



MAGYAR AUTÓKLUB FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2020



|1900



|1920



|1930



|1960



|1980



|2015



|2030



MAGYAR AUTÓKLUB
FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS
2020

Tartalomjegyzék

1.	Köszöntő.....	4
2.	A Magyar Autóklub.....	6
2.1.	Szolgáltatások.....	7
2.1.1.	Érdekképviselet, érdekérvényesítés, érdekvédelem.....	7
2.1.2.	Segélyszolgálat.....	7
2.1.3.	Műszaki javítási és karbantartási szolgáltatások, hatósági tevékenység.....	8
2.1.4.	Oldtimer Szekció.....	9
2.1.5.	Call Center és Assistance.....	10
2.1.6.	Közlekedésbiztonsági oktatás.....	10
2.1.7.	Autoclub Travel.....	12
2.2.	A 2020-as év számokban.....	14
3.	Értékeink.....	15
4.	Irányítási struktúra.....	18
5.	Érintetti kapcsolatok.....	20
5.1.	Érintettek.....	20
5.2.	Szervezeti tagságok.....	21
6.	Fenntarthatóság a Magyar Autóklubnál.....	22
6.1.	Gazdasági teljesítmény.....	23
6.2.	Fejlesztések a szolgáltatások javítása érdekében.....	24
6.3.	Minőségmenedzsment.....	25
6.4.	Adatvédelem.....	26
6.5.	Felelős marketing-kommunikáció.....	27
7.	Felelősség a környezetért.....	29
7.1.	Energiagazdálkodás és levegőtisztaság-védelem.....	29

7.2.	Hulladékgazdálkodás.....	31
8.	Felelősen a munkavállalókért.....	33
8.1.	Fluktuáció, új belépők és megtartás	33
8.2.	Emberi jogok és esélyegyenlőség	35
8.3.	Képzések.....	37
8.4.	Munkahelyi egészség és biztonság.....	38
8.5.	Önkéntesség.....	38
9.	Társadalmi szerepvállalás	39
10.	Célkitűzések összefoglalása	40
11.	A Fenntarthatósági jelentésről.....	42



1. Köszöntő

Tisztelt Olvasó!

A Magyar Autóklub az alapítása óta eltelt több mint 120 esztendő alatt számos változással és kihívással nézett szembe. Alapítóink célja az volt, hogy az akkor még ismeretlen automobilonkat ismeretterjesztéssel és tájékoztató munkával elfogadtassák és megszerettessék a hazai lakossággal. Ma már a gépjármű nem luxuscikk, mindennapjaink részévé, sok ember munkaeszközévé vált. Az elmúlt évek során a gépjármű tömegtermékké, a Magyar Autóklub pedig több mint 70 000 tagjával Magyarország legnagyobb civil szervezetévé, a magyar autósok érdekképviseletévé fejlődött.



Olyan korszakot élünk azonban, amely várhatóan hatalmas változást hoz a Klub életébe. Megváltoztatja azt a teljes szektort, amelyre alapcél szerinti tevékenységeinket, tagságunknak és ügyfeleinknek nyújtott szolgáltatásainkat alapoztuk. Az alternatív meghajtású gépjárművek, az önvezető technológia megjelenésével és folyamatos elterjedésével az autóiparban is egyre szélesebb körben alkalmaznak informatikai megoldásokat, digitális eszközöket.

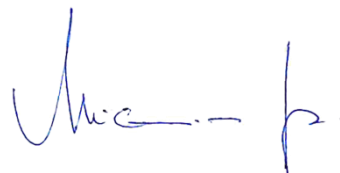
Jelentős változást élünk át a közlekedés, mobilitás világában más szempontból is. A hagyományos közlekedési módok, eszközök mellett új megoldások jelentek meg, a megosztáson alapuló közlekedési alternatívák mellett egyre inkább elterjednek az ún. mikromobilitási, e-mobilitási eszközök is.

A Magyar Autóklub azért tudott életben maradni az elmúlt 120 évben, mert képes volt a folyamatos fejlődésre és átalakulásra, megértve az adott kor kihívásait és elvárásait. A Klub elindult a változás útján. A mobilitási stratégiájának alapjait már évekkkel ezelőtt lerakta. Folyamatosan aktualizálja, formálja a stratégia részelemeit és ennek keretében határozta meg 2020. év elején fő projektjeit, súlyponti feladatait annak érdekében, hogy a tevékenységét a kor kihívásainak fejlesztve Magyarország mobilitási klubjává váljon.

A 2020. azonban a tervezettnél sokkal nehezebb, kihívásokkal teli év volt Egyesületünk számára. Az év tavaszán megjelenő koronavírus járvány, az azzal együtt járó korlátozások és megváltozott körülmények komoly újratervezési igényt, valamint a gyors reagálás és alkalmazkodás szükségességét hozták a mindennapjainkba. Egyesületünk sikerrel vette ezeket az akadályokat, a nehezített környezet ellenére is folytatta a célként kitűzött feladatok elérését. A koronavírus járvány miatti nemzetközi és hazai intézkedések a tevékenységünket beszűkítették, amely az eredményességünket rontotta. Azonban minőségben javulást értünk el, de nagyrészt a terhelés és a bevétel csökkenése áll mögötte. Ezt a helyzetet lehetőségként kezelve megpróbáltuk a felszabaduló időt a rendszer fejlesztésére, a folyamatok javítására és a jövő építésére használni.

A Magyar Autóklub alapértékének tekinti a felelősségvállalást és a fenntarthatóságot. Tisztában vagyunk tevékenységünk társadalmi vonatkozásaival és környezeti hatásaival. A közlekedési kultúra fejlesztésében, a diákoknak és felnőtteknek tartott oktatásainkon, tréningjeinken, ismeretterjesztő tevékenységeink során hangsúlyozzuk egymás tiszteletét az utakon, a szabályokat betartó magatartás elfogadását, Eco-Driving tréningjeinken oktatjuk a környezettudatos vezetési technikákat.

A Magyar Autóklub kiváló példája a hagyományos értékek megőrzésének, a tradíció és az innováció ötvözésének. Hiszünk abban, hogy csak a múlt értékeinek ismerete és tisztelete mellett, együtt lehet építeni a megújuló jövőt.



Milovukovics Györgyi
Főtitkár



2. A Magyar Autóklub

A Magyar Autóklub (MAK) Magyarország legnagyobb autós érdekképviseleti szervezete, amely 1900. november 30. napján alakult Magyar Automobil Club néven, és azóta is egyesületi formában látja el szerteágazó tevékenységét.

A Magyar Autóklub a kezdetektől fogva megőrizte az autósok, autózással kapcsolatos érdekképviseleti, mint alapcél szerinti tevékenységét, amelyet a kor elvárásainak megfelelően a mindenkori igényekhez igazodó szolgáltatásokkal egészített ki.



Budapesti székhelyű szervezetünk jelenleg 40 településen rendelkezik 43 vizsgabázissal, amelyből 29 modern javító szolgáltatások elvégzésére is alkalmas szervizpontként működik, míg utazási szolgáltatásokat 7 településen 9 Autoclub Travel utazási irodában kínálunk.

A Magyar Autóklub egyik legjelentősebb és talán legismertebb szolgáltatása a közúti segélyszolgálat, amely a Call Centerrel és a partnerhálózattal kiegészülve országos lefedettséggel a nap 24 órájában nyújt segítséget az út szélén rekedt, bajbajutott autósoknak.

A közlekedésbiztonság, a természet- és környezetvédelem, a közlekedési kultúra javítása jegyében a Magyar Autóklub elkötelezett a fiatal korosztály közlekedésre nevelésében, amelyet különböző közlekedésbiztonsági programjaival, illetve két településen működtetett autósiskola fenntartásával is biztosít. Emellett vezetéstechnikai oktatást is nyújt, amely keretében a közlekedés során kialakuló veszélyhelyzet kezelését, valamint a gazdaságos és környezettudatos vezetést sajátíthatják el a már vezetői engedéllyel rendelkezők.

A Klub tevékenysége országhatárokat is átível, és tagja a Federation Internationale de l'Automobile (FIA) nevű nemzetközi szervezetnek is.

A Magyar Autóklub társadalmi felelőssége megmutatkozik az országos hálózatban, a több tízezres nagyságrendű tagsági bázisában, az egyes, gépjárművekkal kapcsolatos hatósági tevékenységek végzésében, valamint a foglalkoztatotti létszámában.

Külön-külön is egyértelmű, milyen fontos a Magyar Autóklub szerepe hazánkban, illetve kapcsként milyen lényeges összekötő szerepet tölt be az autósok, az államigazgatás és az üzleti élet szereplői között országhatáron belül és kívül is.

2.1. Szolgáltatások

2.1.1. Érdekképviselet, érdekérvényesítés, érdekvédelem

Az érdekképviseleti tevékenység a Magyar Autóklub Alapszabályában rögzített egyik legfontosabb feladata, melyet a tagság is fokozottan igényel. A szervezet társadalomban való jelenlétét meghatározzák azok a reakciók, amelyeket egyes kormányzati vagy önkormányzati intézkedésekkel kapcsolatos véleménynyilvánítások váltanak ki.

A Klub törekszik a kooperáción alapuló érdekérvényesítésre, de ennek sikertelensége esetén a konfrontációtól sem riad vissza. Az elmúlt időszakban is sikerrel fordult a MAK az Alapvető Jogok Biztosához a jogalkotás torzító hibáinak kiküszöbölése érdekében, illetve vett részt több önkormányzati vagy állami kezdeményezésű egyeztetésen a jogalkotási folyamatokba történő bekapcsolódásként.

A jogi tanácsadó szolgálat mellett – amely 19 tanácsadó ponttal működik országos hálózatban – igazságügyi műszaki szakértői tanácsadásra is lehetőség van elektronikus úton és a Berda József utcai Közlekedésbiztonsági és Oktatási Parkban személyesen is. Tanácsadásunkat évente sok száz klubtag, illetve autós igényli segítséget, útmutatást kérve.

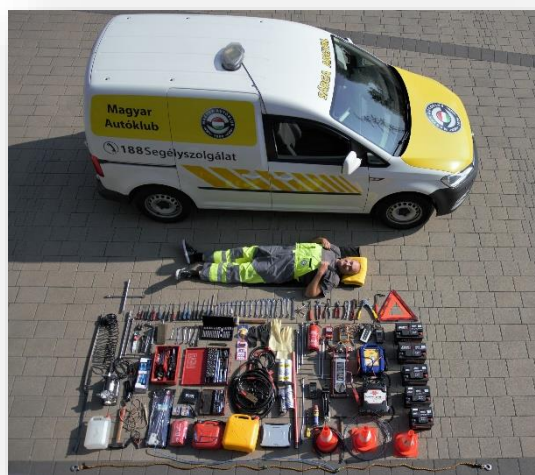
A tanácsadó hálózatban közlekedési és biztosítási szakjogászok, a területre specializálódott ügyvédek dolgoznak, akik megbízás esetén a képviselet ellátásáról is gondoskodnak. Az Autósélet c. magazinban a MAK érdekképviseleti tevékenységét bemutató rovatban és a Jogi Mozaik rovatban ad tájékoztatást a Klub az aktualitásokról.

A honlapunkon folyamatosan közöljük az érdekképviseleti munkával kapcsolatos híradásokat, aktualításokat és a jogszabályváltozásokra is felhívjuk az autósok figyelmét.

2.1.2. Segélyszolgálat

Az 1960-as években történt alapítása óta folyamatosan fejlődő Országos Segélyszolgálatunk munkatársai, népszerű nevükön a „sárga angyalok” az egész ország területén minden nap – beleértve az ünnepnapokat is – éjjel-nappal az autósok rendelkezésére állnak.

Munkájukat fedélzeti számítógépekkel, GPS készülékkel, a hibaelhárításhoz jól felszerelt gépkocsikkal látják el.



A fedélzeti számítógépek szoftverének folyamatos frissítésével, az évenkénti továbbképzésekkel a munkatársak a szakma mesterei, az országos hálózatban egyedülálló szakmai színvonalon végzik a hibafeltárást és a hibaelhárítást. Európai szinten is kiváló eredmény a sikeres közbeavatkozások 86,3%-os hibaelhárítási sikerrátával.

A sok évtizedes szakmai tapasztalat, és a kor igényeinek megfelelően a szolgáltatási skála is folyamatosan megújul. A jelenlegi rendszerünkben már nemcsak a segélyautó érkezik a helyszínre, hanem az akkumulátor, a fagyálló folyadék, az ablaktörlő lapátgumi és egyéb – látszólag – apróságok, amelyek a közlekedés biztonságához és az üzemeltetéshez fontosak.

