



DUNA HOUSE GROUP



ESG JELENTÉS - 2023

Duna House Holding Nyrt.

Tartalomjegyzék

A vezérigazgatók levele	3
Az ESG jelentésről.....	4
A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	6
Lényegességi elemzés	16
Kapcsolódás a Fenntartható Fejlődési Célokhoz	19
Felelős értékesítés	21
Franchise partnerek és ügynökök	26
Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	30
Compliance	33
Foglalkoztatás.....	37
Környezet.....	42
GRI tartalmi index.....	44

A vezérigazgatók levele

GRI 2-22

Tisztelt Olvasó!

A Duna House Holding Nyrt. megalapítása óta a fókuszban az értékteremtés áll, és ezt a mentalitást képviselik munkatársaink, közreműködő partnereink. Az ingatlanértékesítés alapvetően bizalmi kérdés, az ingatlanpiac folyton változik, de meggyőződésünk, hogy a szilárd elveken nyugvó vállalati működés és a tapasztalat stabil alapot jelent, egyúttal segíti regionálisan meghatározó piaci szerepünk megtartását.

A transzparens vállalati működés egyaránt szolgálja munkatársaink, együttműködő partnereink és ügyfeleink érdekét, hozzájárul ahhoz, hogy a legjobb szolgáltatást tudjuk biztosítani.

Az elmúlt év pénzügyi szempontból annak ellenére sikeres volt a cégcsoport számára, hogy az ingatlanértékesítési tranzakciók száma visszaesett. Stratégiai együttműködést kötöttünk a legnagyobb olaszországi ingatlanértékesítő hálózattal, amely 15 évig kizárólag a cégcsoportunkhoz tartozó Credipass hiteleit fogja értékesíteni. Ettől, az ingatlanpiac általános fellendülésétől, és a cégcsoport stratégiai fejlődéséből kifolyólag kedvezőnek látjuk a növekedési kilátásokat.

A környezeti szempontok egyre fontosabbá válnak az ingatlanok értékei kapcsán. Arra törekszünk, hogy ügyfeleink lehetőségei szerint ösztönözzük a minél zöldebb, energiahatékonyabb megoldások választását. Ezt támogatják az egyre szigorodó energetikai tanúsítványokra vonatkozó szabályok, amelyeknek azon felújítási és korszerűsítési munkák során meg kell felelni, melyekhez hitel is kapcsolódik.

A Duna House által készített elmúlt 7 év energetikai tanúsítványainak elemzése azt mutatja, hogy még a BB besorolást is – amelyet az új építésű ingatlanoknak minimálisan teljesíteniük kell – csak az ingatlanok 5 százaléka érte el. Van tehát tere a fejlődésnek, amit a vissza nem térítendő állami támogatások, kedvezményes hitelek jól szolgálhatnak. A hatékonyság javítása az ingatlantulajdonosoknak is érdeke, hiszen szigeteléssel, nyílászárók, fűtési és világítási rendszerek cseréjével jelentősen csökkenthetők a rezsiköltségek. A megújuló energiaforrások alkalmazása szintén elengedhetetlen a szén-dioxid kibocsátás mérsékléséhez, e cél szem előtt tartásával és ügyfeleink ingatlannal kapcsolatos igényeinek minél szélesebb kiszolgálása érdekében stratégiai együttműködést kezdtünk egy napelemek telepítését végző vállalattal. Az együttműködés keretében a kivitelezés mellett az állami pályázatok elkészítésében is teljes körű támogatást nyújtunk ügyfeleinknek.

Cégcsoportunk elindult az ESG szemlélet elmélyítését, transzparens megjelenítését szolgáló úton, 2023-ban továbbfejlesztettük belső előírásainkat és a folyamatos fejlődést megalapozva az ESG különböző területeit érintő célokat tűztünk ki. A fenntartható fejlődés szemléletének mindennapi működési gyakorlatainkba való beépítését az értékteremtés egy eszközének tekintjük, ezen az úton haladunk tovább, a bővülő szabályozói előírásoknak és társaságunk érdekelt feleinek is megfelelően.

Tisztelettel:

Gay Dymschiz és Doron Dymschiz

Társ-vezérigazgatók

Az ESG jelentésről

GRI 2-3, 2-5 E jelentés a Duna House Csoport második ESG jelentése, mely a 2023-as pénzügyi évre vonatkozik. A jelentés a GRI Standards 2021-nek megfelelően készült. A jelentést harmadik fél nem tanúsította.

GRI 2-14 A jelentést az Igazgatóság hagyta jóvá. A vállalatcsoport vezetősége mindvégig részt vett a jelentés elkészítésében, a lényegességi elemzés felülvizsgálatától kezdve az információgyűjtési folyamatokban való részvételen keresztül a jelentés jóváhagyásáig.

A jelentés a Duna House Holding Nyrt. és a Duna House Csoport (DHG) IFRS konszolidált leányvállalataira terjed ki, az alábbi kivétellel:

- A Professione Casa ingatlanközvetítő hálózattal aláírt együttműködési megállapodás értelmében megszűnt a csoport olaszországi ingatlanközvetítői tevékenysége, így a fenntarthatósággal kapcsolatos teljesítményt enélkül mutatjuk be.

Az előző évhez képest változás, hogy ez a jelentés a csehországi operációra is kiterjed. A társaság kis mérete miatt ugyanakkor csak a számszerű információkat mutatjuk be.

A vállalatok teljes listája a jelentés következő fejezetében található.

A duplikációk elkerülése érdekében hivatkozunk az éves jelentést, a vállalatirányítási nyilatkozatot és a csoport egyéb nyilvános dokumentumait, amelyekben a GRI Standards által megkövetelt adatok már szerepelnek.

A jelentéstételi ciklus éves, ugyanakkor a tendenciák bemutatása érdekében a 2022-es év adatait is törekszünk bemutatni.

Az ESG (környezeti, társadalom, irányítási) és fenntarthatóság terén elért teljesítményünk javítása érdekében bármilyen kérdést és észrevételt szívesen fogadunk az esg@dunahouse.com címen.

A Duna House Csoport legfontosabb jellemzői¹

129.314 ingatlanvásárló ügyfél



54.425 ingatlaneladó ügyfél



29.728 ügyfél a pénzügyi termék közvetítésben



246 franchise ingatlaniroda



18 saját ingatlaniroda



3.860 ügynök és franchise partner



110 pénzügyi intézmény partner



1.758 kiállított energiahatékonysági tanúsítvány



0 információszolgáltatással és marketingkommunikációval kapcsolatos jogi eljárás



0 adatvédelmi szabálysértés



177 alkalmazott



19% részmunkaidős alkalmazott

¹ 2023. december végi adatok

A Duna House Csoport bemutatása és irányítás

A Duna House Csoport tevékenységei

GRI 2-1, 2-6 A Duna House Csoport fontos szereplő a közép- és kelet-európai ingatlanpiaci szolgáltatási szektorban. Az előző évekhez hasonlóan 2023-ban is az ingatlan- és hitelközvetítés határozta meg a vállalatcsoport profilját. Magyarországon, Lengyelországban, Olaszországban és Csehországban ingatlanügynökök és hiteltanácsadók segítik a cégcsoport ügyfeleit ingatlanok adás-vételéhez kapcsolódó ügymenetben. A csoport a Credipass márka 2022-es magyarországi bevezetése óta összehangolta pénzügyi közvetítői piacait, egységesítve ezzel a pénzügyi közvetítői szolgáltatást.

Cégcsoportunk szakmai munkáját az elmúlt években számos szakmai díjjal is elismerték. 2023-ban olasz tagtársaságunk, a Credipass elnyerte a Vezetői Fórum Díjat.



A csoport küldetése: ***Szolgáljuk az embereket. Szenvedélyünk az ingatlan.***

Ingatlanközvetítés – franchise és saját irodahálózatban

A cégcsoport Magyarországon, Lengyelországban, Olaszországban és Csehországban nyújt ingatlanközvetítő szolgáltatást, új és használt lakóingatlanok értékesítése, valamint lakó- és kereskedelmi ingatlanok bérbeadása kapcsán.

A Duna House Csoport saját tulajdonú irodáiban és franchise irodáiban érhetőek el e szolgáltatások. 2023-ban az irodák száma a franchise irodák tekintetében Magyarországon 12 irodával, Lengyelországban 6 irodával csökkent. A saját irodák száma 5 magyarországi irodával csökkent.

A Duna House Csoport ingatlanirodái és ügynökei, 2023.12.31.							
	Ingatlanirodák		Saját irodák		Az ingatlanhálózat létszáma		Márkák
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
Magyarország	140	162	9	14	1.427	1.689	Duna House
Lengyelország	105	111	8	8	653	724	Metro House
Csehország	1	1	1	1	33	-	Duna House
Olaszország ²	-	41	-	-	-	79	Realizza
Összesen	246	314	18	23	2.113	2.492	

A franchise hálózatra, valamint a saját irodákra jutó 2023 év végi jutalékbevétele Lengyelországban és Magyarországon is nőtt az előző évvégi adataihoz képest, 2023 végére a magyar ingatlanpiac visszaesése megállt. A lengyel franchise újabb rekordokat döntött, a szabályozói befolyásnak, könnyítésnek köszönhetően, de a magyar ingatlanközvetítő üzletág is jelentősen növekedett az utolsó negyedévben. Utóbbi a magyar ingatlanpiac mélypontja – a 2022 utolsó és 2023 első negyedévében tapasztalt eredmények – után megnyugtató.

Pénzügyi termékek közvetítése

A cégcsoport Magyarországon, Lengyelországban és Olaszországban is segíti ügyfeleit pénzügyi döntéseikben. A Duna House Csoport számos pénzügyi terméket közvetít, melyek elsősorban lakóingatlanok vásárlásához vagy eladásához segítik a lakossági és vállalati ügyfeleket. Lakáshitelek, lakástakarék-pénztári termékek, biztosítások és egyéb pénzügyi termékek is elérhetőek a kínálatban. Magyarországon 218, Lengyelországban 765 és Olaszországban 763 pénzügyi szakemberrel dolgozik cégcsoportunk. Az olasz közvetítők száma kismértékben, míg a lengyel tanácsadói állomány jelentősen bővült. Míg 2022 év végén a közvetített hitelállomány hatodát tették ki a lengyelországi hitelek, addig 2023 év végére ez 50%-ra emelkedett. Csoportszinten fontos eredmény, hogy a 2023 évi első negyedévet követően egész évben folyamatos növekedést mutatott a szegmens, 2022 év végéhez képest a 2023 év végén a cégcsoport által közvetített hitelállomány közel 30%-os növekedésről tanúskodott.

A közvetített volumenek tekintetében 5 leginkább meghatározó együttműködő partnerünk 2023-ban:

- Magyarország: OTP Bank Nyrt., K&H Bank Zrt., UniCredit Bank Hungary Zrt., Erste Bank Hungary Zrt., és a CIB Bank Zrt.
- Lengyelország: PKO Bank, Pekao SA, Santander Bank, Alior Bank, valamint az ING Bank.
- Olaszországban: ING Bank N.V., Banca Monte Dei Paschi, Credit Agricole, Che Banca, és a BCC Roma.

2023 végén, Magyarországon 12, Lengyelországban 14, Olaszországban pedig 57 pénzügyi intézmény termékeit kínáltuk.

Kapcsolódó szolgáltatások

A Duna House Csoport számos további, ingatlanokkal kapcsolatos szolgáltatást nyújt ügyfeleinek és partnereinek. A cégcsoport arculatát színesíti, hogy a Duna House portfóliójába tartozik értékbecselő, energetikai tanúsítványokat kibocsátó, valamint ingatlanközvetítők oktatásával foglalkozó cég is. A Csoport célul tűzte ki, hogy magánbefektetők széles köre számára teszi elérhetővé az ingatlanbefektetéseket és megalapította az Impact Alapkezelő Zrt.-t, amely Magyarország első és

² A folyamatban lévő értékesítés miatt nem szerepelnek már a táblázatban a Realizza adatai.

egyetlen lakóingatlan befektetési alapját kezelte éveken át³. A home management ingatlankezelési tevékenységet végző vállalatok Magyarországon és Lengyelországban a cégcsoporthoz tartozó az ingatlanjaikat bérbeadó ügyfelek számára nyújtanak szolgáltatásokat.

A Duna House Csoport ügyfélszámai 2023			
	Ingatlan - eladó	Ingatlan - vevő	Pénzügyi termék - közvetítés
Összesen - 2023	129.314	54.425	29.728
Magyarország	95.955	25.563	5.091
Lengyelország	31.971	28.408	9.563
Olaszország	-	-	15.067
Csehország*	1.388	454	7
Összesen - 2022	134.000	63.800	66.600
Magyarország	107.700	25.500	7.100
Lengyelország	25.900	38.000	7.300
Olaszország	400	300	52.200
Összesen - 2021	149.400	55.400	19.400
Magyarország	108.000	25.800	7.900
Lengyelország	41.400	29.600	11.500
Olaszország	-	-	-
* A 2022-es adatok nem tartalmazzák a csehországi leányvállalat adatait			

³ Megjegyzés: A Csoport menedzsmentje az Impact Alapkezelő Zrt. értékesítését tervezte 2023. során, majd egy megíúsult tranzakciót követően az Alapkezelő újbóli fejlesztése mellett döntött.

Az alábbi táblázat tartalmazza az ESG jelentésben lefedett tagvállalatokat és tevékenységeket:

GRI 2-2 A vállalat neve	Fő tevékenységek 2023-ban
Magyarország	
Duna House Holding Nyrt.	a csoport holding társasága
Duna House Biztosításközvetítő Kft.	biztosításközvetítés
Credipass Kft.	pénzügyi közvetítés
DH Projekt Kft.	újonnan épített ingatlanok, pénzügyi intézmények ingatlanai és olyan ingatlanok közvetítése, amelyek esetében az adós nem tudja visszafizetni a kölcsönt
Duna House Ingatlan Értébecslő Kft.	ingatlan értébecslés
Duna House Franchise Kft.	a franchise-hálózat működtetése
Energetikai Tanúsítvány Kft.	energetikai tanúsítás
Superior Real Estate Kft.	saját tulajdonú franchise irodák működtetése
Home Management Kft.	lakóingatlanok átfogó kezelése
REIF 2000 Kft.	a Duna House franchise partnere
GDD Commercial Kft.	saját tulajdonú, üzleti funkciójú ingatlanok értékesítése, vásárlása és bérbeadása
SMART Ingatlan Kft.	ingatlanközvetítés
Impact Alapkezelő Zrt.	befektetési alapkezelő, magyarországi ingatlan fókusszal
Home Line Center Kft.	saját tulajdonú, lakófunkciójú ingatlanok értékesítése, vásárlása és bérbeadása
Akadémia Plusz 2.0 Kft.	ingatlanközvetítéssel kapcsolatos képzési tevékenységek
Duna House Szolgáltatóközpont Kft.	központi szolgáltatások a leányvállalatok számára
MyCity Residential Development Kft.	ingatlanfejlesztési projektek
Pusztakúti 12. Kft.	lakóparkok építése és értékesítése
Reviczky 6-10. Kft.	lakóparkok építése és értékesítése
MyCity Panoráma Kft.	a MyCity Panorama projekt fejlesztése
Lengyelország	
Metrohouse S.A.	ingatlanközvetítés
Metrohouse Franchise S.A.	saját és franchise irodák működtetése
Credipass Sp. z.o.o.	hitelközvetítés
Primse.com Sp. z.o.o.	értékesítési szolgáltatás ingatlanfejlesztők számára
Credipass Polska S.A.	hitelközvetítés
Olaszország	
HGroup S.p.A.	pénzügyi termékek közvetítése
Credipass S.r.l.	pénzügyi termékek közvetítése: jelzáloghitelek és egy speciális hiteltermék, a CQS
Medioinsurance S.r.l.	biztosításközvetítés
Csehország	
Duna House Franchise s.r.o.	a franchise-hálózat működtetése
Duna House Hypoteky s.r.o.	pénzügyi közvetítés
Center Reality s.r.o.	ingatlanközvetítés

A csoport tevékenységével kapcsolatos további információk elérhetők a www.dunahouse.com weboldalon, valamint a cégcsoport éves jelentésében.

