
a Vállalati Kommunikációs Igazgatóság koordinálása mellett.

Felelős kiadó: Anders Jensen, vezérigazgató

Kiadta: Telenor Magyarország Távközlési Zrt.

Layout: Createam Concept Kft.

A jelentés lezárásának időpontja: 2010. október 22.

Telenor Magyarország Távközlési Zrt. 2045 Törökbálint, Pannon út 1.

**Telefon: (20) 930 4000**

**E-mail: [sajto@telenor.hu](mailto:sajto@telenor.hu)**

**Web: [www.telenor.hu](http://www.telenor.hu)**