A múlt évben a tevékenység és költség szempontjából fontos működési átszervezést végeztünk a hatékonyság növelése érdekében. Az átszervezésnek köszönhetően komoly költségcsökkentést sikerült elérni a szolgáltatás minőségének megtartásával. Ezzel párhuzamosan 2020 júliusában megkezdtük az országos segélyszolgálat egy motiválóbbr és a tényleges teljesítményt díjazó bérezési rendszerének bevezetését.



2.1.3. Műszaki javítási és karbantartási szolgáltatások, hatósági tevékenység

A Magyar Autóklub tevékenységei között a műszaki javítási szolgáltatások mindig jelentős szerepet töltek be, és az elmúlt években komoly erőfeszítéseket tettünk ezen tevékenységek erősítése érdekében. A tevékenység irányítása többször került átszervezésre, jelenlegi szervezete a 2018-ban kialakított Műszaki Szakág, melynek operatív működtetését a műszaki igazgatón túl öt régióigazgató végzi.



A megváltozott piaci helyzet és kiéleződött konkurenciaharc mellett, a COVID-19 járvány okozta gazdasági visszaesésben is sikeresen végezte feladatait, így stabil támasza maradt a Klubnak.

A 43 létesítményből álló műszaki állomás hálózat

műszerezettségben minden igényt kielégít és az elmúlt időszakban jelentős előrelépés történt a tevékenységet befogadó épületek korszerűsítése, megújítása területén is.

2020-ban került átadásra a minden korszerű elvárásoknak megfelelő szegedi szervizpont, amely tovább erősíti hírnevünket.

A tavalyi évben fejlesztések sora indult a 2022. évi jogszabályi változásnak való megfelelés céljából. Ez a vizsgasori technológia fejlesztését jelentette, amely mellett folytattuk az épületek mozgáskorlátozottak számára alkalmassá tételét.

Valamennyi telephelyünkön lehetőség van elvégeztetni az időszakos műszaki vizsgát és az eredetiségvizsgálatot, amely országos lefedettséget jelent.

A hatósági tevékenységet kiegészítve lehetőség van közlekedésbiztonsági vizsgálat végzésére, futómű beállításra, klímarendszer javításra, motordiagnosztikára, azaz a gépjármű műszaki állapotának teljes körű felmérésére. Ezeket a szolgáltatásokat egészítik ki a helyi adottságok függvényében a gumiköpeny csere és centírozás, az autóvillamossági és egyéb javítások, valamint lehetőség van gépjármű értékbecslésre is.

Célunk, hogy minden telephelyre kiterjesszük a teljeskörű szolgáltatás lehetőségét.

2.1.4. Oldtimer Szekció

Az Autóklub a jövőbe mutató fejlesztési trendek mellett évtizedek óta elkötelezett a mobilitási hagyományok és a közúti jármű történeti értékek megőrzése iránt. Már az 1930-as években szervezett veterán jármű találkozókat és túrákat. Ezeket a tevékenységeket a háború után is tovább vitte Klubunk, illetve a historikus járművek tulajdonosai igényeinek figyelembevételével kibővítette szolgáltatásait.

2014-ben az addigi társadalmi feladatot ellátó Veterán Szakbizottság átalakult és kiegészült operatív szervezeti egységgel, az Országos Elnökség létrehozta a Magyar Autóklub Oldtimer Szekcióját. Az Oldtimer Szekció kiemelt feladata a jogszabály alapján végzett muzeális minősítés szakmai, technikai, adminisztratív háttérének biztosítása, a minősítési helyek és időpontok megtervezése és koordinálása, a minősítés során keletkezett adatok és hiteles dokumentumok kezelése és nyilvántartása.

Az évek során folyamatos növekedéssel járt és jár a muzeális minősítésre jelentkezők és az azt elvégeztetők száma, ez folyamatos fejlődést és képzést igényel a minősítés koordinálásában, irányításában, a munkatársak felkészítésében. Ma már 16 helyszínen, évente több mint 220 minősítési alkalommal szolgáljuk ki az ügyfeleket. A minősítő bizottságba delegált munkatársaink számára évente képzéseket szervezünk.

Folyamatosan egyeztetünk a jogalkotó szervezetekkel és a végrehajtásban érdekelt hatóságokkal, formálva a muzeális minősítés szabályozási háttérét és fejlődési irányát. Társadalmi kapcsolatainknak eleget téve ápoljuk kapcsolatokat más veterán járműves klubokkal, társaságokkal, szervezetekkel, erősítve ezzel és az előbbiekkal a Magyar Autóklub érdekvédelmi tevékenységét.

2.1.5. Call Center és Assistance

Az Assistance szakterület a járműmentést, és a járműben utazó személyek részére nyújtott assistance szolgáltatásokat végzi.

A Magyar Autóklub Call Centere a szolgáltatások logisztikáját szervezi és felügyeli, az év minden napján, éjjel-nappal rendelkezésre áll minden közlekedő számára. A Call Center 2000-ben megszerezte az ISO minőségbiztosítási rendszerminősítést, ezzel is garantálva a minőségi szolgáltatás nyújtását. 2020. januárjában az ISO 9001:2015 szabvány szerinti harmadik felügyeleti auditunk sikeresen lezajlott.

A Klub a saját tagjainak nyújtott szolgáltatások mellett, belföldi és nemzetközi szerződésein keresztül biztosítja assistance szolgáltatásait az importőrök, a bankok, a biztosító- és olajtársaságok, valamint a lízing- és flottakezelő cégek, illetve ügyfelek részére. Immár több mint 600 ezer autós számíthat a Klub szolgáltatásaira.

A Klub az autósoknak nyújtott assistance szolgáltatások területén hosszú ideje meghatározó szereplője a magyarországi assistance piacnak. Tevékenységét a nyolc legnagyobb európai autóklub által létrehozott ARC Europe SA franchise szolgáltatójaként látja el, a részvénytársaság előírásai és az ISO minősítésben meghatározott szabványok szerint.

2.1.6. Közlekedésbiztonsági oktatás

A Magyar Autóklub megítélésében meghatározó szerepet játszik a közlekedésbiztonság területén kifejtett tevékenysége.

A Közlekedésbiztonsági és Oktatási Park 1999 tavaszi megnyitása áttörést jelentett a közlekedésbiztonsági oktatás területén, hiszen az ország egyetlen olyan oktató központja, ahol a gyermekek és felnőttek egyaránt magas színvonalon sajátíthatják el a balesetmentes közlekedés alapvető szabályait. Az innen irányított közlekedésbiztonsági oktatás szakszerűvé és országossá vált.

Különösen szép sikereket ért el az egyedülálló képzési tematika a kisdíákok közlekedésbiztonsági oktatásában. A képzésben részesülő diákok száma meghaladja az évi 10 000 főt és a statisztikai felmérések szerint az adott

régióban történő közlekedésbiztonsági oktatásokat követően csökken a gyermekbalesetek száma.



A „Ki a mester két keréken?” nemzetközi közlekedésbiztonsági verseny szervezése során évente több ezer gyermek közül kerül kiválasztásra az a csapat, amely képviseli a nemzetközi döntőn Magyarországot, és a Magyar Autóklubot. A csapat mindig az élmezőnyben végzett, sőt, többször dobogón is állt.

A Magyar Autóklub jelentős erőfeszítéseket vállal a közúti közlekedés biztonságosabbá tételének érdekében. Ennek egyik kiemelkedő pillére a 2006-ban életre hívott „Biztonságosan közlekedni egy életúton” elnevezésű országjáró oktatási program, mely a tanítás-tanulás folyamatában előtérbe helyezi az élethosszig tartó tanulást, a Life Long Learning paradigmáját. A program kiemelt célja, hogy a tudatos ember oldaláról alakítsa ki azokat a szabálykövető attitűdöket, melyek a felelősségtudat erősítésével hozzájárulnak a közlekedési kultúra kívánatos irányú fejlesztéséhez. Ez a program korábban megyeszékhelyek és nagyobb városok üzletközpontjainak parkolójában zajlott, roadshow jelleggel. Az iskolák diákjainak oda kellett utazniuk a helyszínre, hogy részt vehessenek az oktatáson, ahol elméleti, valamint gyakorlati oktatás keretében, egy felépített kerékpáros pályán sajátíthatták el a szükséges ismereteket.

Ezen program megújult változata a Magyar Autóklub 2019-es diákoktatási programja, a „Biztonság útján”, amely ötvözi magában a közvetlen, személyes részvétel hatását, és a modern oktatástechnikai lehetőségek adta tanulást. Az oktatások a korábbi rendszertől eltérően közvetlenül az iskolákban valósulnak meg, a gyerekek aktív részvételére alapozva, a mai modern oktatási és tanulási módszerekkel,



kiegészítve elektronikus háttérrel, napjaink tanulási igényeihez igazodva.

A gépjárművezetők vezetéstechnikai képzése ideális körülmények között Budapest legmodernebb vezetéstechnikai pályáján, a Közlekedésbiztonsági és Oktatási Parkban történik. A gépjármű vezetéstechnikai képzések szervezésének elsődleges célja, hogy ráirányítsa a figyelmet a vezetéstechnikai tudás fontosságára, az emberi reakciók komplexitására.

A Közlekedésbiztonsági és Oktatási Parkon kívül két városban működtetünk autósiskolát. A rendkívüli kiélezett konkurencia harc ellenére az iskoláink fejlődő forgalmat bonyolítanak le, minőségi képzést biztosítva. Az e-learning formában tartott elméleti képzést 2019-ben vezette be a Klub, amelynek népszerűsége 2020-ban jelentősen megnőtt.

A Magyar Autóklub céltudatos közlekedésbiztonsági tevékenysége az autóstársadalom körében elismertté, a közúti közlekedésbiztonsággal kapcsolatos döntések előkészítésénél megkerülhetetlenné vált.

2.1.7. Autoclub Travel

Már a Királyi Magyar Automobil Club is nagy figyelmet fordított az utazásra, utaztatásra és a turizmusra, és ez hozta közelebb egymáshoz az európai autóklubokat is. A Magyar Autóklub keretei között működő utazási iroda, az Autoclub Travel a felhalmozódott tapasztalatokra támaszkodva törekszik minél szélesebb körű szolgáltatásokat nyújtani.



Az utazási kínálat elsősorban a közúton elérhető európai országokra terjed ki, hagyományosan népszerűek az olaszországi, horvátországi és ausztriai nyári utazások, míg a tavaszi, őszi időszakban a cseh, szlovák és erdélyi túrák is keresettek az autósok között, a városlátogató programok mellett. Azon utasok számára, akik nem gépkocsival kívánnak útnak indulni, utazásközvetítő irodaként partnereink szervezett programjai is elérhetőek hálózatunkban, akár európai, akár egzotikus országot fedeznének fel ügyfeleink.

Az iroda fő profilja mégis az ügyfélszolgálat, a tagsággal való kapcsolattartás. Itt lehet belépni a Magyar Autóklubba, személyesen hosszabbítani a tagságot, biztosítást kötni és mindent elintézni, ami a tagsággal kapcsolatos.

Ma már nem csak a négy keréken való utazási forma szerepel a kínálatban, hiszen repülőjegyeket menetrend szerinti és diszkont járatokra, továbbá

buszjegyeket is értékesít az iroda, de ha valaki vízre szállna, akkor sem kell máshova fordulnia, hiszen Európa térségében a kompjegyek beszerzése is biztosított az iroda közvetítésével.