Irányítási struktúra

GRI 2-9 A Duna House Holding Nyrt. a Budapesti Értéktőzsdén jegyzett vállalat, melyet Igazgatóság irányít. Az Igazgatóság felelős a döntéshozatalért minden olyan kérdésben, amely nem tartozik a Közgyűlés kizárólagos hatáskörébe. Az Igazgatóság dönt többek között az éves és középtávú tervekről, a napi ügymenetet meghatározó ügyekben és a Közgyűlés felé előterjesztendő témákról is.

A Felügyelőbizottság gyakorolja a társaság irányításának és üzleti tevékenységének felügyeletét.

Az operatív vezetés a jogszabályok, az alapszabály, az Igazgatóság ügyrendje, a Közgyűlés és az Igazgatóság határozatai által meghatározott keretek között, egyéni felelősséggel vezeti az ügyeket.

Az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság tagjait a Közgyűlés választja. Mindkét testület tagjait évente választják, Gay Dymshiz és Doron Dymshiz kivételével, akik a Duna House Holding alapítói, társ-vezérigazgatói és fő részvényesei. A tagok megbízatását a Közgyűlés újabb egy évre meghosszabbította. A legfelső irányító testületek minden tagja férfi. A tagok önéletrajzai és kompetenciái a Duna House Csoport honlapján érhetők el: <https://dunahouse.com/hu/tarsasagiranyitas>.

GRI 2-9, 2-11 A társaság továbbra sem vár el függetlenséget az Igazgatóság tagjaitól. A Duna House Csoportnak két társ-vezérigazgatója van, az előző évekhez hasonlóan, 2023-ban is az egyik társ-vezérigazgató volt az Igazgatóság elnöke. Az Igazgatóság egy tagja (20%) volt független – tehát nem a Duna House Holding vagy leányvállalatainak vezetője, alkalmazottja.

A Felügyelőbizottság valamennyi tagja független. A vezérigazgatók egyike sem a Felügyelőbizottság elnöke.

2023 végén az Igazgatóság tagjainak átlagos hivatali ideje 5,9 év, míg a Felügyelőbizottságban 5,8 év volt.

A társaság alapszabálya lehetővé teszi, hogy az Igazgatóság tagjai olyan gazdasági társaságokban töltsenek be ügyvezetői és felügyelőbizottsági tisztségeket, amelyek fő gazdasági tevékenysége megegyezik a társaságéval. Ennek fő oka az az adottság, hogy a társaság a Duna House Csoport tagja, amelyen belül számos más gazdálkodó szervezet, társaság van, amelyek fő tevékenysége megegyezik a társaság által folytatott tevékenységgel.

Az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság független tagjai a Duna House Csoporton kívül jelentős tisztségeket töltenek be felsővezetőként, illetve az igazgatósági vagy a felügyelőbizottsági tagként.

GRI 2-18 Az éves rendes közgyűlés minden évben napirendjére tűzi az Igazgatóság előző üzleti évben végzett munkájának értékelését, és határoz az Igazgatóság részére megadható felmentvény tárgyában, ezt 2023-ban is megkapta az Igazgatóság.

A legfelsőbb irányító testületek egyetlen bizottsága 2023-ban is az Auditbizottság volt. A Bizottság támogatja a Duna House Holding Felügyelőbizottságának munkáját, felülvizsgálati, értékelési és javaslattevési feladatokat lát el. A Bizottság három tagból áll, akiket a Közgyűlés választ a Felügyelőbizottság tagjai közül. Az Auditbizottságnak ugyanazok a tagjai, mint a Felügyelőbizottságnak, ez 2023-ban sem változott.

GRI 2-15 A legfelsőbb irányító testület rendelkezik az összeférhetetlenség megelőzésére és enyhítésére szolgáló eljárásokkal. Minden igazgató jelenti a vele kapcsolatban álló feleket és a potenciális összeférhetetlenségeket a Felügyelőbizottságnak, amely aztán döntéseket hoz az összeférhetetlenségek megelőzése vagy enyhítése érdekében. 2023-ban hasonlóan nincs kereszt-igazgatósági tagság más társaságokkal, és kereszt-részvénytulajdonlás beszállítókkal és más

érintettekkel a Duna House Holdingnál. A kapcsolt felekkel folytatott ügyletekről az éves jelentés kapcsolt vállalkozásokat tárgyaló fejezetei, a 13. és 28. fejezete számol be.⁴

A társaság tulajdonosi szerkezetét az éves Felelős Társaságirányítási jelentés⁵ részletezi, mely a BÉT oldalán is fellelhető, valamint a Duna House Csoport honlapján is elérhető.

2023. április 27-én tartott Közgyűlésen elfogadott határozattal módosult a vállalat Alapszabálya. A határozat érintette az Auditbizottság tagjait is annyiban, hogy azon tagoknak, akiknek megbízatása 2023-ban lejárt, újabb határozott időre adtak megbízatást. A Közgyűlésen elfogadták a Munkavállalói Résztulajdonosi Programok és Javadalmazási Politika módosításait is.

Kiválasztási folyamatok

GRI 2-10 A Közgyűlés ad arra teret, hogy a vállalat működését a vállalat részvényesei befolyásolják. Ezen túl a legfelsőbb irányítási testületek tagjainak kinevezésére is hatással lehetnek. Jelölteket a Felügyelőbizottság és az Igazgatóság tagjai állíthatnak, akik az érintettek, így például a részvényesek véleményét veszik figyelembe.

A jelölés során fontos a sokszínűség, illetve a szervezet tevékenysége szempontjából releváns kompetenciákat és tapasztalatokat is értékeli. Elsődleges, hogy a legfelsőbb irányító testület rendelkezzen a hatékony irányításhoz elengedhetetlen rálátással, készségekkel és tapasztalatokkal.

A Felügyelőbizottság három tagjából kettő a vállalat 2016-os tőzsdei bevezetését megelőzően kapta megbízatását. Kiválasztásuk során konzultáltak a potenciális intézményi befektetőkkel és véleményüket figyelembe vették.

A legfelsőbb irányító testületek szerepe a fenntarthatósági stratégiával kapcsolatban

GRI 2-12 Az Igazgatóság és a vállalat felsővezetői kulcsszerepet játszanak a szervezet fenntartható fejlődéssel kapcsolatos céljainak, értékeinek, küldetésének, stratégiáinak, politikáinak kidolgozásában, jóváhagyásában és aktualizálásában.

Az Igazgatóság határozza meg a cégcsoport átfogó irányait, ezen belül hozzáállását a fenntarthatósághoz kapcsolódó célokhoz. Az Igazgatóság hagyja jóvá a szervezet céljait, összefogja értékeinek és küldetésének kidolgozását, ezek adják a cégcsoport tevékenységének és a meghozott döntések alapját.

A felsővezetők az Igazgatósággal együttműködve felelősek a stratégiák és politikák részleteiért és az elfogadott irányok megvalósításáért. 2023-ban kitűztek a fenntartható fejlődés elérését segítő konkrét, mérhető, elérhető, releváns és határidőhöz kötött célokat (SMART), követték a célok felé megtett előrehaladást. A célokat a jelentés releváns fejezeteinél mutatjuk be.

Az Igazgatóság és a felsővezetés közös munkával biztosították, hogy a vállalat fenntarthatóság iránti elkötelezettsége összhangban legyen a cégcsoportban meghozott döntésekkel és intézkedésekkel. A felsővezetés, de a Vállalatcsoport különböző szintjein dolgozók is – beleértve a franchise-hálózatot és a központi csapatot – kezdeményezhetnek fenntarthatóságot elősegítő intézkedéseket.

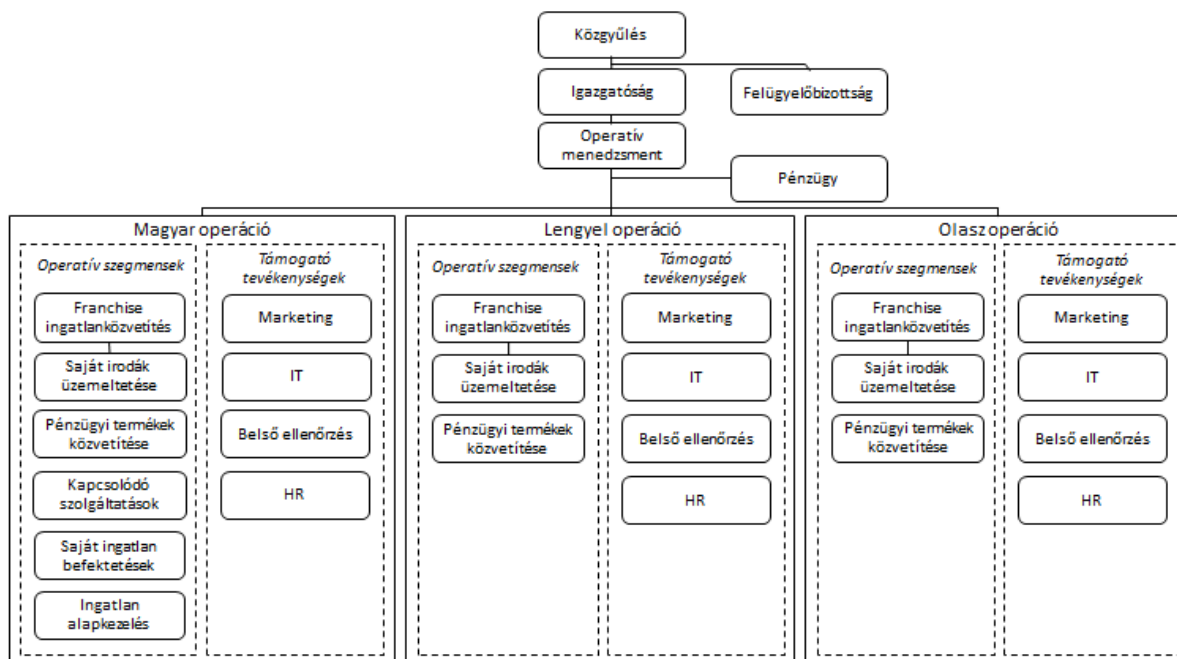
Az Igazgatóság a társaság munkaszervezetének kialakításán, valamint az átvilágítási folyamatok felügyeletén keresztül követi a szervezet gazdaságra, környezetre és társadalomra gyakorolt hatásainak azonosítását és szükség esetén kezelését. Az egyes hatások érintettjeivel, a hatások kezelése érdekében szükség esetén együttműködik, valamint figyelembe veszi a folyamatok

⁴https://bet.hu/site/newkib/hu/2024.04./Duna_House_Holding_Nyrt._IFRS_szerinti_2023._evi_konszolidalt_es_egyedi_eves_jelentes_129060319

⁵ https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2024.05./Felelos_tarsasagiranyitasi_jelentes_2023_129063621

eredményeit. Így mutat követendő példát a felsővezetőknek és irányt a megalapozott döntéshozatal kapcsán is. Az Igazgatóság kulcsszerepet játszik a fenntartható fejlődés előmozdítását célzó informális folyamatokban is. A fenntarthatósággal kapcsolatban hozott intézkedéseit, illetve fenntarthatósági teljesítményét összefoglaló jelentését a társaság első alkalommal 2023-ban tette közzé, és elkötelezett abban, hogy évente tájékoztassa érintettjeit.

GRI 2-13 A Duna House Holding 2023-ban a Pénzügyi Igazgatót nevezte ki az ESG hatások csoportszintű kezeléséért felelős vezetőnek. Mindemellett az ESG témákhoz tartozóan az alábbi vállalati vezetőknek kiemelt szerepe van: a belső ellenőrzés és a HR funkciók illetékesei az emberi erőforrásokért és a megfelelőségért felelnek. Az alaptevékenységhez kapcsolódó hatásokat az operatív szegmensek kezelik; a vállalati marketingtevékenységet a marketingosztály végzi.



Kritikus aggályok

GRI 2-16 A kritikus aggályokat a pénzügyi igazgató vagy más érintett igazgatók közlik az Igazgatósággal és a Felügyelőbizottsággal. 2023-ban sem merült fel kritikus aggály, hasonlóan az előző évhez.

A Duna House Csoport értékei és Etikai kódexe

GRI 2-23, 2-24 Céljaink elérése, küldetésünk teljesítése és ügyfeleink legmagasabb szintű kiszolgálása érdekében öt alapvető vezérlő értéket követünk.

Értékeinken, melyek a cégcsoport minden vállalata, valamint partneri hálózatunk számára is követendő mércét adnak, 2023 során nem változtattunk. Ezek az értékek mindennapi működésünkben és a cégcsoport honlapjain is nagy fókuszot kapnak.

- Korrektség:** Külső és belső kapcsolataink során mindig betartjuk az emberi és üzleti etikai normákat, kiszámítható, következetes működést tanúsítunk.
- Ügyfélközpontúság:** Az igények pontos ismeretében a külső és belső ügyfeleink maximális elégedettségére törekszünk.
- Szinergia:** Működésünket egymást erősítő kölcsönhatások köré szervezzük.
- Növekedés, fejlődés:** A fenntartható növekedés érdekében folyamatosan fejlődünk, hogy mindig legalább egy lépéssel mások előtt legyünk.
- Eredményorientáltság:** A vállalat értékei mentén a lehető leghatékonyabb módon valósítjuk meg a kitűzött célokat és feladatokat.

Ezeket az értékeket konkrét követendő magatartási normává az Etikai kódexünk foglalja össze, amely cégcsoportunk szakmai munkáját az elmúlt években számos szakmai díjjal is elismerték. 2023-ban olasz tagtársaságunkat, a Credipasst díjazták (Vezetői Fórum Díj, 2023).

A Duna House Csoport tiszteletben tartja az ENSZ Globális Megállapodásának 10 alapelvét, és elkötelezett amellett, hogy azok szerint járjon el. Az emberek és a bolygó iránti felelősséget beépítjük mindennapi működésünkbe a <https://dunahouse.com/hu/kuldetesunk-ertekeink> weboldalon is elérhető. A kódex általános irányelveit a Csoport társ-vezérigazgatói hagyták jóvá, az alkalmazottak és az ügynökök felé 2023-ban kommunikálta a vállalat azt. Az Etikai Kódexben rögzített normák kötelező érvényűek és minden személyre vonatkoznak, aki a Duna House Csoportot képviseli, vagy annak nevében jár el⁶. A központ alkalmazottait, a hitelközvetítőket és ingatlanügynököket, valamint a franchise partnereket is segítik konkrét iránymutatások, hogy az ügyfelekkel, beszállítókkal, illetve munkatársakkal való együttműködés normakövető legyen. Az ügyvezetők és a középvezetők elvárják és közreműködnek annak érdekében, hogy minden alkalmazott és partner betartsa a szabályokat. A kódex 2023-ban kiegészítésre és kismértékben módosításra került, ezekről bővebben a Compliance témakörben jelentünk.