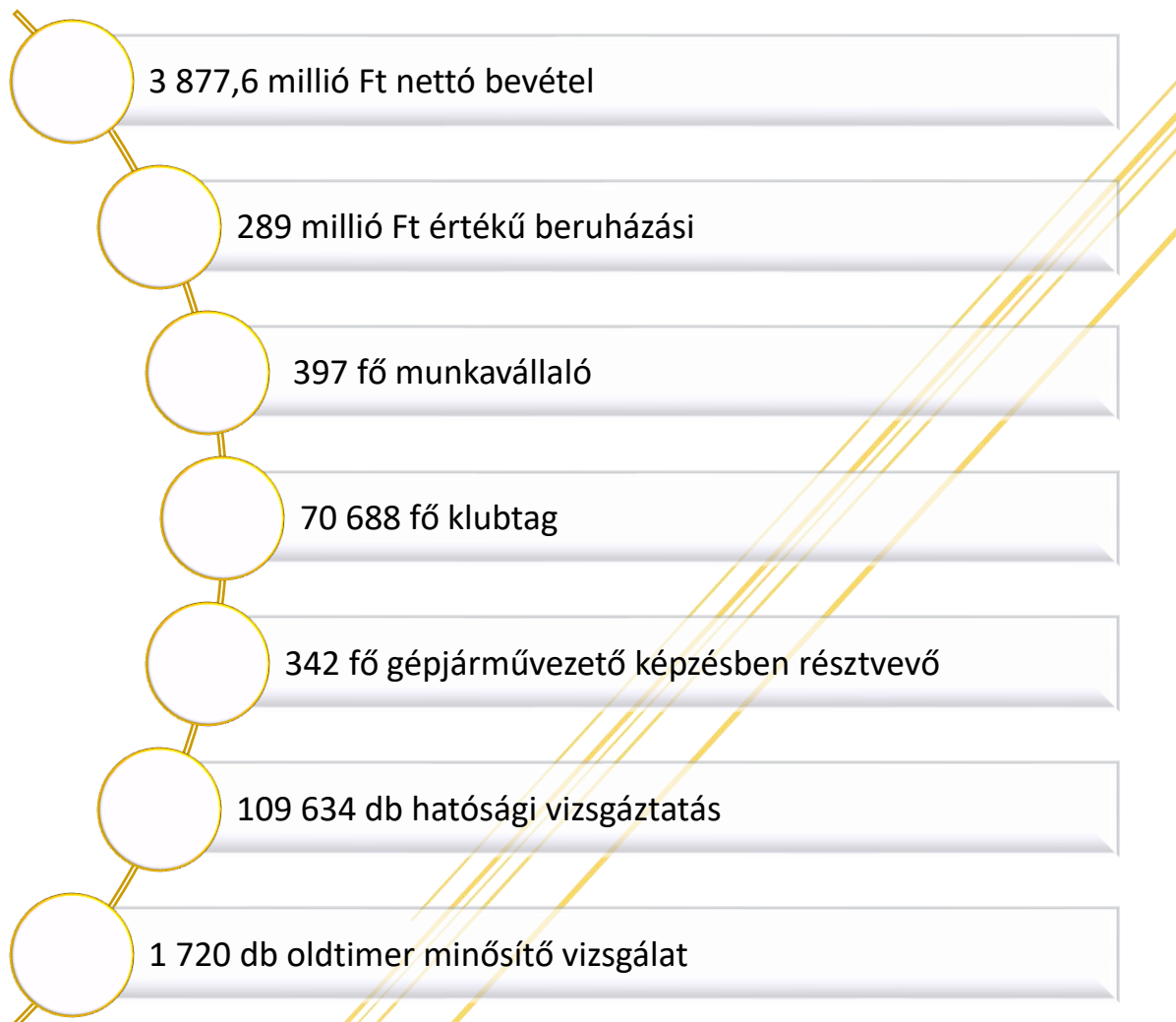
Az értékesített város- és múzeumkártyák az igényes városlátogatásokat könnyítik meg és teszik költségtakarékossá.

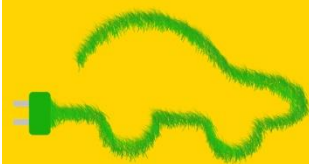
Az irodákban térképek, útikönyvek nagy választékban kaphatóak és beszerezhető a nem saját autóval utazók számára készített öt nyelvű meghatalmazás minta is. Munkatársaink mindig naprakész információt nyújtanak a ki- és beutazási, a hazánktól eltérő közlekedési szabályokról, valamint a fizetendő autópálya díjakról.

Az országban egyedülálló módon szinte minden közeli országba – Ausztria, Szlovénia, Svájc – és Magyarországra is megvásárolhatóak az autópálya-matricák egy helyen.

Jelenleg 9 iroda alkotja az országos hálózatot, így a kínálat minden térségben elérhető.

2.2. A 2020-as év számokban





3. Értékeink

A fenntarthatóság egy szervezet kultúrájának nélkülözhetetlen része. Fenntarthatósági céljaink éppen ezért elválaszthatatlanul kapcsolódnak üzleti céljainkhoz, és általános stratégiánk részét képezik, miközben azokra az emberekre összpontosítanak, akik a Klub fenntartható növekedésének alapját jelentik. Mindezekre tekintettel a fenntarthatósági alapelveinknek át kell hatniuk a teljes működésünket.



A Magyar Autóklub alapértékei:

- **Tisztelet:** a külső és belső kapcsolatainkban a kölcsönös tiszteletet, szolgáltatói tevékenységünk során a tisztességet, a segítőkész, udvarias és jóindulatú magatartást tartjuk követendőnek.
 - **Becsület:** a működésünk minden területén az írott szabályok és íratlan erkölcsi normák szerint járunk el.
 - **Megbízhatóság:** korrekt, és kiszámítható partnerként bizalomra épülő kapcsolatot tartunk fenn az ügyfeleinkkel és üzleti partnereinkkel.
 - **Feddhetetlenség:** a munkatársainktól és a partnereinktől a teljes feddhetetlenséget várjuk el,
- munkájuk és tevékenységeik végzése során tisztességesen és méltányosan működjenek kollégáikkal, partnereikkel és ügyfeleikkel a nemzetközi normáknak és a helyi törvényeknek megfelelően.
- **Korrupció tilalma:** Mindent elkövetünk és harcolunk a korrupció és a zsarolás minden formája ellen.
 - **Adatvédelem:** megfelelő intézkedéseket hajtunk végre a magánélet tiszteletben tartása érdekében, biztosítjuk a személyes adatok elvesztés, illetéktelen hozzáférés és felhasználás elleni védelmét, betartjuk a vonatkozó adatvédelmi és információbiztonsági törvényeket és előírásokat.
 - **Tisztességes verseny:** a tisztességes üzletvitelre vonatkozó normákat betartjuk és a vonatkozó kartell-tilalmi és a tisztességes versenyt biztosító törvényeknek és előírásoknak megfelelően végezzük tevékenységünket.

- **Fenntarthatóság:** a működésünk és tevékenységünk során mindig szem előtt tartjuk a fenntarthatósági és környezeti szempontokat, emellett népszerűsítjük is a környezettudatos élet- és szemléletmódot.
- **Ügyfélközpontúság:** törekszünk, hogy megértsük és teljesítsük ügyfeleink jelenlegi és jövőbeni igényeit. Ennek érdekében folyamatos fejlesztésekkel törekszünk az ügyféligenyek minél magasabb színvonalú kiszolgálására.
- **Identitás védelme és megtorlás tilalma:** bizalmas és a megtorlás lehetőségétől mentes anonim folyamatokat alakítunk ki panaszok benyújtására.

Magatartási Kódex

A Magatartási Kódex meghatározza, hogy milyen magatartást várunk el a munkavállalóinktól és üzleti partnereinktől egy olyan támogató és eredményes munkakörnyezet biztosítása érdekében, amely megfelel az alapvető értékeinknek és meggyőződéseinknek. A munkavállalóknak iránymutatást nyújt, valamint támogatja őket abban, hogy megfelelően döntsenek és helyesen cselekedjenek, míg az üzleti partnerek vonatkozásában a Klub azon elvárásait tartalmazza, amelyeket a sikeres együttműködés érdekében a szerződéses kapcsolat során tanúsítandó magatartásként határoztunk meg.

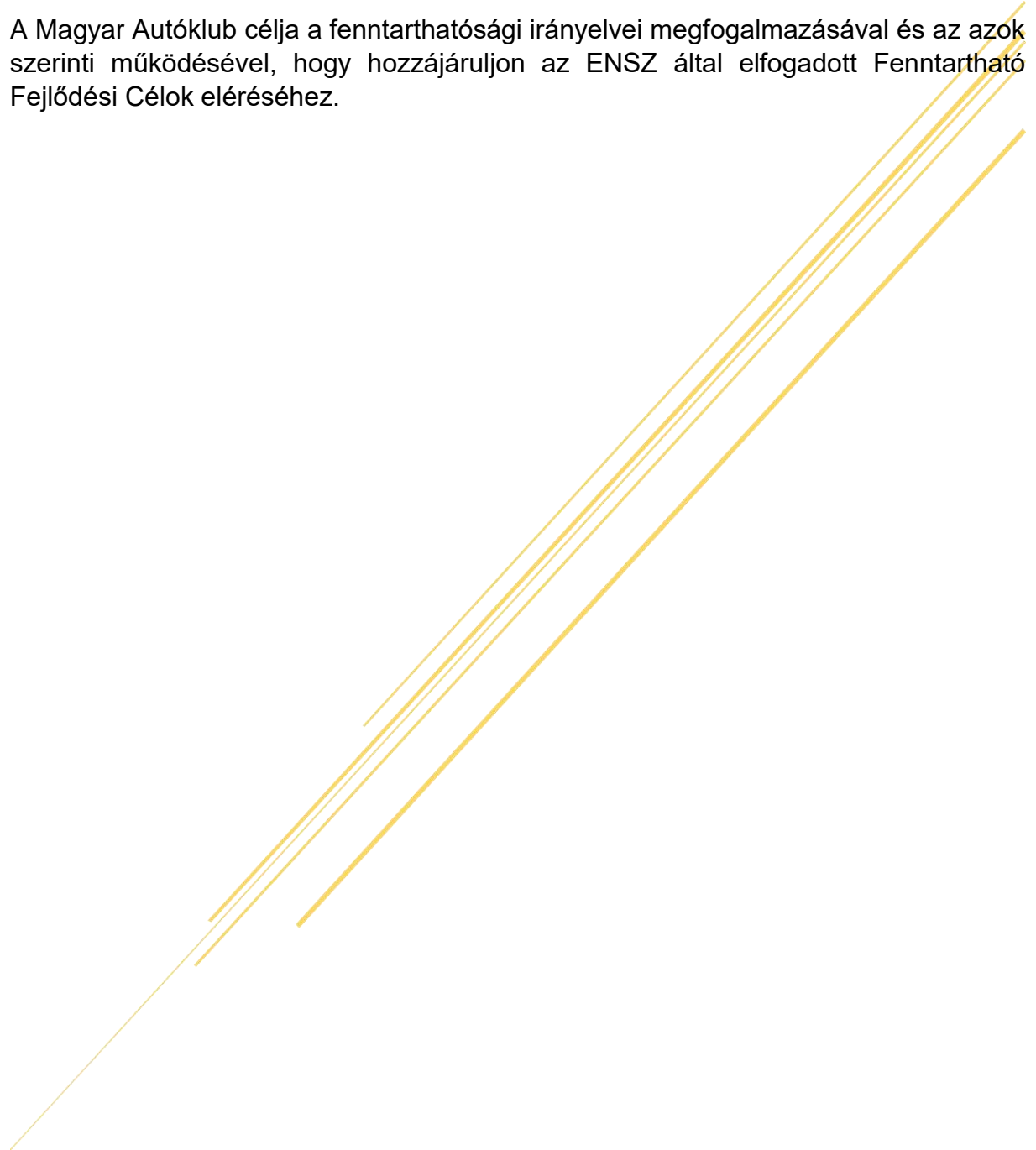
Fenntartható fejlődési keretrendszer

A 2015 őszen elfogadott Fenntartható Fejlődési Keretrendszer és annak gerincét képező célrendszer végrehajtása, azaz a világ fejlődési pályájának fenntartható irányba állítása az ENSZ eddigi egyik legnagyobb vállalkozása. A keretrendszer alapjait a kiegyensúlyozott társadalmi fejlődés, a tartós gazdasági növekedés és a környezetvédelem képezik, amelyet 17 fejlődési cél rögzít.



A kitűzött célok 2030-ig történő megvalósításához indítja el az ENSZ a Cselekvés Évtizede (*Decade of Action*) kezdeményezést, hogy a Fenntartható Fejlődési Célokat mielőbb el tudjuk érni. A Cselekvés Évtizede kezdeményezés célja többek között az egyéni és kollektív, valamint helyi és globális szintű cselekvésre való ösztönzés és az ambiciózusabb fellépésre való törekvés a végrehajtás felgyorsítása érdekében.

A Magyar Autóklub célja a fenntarthatósági irányelvei megfogalmazásával és az azok szerinti működésével, hogy hozzájáruljon az ENSZ által elfogadott Fenntartható Fejlődési Célok eléréséhez.





4. Irányítási struktúra

A Magyar Autóklub egyesületi formában működő jogi személy, szervezeti felépítése kettős: társadalmi és operatív szervezeti struktúrára oszlik meg.

A társadalmi szervezet lépcsőzetes felépítésű. A tagi kapcsolatok fenntartása és fejlesztése, egy térség társadalmi és más közéleti szervezeteivel való együttműködés javítása, a Klub országos célkitűzéseinek megvalósítása, annak ellenőrzése és támogatása, valamint a csoportok működésének összehangolása érdekében – a Klub egységén belül – regionális szervezetek működnek, amelyek élén, legfőbb döntéshozó szervként a regionális küldöttgyűlések, míg ügyvezető szervként a regionális elnökségek állnak. A Klub legfelsőbb országos döntéshozó szerve az Országos Küldöttgyűlés, amely dönt a szervezet életét érintő legfontosabb kérdésekben. Az Országos Küldöttgyűlésen szavazati joggal a regionális küldöttgyűlésen megválasztott országos küldöttek és az Országos Elnökség tagjai rendelkeznek.



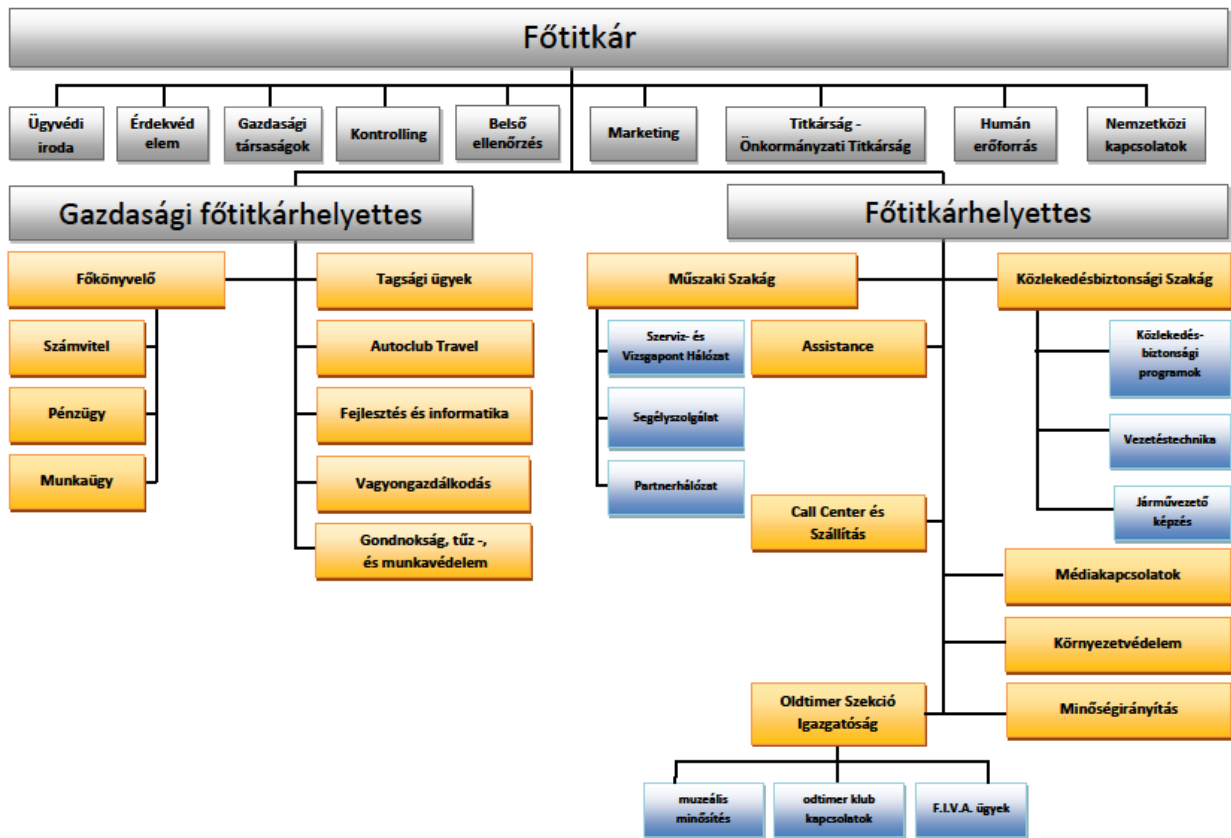
1. sz. ábra – Társadalmi szervezeti struktúra

Az ügyvezetés feladatkörében eljáró, országos hatáskörű egyesületi szerv az Országos Elnökség, míg a vezető tisztségviselők annak tagjai, akik munkáját különböző bizottságok segítik.

A Magyar Autóklub társadalmi szervezeti ábráját az 1. sz. ábra mutatja.

Az Alapszabály rendelkezéseinek megfelelően a Magyar Autóklub önálló képviselőjére jogosult a főtitkár, amely tisztséget betöltő személy vezető állású munkavállalóként, ügyvezetőként áll az országos hatáskörű döntés-előkészítő és

végrehajtó, operatív szervezési, igazgatási és ügyviteli szervezetnek, a Főtitkárságnak az élén. A Főtitkárságnak a komplex, rendszeres, illetve stratégiai jelentőségű feladatok végrehajtására létrehozott szervezeti felépítését a 2. sz. ábra mutatja be. A szervezeti egységek hatásköre javaslattevő, döntés előkészítő és döntéshozó is lehet a Szervezeti és Működési Szabályzatban rögzítettek szerint.



2. sz. ábra – Operatív szervezeti struktúra



5. Érintetti kapcsolatok

5.1. Érintettek



Érintettek	Kapcsolattartás módja	Kapcsolattartás gyakorisága	Témák
Klubtagok	Hírlevél, honlapon és közösségi médiában közzététel	Folyamatos	A szervezetet érintő főbb változásokról, tevékenységekről, szolgáltatásokról tájékoztatás
Munkavállalók	Belső kommunikáció, vezetői látogatások	Folyamatos	Eljárásrendek, személyi változások, munkaügyi és munkavédelmi kérdések
Partnerek	Napi üzleti kapcsolat	Folyamatos	A szervezet működéséhez szükséges alapanyagok és szolgáltatások biztosítása, szerződések teljesítése
Hatóságok, döntéshozók	Kétoldalú és többoldalú egyeztetések, hatósági ellenőrzések, levelezés, események	Változó, szükség és igény szerint	Üzleti működés jogi keretei, egyedi hatósági ügyek, érdekképviselési egyeztetések
Vásárlók, ügyfelek	Honlap és közösségi média, kommunikációs kampányok, elégedettség-felmérések, rendezvények, egyéb események, levelezés	Rendszeres	Fogyasztói kérdések, tájékoztatások, panaszok kezelése
Média	Eseti megkeresések, kommunikációs kampányok, sajtóesemények, levelezés	Változó	A szervezet működésével, érdekképviselési tevékenységével kapcsolatban

A Magyar Autóklub nagyszámú érintettel rendelkezik, amely már a tagsági bázisának nagyságából is következik. Mindemellett kiterjedt partneri kapcsolatokat tart fenn, illetve az állami, önkormányzati szervezetekkel is együttműködik az érdekképviseleti tevékenysége kapcsán.

Érintettjeink körét üzleti és fenntarthatósági stratégiánkkal összhangban azonosítjuk, akikkel proaktív módon keressük a lehetőségeket arra, hogy bevonjuk őket a működésünkbe. Szervezetünk az érintetti kapcsolatokat az üzleti etika szabályainak megfelelően alakítja és teljesíti a kapcsolattartást érintő jogszabályi elvárásokat (pl. tájékoztatás, adatszolgáltatás, panaszkezelés, érdekképviselet).

A 3. sz. táblázatban foglaltuk össze azokat az érintetti csoportokat, akik irányába a Magyar Autóklub aktívan elkötelezett.

5.2. Szervezeti tagságok

A Magyar Autóklub több szervezetnek is a tagja, amely lehetőséget nyújt, hogy más szervezetekkel együttműködve dolgozza ki a fenntarthatóbb működési lehetőségeket.

Legjelentősebb tagságok:

- Federation Internationale de l'Automobile (FIA)
- ARC Europe SA Felügyelő Bizottság a tanácsadó testületének tagja, és több szakmai bizottságában képviselteti magát
- Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)
- Magyar Utazási Irodák Szövetsége (MUISZ)



6. Fenntarthatóság a Magyar Autóklubnál

A Magyar Autóklub felismerve a fenntartható fejlődés jelentőségét és a tény, hogy ez a jövő biztosításához alapvető fontosságú, elkötelezett, hogy működését, a társadalmi és az operatív szervezet irányítását, tevékenységeit ennek szellemében végezze.

Fenntartható az a fejlődés, amely a „jelen igényeinek kielégítése mellett nem fosztja meg a jövő generációit saját szükségleteik kielégítésének lehetőségétől.” A társadalom kulcsfontosságú erejeként minden szervezetnek fontos szerepe van abban, hogy ezt a célt elérjük.

Arra törekszünk, hogy fenntartható módon valósítsuk meg az alapcél szerinti működésünket, az azokat támogató gazdasági-vállalkozási tevékenységeinket, az innovációt és ily módon érjük el a teljesítményünket. Az emberek és a környezet a mobilitási szektor legfontosabb erőforrásai. Együtt dolgozunk a feddhetetlenség és a társadalmi és környezetvédelmi teljesítmény legmagasabb szintjének elérésén.

Az Egyesület Alapszabályában megfogalmazott alapértékek már évtizedek óta deklarálják: „A Klub a polgári értékek mentén, önkéntesen szerveződő civilszervezet, a felelősen közlekedő autós polgárok közössége. Támogatja az öngondoskodásra, a környezettudatos életvitelre, az előrelátó, felelős, a jövő tudatos tervezésére irányuló törekvéseket.” A Magyar Autóklub tevékenységében összehangoltan jutnak érvényre a társadalmi és a gazdasági jellemzők. Az egyesületi munka és a gazdálkodás kiegészíti egymást, de el is különül. Az egyesületi tevékenységre a testületi demokrácia, a gazdálkodásra a piac törvényei irányadók.

Az operatív működés során alkalmazott irányelvek egyértelműen leírják elvárásainkat az etika, a munkakörülmények, az emberi jogok és a környezetvédelmi szemléletű vezetés területén, melyek egyaránt vonatkoznak szállító partnereinkre és azok alvállalkozóira és partnereire is. A partnereinktől azt várjuk, hogy feleljenek meg ezeknek a követelményeknek, és érvényesítsék azokat saját partnereiknél is. Az irányelvek a társadalmi és környezeti felelősségvállalás alapelveire épülnek, melyek megfelelnek a helyi jogszabályoknak, nemzetközi elvárásoknak.

A fenntartható fejlődés mindenkit személyesen érint, és átszövi a szervezetünk teljes működését. Alapvető fontosságú, hogy olyan belső munkafolyamatokat alakítsunk ki és vezessünk be, amelyeken keresztül munkatársaink alkalmazzák a fenntarthatóság alapelveit. Célunk, hogy az Egyesületre vonatkozó fenntartható működési

irányelveket a szervezeti kultúra szerves részeként ismerjék meg és sajátítsák el munkavállalóink.

6.1. Gazdasági teljesítmény

A Magyar Autóklub a 2020. évi gazdálkodását az Országos Elnökség által elfogadott költségvetésben foglaltak alapján kezdte meg. A költségvetés illeszkedett a Klub év elején aktualizált stratégiájához és megrajzolta azt az irányvonalat, amelynek mentén végeztük az időszak működését, tevékenységünk és szervezetünk fejlesztését. A stratégia megvalósításának keretei között számos kiemelt projekt határozta meg a gondolkodásunkat és az Autóklub 2020. évi működését.

Az év meghatározó történésévé azonban a koronavírus okozta világjárvány és annak Magyar Autóklubra és mindennapi életünkre gyakorolt hatássorozata vált. A pandémia hatására a Magyar Autóklub a 2020-as tervtől elmaradó, de a módosításokat már tartalmazó, 2020. évi várhatóan foglaltaknak megfelelő eredményt zárt.

A koronavírus járvány miatti nemzetközi és hazai intézkedések következtében szakágaink, szakterületeink tevékenységei beszűkültek, bevételeink volumene lecsökkent, alapcélszerű tevékenységeink támogatói visszaléptek. A járvány kedvezőtlen gazdasági hatásai markánsan határozták meg az Egyesület 2020. évi eredményét. Ugyanakkor az operatív szervezet azonnal reagált a megváltozott körülményekre, számos biztonsági intézkedést vezettünk be, amelyek be nem tervezett költségekkel jártak. A Műszaki szakterület mindvégig csaknem teljes kapacitással működött, az Országos Segélyszolgálat és a jogi tanácsadó szolgálat pedig ellátta a járvány miatt csökkent igényeket. A Közlekedésbiztonsági Szakág és az Autoclub Travel szakterület csökkentett munkaidőben, elsődlegesen telefon és elektronikus kapcsolat útján látta el tevékenységét.

Egyesületünk gazdálkodása változatlanul stabil, kiegyensúlyozott és transzparens volt. Stratégiai célkitűzéseink megvalósításában tovább haladtunk előre és komoly anyagi és humán erőforrás igényes beruházásokat, fejlesztési projekteket indítottunk el, és a tervezett ütemezésben valósítottuk meg, csökkenő bevételek és egyre növekvő gazdasági kockázatok mellett. A kialakult rendkívüli helyzetet lehetőségként kezeltük, és megpróbáltuk a felszabaduló időt a rendszer fejlesztésére, a folyamatok javítására és a jövő építésére használni.