A Duna House Csoport elvárja munkavállalóitól, hogy tisztelettudóan és etikusan viselkedjenek mindazokkal, akikkel munkájuk során kapcsolatba kerülnek. Biztosítaniuk kell, hogy minden vonatkozó törvénynek és előírásnak megfeleljenek, törekedniük kell a professzionalitásra. Az Etikai kódex leszögezi, hogy tartózkodni kell bármilyen megkülönböztetéstől. A cégcsoport nem tolerálja a korrupció semmilyen formáját, a megvesztegetést vagy bármilyen más törvénybe ütköző, esetleg nem etikus viselkedésmódot. Az alkalmazott adatkezelési gyakorlatát is szigorúan szabályozza a cégcsoport a kódexben.

Az általános irányelvek mellett speciális elvárások vonatkoznak az alkalmazottakra, a hitelközvetítőkre, a franchise partnerekre és az ingatlanügynökökre. A hitelközvetítőknél, a franchise partnereknek és az ingatlanügynököknek átlátható és pontos információkat kell nyújtaniuk az ügyfeleknek az ingatlanok és szolgáltatások tekintetében, és nem folytathatnak megtévesztő vagy félrevezető gyakorlatot. A Kódex végrehajtásával kapcsolatos bizonytalanság, illetve aggály esetén a munkavállalók, franchise partnerek és ügynökök a közvetlen felettesükhöz, a HR osztályokhoz és a belső ellenőrzési osztályokhoz fordulhatnak.

A Duna House Csoport az Etikai kódexben foglaltak megvalósulását elősegítő részletes, több pontba foglalt iránymutatásaiban megfogalmazta azt is, hogy a kollégáitól elvárja a piac más szereplőjével szembeni korrekt, etikus, tisztességes üzleti magatartást. Ezzel hozzájárul az ingatlanszakmán belüli normakövetés és a tisztességes, etikus üzleti magatartás, ezzel a professzionális ingatlan szakma és üzleti kultúra erősödéséhez.

GRI 2-25, 2-26 Mindenkinél, akire a cégcsoport Etikai kódexe vonatkozik, az Etikai kódex bármilyen megszegését a belső ellenőrzési részlegnek szükséges jelentenie. Olaszországban ezen felül a whistleblowing rendszert is alkalmaznak. Az aggályok vagy a kódex megszegésének bejelentését a külső érintettek is megtehetik. Minden bejelentés kivizsgálását a belső ellenőrzési részleg kollégái végzik.

A Duna House Csoport tiszteletben tartja az ENSZ Globális Megállapodásának 10 alapelvét, és elkötelezett amellett, hogy azok szerint járjon el. Az emberek és a bolygó iránti felelősséget beépítjük mindennapi működésünkbe.

⁶ A Duna House Csoport franchise partnerei és alfranchise partnerei (ügynökei) önálló jogi személyként végzik tevékenységüket, és saját maguk felelősek saját tevékenységükért.

Érintettek és szervezeti tagságok

GRI 2-29 A Duna House Csoport együttműködéseit, üzleti kapcsolatait és a társaság, valamint leányvállalatainak tevékenységét, annak hatásait feltérképezte és így módon határozta meg az érintetti körét. A vállalatcsoport az Etikai kódexben rögzítetteknek megfelelően, a sokéves üzleti etikai gyakorlatot szem előtt tartva minden érintetti csoporttal kapcsolatot tart. A Duna House Csoport nyitott a visszajelzésekre minden érintetti csoporttól, célja, hogy lehetőséget biztosítson a kétirányú kommunikációra.

Érintettek csoportja	A kapcsolattartás célja	A kapcsolattartás jellemzői
részvényesek	az elvárások kielégítése	közgyűlések, jelentéstétel, negyedéves megbeszélések
tőzsde, elemzők	információk és visszajelzések nyújtása objektív elemzéshez	negyedéves megbeszélések, elemzések
ügyfelek	az elégedettség és elkötelezettség erősítése, a pénzügyi tudatosság növelése	az NPS (net promoter score) rendszeres mérése, ügyfélkutatás értékesítők értékelési rendszere, ügyfélpanaszok kezelése, mélyreható tájékoztatás az ügyfelek kiszolgálása során, pénzügyi témájú cikkek írása
alkalmazottak	motiváció, a tehetséges alkalmazottak megtartása	negyedéves teljesítményértékelés Magyarországon, folyamatos és közvetlen visszajelzés a lapos szervezeti struktúrájának köszönhetően
banki partnerek	fogadókészség	gyakori konzultáció a partnerekkel
franchise partnerek	szoros együttműködés, lojalitás	hivatalos, éves visszajelzés a meglévő támogatási rendszerről, HR támogatás
franchise partner alkalmazottak	stabil ügynöki bázis megtartása, kiszámíthatóság, bizalom és tudás erősítése	a központ felé történő visszajelzés lehetősége, a szakmai képzések széles választéka
leányvállalatok	hatékony, tisztességes együttműködés, kommunikáció a franchise területen belül	kéthetente találkozók a központ vezetésével, havi vezetői értekezletek az országos vezetőkkel, tematikus tudásmegosztás évente 2-4 alkalommal
beszállítók	hatékony, tisztességes együttműködés	igényalapú támogatás
hatóságok	a jogi követelményeknek való megfelelés, lobbitevékenység a magyar törvények kapcsán, illetve a nyugat-európai gyakorlatok átvételének vonatkozásában	kötelező adatszolgáltatás az adóhatóságnak napi és heti rendszerességgel hatósági ellenőrzés esetén rendelkezésre állás, adatszolgáltatás a minisztérium lakásügyi tanácsadó testületének, konstruktív részvétel az ügyészség szerződéseivel és termékkonstrukciókkal kapcsolatos vizsgálataiban
érdekképviselő, szakmai szervezetek	érdekérvényesítés, tudásmegosztás	együttműködés
támogatott szervezetek	a helyi közösség támogatása	szervezetek rendszeres támogatása
ESG minősítésű vállalatok	jó ESG minősítés	gyors reagálás, együttműködő hozzáállás
média	márkaépítés	gyakori és aktív PR kommunikáció, ingatlanpiaci elemzések közzététele, szakmai cikkek, több száz megjelenés egy hónapban

Az ügyfelek véleményét átfogó ügyfélkutatás keretében is vizsgáljuk. Elemezve, hogy cégcsoportunk márkáit és az általunk kínált üzleteket mennyiben ajánlanák ügyfeleink tovább a barátaiknak, saját partnereiknek. A Credipass márka ismertsége általánosságban alacsony. A pénzügyi termékek igénybevételét segítő Credipass piaci helyzetével ugyanakkor fontos foglalkozni, mert a tízből hat felnőtt magyar vette igénybe a felsorolt pénzügyi termékek valamelyikét az elmúlt 5 év folyamán, vagy veszi igénybe jelenleg is. A legtöbben (42%) valamilyen biztosítást (lakás-, élet-, nyugdíjbiztosítás) jelölték be, hogy rendelkeznek ilyen termékkel.

GRI 2-28 A Duna House Csoport a következő szervezeti tagságokat tartja jelentősnek:

- Magyarországon:
 - o Magyar Franchise Szövetség;
 - o Nemzetközi Franchise Szövetség;
 - o Független Pénzügyi Termékközvetítők Szövetsége.
- Lengyelországban:
 - o Független Pénzügyi Közvetítők Szövetsége;
 - o A Lengyelországi Pénzügyi Vállalatok Szövetsége;
 - o Lengyel Franchise Szövetség.

Lényegességi elemzés

GRI 3-1, 3-2 A Duna House Holding a 2022-es ESG jelentésének előkészítési szakaszában végzett részletes lényegességi elemzést, amelyet e jelentéshez kapcsolódóan felülvizsgált. Az elemzés alapelve az volt, hogy meghatározzuk azokat a témákat, amelyek a vállalat gazdaságra, környezetre és társadalomra gyakorolt legjelentősebb hatásait képviselik. Az elemzést külső tanácsadó végezte.

A Duna House Csoport fő érintetti csoportjai körében online felmérést végeztünk, a következő érintetti csoportok képviselőinek felkérésével:

- részvényesek,
- tőzsdei/tőzsdepiaci elemzők,
- szakmai szervezetek, piaci elemzők,
- felügyeleti hatóságok,
- fenntarthatósági szervezetek (pl. fogyasztóvédelem, környezetvédelem)
- egyetemek,
- banki partnerek,
- a Duna House alkalmazottai,
- franchise partnerek,
- a franchise partnerek alkalmazottai,
- beszállítók,
- média (újságírók),
- támogatott szervezetek.

48 válaszadó fejezte ki véleményét az összes fent említett csoportból, a felügyeleti hatóságok kivételével. A kérdőívet magyarországi, lengyelországi és olaszországi érintettek töltötték ki. A potenciálisan releváns témák két szinten kerültek meghatározásra, a válaszadók 8 átfogó témát és közel 40 altémát értékeltek.

A témák meghatározása a GRI Standards 2021 általános témái, a SASB (Sustainability Accounting Standards Board) ágazatspecifikus mutatói, ágazati benchmarkok, valamint a vállalatcsoport tevékenységeinek hatásai alapján történt. A témák véglegesítésében a Duna House Holding munkatársai is részt vettek.

Az értékelés eredményei a lényeges témák szempontjából:

- Az érintettek a tisztességes foglalkoztatás, a gazdaságfejlesztés, a vállalkozások és az oktatás témájára való összpontosítást várják el a Duna House-tól, ezután a lakhatáshoz való hozzáférés és a lakhatás biztosítása következik.
- A 8 átfogó fenntarthatósági téma közül a következő 4 témát tartották a legjelentősebbnek:
 - o felelős értékesítés,
 - o felelős foglalkoztatás,
 - o a franchise partnerekkel kapcsolatos felelősség, és
 - o felelősségvállalás az ellátási lánc és a banki partnerek tekintetében.

Az értékelés eredményeit a tanácsadó és a Duna House áttekintette, keresve a hatókör, a pozitív vagy negatív irány és hatás erőssége tekintetében nem megfelelően hangsúlyozott témákat.

Ezen inputok alapján a fenntarthatóság szempontjából releváns témák azok lettek, melyek átlagosan legalább 4-es értéket értek el az 5-ből, kiegészítve további két témával a Duna House Csoport jelenlegi és potenciális hatásainak következményeként.

A Duna House Holding lényeges fenntarthatósági témái tehát a vállalat hatásain és az érintettek értékelésén alapulnak.

A 2023-as felülvizsgálat során nem azonosítottunk olyan külső tényezőt, amely potenciálisan új lényeges témát jelenthet a vállalatcsoport számára. A fenntarthatósági témák vállalatcsoporton belüli kezelése ugyanakkor indokoltá tette a témák összevonását, így az alábbi átfogó témákat tekintjük lényeges fenntarthatósági témáknak 2023-ban:

- Felelős értékesítés: annak minden vonatkozására kitérve – így a felelős tájékoztatás, könnyen érthető, átlátható termékek, felelős marketingkommunikáció, ügyfelek pénzügyi ismereteinek bővítése, diszkriminációmentesség az ügyfelek felé, és ideértve a zöld szolgáltatásokat, valamint a franchise partnerek etikus működését is, beleértve társadalmi hatásuk értékelését is.
- Felelős foglalkoztatás: a tisztességes foglalkoztatást, egészséges és biztonságos munkakörülményeket, fejlődési és képzési lehetőségek biztosítását és egyenlő esélyű előrelépést magában foglalva.
- Franchise partnerekkel és ügynökökkel kapcsolatos felelősség: a tisztességes feltételek biztosítására és a képzésre fókuszál.
- Gazdasági hatások: az adófizetés és a gazdasági fejlődéshez való hozzájárulás (munkahelyteremtés) témakörére terjed ki.
- Compliance: valamennyi témájú jogszabályi megfelelést és a korrupció elleni küzdelmet foglalja magában.

Az alábbi ábrán a világoskékkel jelölt témák áthelyezésre kerültek korábbi átfogó csoportjukból.

Annak ellenére, hogy a működésből fakadó szén-dioxid kibocsátás nem lényeges mértékű, a klímaváltozás mérséklésének fontosságát elismerve és a szén-dioxid kibocsátással kapcsolatos transzparencia elvárások folyamatos erősödése miatt a Duna House Csoport is megkezdte a Scope 1 (közvetlen) és Scope 2 (közvetett energiafogyasztáshoz kapcsolódó) kibocsátás mérését, amelyet a jelentés egy külön fejezetében (Környezet) mutatunk be.



Kapcsolódás a Fenntartható Fejlődési Célokhoz

A Duna House Csoport elkötelezett a fenntartható fejlődés előmozdítása iránt, tevékenysége során figyelmet fordít az igazságos gazdasági növekedés elérésére. A csoport számára fontos a Fenntartható Fejlődési Célokhoz (SDG) való kapcsolódási pontok feltárása, a jelenlegi folyamatok és hatások áttekintése. Hiszünk benne, hogy a fenntarthatóbb üzleti gyakorlatok hosszú távon elősegítik a csoport sikeres működését és hozzájárulnak a környezeti hatások csökkentéséhez, valamint a társadalmi jólét és egyenlőség megteremtéséhez.

A csoport működése számos ponton kapcsolódik az ENSZ által 2015-ben elfogadott 17 Fenntartható Fejlődési Cél (SDG) által meghatározott inkluzív, a társadalmi és klímavédelmi aspektusokat is szem előtt tartó fejlődési útvonalak elősegítéséhez. A fenntartható fejlődési célok, és a hozzájuk rendelt indikátorok mindenre kiterjedő, összetett és összekapcsolódó intézkedéseket tartalmaznak. A Duna House Csoport a lényeges fenntarthatósági témák azonosításával összhangban az SDG célok érvényre jutásához való hozzájárulást is vizsgálja.

Értékesítés



A Duna House Csoport saját működésében és a franchise hálózatban is kiemelt figyelmet fordít arra, hogy munkatársai a csoport értékeivel összhangban etikusan, a társadalommal és környezettel felelősségteljes módon végezzék munkájukat. A felelős üzleti gyakorlatok alkalmazása elősegíti ügyfeleink bizalmának megtartását, egyben megalapozza csoport gazdasági sikerességét. Célunk, hogy működésünk során ügyfeleink felelős döntéseit őszinte és teljes körű tájékoztatással, felelős marketingkommunikáció során a tudatos vásárlói magatartás elősegítésével és felelős szolgáltatások kialakításával támogassuk.

Gazdasági hatás



A Duna House a régió vezető ingatlanközvetítő csoportjaként elkötelezett stabil gazdasági működése és a folyamatos dinamikus fejlődése fenntartásában. A célcsoport közvetlen gazdasági hatása a vállalat közvetlen érintettjeihez és tevékenységéhez kötődik, közvetett gazdasági hatásai szorosan kötődnek a felelős adózási és közvetítői gyakorlatok alkalmazásához, a beszállítók felelős kiválasztásához, valamint a társadalmi felelősséget felismerő jótékonyági tevékenységekhez egyaránt.

Jogsabályi megfelelés



A külső szabályozásoknak és az üzleti etikai elvárásoknak való megfelelés alapvető értéknek tekinthető a Duna House Csoportnál. Prioritásnak kezeljük a helyi és uniós előírásoknak, valamint a belső

szabályoknak és elveknek való teljes megfelelést. Hisszük, hogy szabálykövető attitűdünk hozzájárul a piaci szereplőkhöz képest magasabb minőségű és megbízhatóbb szolgáltatások biztosításához és működés megteremtéséhez.

Foglalkoztatás



A Duna House Csoport a közvetlen alkalmazottak és a franchise hálózaton keresztül közel 4000 embert foglalkoztat a régióban. A csoport elkötelezett az egyenlő bánásmód, a megfelelő munkakörülmények és a tisztességes munkavégzés körülményeinek megteremtése mellett. A foglalkoztatásban törekszünk az egyenlő esélyek, teljesítménynek és képességek szerinti egyenlő javadalmazás biztosítására és munkavállalóink folyamatos személyes és szakmai fejlődési lehetőségek kereteinek megteremtésére.

Környezet



Működésünk során a gazdasági stabilitás és társadalmi hasznok maximalizálása mellett célunk, hogy a Duna House Csoport tevékenysége környezetbarát, a természeti erőforrásokkal való felelős gazdálkodás figyelembevételével történjen. A csoport felelősségvállalása eredményeként hozzájárul tudatos vásárlói attitűdök és fenntartható fogyasztási szokások kialakításához, környezeti hatások csökkentéséhez, minőségi és felelős szolgáltatások kialakításához.

Közösségek



A közösségek szerepe megkérdőjelezhetetlen a gazdaságilag, társadalmilag és környezeti szempontoknak megfelelő fenntarthatósági törekvések elérésében. Az adományozási tevékenységek során a csoport a társadalmi problémák enyhítésére és a kiszolgáltatott csoportok segítésére koncentrált.

Felelős értékesítés

GRI 3-3 Annak érdekében, hogy szolgáltatásainkkal kiérdemeljük ügyfeleink bizalmát, az értékesítés minden részletét felelősségteljes üzleti magatartás kell, hogy jellemezze. Az értékesítés minden aspektusára különös gondot fordítunk, hogy megfeleljünk ügyfeleink elvárásainak, jogos érdekeiknek, és hogy olyanoknak nyújtsuk termékeinket és szolgáltatásainkat, akik képesek azok előnyeit élvezni. Felelős értékesítési gyakorlataink része partnereink körültekintő kiválasztása, a felelős információnyújtás és kommunikáció, ügyfeleink pénzügyi tudatosságának fejlesztése, illetve az esetleges ügyfélpanaszok kezelése.

A felelős kommunikáció és az átlátható tájékoztatás iránti elkötelezettségünk üzleti stratégiánkban alapvető fontosságú. Ezt hangsúlyozza a 2022-ben kialakított csoportszintű felelős kommunikációs és tájékoztatási politikánk. Biztosítjuk, hogy minden munkatársunk betartsa a szabályzatot. Elkötelezettségünk a felelős kommunikáció iránt üzleti tevékenységünk minden területére kiterjed, beleértve az ingatlan-, hitel- és biztosítási termékeket, valamint a vállalati marketinget is. Célunk, hogy pontos és őszinte tájékoztatást nyújtsunk ügyfeleinknek és az érintetteknek, és gondoskodunk arról, hogy mindenkor professzionálisan, tisztességesen és pártatlanul járjunk el.

A csoport Etikai kódexe mellett külön Etikai kódex vonatkozik a magyarországi hálózat ügynökeire. Ez utóbbi részletezi az elvárásokat. Az ügynököknek – az üzleti etika keretein belül – törekedniük kell az ügyfél igényeinek messzemenő kielégítésére, a kommunikációnak világosnak, teljes körűnek és tárgyilagosnak kell lennie (részletesen alább). Az ügyfelekkel szemben a legmagasabb színvonalon, kivétel nélkül azonos szakmaisággal és szolgáltatási minőségben kell eljárniuk. Tilos a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés, azaz tilos indokolatlan egyoldalú előny kikötni vagy az ügyfelet hátrányos feltételek elfogadására kényszeríteni. Az ügynököknek a rájuk bízott ingatlanok és javak tekintetében a legnagyobb gondosságot és maximális biztonságot kell nyújtaniuk. Az ügyfeleket tájékoztatni kell, ha az ügyletnél bármelyik féllel olyan kapcsolat áll fenn, amely befolyásolhatja az ügylet kimenetelét (pl. családi, baráti, üzleti vagy egyéb kapcsolat).

Felelős információnyújtás és átlátható termékek

Fő célkitűzéseink a felelős információnyújtás kapcsán:

- a felelős döntéshez szükséges információnyújtás átlátható, világos és összehasonlítható módon,
- az ügyfél egyéni igényeihez igazodó ajánlat,
- az igényekhez nem illeszkedő termékek értékesítésének elkerülése, és
- megbízható tájékoztatás a bankok költségeiről és esetleges további követelményeiről.

Olyan gyakorlatokat alkalmazunk, amelyek biztosítják, hogy ügyfeleink tisztában legyenek az azonos vagy hasonló igényeket kiszolgáló termékek közötti választási lehetőségekkel, megértsék a különbségeket, és képesek legyenek megérteni a termékek feltételeit és kockázatait.

Az elveket a Duna House Csoporton belül a tagvállalatok különböző módon valósítják meg, a helyi jogszabályi követelményeknek és termékeknek megfelelően. Meggyőződésünk, hogy az ügyfeleinknek a személyes találkozók alkalmával nyújtott tájékoztatásnak alapvető szerepe van a termékek és szolgáltatások jellemzőinek megértésében, és abban, hogy képesek legyenek a helyes döntést meghozni. Ügynökeink nagy hangsúlyt fektetnek a szolgáltatások alapos ismertetésére, minden felmerülő kérdés megválaszolására és a lehetséges választások közötti különbségek egyértelművé tételére. A jogszabályi előírásoknak megfelelően átadott információk – azok terjedelme és bonyolultsága miatt – sok esetben és sok ügyfél számára megnehezítik az átfogó megértést; ügynökeink ebben is segítséget nyújtanak.

Magyarországon az ügynökök etikai kódexe kimondja, hogy a kommunikációban kerülni kell a túlzásokat és a félrevezető állításokat, valamint a tájékoztatásnak mindig objektívnek kell lennie. Egy

adott ügylet tényeit nem szabad eltitkolni az ügyfelek előtt, és nem szabad hamis információkat nyújtani az ügyletről egyik érintett félnek sem. Az ügynökök kötelesek továbbá tájékoztatni az ügyfeleket minden olyan rejtett hibáról, amelyről tudomásuk van. Az ügynökeink által írt hirdetéseknek a jogszabályi előírásoknak megfelelően igaznak, tisztességesnek és pontosnak kell lenniük; azok csak az ügyfelektől kapott információkon alapulhatnak.

Magyarországon az ügyfélkommunikációt és az ingatlanhirdetéseket Kézikönyv szabályozza, amely biztosítja, hogy az ügyfelek csak a valóságnak megfelelő és pontos információkat kapjanak az ingatlanokról.

A jogi követelmények – különösen a hiteltermékek tekintetében – működésünk minden országában szigorúak, és részletes tájékoztatást várnak el a termékekről, beleértve a különböző termékek összehasonlíthatóságát is. A csoport betartja a bankok információszolgáltatásra vonatkozó irányelveit. A szerződések, egyéb dokumentumok és a Duna House Csoport honlapjai minden elvárt információt tartalmaznak (az adatvédelemről bővebben a Compliance fejezet tájékoztat).

Magyarországon a pénzügyi termékekről adott tájékoztatást a Magyar Nemzeti Bank (MNB) szabályozza és ellenőrzi.

Olaszországban a Credipass minden termékinformációt megoszt weboldalának "trasparenza" (átláthatóság) részében, és naponta frissíti azt, az Ügynökök és Közvetítők Szervezete (Organismo degli Agenti e dei Mediatori) és az Olasz Nemzeti Bank (Banca d'Italia) a banki és pénzügyi szolgáltatások átláthatóságáról, valamint az ügyfelek és a közvetítők közötti műveletekről szóló szabályzatának javaslata szerint. Ezen túlmenően a kereskedelmi irodákban már régóta használatos a hirdetőoszlop.

Szintén az olasz Credipass külön szabályzatot is létrehozott a jogszabályokban előírt átláthatósági követelményeknek és a helyes tájékoztatásnak való megfelelés érdekében, amelyet a Folyamat kézikönyv tartalmaz. A belső Termékirányítási eljárás is kiterjed a termékek átláthatóságára. A speciális eljárásokat egy belső menedzsment platform támogatja. Itt megtalálható a brókerszerződés ügyfélnek történő átadásának igazolása, a várható brókerköltségek és a termékinformációk kezelés is. A Credipass elektronikus aláírást használ annak biztosítására, hogy az ügyfelek elegendő információt kapnak. Ez egy olyan digitális aláírási eszköz, amelynek működéséhez aktív e-mail és telefonszám szükséges. Miután az ügyfél aláírta a szerződést, egy másolat kerül kiküldésre az e-mail címére.

Lengyelországban ügyfeleinknek 2023-ban is közvetítői információs brosrát adtunk, amely összefoglalja a társaságra, a velünk együttműködő szervezetekre, a rendelkezésre álló termékekre, valamint a biztosítóra és a biztosítási számra vonatkozó információkat.

A szolgáltatásbiztonság és a magas színvonal megőrzése érdekében 2023-ban is képzéseket biztosítottunk, hogy a vállalatban belüli gördülékeny maradjon az információáramlás. A franchise partnerek és ügynökök ezeken a tréningeken kaptak információt az ügyfelek részére nyújtott tájékoztatás fontosságáról, az ahhoz kapcsolódó vállalati és jogszabályi előírásokról.

A Duna House Csoport többféleképpen ellenőrzi az információnyújtás minőségét. A vezetők felügyelik és biztosítják a szolgáltatások minőségét. Magyarországon és Lengyelországban továbbra is bevett gyakorlat a próbavásárlás. Olaszországban az információkezelést a Middle Office úgynevezett üdvözlő hívásával is követi, ellenőrizve, hogy az ügyfél megkapta-e az összes szükséges információt, és elégedett-e az ügynök viselkedésével.

2023-ban is az értékelési rendszert használtuk az értékesítők teljesítményének nyomon követésére Magyarországon és Lengyelországban az ingatlanközvetítői szolgáltatások tekintetében. Az ügyfelek minden fontosabb esemény (pl. ingatlan megmutatása, hirdetés közzététele) és az ügylet lezárása után automatikus értékelő leveleket kapnak, akik általános értékelést adhatnak és véleményt írhatnak. Az eredmények nyilvánosan elérhetők a helyi honlapokon. Magyarországon havonta körülbelül 10 000

visszajelzést kapunk. Lengyelországban havonta bemutatjuk Facebook oldalunkon a legmagasabbra értékelt kollégákat.

A portfólió eredményességét ügynökökkel, menedzserekkel és franchise partnerekkel együtt ellenőrizzük. A termékportfólióval kapcsolatban esetlegesen felmerülő problémákat, mint például az átláthatóság és a megértési nehézségek, ezen a folyamaton keresztül tudjuk feltárni és kezelni.

A tájékoztatással és a termékek átláthatóságával/egyértelműségével kapcsolatos panaszokat nyomon követjük, az adatok a Jogszabályi megfelelés fejezetben találhatóak.

Felelős marketingkommunikáció

A felelős kommunikációs és tájékoztatási politika a marketingkommunikációra is kiterjed. Marketinganyagaink világosan feltüntetnek minden releváns információt, és tartalmazznak minden szükséges korlátozást a félreértések elkerülése érdekében.

A marketingkommunikáció elsődleges célja a márkaépítés.

A lengyel Metrohouse továbbra is a marketingkommunikációra vonatkozó részletes elvek és folyamatok szerint működik. Elvárja, hogy a tisztességes verseny és a helyes kereskedelmi gyakorlat elveivel összhangban legyen minden promóciót támogató, márkát építő üzenet. Fontos, hogy egyértelmű reklámüzenetként legyen megjelölve. Az üzenetek nem sérthetik az emberi méltóságot és jogokat, és társadalmi felelősségvállalást, sokszínűséget és érzékenységet kell tükrözniük.

A Metrohouse marketing- és PR-igazgatója a Lengyel Public Relations Szövetség tagja. Így személyesen köteles betartani a Szövetség [Etikai kódexét](#).

A marketingkommunikáció tervezése során osztályon belüli belső konzultációk zajlanak a kommunikációs tevékenységek lehetséges negatív hatásainak meghatározása érdekében. Az ellenőrzési folyamat biztosítja, hogy a tevékenység nem sérti a tisztességes verseny és a helyes kereskedelmi gyakorlat általános elveit.

A marketingkommunikáció megvalósítására vonatkozó döntéseket a marketingosztály valamennyi tagjával és a projektben részt vevő munkatársakkal való megbeszélés eredményeként és jóváhagyásukkal hozzuk meg. A marketingtevékenységeket folyamatosan figyelemmel kísérjük, mind az interneten, mind a hagyományos sajtón keresztül. Annak érdekében, hogy a marketingkommunikáció megfeleljen az ügyfélérdekeknek a tartalmat folyamatosan külső, független ellenőrző rendszerek révén ellenőrizzük. Elemezzük az elvégzett tevékenységeket és a kommunikált üzenetet hozzáigazítása a változó piaci helyzethez és a vállalat céljaihoz. Magyarországon külső szolgáltató bevonásával mértük a Credipass márka ismertségét 2023-ban. Általánosságban egyelőre az ismertség alacsony, 1000 válaszadóból 25-en hallottak már róla, inkább a fiatalabbak.

Olaszországban a külső kommunikációs tevékenységekkel megbízott partner foglalkozik, aki felé a fent említett elveknek és jogszabályoknak való megfelelés elvárás. A marketingosztály dönt esetlegesen más szolgáltatók bevonásáról.

A cégcsoport több szakértője és vezetőink is nyilatkoztak a piaci változásokkal és szabályozói döntésekkel kapcsolatban, elemzéseink jelentek meg, posztolunk irodáink elérhetősége és új hiteltermékek kapcsán is. Hírlevelünkre való feliratkozás oldalainkon továbbra is elérhető.

A franchise partnerekkel és ügynökökkel szembeni elvárások

A Duna House Csoport a franchise partnerek működésének kereteit formalizált rendszer révén támogatja. A csoport által kialakított közös know-how, az egységes márkaarculat, valamint a működés különböző területein – értékesítés, marketing, informatika, oktatás, képzés – nyújtott támogatás segíti a partnereket. A franchise szerződés szabályozza a franchise partnerek üzleti tevékenységét és működését, valamint kötelezi őket számos működési eljárásra és megjelenésre vonatkozó szabály

betartására. A franchise partnerek és az ügynökök munkáját meghatározza továbbá egy nem nyilvános, 27 fejezetből álló működési és szabályozási kézikönyv.