A Magyar Autóklub üzleti eredményeit az Éves Jelentés mutatja be részletesen.

6.2. Fejlesztések a szolgáltatások javítása érdekében

A folyamatos technikai fejlődés, a mobilitás keretében egyre növekvő mértékben megmutató, az automatizmus irányába mutató fejlesztési igények a Magyar Autóklub tevékenységeit is jelentősen érintették a 2020. évben, amely igények kielégítése érdekében számos területen hajtottunk végre hatékonyságnövelő intézkedéseket és a szolgáltatások minőségének javítását célzó beruházásokat. A fejlesztések másik csoportját a jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelés alkotta.



SAP projekt

Jogszabályi kötelezettség alapján sikeresen végrehajtottuk 2020. július 1-jén a NAV Online számlarendszer 2.0 bevezetését, mely által a nem természetes személyek számára kiállított számlák online beküldésre kerülnek az adóhatóság felé. A teljes NAV Online számlarendszer 3.0 megfelelés érdekében az év hátralévő részében is folytatódott a megfeszített munka.



Akadálymentesítés

A vonatkozó jogszabályi előírások alapján a 2020. évben is ütemterv szerint folyamatos volt a szervizpontjainkon az akadálymentesítés és a mozgássérült mosdók kialakítása.



Vizsgasorok fejlesztése

A hatósági vizsgáztatás 2022. májustól alkalmazandó jogszabályi változásoknak való teljes megfelelés garázsipari berendezés beszerzési, átalakítási, informatikai és ingatlanfejlesztési szükséglettel jár. A közelmúlt legnagyobb pénzügyi erőforrását igénylő fejlesztés 11 vizsgasort érintő első fázisát az év végéig sikeresen, a tervezett költségkeret betartva lezártuk.



SPARX projekt

Elindítottuk az assistance szakterületet érintő ARC SPARX projektet, amely lehetővé teszi a csatlakozást az ARC Europe által kialakított nemzetközi szoftverkörnyezethez. A felkészülési munka 2020-ban a tervezett ütemezés szerint haladt, amely a 2021. évben is megfeszített tempóban folytatódik tovább a teljeskörű csatlakozás előkészítése érdekében.



Szervizprogram projekt

A szervizprogram már régóta tervezett bevezetését a kezdeti lendület után el kellett halasztanunk, tekintettel arra, hogy a jogszabályi megfelelések és a nemzetközi elvárások miatti informatikai, folyamati fejlesztési és tesztelési feladataink mellett a kollégáink leterheltsége a folytatást nem tette lehetővé. Terveink szerint 2021-ben újraindítjuk a megkezdett fejlesztési/implementálási munkát.



Információbiztonsági projekt

2020. utolsó harmadában két, nemzetközi auditvizsgálatot indított az ARC Europe. Mind a GDPR, mind az információbiztonsági auditot a Magyar Autóklub sikeresen zárta, az információbiztonsági audit eredménye és elvárásai alapján azonban újabb belső projekt indult az információbiztonsági célkitűzések megvalósítása érdekében, amelynek eredményéről folyamatos egyeztetési és beszámolási kötelezettségünk van az ARC Europe felé.



e-Learning fejlesztése

2019-ben vezettük be az e-learning képzést, amelyet kísérleti jelleggel, a tantermi képzés mellett kínáltunk a tanulni vágyóknak. Az e-learning tanfolyam rugalmas időbeosztási lehetőséget, egyéni ütemben történő tanulás lehetőségét kínálja, modern, digitális megoldások alkalmazásával. A járványhelyzet megnövelte a diákok hajlandóságát az online elméleti csomag megvásárlására. Ennek eredményeképpen a budapesti autósiskolában az e-learning képzés már teljes mértékben felváltotta a tantermi oktatást.



6.3. Minőségmenedzsment

A Magyar Autóklub a minőségmérések egy részét a jogszabályi vagy nemzetközi elvárások teljesítése érdekében végzi, másik részében pedig az ügyfél szemszögéből vizsgálja a szolgáltatás nyújtásának minőségét, esetenként anonim módon, elégedettség-felmérés keretében. A 2020-ban végzett méréseket az alábbiakban mutatjuk be.



Várakozási idő (CallCenter hívások)

A beérkezett hívások 91,6%-a 20 másodpercen belül felvételre kerültek.



Sikeres helyszíni beavatkozások

A segélyszolgálati tevékenység során 17 284 kiszállásra került sor, melyek közül a javítások 86,3 %-ban voltak sikeresek.



ISO minősítés és audit

Az ISO auditálás a Call Center munkafolyamatok minőségének magas színvonalon tartásához nyújt segítséget. 2020 januárjában a Call Centert, a Segélyszolgálatot és az egyéb assistance tevékenységet az MSZ EN ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszerek szabvány szerinti harmadik felügyeleti auditon sikeresen tanúsítottuk.



Ügyfélélegedtség-mérés

Egy adott szolgáltatás igénybevétele után ügyfeleink vevőelégedettségi kérdőívet töltenek ki, a tagság megszűnésekor pedig a tagságot értékelik. 2020-ban 2149 visszajelzés érkezett a szolgáltatás értékelésével kapcsolatban. A válaszadók közel 90%-a nagyon elégedett volt az igénybe vett szolgáltatással, a kiszolgálás minőségével és a munkatársaink kommunikációjával. 87,4% pedig mindenképpen ajánlaná a Magyar Autóklub szolgáltatásait barátainak, ismerőseinek, kollégáinak.

A fentiek mellett 2020-ban egy ötkérdéses vevőelégedettségi megkeresést is indítottunk telefonon a műszaki szakági szolgáltatásokkal kapcsolatban, melynek összegzése, kiértékelése naponta megtörtént, így az illetékes régióigazgatók folyamatosan nyomon követhették a területüket és a javaslatok alapján növelhették a vevőelégedettséget.



6.4. Adatvédelem

Az Általános Adatvédelmi Rendeletnek¹(GDPR) megfelelően a személyes adatok védelmére a 2020. évben is nagy hangsúlyt fektettünk. Az adatkezelésünkben közreműködő partnereinktől is megköveteljük a személyes adatok védelmét, az erre kialakított szerződésmintáinkat alkalmazzuk.

Az adatkezelési tájékoztatóinkat folyamatosan frissítjük, 2020-ban is felülvizsgálatra kerültek, hogy azokat a működésben bekövetkező változásokhoz igazíthassuk. A tájékoztatók továbbra is elérhetők papíralapon az ügyfélszolgálati helyeken és elektronikusan szervezetünk honlapján.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről

A Magyar Autóklub az adatvédelmi szempontoknak a teljes szervezeti folyamatokban való jelenlétének biztosítása és érvényesülése érdekében adatvédelmi tisztviselőt is foglalkoztat, aki a Gazdasági Főtitkárhelyettesnek jelent.

Nemzetközi assistance szerződésből eredő kötelezettségének teljesítése ellenőrzése érdekében az ARC a Magyar Autóklubnál a 2020. évben adatvédelmi auditot tartott. A vizsgálat eredménye azt mutatja, hogy a Magyar Autóklub az ARC elvárásainak teljes mértékben megfelel.

Adatvédelmi oktatás

A Magyar Autóklub szerteágazó tevékenységével együtt járó széles körű adatkezelési műveletek megkövetelik, hogy a személyes adatok kezelésének követelményeit az azokat alkalmazó munkavállalók körében visszatérően tudatosítsuk. Az érintettek adatainak a védelmének kulcsa ugyanis, hogy az adatokkal dolgozók tudatosan figyeljenek az adatvédelmi szempontokra, előírásokra.

Minden évben, így 2020-ban is a Magyar Autóklub valamennyi munkavállalója adatvédelmi oktatásban részesült és az oktatás anyagából vizsgát tett. Az oktatási anyagot e-learning formájában juttattuk el minden munkavállalóhoz, amelynek a megismerését követően elektronikus formában kellett a kérdéssorra válaszolniuk. A maximálisan 6 pontot elérhető feladatlapot a munkavállalók többsége hibátlanul töltötte ki.

Adatvédelmi incidensek

2020-ban a Magyar Autóklubnál összesen 9 db adatvédelmi incidens történt, amelyek jellemzően téves ügyintézői adatrögzítésből származtak és 1-2 főt érintettek. Megállapítható, hogy olyan adatvédelmi incidens nem következett be, amely a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) felé a GDPR 33. cikkével összhangban történő bejelentési kötelezettséggel járt volna.

A Magyar Autóklubbal szemben – a korábbi évekhez hasonlóan – 2020-ban sem került sor adatvédelmi közigazgatási bírság kiszabására.



6.5. Felelős marketing-kommunikáció



A Magyar Autóklub széleskörű szolgáltatási palettájára, ügyfélkörére, továbbá érdekképviselői tevékenységére tekintettel működése során meghatározó szerepet játszik a médiával való kapcsolatot, valamint a klubtagokkal, ügyfelekkel folytatott kommunikációt.

Fenntartható működésünk szempontjából kiemelkedően fontosnak tartjuk, hogy marketing tevékenységünk hatékony legyen, ugyanakkor felelős módon végezzük azt. Mindig arra törekszünk, hogy kiegyensúlyozott, valós és világos információkat

adjunk szolgáltatásainkról, miközben figyelünk arra, hogy hirdetéseink és promócióink milyen célcsoportnak és milyen üzeneteket közvetítenek.

A 2020. évben több marketing kampányt indítottunk a közlekedők véleményének megismerése érdekében, így felmértük a közlekedők véleményét a budapesti közúti közlekedés fejlesztési irányairól, online kérdőívvel kérdeztük meg a lakosokat a mikromobilitási eszközök használatáról, illetve a COVID-19 fertőzés európai mobilitásra gyakorolt hatásáról.

A Fékezd Magad Alapítvánnyal 2020-ban ismeretterjesztő és megelőző kampányt indítottunk, melynek kiemelt célja az e-mobilitás lehetőségeinek és veszélyeinek bemutatása, valamint a közlekedéshez kapcsolódó bűnmegelőzési üzenetek átadása volt.



„KRESZ-mesék Klub Kapitánnyal” címmel meseíró- és rajzpályázatot, valamint „EZ AZ ÉN UTCÁM” címmel rajz-, fotó- és videópályázatot hirdettünk a gyermekek közlekedésbiztonságával kapcsolatos kérdések, és figyelemfelhívása körében, amelyek nagy népszerűségnek örvendtek, és rendkívül kreatív és ügyes pályázati anyagok érkeztek.

2020 szeptemberében a Berda József utcai központunkban nyílt napot is tartottunk, melynek középpontjában az elektromos közlekedési eszközök álltak.

7. Felelősség a környezetért



Alapelvünk a környezetért vállalt felelősség terén a proaktív megközelítés támogatása a környezet védelméért, a természeti erőforrások megőrzéséért és a termékek és a szolgáltatások környezeti lábnyomának mérsékléséért.



A közlekedési ágazat az egyik jelentős, környezetre ártalmas anyagok kibocsátójaként jelenik meg, figyelemmel a gépjárművek üzemeltetéséből eredő szén-dioxid kibocsátásra, valamint a gépjárműfenntartó tevékenység végzésével együtt járó veszélyes anyagok keletkezésére.



Felelős gazdasági szereplőként fontosnak tartjuk, hogy kezeljük a működésünkől származó környezeti kockázatokat és számos különböző területen pozitívan járulunk hozzá környezetünk és természeti erőforrásaink védelméhez.



Elkötelezettek vagyunk amellett, hogy saját működésünk környezeti hatásait minimalizáljuk. Az energiahatékonyság javítása, az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentése, a felelős vízgazdálkodás, a szelektív hulladékgyűjtés támogatása mind-mind hozzájárul a fenntarthatóbb környezet megteremtéséhez.



Mindemellett a munkatársainktól is elvárjuk, hogy munkavégzésük során óvják a környezetet, ügyeljenek az erőforrások takarékos felhasználására és a megfelelő hulladékkezelésre.

7.1. Energiagazdálkodás és levegőtisztaság-védelem

Szervezetünk energiaigénye az épületek, illetve a szolgáltatásokhoz kapcsolódó gépjárműhasználatból fakad.

Az átlagos üzemanyagfogyasztásra, illetve az épületeknél jelentkező gáz- és villamosenergia-fogyasztás tekintetében határoztuk meg a Klub energiafelhasználásra vonatkozó céljait, amelyeket részben sikerült teljesítenünk.

Kitűzött célok 2020-ra	Célérték	Eredmény	Teljesülés
Átlagos üzemanyagfogyasztás	80940,72 l	73742,12 l	91,1%
Villamosenergia-fogyasztás az előző évhez képest	884 827 kWh	824 775 kWh	93,2%
Földgázfogyasztás az előző évhez képest	234 263 m ³	240 403 m ³	102,6%

Fejlesztések

Telephelyek korszerűsítése: Az egyes épületberuházások során folyamatosan törekszünk az egyes telephelyeink hatékonyságának növelése mellett a vonatkozó



jogszabályi előírások, ügyféligények, illetve az energiafelhasználás csökkentési céljaink érvényesítésére. 2020-ban világítás-korszerűsítésre, fűtéskorszerűsítésre is sor került, de egyes telephelyeinken a beruházás a víz- és csatornarendszer felújítását is jelentette. Legjelentősebb beruházás a szegedi szervizpont, irodaépület bővítése és megújítása, fűtés korszerűsítésének befejezése volt.

Gépjárműpark-fejlesztés: A Klub folytatta a gépjárműflotta fejlesztési tervének megvalósítását és 2020. első félévében munkába állítottuk az ÖAMTC társklubtól beszerzett kétfunkciós autót. A Mercedes Sprinter típusú autón segélyszolgálati szerelő lát el feladatot, így sikertelen helyszíni hibaelhárítást követően egyből el tudja szállítani a meghibásodott gépjárművet. Ez hatékony és ügyfélbarát szolgáltatást biztosító megoldás a segélyszolgálat részére. 2020 augusztusában további egy ilyen autó beszerzése történt meg, amely 2021-ben állt szolgálatba.



Karbantartás: Az Autóklub a rendszeres karbantartással kiemelt hangsúlyt helyez létesítményei, eszközei állapotának megőrzésére és a hosszú élettartam biztosítására.

Megújulóenergia-használat: Folyamatosan keressük azokat a műszaki megoldásokat, amelyekkel a megújuló energia használatát biztosíthatjuk létesítményeinknél. A Székházban a megépülésétől, 2011. évtől kezdve geotermikus energiát használunk, amelyet a 2018. évtől zárt rendszerűvé alakítottunk át. Emellett a napenergia felhasználásának lehetőségét is vizsgáljuk.

Gépjárművek

A segélyszolgálati feladatokat 45 saját járműből álló flottánk révén látjuk el, amelyből 43 hagyományos üzemanyagmeghajtású kistehergépkocsi, 2 pedig elektromos autó. 2020-ban közel 1 008 144 km-t tettek meg a hagyományos üzemanyaggal működő járműveink, összesen 73 742,12 liter üzemanyagot felhasználva. A megtett kilométer

száma 8,7%-kal csökkent az előző évhez képest, míg az üzemanyag fogyasztás 8,9%-kal csökkent, amely csökkenések a COVID-19 fertőzés, és az arra tekintettel bevezetett hatósági korlátozó intézkedések következtében visszafogott gépjárműhasználatral függnek össze.

2017-ben beszerzésre került 2 db Nissan Meon típusú elektromos jármű, amelyekkel Budapesten és környékén segélyszolgálati feladatokat látunk el, és amelyek a 2020. évben összesen 14 446 km-t tettek meg, 39,6%-kal kevesebbet, mint a 2019. évben.

A fentiek mellett a Magyar Autóklub rendelkezik flotta személygépkocsikkal, amelyeket nem a szolgáltatási feladatai ellátásához, hanem a kollégák mindennapi munkavégzéséhez használnak. A 15 járműből álló flottánk 66,6%-a benzinüzemű. A személyautók futásteljesítménye 2020-ban közel 285 193 km volt.



Kerékpárosbarát munkahely

A Magyar Autóklub székháza több éve kerékpárosbarát munkahelyként működik, amelyet kerékpárral könnyen meg lehet közelíteni, biztonságos tároló áll rendelkezésre a kerékpárok elhelyezésére, illetve tisztálkodási lehetőség is biztosított.



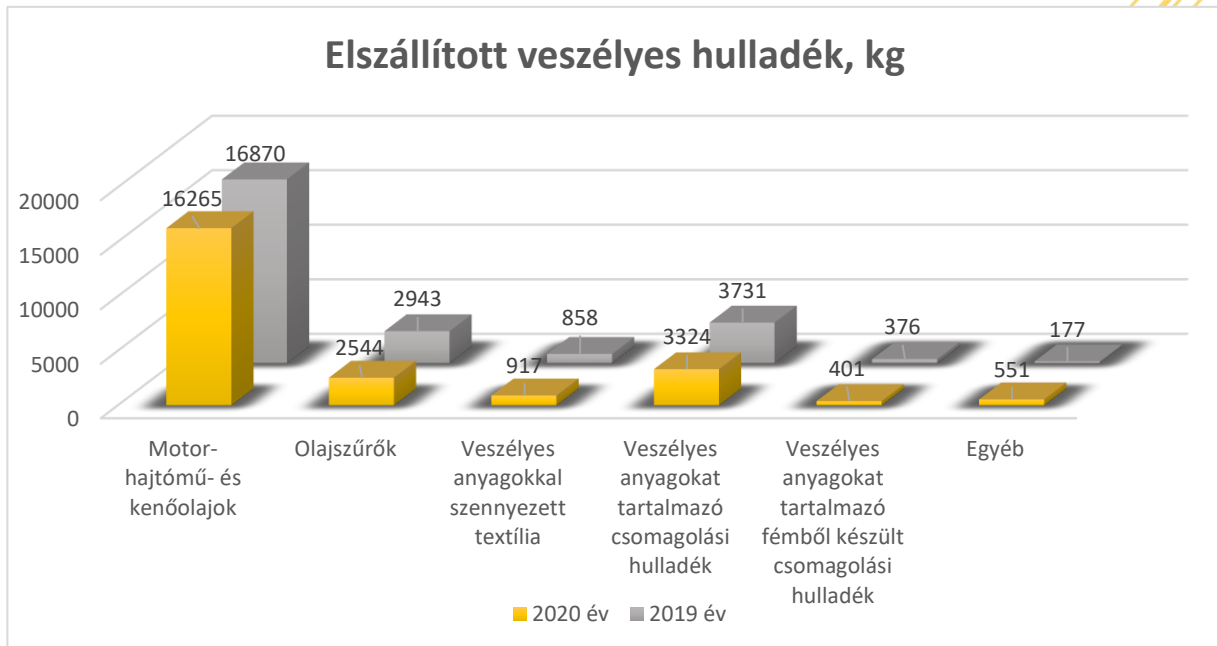
ECO-Driving tréning

A Magyar Autóklub, mint a közlekedési terület meghatározó szereplője felelősséget érez nem csak a saját alkalmazottai gépjárműhasználatára iránt, hanem valamennyi gépjárművel közlekedő között törekszik népszerűsíteni a környezettudatos vezetést. Ennek keretében a vezetéstechnikai szolgáltatási palettája között ECO-Driving tréninget is nyújt, amely a gazdaságos és környezettudatos vezetésre oktatásként egy olyan új vezetési kultúrát képvisel, amely teljes mértékben kihasználja a fejlett járműtechnológiákat a környezetterhelés csökkentése érdekében. A tréning során elsajátítottak által jelentős üzemanyag megtakarítás érhető el. A szolgáltatásunk bárki számára elérhető, célunk, hogy minél szélesebb körhöz eljusson, ezáltal minél többen sajátíthassák el a környezettudatos vezetés gyakorlatát.

7.2. Hulladékgazdálkodás

Törekvésünk és valamennyi munkatársunk felé megfogalmazott elvárásunk, hogy tevékenységünk során a lehető legkevesebb hulladék keletkezzen, illetve az újbóli felhasználást és újrahasznosítást ösztönözzük. Szennyvíz tekintetében a Magyar Autóklubnál nagyrészt kommunális szennyvíz keletkezik, célunk, hogy a közcsatornába ne kerüljön előkezelés nélkül hulladék vagy szennyezőanyag. A digitalizációt kihasználva célunk továbbá, hogy a tevékenységünk ellátása során csökkentsük a keletkező papírhulladék mennyiségét.

Veszélyes hulladék: A felelős vegyianyag-gazdálkodás jegyében, a törvényi szabályozásnak is megfelelően a veszélyes anyagok gyűjtése szelektíven történik, melyről minden év végén egy összesítő táblázattal az Autóklub az illetékes hatóság felé történő lejelentését megteszi, ezzel is gondoskodva a környezetünk védelméről. Az általunk használt tisztítószeres (kézi, padló mosók, fertőtlenítők) mind környezetbarát forrásból származó szerek. Célunk egy körültekintő és mindenre kiterjedő veszélyes hulladékkezelés megvalósítása.



Nem veszélyes hulladék: Nagy hangsúlyt fektetünk a nem veszélyes hulladékok gyűjtése során is az elkülönített gyűjtésre, és annak a munkavállalókban való tudatosítására. Szelektíven gyűjtjük a személyes vagy üzleti adatokat nem tartalmazó papír hulladékokat, illetve a műanyag hulladékokat (pl. PET palack, egyéb műanyag csomagolási hulladék). Az adat- és titokvédelmi előírások betartása mellett, és ennek érdekében külön rendszerben, de szintén szelektíven gyűjtjük a személyes vagy üzleti adatot tartalmazó papírhulladékot, és azok megsemmisítéséről is külön gondoskodunk.

Szemléletformálás: A környezettudatos magatartás népszerűsítése érdekében kollégáink folyamatos képzésen vesznek részt, mely során elsajátíthatják a jövőért való tudatos gondolkodást, továbbá a szemléletformálás jegyében a kollégák 2020-ban kulcsot kaptak ajándékba, és elrendeltük a gazdaságos, kétoldalas nyomtatást minden szervezeti egységnél. Munkatársainktól e-mailben is várjuk azokat az ötleteket, amelyek a Klub energiahatékonyságát, vagy környezetkímélőbb hulladékkezelését segítik elő.



8. Felelősen a munkavállalókért



Egyesületünk hosszú távú sikere kulcsának a munkatársakat tekintjük, tevékenységünkben adódóan az alkalmazottak megfelelő létszáma és felkészültsége alapvető fontosságú a szolgáltatásaink zavartalan nyújtása szempontjából, így kifejezetten fontos számunkra munkatársaink véleménye és elismerése. Munkavállalóink elégedettsége, folyamatos fejlődése, biztonsága alapozzák meg azt a kiváló teljesítményt, ami nem csak nekünk, de partnereink és klubtagjaink, ügyfeleink számára is értéket szolgáltat.



A munkaerőhiány előreláthatólag a következő években is meghatározó, általános kihívást fog jelenteni a hazai munkaerőpiacon, melyre tekintettel célunk az ebből, illetve a fluktuációból adódó kockázatok csökkentése. Ehhez kapcsolódóan elsődleges a munkaerő bevonása és megtartása. A segélyszolgálati területen jelentkező, az alkalmazottak magas átlagéletkorából adódó kockázatok kezelése érdekében törekszünk az utánpótlás és a lojalitás erősítésére. A munkavédelem kapcsán célunk a biztonságos munkahelyi környezet megteremtése, csökkentve a munkabalesetek és a foglalkozási megbetegedések kockázatát.

A teljesítményközpontú kultúra erősítése érdekében folyamatosan fejlesztjük teljesítménymenedzsment rendszerünket. Egyre hangsúlyosabbá tesszük a teljesítmény szemléletet, ösztönzőinkben a javuló minőségi mutatókat és a magasabb bevételeket díjazzuk, de ezek mellett megjelenik a munkaerő megtartás is, mint cél.