A partnerek és a csoport közötti szoros kapcsolattartás és kooperáció támogatja a Duna House Csoport elvárásainak való megfelelést, egyúttal hozzájárul az ügyfelek elégedettségének és a társadalmi érdekek érvényesüléséhez is. Több felületen és rendszeres: a vállalatcsoport franchise fórumokat, csoportos és egyéni megbeszéléseket, valamint értékesítési támogatást biztosít a partnerek számára.

Az Etikai Kódex a franchise partnerek és alpartnerek számára is iránymutatást nyújt a munkavégzéshez (lásd a Duna House Csoport bemutatása és irányítása fejezet), a magyarországi hálózat ügynökeire pedig külön Etikai Kódex is vonatkozik (részletesen a Felelős értékesítés fejezetben).

A követelményeknek való megfelelés minden szempontból ellenőrzött. Ha egy ügynök viselkedésével kapcsolatban panasz érkezik, a Belső Ellenőrzési és Szabálykezelési Osztályok vizsgálatot indítanak, és a lehető leghamarabb megszüntetik az etikátlan vagy nem megfelelő viselkedést. Az ellenőrzés a törvényi lehetőségek adta keretek között próbavásárlást vagy magánnyomozók igénybevételét is jelentheti. Az etikátlan vagy nem megfelelő magatartás következményeként a franchise partnerek kártérítés fizetésére kötelezhetők. Súlyosabb vétségek esetén a szerződések felmondhatók és bírósági eljárás kezdeményezhető. Ezen eljárások feltételeit az ügynöki szerződések egyértelműen meghatározzák. 2023-ban a követelmények lényeges megsértésére nem került sor az ügynöki tevékenységek során.

Partnerek kiválasztása

A Duna House Csoport széles körű hitel- és pénzügyi termékportfóliója révén ügyfelei számára elérhetőek az adott ország ingatlanokhoz kapcsolódó pénzügyi termékei.

2023-ban nem változtattunk a partnerkiválasztás gyakorlatán, azt továbbra is a csoport Partnerkiválasztási irányelvei szerint végezzük.

A Duna House Csoport elkötelezett az értékeivel és elveivel összhangban lévő partnerek kiválasztása mellett. Hiszünk abban, hogy kölcsönösen előnyös, hosszú távú kapcsolatokat kell kialakítanunk olyan partnerekkel, akik osztoznak a kiválóság, az integritás és a felelős üzleti gyakorlat iránti szenvedélyünkben.

A bank, biztosítótársaság partnerek kiválasztási kritériumai:

- Pénzügyi stabilitás: a közvetített pénzügyi termékek szolgáltatóinak erős pénzügyi pozícióval és hírnévvel kell rendelkezniük.
- Engedélyek: a szolgáltatóknak rendelkezniük kell a szükséges helyi és uniós banki vagy biztosítási engedélyekkel.
- Kamatlábak: A Duna House Csoport nem működik együtt olyan pénzügyi intézményekkel, amelyek kizsákmányoló kamatlábakat kínálnak.

A pénzügyi intézményi partnerek kiválasztásáért a terület igazgatója felelős. Partnereink kiválasztásakor figyelembe vesszük, hogy a bankok és biztosítók tevékenysége szigorúan szabályozott és ellenőrzött működésünk minden országában.

A franchise partnerek kiválasztási kritériumai:

- Helyi vállalkozók/ingatlanügynökök: Célunk olyan partnerek és ügynökök megbízása, akik képesek a lehető legmagasabb szintű szolgáltatást nyújtani ügyfeleinknek.
- A vállalati Etikai kódex betartása: Franchise partnereinknek be kell tartaniuk vállalati Etikai kódexünket, és tisztességesen, professzionálisan és felelősségteljesen kell eljárniuk.

Pénzügyi tudatosság fejlesztése

Az ügynökök egyik legfontosabb feladata, hogy lehetővé tegyék az ügyfelek számára a pénzügyi termékek működésének megértését. Meggyőződésünk, hogy ily módon jelentősen hozzájárulnak ügyfeleink pénzügyi tájékozottságának és ismereteinek fejlesztésében. Ügyfeleinknek ingyenes tanácsadási szolgáltatást nyújtunk. Amennyiben ügyfeleink igénylik, segítünk a banki dokumentumok, elvárások pontos értelmezésében, és képzett hitelszakértőink segítenek eligazodni a részletekben.

A személyes konzultációk mellett, a tagvállalatok honlapjaikon összehasonlító elemzéseket és előzetes kalkulációkat segítő linket, alkalmazást tesznek elérhetővé, melyek kiszámíthatósága és szakszerűsége cégcsoportunk hírnevéhez is hozzájárul.

A pénzügyi tudatosság erősítését szolgálja a cikkek és oktatóvideók közzététele. Ezek a legfontosabb pénzügyi termékekhez, piaci mechanizmusokhoz és egyéb, ingatlanokhoz kapcsolódó aktuális pénzügyi információkhoz, azok magyarázatához kapcsolódnak.

A magyarországi Duna House tudásmegosztó blogján 2023-ban több mint kétszer annyi cikk jelent meg, mint 2022-ben. 27 cikkben tájékoztattuk ügyfeleinket a magyar piac alakulásáról. A cikkek az ingatlaneladáshoz és kiadáshoz kapcsolódó praktikákról nyújtottak információt, gyakorlati tanácsokat adtak lakáscélú, illetve egészségpénztári megtakarítások kapcsán is. Emellett a Credipass weboldalon a blog szekcióban található edukációs tartalmakat közel 6000 ügyfél tekintette meg, 9600 alkalommal az év során.

Lengyelországban és Csehországban, a Duna House, a Credipass és a Metrohouse weboldalain is elérhetőek voltak a pénzügyi tudatosságot elősegítő cikkek. A cikket hitelminősítésről, a kamatváltozásokról, a lakáshitelek változásáról és a szabályozói döntések hatásairól tájékoztatják a blog-tartalmak az érdeklődőket.

Cél: 2024-ben környezettudatosságról szóló cikk(ek) megjelenítését is tervezzük, ügyfeleink ezirányú tudatosságának fejlesztése érdekében.

Zöld szolgáltatások

Az energiatanúsítványok elkészítése hozzájárul az ingatlanok energiahatékonyságának és hiányosságainak feltárásához, ösztönözve egyúttal a javítást is. 2023-ban az Energetika Tanúsítvány Kft. 1758 tanúsítványt adott ki. Az energetikai tanúsítási szolgáltatásokat független szakemberek végzik.

A Duna House Magyarországon, a napelemrendszerek telepítésének ösztönzése érdekében együttműködést kezdtünk az Altiso vállalattal, amely ezek telepítésével foglalkozik. A Napelem Plusz Program keretében 2024-ben vissza nem térítendő állami támogatás igényelhető energiatárolóval kiegészített napelemek telepítésére. Az Altisoval együttműködve nyújtunk segítséget a pályázati folyamat valamennyi lépésében. Már 2023-ban 7 ügyletet közvetítettünk, a pályázatok 2024 során kerülnek elbírálásra.

Az állami támogatott Zöld Otthon Program kifizetésével 2023-ban több magyarországi bank is saját zöldhitelt terméket alakított ki, új lakóingatlan építésére vagy vásárlására, vagy használt lakóingatlan korszerűsítésére. A megfelelő energetikai elvárások teljesítésével e hitelek kamatkedvezményt kínálnak. A klímaváltozás mérsékléséhez hozzájárulva társaságunk elérhetővé teszi e termékeket az ügyfelek felé, ugyanakkor a közvetített zöldhitelek mennyiségéről 2023-ra vonatkozóan még nincsen információnk, ennek gyűjtése belső fejlesztést igényel.

Cél: 2024-ben lakásvásárláshoz kapcsolódó környezettudatossági kisokos összeállítását tervezzük ügyfeleink részére.

Lengyelországon is elérhetőek az energetikai tanúsítvány kibocsátó szolgáltatásaink, valamint pénzügyi termékeink kapcsán is támogatjuk a zöld átállást, a napelemek kihelyezését támogató, valamint energiatakarékos felújításokat elősegítő hitelek, pénzügyi eszközök elérését.

Franchise partnerek és ügynökök

GRI 3-3 A Duna House Csoport működése franchise üzleti modellen alapul, ugyanakkor a vállalatcsoport saját maga is működtet ingatlanirodákat. A franchise partnerek a hatékony és sikeres működésének kulcsszereplői. A partnerek számára a Duna House Csoport biztosítja az egységes márkát, az infrastruktúrát és a szakértelmet, amely a magas színvonalú szolgáltatás-nyújtáshoz szükséges.

Az ingatlanközvetítést végző franchise partnerek független cégek, amelyek szerződéses kapcsolatban állnak a Duna House Csoporttal, és a Duna House franchise hálózat tagjai. A partneri irodák az ügynöki szerződés alapján működnek. A franchise márkát belépési díj és havi franchise díj ellenében biztosítja a csoport a partnerek számára. A franchise partnerrel szerződésben álló, ügynökként dolgozó független cégek, vagy önálló vállalkozók a franchise alpartnerek. A pénzügyi közvetítők különböző módon, sok esetben irodától függetlenül dolgoznak.

Felelősség a franchise partnerek és ügynökök iránt

A szigorú, csoportszinten egységes szabályok betartásának követelménye mellett a Duna House Csoport célja a kiszámítható, támogató környezet biztosítása a partnerek számára. A vállalatcsoport a franchise partneri rendszeren keresztül viszonylag egyszerűen elindítható üzleti lehetőséget, az ügynökök számára pedig rugalmas foglalkoztatási lehetőséget biztosít. Az ügynökök a Duna House Csoport biztos háttérével és támogatásával ambícióik szerint dolgozhatnak. Az ügynöki munka a rugalmas munkavégzés kereteinek megteremtésével jó lehetőséget biztosítanak a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtésére, valamint a családi vagy személyes kötelezettségek teljesítésére egyaránt. A normál munkavállalói piacon általában hátrányba kerülő személyek (pl. kisgyermekes nők, nyugdíjasok) közvetítőként dolgozhatnak, de az ügynöki munka másodállásként egy magasabb életszínvonal elérését is támogathatja. A rugalmas foglalkoztatás kockázattal is jár a stabil bevétel hiánya miatt.

A Duna House Csoport a franchise hálózaton belül – csakúgy, mint alkalmazottai számára – méltányos és befogadó munkakörnyezet kialakítására törekszik. A vállalatcsoport arra ösztönzi a franchise partnereket, hogy az ügynökök számára is biztosítsanak lehetőséget az önfejlesztésre, a képzésekre, a karrierépítésre és a tudáscserére alkalmas események szervezésére, valamint hogy, méltányos munkakörülményeket teremtsenek. Az ügynökök szakmai kérdésekben ugyanolyan támogatást kapnak, mint az alkalmazottak. A Duna House Csoport elkötelezett a partneri hálózattal való szoros együttműködés, a párbeszéd és kölcsönös, nyílt visszajelzésen alapuló vállalati kultúra kialakítása és fenntartása iránt. A vállalat minden franchise partner és ügynök esetében ugyanazokat az elveket és szabályokat alkalmazza, országonként egységes, megkülönböztetés nélküli, egyenlő esélyeket biztosít. A vállalatcsoport a jutalékok tekintetében az üzleti lehetőségek és a regionális különbségek alapján differenciál, egyes térségek számára kedvezményes feltételeket biztosíthat.

Fontosnak tartjuk, hogy a jogi és üzleti kapcsolat mellett egy csapatot alkossunk, meggyőződésünk szerint ez elengedhetetlen a Duna House Csoport és partnerek hosszú távon kölcsönösen eredményes együttműködéséhez. Az összetartozást, a konstruktív munkakapcsolatokat erősítik és a kötetlenebb időtöltést is segítik a vállalati rendezvények. A vállalat hagyományainak megfelelően 2023-ban is megrendeztük a karácsonyi dekorációs versenyt Magyarországon és Lengyelországban is. A verseny segít ráhangolódni az ünnepi időszakra mind az alkalmazottak, mind az ügyfelek számára, alkalmas arra a kreativitásra. A franchise partnerek és értékesítők számára Magyarországon 2023-ban is megrendezésre került a hálózat kiemelkedő ügynökeit díjazó Új Évi Party, a szakmai fejlődést szolgáló és ingatlanpiaci trendeket ismertető InfoDay, illetve a Nyárázó Duna-Party csapatépítő esemény.

A hálózat számokban

GRI 203-2, 2-7 – hálózat A Duna House Csoport ingatlanközvetítői hálózata a legnagyobb a régióban. A cégcsoport ingatlan- és pénzügyi közvetítői hálózatában összesen 3860 fő dolgozik. Lengyelországban – a 2022-es 20%-os növekedést követően – tovább emelkedett az ügynökök száma, míg Olaszországban közel 9%-os csökkenés figyelhető meg. A csoport a franchise partnerekkel 2 és 5 év közötti határozott időtartamra köt szerződést, míg az alpartnerekkel (ügynökökkel) határozatlan időre.

GRI 2-7 – hálózat A franchise partnerek és ügynökök földrajzi megoszlása, 12.31.

	Magyar-ország	Lengyel-ország	Olaszország	Csehország	Duna House Csoport 2023	Duna House Csoport 2022*
Franchise partner & irodavezető	259	118	75	5	457	451
Ügynök	1386	1300	688	29	3403	3690
Teljes létszám	1645	1418	763	34	3860	4141

*A 2022-es adatok nem tartalmazzák a csehországi leányvállalat adatait.

GRI 401-1 – hálózat A nagyobb fluktuáció az ingatlanszektor általános jellemzője, a piaci könnyű ki- és belépés következtében a franchise hálózatban magasabb fluktuációt idézhet elő. A Duna House Csoport a fluktuáció kérdését kiemelten kezeli. A csoport célja, hogy kedvező feltételeket biztosítson a hálózat megtartási képességének növeléséhez, hiszen a magas fluktuáció negatívan hathat az üzleti eredményekre is. A magasabb kilépési arány különösen az együttműködés első 6 hónapjában jellemző, ezért dolgozunk a képzési rendszerünk továbbfejlesztésén és mentorálási rendszert alkalmazunk, miközben arra ösztönözzük irodavezetőinket, hogy nagyobb hangsúlyt fektessenek a beilleszkedésre.

A 2022-es évhez képest, a vezetés erőfeszítéseinek köszönhetően Magyarország esetében 7%-kal, Lengyelországban 5%-kal, Olaszországban 17%-kal csökkent a fluktuáció. A Duna House Csoport működési országain belül Csehországban és Lengyelországban a legmagasabb a fluktuáció.

GRI 401-1 - hálózat Új alkalmazottak és fluktuáció az ügynökök körében régióként, 12.31.

	Magyar-ország	Lengyel-ország	Olaszország	Csehország	Duna House Csoport 2023	Duna House Csoport 2022*
Újonnan felvett ügynökök (fő)	773	855	177	31	1836	1811
Újonnan felvettek aránya	47%	60%	23%	91%	48%	44%
Kilépő ügynökök (fő)	793	1023	174	27	2017	2169
Fluktuáció	48%	72%	23%	79%	52%	52%

*A 2022-es adatok nem tartalmazzák a csehországi leányvállalat adatait.

Képzés és oktatás

GRI 404-1 – hálózat A Duna House Csoport sikere nagymértékben függ a megfelelő franchise partnerek kiválasztásától és megtartásától, ezért a franchise partnerek és ügynökök támogatása és motiválása érdekében az oktatások és képzések témakörét kiemelten kezeli. A zökkenőmentes beilleszkedés, valamint a csoport elvárásainak megfelelő munkavégzés érdekében a belépő franchise partnereknek és ügynököknek kötelező részt venniük bevezető képzésen. Emellett minden ügynököt támogatunk abban, hogy coaching révén megszerezze a szükséges szakmai ismereteket.