8.1. Fluktuáció, új belépők és megtartás

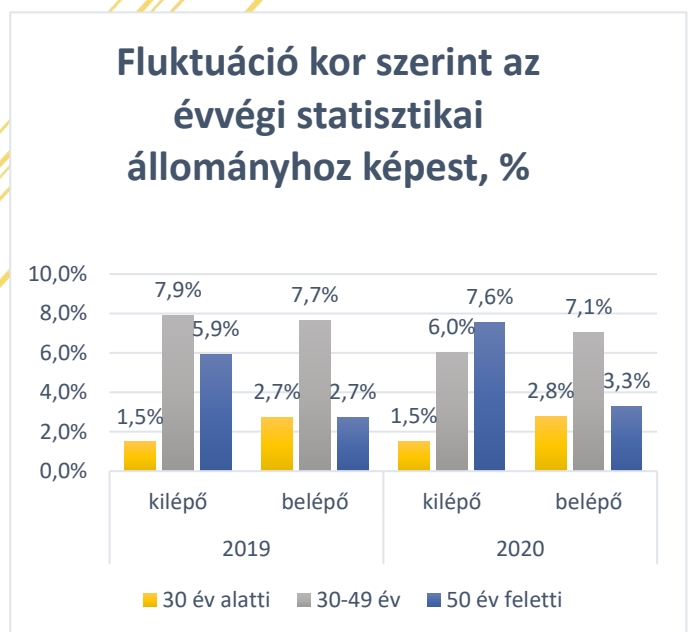
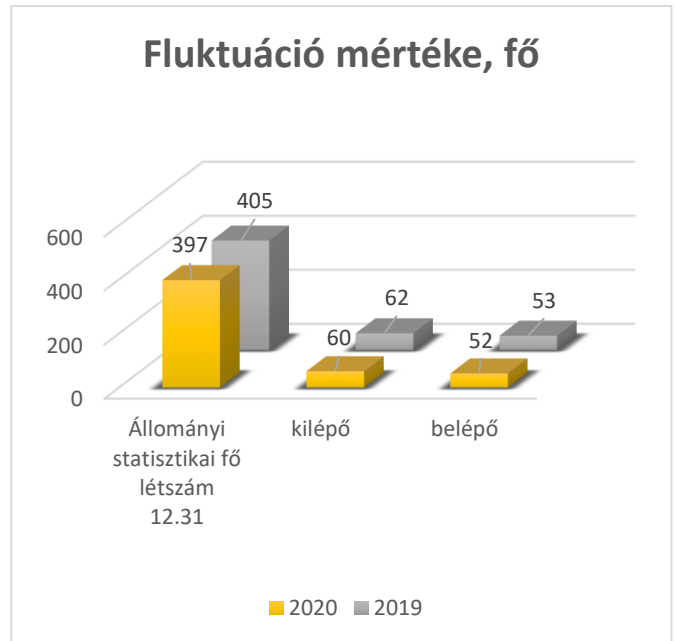
A Magyar Autóklubnak – mint sok más munkáltatónak – egyik jelentős feladata a fluktuáció csökkentése. A szervezetünkben a fluktuáció oka egyrészt az egyesületi szervezeti formával együtt járó, a piaci benchmark alatti átlagkeresetek, másrészt az egyes munkakörökben jelentős problémát okozó – főleg a műszaki szolgáltatások esetében – más, környékbéli cégek elszívó hatása. A fluktuáció miatt kialakuló létszámhiány enyhítése érdekében nemcsak a munkaerő bevonása, hanem a több éves munkaviszonnyal rendelkező munkatársak megtartása is kiemelt feladat.

A fluktuáció alakulását folyamatosan figyelemmel kísérjük, a csökkentése érdekében a körülményeket és lehetőségeket figyelembe véve alakítjuk intézkedéseinket.

A helyenként magas fluktuáció mellett jelentős kihívás a munkaerő-utánpótlás biztosítása: az alkalmazottak átlag életkora magas; a megfelelő szaktudással, képzettséggel rendelkező jelentkezők hiánya miatt korlátozott az új munkatársak felvétele; a fiatalok bevonása és hosszú távú megtartása, motiválása a korábbiakhoz képest más módszereket kíván; a szakképzettséggel nem rendelkező új munkaerő betanítása/ betanulása erőforrásigényes folyamat.

A probléma kezelésére szakmai gyakorlati helyként több telephelyünkön foglalkoztatunk szakképzésben résztvevő tanulókat, a nyugdíjasok visszafoglalkoztatása is megtörténik, illetve bérfejlesztéssel, ösztönzési rendszer kialakításával is törekszünk a munkavállalók megtartására, így például 2020 júliusában megkezdtük az országos segélyszolgálatnál egy motiválóbb és a tényleges teljesítményt díjazó bérezési rendszer bevezetését.

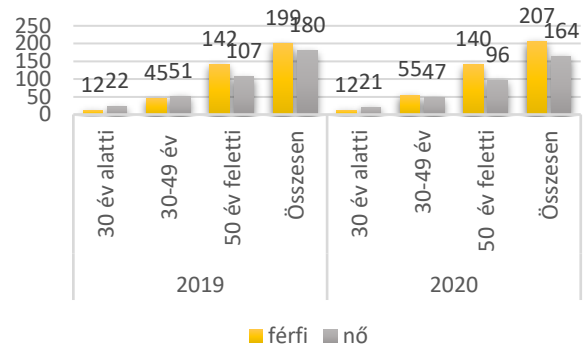
Szakmai gyakorlati helyként célunk a lojális és motivált, ugyanakkor szakmailag felkészült munkatársak utánpótlásának biztosítása, akik tanulmányaik során megszerzik azokat a gyakorlati ismereteket, melyeket később szervezetünknel is tudnak alkalmazni. A tanulók részére – összhangban a törvényi előírásokkal – díjazást és étkezési hozzájárulást, valamint munkaruhát, egyéni védőfelszerelést (védőruha) biztosítunk.



8.2. Emberi jogok és esélyegyenlőség

Működésünk során nap mint nap különböző társadalmi és kulturális háttérrel rendelkező érintettekkel kerülünk kapcsolatba. Alapvető értékünknek tekintjük, hogy minden esetben maradéktalanul tiszteletben tartjuk az emberi jogokat, a sokszínűség és az esélyegyenlőség elveit. Mindezeket nem csak munkáltatóként a saját működésünkben, de üzleti partnereinktől is elvárjuk, illetve képviseljük.

Munkavállalók nemek és életkor szerinti megoszlása, fő

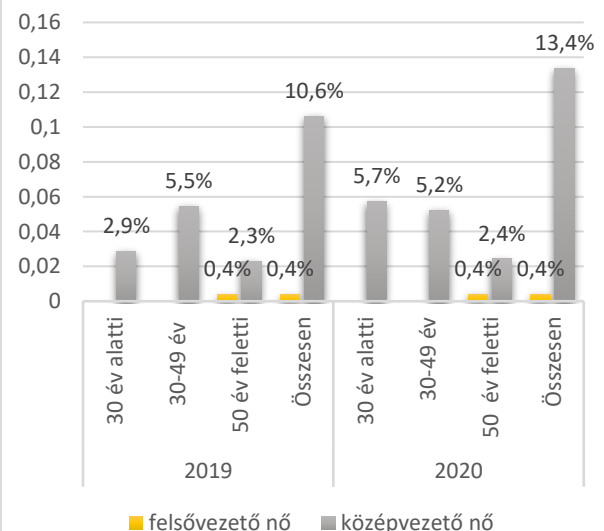


A Magyar Autóklub Magatartási Kódexe meghatározza, hogy milyen magatartást vár el a munkavállalótól és üzleti partnereitől egy olyan támogató és eredményes munkakörnyezet biztosítása érdekében, amely megfelel az alapvető értékeinknek és meggyőződésünknek.

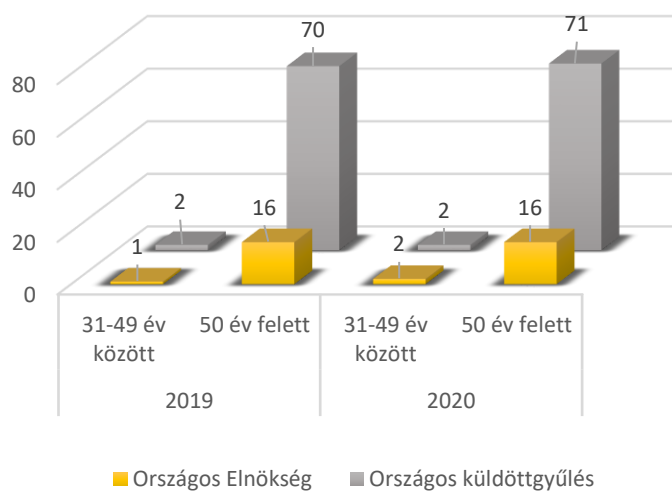
Minden munkavállalónk ugyanarra a tiszteletre és megbecsülésre jogosult, és előmenetelét semmilyen, a teljesítménnyel nem összefüggő körülmény nem befolyásolhatja. Zéró toleranciát hirdetünk a faji, vallási, nemi, szexuális orientációt érintő vagy egyéb megkülönböztetések ellen, és minden ilyen jellegű gyanút etikai eljárásrendünknek megfelelően teljes körűen kivizsgálunk.

Üzleti partnereinkkel szemben is megköveteljük az etikus működést. Minden üzleti partnerünknek el kell fogadnia a Magatartási Kódexünket, amely előírja többek között az emberi jogok és a munkavállalói jogok tiszteletben tartását, valamint diszkrimináció tilalmát.

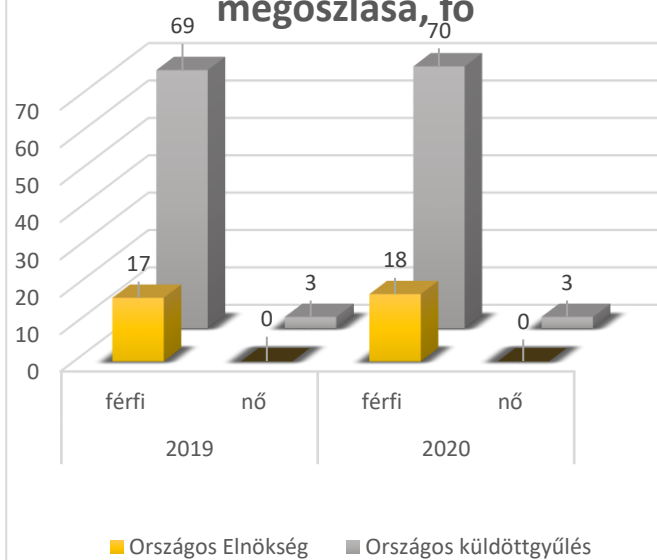
Nők aránya alkalmazotti kategóriák szerint, %



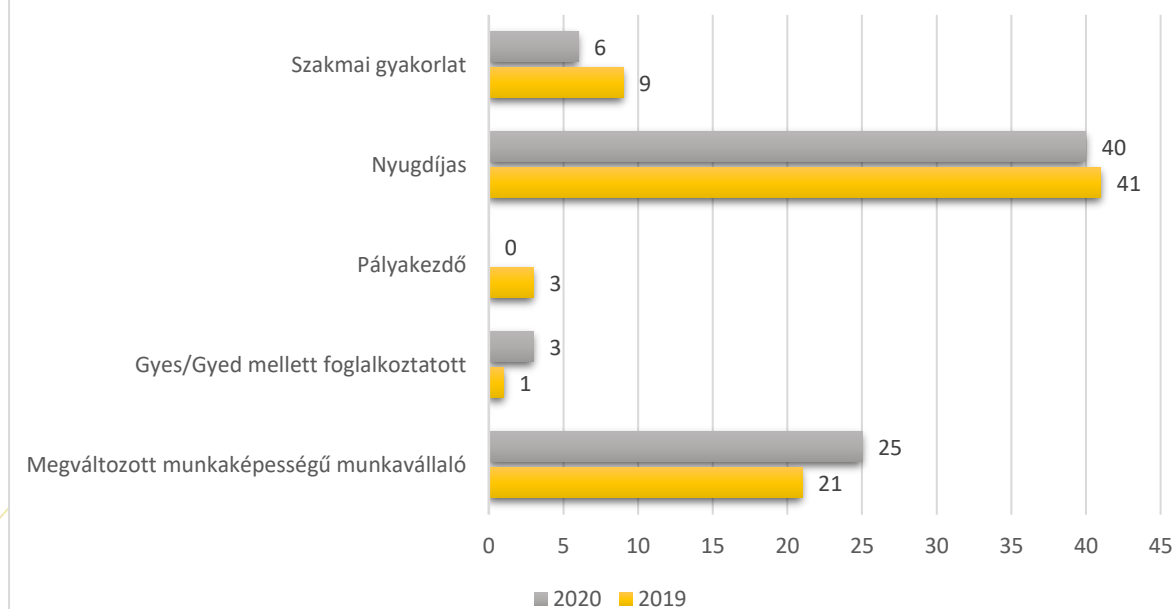
Országos Elnökség és Küldöttgyűlés kor szerinti megoszlása, fő



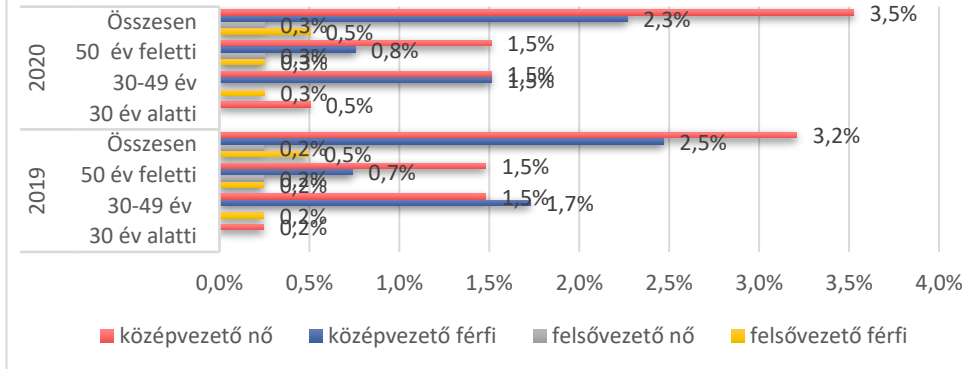
Országos Elnökség és Küldöttgyűlés nemek szerinti megoszlása, fő



Atipikus foglalkoztatás, fő



Felső- és középvezetők aránya és nemek szerinti megoszlása az évvégi statisztikai állományhoz képest %



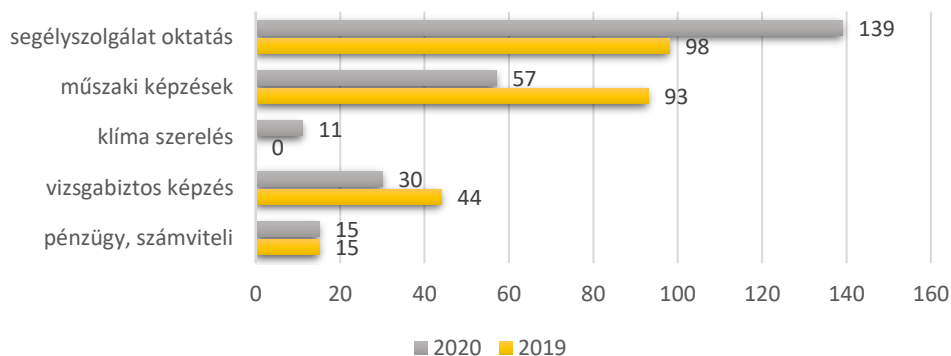
8.3. Képzések

A Magyar Autóklub prioritásként kezeli a munkatársak fejlődését, tudásuk folyamatos naprakészen tartását. Támogatjuk a munkavállalók fejlődési szándékait. Képzésre és oktatásra a 2020. évben csaknem 6 millió Ft-ot fordítottunk.