A csoport a szakmai és vezetői ismeretekre és személyes fejlődésre összpontosító képzések széles skáláját kínálja. Az ügynököknek szóló képzések az értékesítés számos aspektusát lefedik, céljuk többek között az értékesítési technikák, piaci tendenciák, jogszabályi megfelelés, termékjellemzők, pszichológiai ismeretek, ügyfelekkel való kapcsolattartás témaköreivel kapcsolatos ismeretek átadása. Az online képzések, webináriumok és workshopok ingyenesek, és mindenki számára egyformán elérhetőek. A személyes képzések a piaci árakhoz képest kedvezményes áron vehetők igénybe. A résztvevők a képzésekkel kapcsolatban közvetlen visszajelzést adhatnak az ahhoz tartozó kérdőíven keresztül, továbbá a partnerek a hálózat körében végzett éves felmérés keretében is értékelhetik a képzési csomagot. Menedzserképzéseink a franchise partnereket célozzák.

A 2022-es adatokhoz képest Lengyelországban és Olaszországban jelentős növekedés látható az egy munkavállalóra eső átlagos képzési órák számában. Az eltérést egyrészt az okozza, hogy a képzési adatok az idei évtől a pénzügyi közvetítők képzéseire vonatkozóan is rendelkezésre állnak, továbbá Lengyelországban új CRM rendszer került bevezetésre. A workshopokon és a tréningeken túl Magyarországon a hálózat tagjai számára 2023-ban is megrendezésre került egy kétnapos képzési konferencia, amelyen a hálózat 80-90%-a részt vett. Lengyelországban a Franchise Workshop teremt lehetőséget az aktuális ügyek megismerésére és a kapcsolatok elmélyítésére.

GRI 401-1 – hálózat Képzési órák a hálózatokon belül						
	Magyar-ország	Lengyel-ország	Olaszország	Csehország	Duna House Csoport 2023	Duna House Csoport 2022*
Átlagos képzési órák személyenként	26,00	49,08	57,85	20,00	38,23	19,50
*A 2022-es adatok nem tartalmazzák a csehországi leányvállalat adatait.						

Visszajelzések a franchise hálózat részéről

A franchise partnerekkel való szoros kapcsolatot és együttműködést támogatva, a franchise partnerek a Duna House Csoport részéről rendszeres, közvetlen visszajelzést kapnak, illetve tőlük is visszajelzést kérünk véleményünk megismerése érdekében. Ösztönözzük a nyílt megbeszéléseket a kérdések és problémák megfelelő kezelése érdekében. Ezt franchise fórumok, a hálózaton belüli rendszeres csoportos találkozók és egyéni találkozók is biztosítják.

A franchise partnereket formalizált módon, az éves felmérés keretében, Magyarországon kértük visszajelzésre a Duna House teljesítményének értékelésére. A kérdőíven a franchise partnerek 1-től 10-ig terjedő skálán értékelték a központ támogató részlegeinek munkáját. Az eredmények alapján a partnerek körében a lojalitás továbbra is magas a csoport iránt. A válaszadók többsége (81%) meghosszabbítaná szerződését, ugyanakkor a felmérés alapján a partnerek elégedettsége (5,10/10) az üzleti eredményükkel tovább romlott 2022-höz képest. A felmérés alapján a partnerek kiemelkedőnek ítélték a pénzügyi szakértő felkészültségét (9,03/10) és a partnerekkel való együttműködését (8,89/10), valamint kiemelendő az általános elégedettség növekedése a belső ellenőrzés osztály működésével kapcsolatban. A marketing osztály működésével kapcsolatos általános elégedettség az előző évekhez képest átlagosan 8,3%-kal csökkent, ugyanakkor a márkával kapcsolatos elégedettség, a márka partnerek szerinti elismertség és minőség kiemelkedő (8,4/10). A partnerek oktatással kapcsolatos általános elégedettsége minimálisan, 2,5%-kal csökkent az előző évhez képest (7,9/10), azonban a válaszadók méltatták az online oktatások, webinárok és beszélgetések (8,4/10) és a szakmai workshopok (8,6/10) minőségét.

A franchise partnerek formalizált visszajelzési rendszerének részeként az elégedettségi kérdőív mellett sor került egy NPS (Net Promoter Score) módszer alapú felmérésre is. A módszertan azt vizsgálta, hogy mennyire ajánlanák a franchise partneri hálózat tagjai a Duna House-hoz való csatlakozás lehetőségét

franchise partnerként. Az ajánlás mértéke a 2021-től folyamatosan növekszik, 2023-ban 32-es értéket vett fel a 2022-es 31-et követően⁷.

Az ingatlanközvetítő ügynökök körében 2023-ban első alkalommal elvégzett felmérés eredményei még pozitívabbak lettek. A Duna House pénzügyi közvetítői hálózat ajánlása esetében az NPS értéke 68, a saját irodája ajánlása tekintetében kiemelkedő, 82-es érték született.

2023-ban a Duna House Csoport működésének további országaiban nem történt felmérés a franchise partneri hálózatban.

⁷ Az NPS értéke -100 és +100 között mozoghat.

Közvetlen és közvetett gazdasági hatások

A Duna House Csoport közvetlen gazdasági hatást gyakorol a cégcsoport közvetlen érintettjeire. Közvetett gazdasági hatásoknak tekintjük a cégcsoport felelős adófizetésén túl a közvetítői hatásokat és jótékonyági tevékenység hatásait.

A gazdasági hatásokat szemlélteti a táblázat, amely az egyes érintetti csoportoknak történő kifizetésekkel együtt mutatja be a felosztott gazdasági értéket. A cégcsoport gazdasági teljesítményét az éves jelentés foglalja össze.

GRI 201-1 Megtermelt és felosztott gazdasági érték		
IFRS konszolidált adatok a teljes csoportra vonatkozóan (millió Ft)	2023	2022
1. Közvetlen gazdasági értékteremtés: Bevételek	33.222	30.669
2. Felosztott gazdasági érték	35.194	29.575
Működési költségek (értékcsökkenés, adó és adomány nélkül)	27.652	23.141
Személyi kiadások	2.408	1.817
Osztalék	4.454	3.837
Adók (nem tartalmazza a személyi jellegű adókat)	678	776
Adományok (TAO-kedvezmény nélkül)	2	4
3. Megtartott gazdasági érték (1.-2.)	-1.972	1.094

Adópolitika és fizetés

GRI 3-3, 207-1, 207-2 A Duna House Csoport 2023-ban nem változtatott adózással kapcsolatos gyakorlatán és elvein. A vállalatcsoportnak nincsen adózási stratégiája, de legfontosabb kötelezettségvállalása továbbra is az, hogy a helyi adózási szabályoknak minden tagvállalat megfeleljen. A jogszabályok betartásáért elsősorban a vállalatok igazgatósága felel, döntéseiket az illetékes szakterületek támogatják, valamint a cégcsoport 2023-ban is igénybe vett külső jogi segítséget, tanácsadói munkát. Az adózással kapcsolatos megfelelésért közvetlenül a Pénzügyi Osztály a felelős, a követelmények, határidők betartása volt 2023-ban is az elsődleges feladatuk.

A Pénzügyi és Belső Ellenőrzési Osztály munkatársai – külső jogi tanácsadók bevonásával – dolgoznak azon, hogy az egyéb jogszabályi követelményeket is (pl. pénzmosás elleni szabályoknak való megfelelés) teljesítse a cégcsoport minden egyes tagvállalata. Ezen felül a pénzügyi osztályok, illetve back-office részlegek a helyi felügyeleti hatóság felé, az Igazgatóság jóváhagyásával, rendszeresen szolgáltatnak adatot, jelentenek. Külső jogi ügynökség támogatja a cégcsoportot rendszeres jogszabályfigyeléssel, tájékoztatja a vezetőséget a cégcsoportot érintő változásokról, és ezeket továbbítják a csoport fő részlegeinek.

A vállalatcsoport az adókockázatokat továbbra is proaktívan kezeli. A szervezet pénzügyi tranzakcióit és adókötelezettségeit folyamatos nyomon követik munkatársaink, ezek elemzése során azonosítják a kockázatokat. Ebben a munkában könyvelőink is részt vállalnak. Az értékelés hozzájárul ahhoz, hogy a kockázatot az érintett tagvállalat minimalizálja. Adókockázat azonosítása esetén, azt jelentik a főkönyvelőnek és a pénzügyi igazgatónak. Az ő feladatuk a kockázat értékelése, illetve a megfelelő intézkedések meghatározása. Amennyiben az adókockázatot jelentősnek ítélik, az Igazgatóság is tájékoztatást kap. A folyamatba az adótanácsadók is bevonásra kerülnek és azt rendszeresen értékelik munkatársaink, szükség esetén változtatnak rajta. Célunk, hogy az adózási fegyelmet fenntartsuk, a kockázatokat csökkentsük és elkerüljük. A cégcsoport a jövőben is elkötelezett lesz a felelős adózás fenntartása és az adókockázatok elkerülése iránt.

GRI 207-3 A Duna House Csoport továbbra is elkötelezett az adóhatóságokkal való együttműködés iránt, célunk fenntartani az eddig is jellemző nyílt és átlátható kapcsolatot. Célcsoportunk és a leányvállalatok célja, hogy mielőbb válaszoljanak minden hatósági megkeresésre, és hogy információkérés esetén teljes körű és átfogó választ adjanak. A cégcsoport célja, hogy teljes mértékben

megfeleljen valamennyi vonatkozó adótörvénynek és -rendeletnek. A belső folyamatok 2023-ban is elősegítették az ellenőrzések folyamatosságát, valamint, hogy az adóhatósági megkeresésekre küldött válaszainkat mielőbb benyújthassuk. Azzal, hogy a megkeresésekre pontosan válaszolunk, a problémákat időben megoldjuk, elősegítjük a reputációnk megőrzését, az adóhatóságokkal való pozitív kapcsolatot.

A Duna House Csoport tevékenységét 2023 során többször vizsgálták adózás vonatkozásában, bírság kiszabására nem került sor.

207-2 Az esedékes adókat időben befizetjük; az adóösszegeket a Pénzügyi Osztály számítja ki és ellenőrzi, valamint követi az adott ország adóhivatalának kimutatásait. Ezzel biztosított, hogy ne forduljanak elő befizetési vagy benyújtási késedelmek.

A cégcsoport éves jelentésének külső fél által végzett auditfolyamata a nyilvánosságra hozott adóinformációkat is auditálta 2023-ban.

GRI 201-4 A Duna House Csoport 2023-ban sem kapott támogatást a kormányoktól vagy az EU-tól. Az állam nincs jelen a Duna House Holding részvényesei között.

GRI 207-4 Országokénti jelentés							
(millió HUF)	Magyarország		Lengyelország		Olaszország		Cseh-ország*
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Harmadik fél részére történő értékesítésből származó bevételek	8.271	7.706	7.365	6.621	16.955	15.569	226
Csoporton belüli, országok között teljesített ügyletekből származó bevételek	33	0	-	0	-	0	-34
Adózás előtti eredmény	2.679	2.555	369	-141	369	1.323	-26
A készpénzen és készpénz-egyenértékesen kívüli tárgyi eszközök és készletek	2.454	6.771	144	1.426	144	9.641	-
Cash flow alapon fizetett társasági adó	3.212	210	1.307	0	1.307	109	-
Adózott eredmény terhére elszámolt társasági adó	284	292	327	16	327	566	-8
* A 2022-es jelentés nem tartalmazta a csehországi leányvállalat adatait.							

Beszállítók

GRI 2-6 A külső beszerzés továbbra sem meghatározó a társaság működésében. A Duna House Csoport Magyarországon 518, Lengyelországban 30, Olaszországban 257 beszállítóval dolgozott együtt.

A cégcsoport beszállítóinak többsége szolgáltatásokat nyújt, mint az IT-szolgáltatók, külső képzési szolgáltatók, irodaszereket beszállítók. Továbbra sincsenek kritikus beszállítóink⁸. A Duna House arra

⁸ Az elemzés során a banki partnereket nem soroltuk a beszállítók közé.

törekszik, hogy tisztességes és korrekt partnere legyen beszállítóinak, és az üzleti etika elvei szerint járjon el.

Csoportszintű beszerzési stratégiával a cégcsoport nem rendelkezik, a leányvállalatok saját maguk határozzák meg a követendő politikát. Az olasz Credipass kiválasztási és irányítási eljárása az egész beszerzési folyamatot szabályozza. A beszerzés egy része központosított, de az egyes részlegek bizonyos értékhatárig önállóan is rendelhetnek. A társaságok igazgatósága évente felülvizsgálja a beszállítókat, tevékenységüket, és a szerződéseket, szükség esetén újraértékeli a meglévő kapcsolatokat.

Tekintve a megrendelési volumeneket és a beszállítók számát, a Duna House Holding nem teremt jelentős számú munkahelyet a beszállítói láncon keresztül.

Adományok

A Duna House Csoport részt vállal a társadalmi problémák enyhítésében, rászorulókat támogatásban. A tagvállalatok és a franchise partnerek önállóan szervezik saját rendezvényeiket.

A korábbi évekhez hasonlóan a Duna House Holding 2023-ban is közel 2 millió forint adományt nyújtott a Bókay Gyermekklinika Alapítványának. A klinika sürgősségi osztályának matricázásában segített egy munkavállalóinkból összeállt csapat, így barátságosabbá váltak a kórtermek.



2023-ban a lengyel leányvállalat fenntartotta támogató tevékenységét az ukrán menekültek irányába, a bérleti lehetőségek felkutatására létrehozott speciális, ukrán nyelvű oldal révén.

Cél: 2024-ben Magyarországon támogatni kívánjuk a munkatársak önkéntes tevékenységét.

Compliance

GRI 3-3 A Duna House Csoport célja, hogy a hatósági és szabályozói előírásoknak teljes mértékben megfeleljen, az üzleti etikai elvárások szerint járjon el. Ezalatt értjük a helyi és uniós szintű jogszabályok betartását, azok belső folyamatokba való beépítését és követését. A szabálykövetést a hosszú távú fenntarthatóság alapjának tekintjük. Ez alapján hozzuk üzleti döntéseinket. Szilárd üzleti etikai szabályaink, munkatársaink eszerint való magatartása megkülönböztető jegyünk a piacon.

A megfelelésért a belső ellenőrzési részlegek felelnek, akik a helyi vezérigazgatóknak jelentenek. Olaszországban a Credipass kockázatalapú megközelítést alkalmaz a megfelelésre vonatkozóan, a többi országhoz képest speciális megfelelési eljárások szerint végzi tevékenységét.

A 2023 végén módosításra előterjesztett Etikai kódexében több, megfelelőséget is érintő változást rögzített a felelős részleg, amelyek 2024-ben lépnek életbe. A Kódex kiegészül az ENSZ Globális Egyezményéhez, valamint a multinacionális vállalatok számára a felelős üzleti magatartásról szóló OECD iránymutatásokhoz való igazodással. A cégcsoport eddig is tisztességes munkaügyi gyakorlatokat követett, de ennek az Etikai Kódexben való rögzítése igazodási pont és követendő példa lesz a partnerek számára is, emellett a környezeti felelősség iránti elkötelezettséget és a környezetkímélő technológiák alkalmazását deklarálja. Az aggályok felvetésére a cégcsoport külön email címet hozott létre, illetve biztosítja, hogy az anonim jelentéstétel lehetőségét is.

GRI 2-27, 206-1, 417-2, 417-3, 406-1, 418-1 Az elmúlt két évben több hatóság folytatott jogi eljárást a csoport tevékenységével kapcsolatban, a bírságok alacsony összege ugyanakkor jelzi a Duna House Csoport erőfeszítéseinek eredményességét a jogszabálykövető magatartás terén.

Hatósági vizsgálatok és meg nem felelések	2023	2022
GRI 417-2 Termék és szolgáltatás kapcsán információnyújtási előírásoknak való meg nem felelés	0	0
GRI 417-3 Marketingkommunikációs szabályoknak való meg nem felelés	0	0
GRI 206-1 Versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése kapcsán meg nem felelés	0	0
GRI 206-1 Versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése kapcsán meg nem felelés	0	0
Szabályozói szervek előírásainak való meg nem felelés esetei		
Környezetvédelmi	0	0
Fogyasztóvédelmi	6	3
Esélyegyenlőségi	1	0
Adatvédelmi	1	0
Adózási	10	0
Munkavédelmi	0	0
Szabályozói szervek előírásainak való meg nem felelés miatt kirótt bírság (HUF, ezer Ft)		
Környezetvédelmi	0	0
Fogyasztóvédelmi	0	0
Esélyegyenlőségi	0	0
Adatvédelmi	0	0
Adózási	0	0
Munkavédelmi	0	0
Felügyeleti	2800	1200

Az év során 2 esetben, összesen 2,8 millió forint összegben szabott felügyeleti bírságot a Magyar Nemzeti Bank. Az egyik bírságot a részvényekhez kapcsolódó szavazati jogok sorozatonkénti számának késedelmes közzététele miatt, a másikat pedig a rendszeres tájékoztatási kötelezettség megsértése miatt rótták ki. Az elmúlt két évben más területhez kapcsolódóan nem került sor bírság kiszabására. Diszkrimináció gyanújával került sor egy bejelentésre Magyarországon, mellyel kapcsolatban azonban bírság kiszabására nem került sor. Az eset ugyanakkor felhívta a figyelmet arra, hogy ügyfeleinkkel és partnereinkkel folytatott megbeszéléseket, egyeztetéseket elengedhetetlen professzionális mederben tartani, és minden interakciót az Etikai Kódexben rögzítettek mentén folytatni. 2023-ban Magyarországon vizsgáltak egy adatvédelemmel kapcsolatos esetet, de bírságot ez esetben sem szabtak ki a cégcsoportra.

GRI 205-1, 205-2, 205-3 A korrupció elleni küzdelmet szigorú törvények szabályozzák minden országban, ahol a cégcsoport jelen van. A Duna House Csoport célja e téren is a törvényi előírásoknak való megfelelés, az átláthatóság. A cégcsoport üzleti gyakorlatai 2023-ban nem változtak, e gyakorlatokat a korrupció-ellenes küzdelem előírásai mentén alakította ki mindegyik társaság. Az Etikai kódexben a cégcsoport megfogalmazta, hogy nem tolerálja a korrupció semmilyen formáját. Lengyelországban a csoportszintű elvárásokat a leányvállalati belső szabályzatok tovább erősítik. A cégcsoporton belül 2023-ban sem jelentettek korrupciós esetet. Folyamatunk e tekintetben nem változtak az év során, nem végzünk hivatalos kockázatértékelést korrupciós vonatkozásban, illetve nem volt ezzel a céllal tartott képzés vagy kommunikáció csoportszinten.

A jogi és a belső szabályzatoknak, az elvárásoknak való megfelelést egy külön erre a célra készült kézikönyv segíti, valamint a képzések és ellenőrzések is hozzájárulnak, hogy a munkavállalók mindennapi feladataikat a szabályokat betartva tudják végezni.

A cégcsoport reputációjának védelmét és a szabályok betartásának ellenőrzését szolgálja a próbavásárlás az értékesít kapcsán. Szükség esetén, a cégcsoport egyes tagjai esetében magánnyomozók is segítik a jelzett aggályok vizsgálatát. Ugyancsak szükség esetén a cégcsoport jogi lépéseket is kezdeményezhet. A nem megfelelő eljárások bebizonyosodása esetén végső esetben a partneri/ügynöki szerződés is megszüntethető.

2023-ban is az volt a célunk, hogy megelőzzük a meg nem felelési eseteket és a problémák ismétlődését, aminek továbbra is legjobb útja a munkavállalók és ügynökök képzése. Olaszországban a pénzmosás elleni és a belső ellenőrzési részlegek megfelelőségi jelentéseket készítenek. Ezek a hibák kiküszöbölésére adnak útmutatót, különböző intézkedéseket meghatározva. Az intézkedések eredményeit, azok mindennapi gyakorlatokba való beépülését utóellenőrzések során is nyomon követik.

2023-ban is felülvizsgáltuk folyamatainkat és üzleti gyakorlatainkat. Jelentős változtatást nem tartottunk indokoltnak.

Panaszkezelés

A cégcsoport fő vállalati értékei között szereplő korrektség és ügyfélközpontúság megvalósítása érdekében a Duna House Csoport célul tűzte ki, hogy az ügyfelek panaszait gyorsan és hatékonyan kivizsgálja és szükség esetén, orvosolja. A teljes körű hitel- és ingatlanközvetítői szolgáltatásnyújtás során sok ponton kapcsolódunk ügyfeleinkkel, akik esetleges panaszukat különböző elérhetőségeken oszthatják meg. A partneri hálózattal kapcsolatos panaszokat is központilag kezeljük. Az előző évvel azonos módon, a reklamációs és/vagy megfelelőségi, illetve belső ellenőrzési osztályok által kezelt panaszokat a cégcsoport egészében 30 napon belül elbíráljuk.

A panaszkezelési szabályzat és a panaszbejelentéshez szükséges űrlapok a Duna House Csoport tagjainak honlapjain érhetők el, itt találhatóak a panaszkezelés leírása is. A reklamációkat minden esetben regisztráljuk és nyomon követjük.

A Duna House Csoport a panaszok megelőzése érdekében is igyekszik folyamatosan javítani gyakorlatát. Az indokolt panaszok száma a szolgáltatás volumenéhez képest továbbra is alacsony.

Panaszok adatai	Magyarország		Lengyelország		Olaszország	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Pénzügyi termékek						
Beérkezett panaszok összesen	0	0	0	0	0	4
- ezek közül indokolt	0	0	0	0	0	4
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	0	0	0
Tájékoztatással kapcsolatos panaszok	0	0	0	0	1	2
- ezek közül indokolt	0	0	0	0	0	2
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	0	0	0
Panaszok adatai	Magyarország		Lengyelország		Csehország*	
	2023	2022	2023	2022	2023	
Ingtatlanközvetítés						
Beérkezett panaszok összesen	187	244	147	110		1
- ezek közül indokolt	20	26	44	38		1
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	360	820		187
Tájékoztatással kapcsolatos panaszok	10	18	28	42		0
- ezek közül indokolt	8	10	12	17		0
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	164		0
* A 2022-es adatok nem tartalmazzák a csehországi leányvállalat adatait						

A panaszok száma 2023-ban hasonlóan alakult, mint 2022-ben. A lengyel piac jelentős fellendülésével is magyarázható a panaszok számának növekedése. A magyar ingatlanközvetítéssel összefüggésben tett panaszok száma jelentősen csökkent, míg a pénzügyi termékek kapcsán jelzett panaszok mindegyik országban rendkívül alacsonyak.

Magánélet tiszteletben tartásához és az adatvédelemhez való jog

GRI 3-3 Mindennapi feladataink során számos személyes adatot kezelünk. A kezelés módjának alapjait továbbra is az EU GDPR (2016/679/EU rendelet) és az ehhez kapcsolódó helyi szabályozások, valamint saját szabályzataink adják. 2023-ban is felülvizsgáltuk a cégcsoport kapcsolódó irányelveit és gyakorlatait, de nem módosítottuk azokat. Az adatvédelemhez és a magánélet tiszteletben tartásához való jogokat is felölelő adatkezelési tájékoztató vonatkozik az alkalmazottainkra, ügynökeinkre, irodavezetőinkre, franchise partnereinkre és ügyfeleinkre is. Minden tagvállalatunk rendelkezik egyedi adatvédelmi / személyes adatok védelmére vonatkozó irányelvekkel és részletes belső utasításokkal. A GDPR szabályaihoz való igazodáson túl ezek az irányelvek a nemzeti szabályozásokat követik és a következő ajánlásokat is megfogalmazzák⁹.

Továbbra is célunk, hogy minden alkalmazottunk évente adatvédelmi képzésen vegyen részt, így is elősegítve az incidensek elkerülését.

A lapos vállalati struktúra is hozzájárul ahhoz, hogy az adatok kezelésével kapcsolatos, esetleg a nem megfelelő eljárásból eredő negatív hatásokat megelőzzük, enyhítsük. Az adatvédelmi tisztviselő (DPO) gyorsan elérhető és rendelkezésre áll.

⁹ Az irányelveink e vonatkozásban 2023-ban sem változtak: jogszerűség és tisztesség; átláthatóság; korlátozott cél; adatminimalizálás; helyesség; integritás; elszámoltathatóság.

Amennyiben az adatvédelmi tisztviselő úgy látja, hogy a magánélet tiszteletben tartásához és az adatvédelemhez való jog sérülhet, kapcsolatba lép az eljárás felelősével. Ekkor a folyamatot felülvizsgálják és tájékoztatják az adatkezelőt. Adatsértés, adatvédelmi incidens alkalmával szigorú eljárásrendet követünk, az elvárt lépéseket minden vállalati részlegnek meg kell tennie.

Lengyelországban a Metrohouse nagy hangsúlyt helyez az adatok hozzáférése elleni fizikai, technikai és szervezeti védelemre. Ennek érdekében továbbra is betartja a korábbi években létrehozott szabályrendszert, mint például az üzleti tevékenységhez kapcsolódó épületek biztonsági előírásokat. Az előírások része a zónázás (üzemeltetési osztály, back-office), a biztonságos bejáratok és ablaknyílások (az épület minden emeletén, elülső és hátsó részén), a dokumentumok tárolására, kezelésére és megsemmisítésére, a hatályos irányelvek követésére (tűzvédelem és biztonság, iratmegsemmisítési eljárások és a legmagasabb szintű informatikai adatvédelmi eljárások) irányuló szttenderdek.

Amennyiben ügyfeleinknek bármilyen kérdésük van az Adatvédelmi szabályzatunkkal, a Sütikre vonatkozó szabályzatunkkal vagy más, a személyes adatok védelmével kapcsolatosan, azokat egy külön e célra létrehozott emailcímen tehetik fel. A személyes adatok védelmével foglalkozó csapatunkat a következő emailcímenek érhetik el: kontrola@metrohouse.pl, adatvedelem@dh.hu, privacy@hgroup.company, valamint továbbra is mindenki számára elérhető részletes adatkezelési szabályzatunk is a cégcsoport honlapján.

Meggyőződésünk, hogy a bizalmat erősíti, hogy ügyfeleinknek bármikor joguk van panaszt tenni a személyes adatvédelmi hivatal vezetőjénél, ha az adatkezelés sérti a személyes adatok védelmére vonatkozó rendelkezéseket. Személyes adatokat nem továbbítunk az Európai Gazdasági Térségen kívüli országokba.

GRI 418-1 2023 során nem érkezett megerősített panasz a magánélethez való jogok, illetve a személyes adatok védelmével kapcsolatban. Az adatvédelem kezelésének hatékonyságát a következő indikátorokkal követjük nyomon Magyarországon és Lengyelországban:

- A magánélet és az adatvédelem területén képzett alkalmazottak százalékos aránya, amely 100% volt 2023-ban, hasonlóan 2022-höz.
- A magánélethez kapcsolódóan és az adatvédelem területén bekövetkezett biztonsági incidensek száma: 0 volt 2022 után 2023-ban is.
- A személyes adatvédelmi hivatalhoz benyújtott ügyfélpanaszok száma: 0 volt 2023-ban.

Olaszországban a hatékonyságot továbbra is az adatvédelmi tisztviselő által tervezett időszakos ellenőrzésekkel követik nyomon.

Jogsabályi megfelelés a franchise hálózaton belül

GRI 2-27, 417-2, 417-3, 206-1 – hálózat 2023-ban sem volt a franchise partneri hálózatban pénzbüntetéssel vagy egyéb szankcióval járó jogi eljárás. A Duna House Csoport támogatást nyújt franchise partnerei számára jogi eljárások esetén, legyen szó bírósági, ügyészségi vagy egyéb hatósági eljárásról. Arra ösztönözzük partnereinket, hogy már az eljárás korai szakaszában vonják be a központot, különösen, ha a csoport valamelyik általános gyakorlata képezi az eljárás tárgyát, így felkészültebbek tudunk lenni a tájékoztatásra, a gyakorlatunk indoklására és a csoport érdekeinek képviseletére.

Foglalkoztatás

GRI 3-3 A Duna House Csoport működésének minden országában elkötelezett a tisztességes foglalkoztatás mellett. Célunk a korrekt és vonzó munkakörnyezet megteremtése. A vállalatcsoport viszonylag kis szervezetekből áll, lapos szervezeti struktúrával. A lapos hierarchia egyrészt korlátozott karrierépítési lehetőségeket, másrészt viszont a vezetők önállóságán alapuló nyitott és közvetlen vállalati kultúrát jelent. Hisszük, hogy a vezetőink meghatározó szerepet játszanak a vállalati kultúra alakításában, törekszünk a bizalmon és kölcsönösségen alapuló működés megvalósítására. A vezetőségnek minden alkalmazottal személyes kapcsolata van. Bármilyen aggályt és problémát fel lehet vetni a közvetlen felettesnek, a HR osztálynak vagy a vezetőségnek, biztosított az ügyek objektív és diszkrét kezelése.

Egyik prioritásunk egy összetartó, befogadó csapat és munkakörnyezet kialakítása. Ennek érdekében számos üzleti és informális rendezvényt szervezünk. Minden évben díjátadó gálavacsorán ünnepeljük és elismerjük a legjobb értékesítőket és irodákat, hagyományos karácsonyi ebédet tartunk, rendszeresen szervezünk Duna House Pub összejöveteleket, és sportnapokat is tartunk. Üzleti ebédeket szervezünk, hogy a dolgozók első kézből kapjanak tájékoztatást a vezetőktől az aktuális hírekről és a vállalat üzleti teljesítményéről.

Cél: Magyarországi munkatársaink képzésére vonatkozóan 2023-ban célul tűztük ki, hogy a következő évtől átlagosan évi legalább 24 óra oktatást biztosítunk számukra. Szintén célunk a munkatársi elégedettségvizsgálat elindítása.