Tartalmukat tekintve a képzések legnagyobb arányban segélyszolgálati, műszaki, pénzügyi, számviteli, illetve egyéb funkcionális továbbképzések voltak.

Tekintettel a koronavírus járvány terjedése miatt visszaesett bejövő hívások számára, a felszabadult erőforrásokat is felhasználtuk a Call Centeroktatási rendszerének megújítására és az ügyintézők használatára bocsátott tudásanyag rendszerezésére, frissítésére.

Képzésekben részt vevők száma, fő (egy fő többször és több képzésen is részt vehetett)



8.4. Munkahelyi egészség és biztonság

A hatékony munkavédelmi rendszer kialakítása az egyik legalapvetőbb része a biztonságos munkakörnyezetnek. Elkötelezettek vagyunk, hogy folyamatosan ellenőrizzük és minimálisra csökkentjük a munkaegészségügyi és biztonsági kockázatokat, ennek megfelelő környezetet és feltételeket biztosítunk minden munkavállalónk számára. Különösen igaz volt ez a 2020. évet jelentősen befolyásoló COVID-19 fertőzés okozta rendkívüli körülmények között. A Magyar Autóklubnál az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés körülményeinek kialakításában és ellenőrzésében egy, a munkavállalók közül választott munkavédelmi képviselő is részt vesz.

Munkavédelmi képzés

Kollégáink munkabiztonsági ismereteit és tudatosságát a szervezet minden szintjén oktatással segítjük.

Ellenőrzések

A Magyar Autóklubnál 2020-ban négy alkalommal végeztek munkavédelmi ellenőrzést az illetékes hatóságok, amelyek során feltárt hiányosságok azonnali teljesítése érdekében a szükséges intézkedéseket megtettük. A munkavédelmi tevékenységgel kapcsolatban bírság kiszabására nem került sor.

Balesetek

2020-ban a Magyar Autóklubnál halálos, súlyos, illetve tömeges munkabaleset nem történt. Az üzemi balesetek száma 2 volt, amelyek összesen 125 munkanap kiesést okoztak.

Foglalkozás-egészségügy

A foglalkozás-egészségügyi szolgáltatást a Magyar Autóklubnál szerződéses partnerek végzik, a szolgáltatás csak a munkavállalókra terjed ki.

8.5. Önkéntesség

A munkavállalók összefogásával 2020-ban az Országos Mentőszolgálat Alapítvány került támogatásra az OMSZ mentőautóinak felszereltségének javítása érdekében, hiszen az életmentéshez elengedhetetlen a megfelelő technikai háttér biztosítása. A munkavállalók COVID-19 járványügyi helyzetben megmutatkozó támogatása példaértékűnek tekinthető.



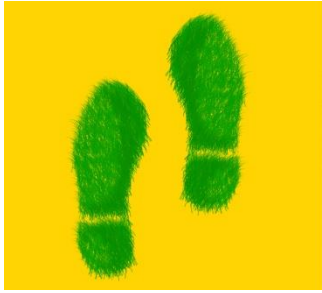
9. Társadalmi szerepvállalás

A Magyar Autóklub, mint egyesület alapcél szerinti tevékenysége többek között az autózással kapcsolatos érdekek képviselete és védelme, valamint a közlekedésbiztonság, a természet- és környezetvédelem, a közlekedési kultúra javítása, a káros következmények elhárítása, illetve mérséklése.

Ennek jegyében 2020-ban is több alkalommal folytattunk egyeztetéseket állami és helyi önkormányzati szervekkel, így különösen részt vettünk a Fővárosi Önkormányzat által szervezett, a közlekedésbiztonsági és forgalomcsillapítási tervvel kapcsolatos egyeztetéseken, a fővárosi ideiglenes kerékpáros fejlesztésekre vonatkozó intézkedési koncepciójának megvitatásán, az Integrált Településfejlesztési Stratégia készítése során tartandó Tematikus Munkacsoporton belül a Zöld városfejlesztés munkacsoport ülésein, valamint a Közlekedésbiztonsági és forgalomcsillapítási terv kidolgozásában életre hívott workshopon.

A 2020. évet meghatározó COVID-19 fertőzés a gyermekek közlekedésbiztonsági oktatását hátrányosan érintette, tekintettel arra, hogy az általános iskolák hosszabb ideig hatósági rendelkezések következtében zárva tartottak, illetve idegenek részéről a belépés nem volt megengedett. Erre figyelemmel ebben az évben digitális formában készítettük el az oktatási anyagokat és juttattuk el iskolák részére.

A Magyar Autóklub maga is úgy véli, hogy sikeres működése függ azon közösségek jól-lététől és erejétől, amelyek életében jelen van, felelős működése megköveteli, hogy reagáljon a körülvevő közösségek igényeire és szükségleteire. A 2020. évben a munkavállalók önkéntes összefogásaként az Országos Mentőszolgálat Alapítvány részére felajánlott támogatást kiegészítettük, hogy az OMSZ mentőautóinak felszereltségének javítása nagyobb mértékben megvalósulhasson.



10. Összefoglalás

A jelentésben is bemutatott, a fenntarthatóság javítása érdekében 2020-ban tett lépéseink közül a legfontosabbakat az alábbiakban foglaljuk össze:

Fejlesztések



Sikeresen végrehajtottuk 2020. július 1-én a NAV Online számlarendszer 2.0 bevezetését.

Súlyponti feladatunk volt az a felkészülési munka, amelynek célja a hatósági vizsgáztatásunk 2022. májustól alkalmazandó jogszabályi változásoknak való teljes megfeleltetése, amelynek garázsipari berendezés beszerzési, átalakítási, informatikai és ingatlanfejlesztési igénye is van. A közelmúlt legnagyobb pénzügyi erőforrását igénylő fejlesztés 11 vizsgasort érintő első fázisát az év végéig sikeresen, a tervezett költségkeretet betartva lezártuk.

2020. egyik legnagyobb ingatlanberuházása a szegedi szervizpont, irodaépület felújítása, bővítése és a fűtési rendszer korszerűsítése volt.

Kombinált, szállításra is alkalmas segélyszolgálati járműveket szereztünk be.

Elindítottuk az assistance szakterületet érintő ARC SPARX projektet, amely lehetővé teszi a csatlakozást az ARC Europe által kialakított nemzetközi szoftverkörnyezethez.

Humánerőforrás



Az adminisztratív, támogató tevékenységet végző kollégák számára lehetővé tettük az otthoni munkavégzést.

Megtörtént a Call Center oktatási rendszerének megújítása és az ügyintézők használatára bocsátott tudásanyag rendszerezése, frissítése.

Kidolgoztuk és bevezettük a Call Center ügyintézők személyes értékelésének rendszerét.

Környezettudatosság



A munkavállalókat saját kulaccsal láttuk el. Ezzel a deklarált célunk az egyszer használatos palackok használatának visszaszorítása volt.

A felújított szegedi szervizpontunk korszerű nyílászárókkal, szigeteléssel, épületgépészeti megoldásokkal, fűtési-hűtési rendszerrel készült el, így csökkentve az energiafogyasztást.

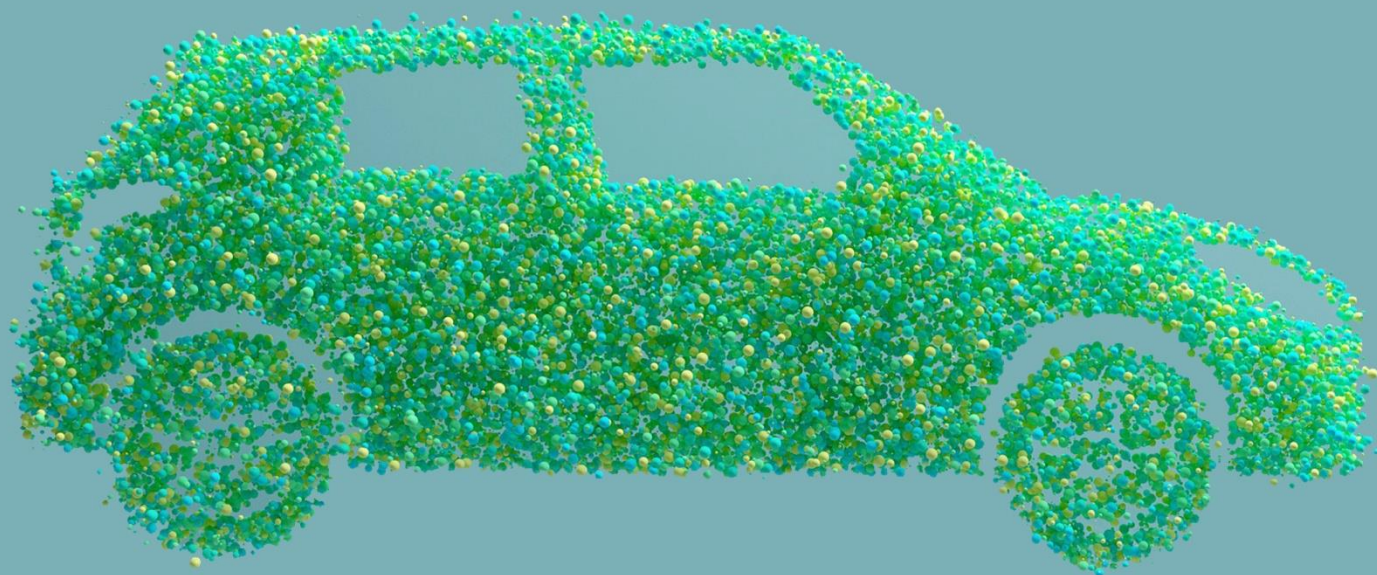
Az irodai nyomtatók alapbeállítását kétoldalas nyomtatásra állítottuk át, ezáltal csökkentve a papírfelhasználást.

A szemléletformálás jegyében belső, interaktív kommunikációt indítottunk el a munkavállalóink körében, amelynek keretében a kollégáink ötleteit, javaslatait alapul véve, velük együttműködve dolgozzuk ki a környezettudatos működés javításához kapcsolódó lépéseinket.



11. A Fenntarthatósági jelentésről

<i>A jelentéstételi időszak</i>	2020-as naptári év (2020.01.01-2020.12.31.)
<i>Legutóbbi jelentés dátuma</i>	Jelen jelentés a Magyar Autóklub első Fenntarthatósági jelentése
<i>Jelentéstételi ciklus</i>	Éves
<i>A jelentés tartalma</i>	A jelentésben a Magyar Autóklub működésével összefüggő lényeges ügyeket, illetve az ezekkel kapcsolatban kidolgozott programokat és kezdeményezéseket mutatjuk be az egyes szakágak és szakterületek munkatársainak a szervezet társadalmi és környezeti hatásainak értékelése alapján.
<i>A jelentés hatóköre</i>	A jelentés a Magyar Autóklub összes funkcionális területére kiterjed, beleértve az országban található szerviz- és vizsgapontokat, illetve Travel irodákat is.



MAGYAR AUTÓKLUB
2020