Foglalkoztatás számokban

GRI 2-7 A Duna House Csoport 177 főt foglalkoztatott¹⁰ a közép-kelet-európai régióban 2023 végén. A 2022-es évhez képest mintegy 17%-kal csökkent a Duna House Csoport által foglalkoztatott alkalmazottak teljes száma. A csökkenés elsősorban a lengyelországi hiteltanácsadók jogi helyzetének változása miatt történt. Az ügynökként dolgozó közvetítő kollégák korábban részmunkaidőben foglalkoztatottak voltak alkalmazottként, ugyanakkor 2022. év végétől fokozatosan kivezetésre került az alkalmazotti jogviszonyuk.

Magyarország, Olaszország és Csehország esetében a teljes munkaidős foglalkoztatás aránya meghatározó, a részmunkaidős foglalkoztatás Lengyelország esetében népszerűbb. Csoportszinten a munkatársak 81%-a dolgozik teljes munkaidőben.

GRI 2-7, 2-8 Foglalkoztatási adatok, fő, 12.31								
	Magyar- ország	Lengyel- ország	Olasz- ország	Cseh- ország	Nő	Férfi	Duna House Csoport 2023	Duna House Csoport 2022
Teljes munkaidős alkalmazottak	58	30	52	3	107	36	143	157
Részmunkaidős alkalmazottak	5	18	11	0	30	4	34	56
Teljes létszám	63	48	63	3	137	40	177	213
<i>Megjegyzés: Aktív alkalmazottak. A csoportnál nincs nem garantált munkaidőben történő foglalkoztatás. Az ügynökök mellett 5 vezető megbízási szerződéssel foglalkoztatott, olyan külsős munkavállaló, akinek a munkáját a szervezet ellenőrzi.</i>								

¹⁰ Figyelembe véve e jelentésben lefedett vállalati kört. A foglalkoztatási adatok pontosak és belső nyilvántartásunkból származnak. Az előző évtől eltérően a jelentés tartalmazza a cseh leányvállalat foglalkoztatásra vonatkozó adatait is.

A csoportban a részmunkaidős foglalkoztatás a női munkavállalók körében meghatározó. Tekintettel arra, hogy a részmunkaidős foglalkoztatás hatékony eszköz lehet a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtésében törekszünk ennek lehetőségét biztosítani. Magyarország és Csehország esetében minden munkavállalót határozatlan szerződéssel alkalmazunk, Lengyelországban és Olaszországban alacsony a határozott idejű foglalkoztatás aránya. 2022-es évhez képest jelentős változás, hogy a lengyelországi leányvállalatban a határozott idejű szerződéssel foglalkoztatott munkavállalók száma 46%-ról jelentősen lecsökkent (2%).

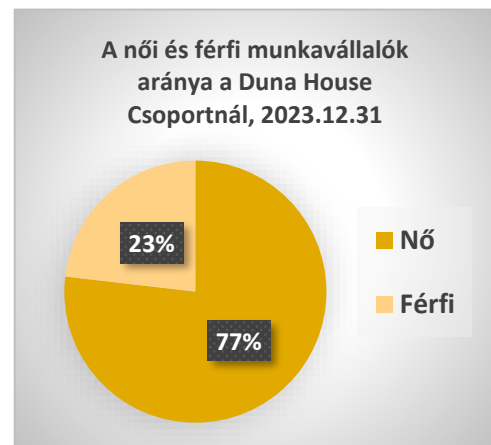
GRI 2-7 Foglalkoztatási adatok, fő, 12.31

	Magyar- ország	Lengyel- ország	Olasz- ország	Cseh- ország	Nő	Férfi	Duna House Csoport 2023	Duna House Csoport 2022
Határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatottak	63	47	60	3	134	39	173	171
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak	0	1	3	0	3	1	4	42
Teljes létszám	63	48	63	3	137	40	177	213

GRI 3-3, 405-1, 405-2 Elköteleztünk vagyunk a sokszínűség, az egyenlő esélyek és feltételek körülményeinek megteremtése mellett annak érdekében, hogy minden alkalmazottunk számára lehetőséget adjunk a szakmai és személyes fejlődésre. A Duna House Csoportnál a karrierlehetőségek a személyes képességektől, tapasztalatoktól és teljesítménytől függenek.

Ami a csoport nemek szerinti megoszlását illeti, a női munkavállalók aránya meghaladja a férfi munkavállalók arányát a beosztottak esetében. A vezetői szinteken ugyanakkor a női munkavállalók aránya alacsonyabb. A Duna House Holding Felügyelőbizottságának és Igazgatóságának nincs női tagja.

A munkavállalók többsége 30 és 50 év közötti (73%), míg a többi korcsoport, így a 30 év alatti (15%) és az 50 év feletti (12%) munkavállalók aránya megközelítőleg egyensúlyban van. A Duna House Csoportnál összesen 4 megváltozott munkaképességű személy dolgozik. Magyarországon 1 nyugdíjas munkavállalót foglalkoztatunk.



GRI 405-1 Munkavállalói és irányító testületek sokszínűsége, Duna House Csoport, 12.31

	Nő	Férfi	30 év alatt	30-50 év között	50 év felett	Alkalmazott, fő 2023	Külső megbízott, fő, 2023	Alkalmazott, fő 2022
Felügyelőbizottsági tagok ¹	0%	100%	0%	0%	100%	0	3 (független)	3
Az igazgatóság tagjai ¹	0%	100%	0%	60%	60%	4	1 (független)	5
Felsővezetők	11%	89%	0%	56%	44%	9	1	4
Középvezetők	50%	50%	0%	79%	21%	14	4	13
Beosztottak	84%	16%	16%	71%	14%	154	0	196

¹A Duna House Holding testületeinek tagjai, mivel ezek a csoport legfelsőbb irányító testületei.

Fluktuáció és új alkalmazottak

GRI 401-1, 401-2 A Duna House Csoport alkalmazottai esetében is jellemző a franchise rendszerben tapasztalható és az ingatlanpiaci szektor jellegzetességének is tekinthető, mérsékelt magas fluktuáció. 2023-ban Magyarország esetében volt a legmagasabb a fluktuáció, Csehország esetében az alacsony létszám miatt már 1 munkavállaló kilépése is magas fluktuációt eredményez. A Csoporton belül a 2022-es évhez képest Magyarország (-7%) és Lengyelország (-15%) esetében is csökkenő, Olaszország (+5%) esetében viszont növekvő fluktuáció figyelhető meg.



A Csoportban a vezetők és a kulcspozícióban dolgozók elkötelezettek a társaság mellett, azonban vannak olyan tipikus pozíciók, ahol magas a fluktuáció. Az általános

tendenciákkal összhangban fiatal munkavállalók (30 év alatti alkalmazottak) körében a legnagyobb a fluktuáció. A szervezeti struktúrából adódóan a karrierépítési lehetőségek korlátozottak, ami szintén hozzájárul a magasabb fluktuációhoz. Felismerve a munkáltatói felelősséget, a Csoportban a fluktuációt a vezetői pozíciókban extra juttatásokkal tervezzük enyhíteni. Magyarország és Olaszország esetében az újonnan felvettek aránya elmarad a távozók számától.

GRI 401-1 Új alkalmazottak és fluktuáció, 2023.12.31							
	Nő	Férfi	30 év alatt	30-50 év között	50 év felett	Duna House Csoport 2023	Duna House Csoport 2022
Újonnan felvettek száma	35	5	15	21	4	40	47
Újonnan felvettek aránya	26%	12%	63%	91%	17%	23%	22%
Kilépők száma	33	5	7	25	6	38	57
Fluktuáció	24%	12%	29%	19%	26%	21%	27%

Javadalmazás és teljesítményértékelés

A női és férfi munkavállalók javadalmazásának összehasonlítása a munkavállalói besorolási szinteken belüli alapbérek alapján történt. Az egyes országok közötti sajátosságok és szervezeti különbségek tükröződnek a táblázatban – a mutató nem minden kategóriában számítható. Magyarország esetében a középvezetői szinten nem alkalmazható, mivel hiányzik a középvezetői besorolási kategória. Csehországban az alacsony létszám miatt a mutató nem alkalmazható. Az előző évi adatokkal a 2023-as adatok csak korlátozottan összehasonlíthatóak, mert a számítás 2022-ben több esetben nem a teljes évi juttatás alapján történt a rendelkezésre álló adatok hiánya miatt, ezért a 2022-es adatokat nem mutatjuk be.

GRI 405-2 - A nők alapfizetése a férfiakéhoz képest, 2023			
	Magyarország	Lengyelország	Olaszország
Felsővezetők	nem alkalmazható	nem alkalmazható	nem alkalmazható
Középvezetők	98%	89%	92%
Beosztottak	79%	76%	82%

GRI 2-21 A legmagasabb és a medián jövedelem közötti bérkülönbség az alábbi táblázatban láthatók. A kompenzációs arányt a legjobban fizetett egyén egy jövedelmének százalékos változása, és a medián

bér százalékos változása alapján számítottuk. Csehország esetében az alacsony létszám, és a rendelkezésre álló adatok korlátozottsága miatt nem számolható.

GRI 2-21 Kompenzációs arány, 2023						
	Magyarország ¹		Lengyelország		Olaszország	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
A legmagasabban fizetett egyén és a medián fizetés aránya	3,01	2,45	2,97	1,55	2,04	2,27
A legmagasabban fizetett egyén és a medián arányának százalékos növekedése	1,92	0,99	0,82	1,05	0,00	0,69

¹Egyhavi fizetés alapján számítva.

A juttatások tekintetében a Duna House Csoport nem tesz különbséget a részmunkaidőben és a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók között. A juttatások a Csoporton belül a működési országok szerint eltérőek.

GRI 404-3 A folyamatos visszajelzésben hiszünk, ugyanakkor – részben a kis szervezeti méretek miatt – formális teljesítményértékelésre nem mindenhol kerül sor a vállalatcsoporton belül. Magyarországon negyedévente történik bónuszfizetés, és a vezetők ennek megfelelően értékeik a munkatársakat. Magyarországon az összes munkavállalót bevonják a teljesítményértékelésbe. Lengyelországban a rendszeres és formális teljesítményértékelés a teljes felsővezetői körre, és a beosztottak 30%-ára terjed ki, Olaszországban és Csehországban pedig nem kerül sor ilyenre. A legalább éves rendszerességű teljesítményértékelést csoportszinten tervezzük kiterjeszteni.

A vezetők számára szélesebb körű béren kívüli juttatásokat biztosítunk: bónuszokat, részvényalapú juttatási programokat és egészségbiztosítási szolgáltatásokat. A Duna House Holding 2023. évi javadalmazási jelentése a 2024. évi közgyűlés időpontjában kerül közzétételre. Az Igazgatósági tagok egy főre eső átlagos javadalmazása 28%-kal emelkedett 2022 és 2023 között (2022. évben nem növekedett). A munkavállalók átlagos javadalmazása 13%-kal nőtt 2023. évben 2022. évhez képest (2022. évben 25% növekedés).

Cél: 2024-ben tervezzük a munkavállalói juttatások körének bővítését, a meghatározott keretösszegeken belül választási lehetőséget adva a munkatársaknak a felhasználási célokat illetően.

A munkavállalók jóléte, egészség és biztonság

A Duna House Csoport törekszik alkalmazottai jólétének javítására. A vállalat rugalmas munkafeltételeket vezetett be a Covid-19 világjárvány idején, és ezek a feltételek Magyarországon és Olaszországban még mindig érvényben vannak, míg Lengyelországban csökkent a rugalmasság.

GRI 401-3 Hosszú távú gyermekgondozási célú szülői szabadságot 2023-ben a csoporton belül csak női munkavállalók vettek igénybe. A vállalatcsoport viszonylag alacsony munkavállalói létszáma miatt a szülői szabadságon lévő és visszatérő alkalmazottak száma is alacsony egy évben, ezért a visszatérési arány és megtartási arány is nagy változásokat mutat évről évre. 2023-ban a munkavállalók kevesebb, mint harmada tért vissza a szülői szabadság lejárta után. A visszatért munkavállalók többsége távozott a csoporttól a visszatérést követő egy éven belül.

GRI 401-3 Hosszútávú, gyermekgondozási szabadság		
	Duna House Csoport 2022	Duna House Csoport 2023
A szülői szabadságra jogosult munkavállalók száma	n.a.	45
A szülői szabadságot igénybe vevő munkavállalók száma	10	11
A szülői szabadság lejártát követően a Duna House-hoz visszatért munkavállalók száma	5	3
Visszatérés aránya	50%	27%
Azon munkavállalók száma, akik a szülői szabadság lejártát követő 12 hónapon belül még a Duna House-nál dolgoznak	5	2
Megtartási arány	50%	18%

Cél: A kisgyermekes munkavállalók számára, a Magyarországon a jogszabály által az apák számára biztosított 5 munkanapnyi szabadság megduplázását tervezzük 2024-től.

GRI 403-2 403-3 403-5 403-6 403-9 A biztonságos és egészséges munkakörnyezet minden működési országban biztosított. Az egészségügy, a biztonság és a tűzvédelem az egyes országok vonatkozó törvényeinek és rendeleteinek megfelelően szabályozott, és a kötelező kockázatértékelés is ennek megfelelően történik. Az egészségügyi, biztonsági és tűzvédelmi oktatások a bevezető képzés részét képezik. A képzések általános információkra és vállalatspecifikus szempontokra is kiterjednek. A kötelező egészségügyi szűrővizsgálatokat Lengyelországban és Olaszországban kiegészítő egészségügyi szolgáltatásokkal bővítjük, míg Magyarországon a vezetők számára biztosítunk egészségügyi szolgáltatásokat.

A munkahelyek kialakítása során kiemelt célunk az egészséges, biztonságos és kényelmes, előírásoknak megfelelő munkakörnyezet kialakítása, amelyet külső egészségügyi és munkavédelmi szakértők is felügyelnek. A munka- és egészségvédelmi célok elérését Olaszországban a „Megelőzési és védelmi rendszer” is támogatja. A rendszer segítségével nyomon követhető az egyes munkavállalók munkavédelemmel és egészséges munkakörnyezet kialakításával kapcsolatos adatainak változása, továbbá támogatja a munka- és egészségvédelmi célok időszakos jelentését és tervezését. A Duna House Csoport valamennyi működési országában elkötelezett a munkakörnyezet folyamatos felülvizsgálata és javítása iránt, melynek része a munkahelyi incidensekről szóló rendszeres jelentéstétel. A Duna House Csoporton belül 2023-ban nem történt munkahelyi baleset.

Az egészséges életmód népszerűsítése érdekében Magyarországon gyümölcsnapokat, irodai masszázst, közös sporttevékenységeket és rekreációs programokat szervezünk munkavállalóink számára. A franchise partnerek és a központi iroda tagjai számára cserkésnapot szerveztünk. A résztvevők a Tisza-tónál versenyeken mérhették össze képességeiket és tudásukat.

Környezet

A cégcsoport 2024-ben életbe lépő Etikai kódex módosítása megfogalmazza, hogy bár a cégcsoport tevékenysége jelentős környezetterheléssel nem jár, a cégcsoport az elővigyázatosság elvét követő magatartást támogat. Ez környezeti szempontból is felelős döntéshozatalt jelent, és a környezetbarát megoldások melletti elkötelezettséget, a munkatársak e szellemben meghozott döntéseinek elősegítését jelenti.

Cél: 2024-ben zöld beszerzési politika kialakítását tervezzük.

GRI 302-1, 305-1, 305-2 2023-ban a Duna House Csoport megkezdte környezeti lábnyomának meghatározását, az energiafogyasztási és szén-dioxid kibocsátási adatok gyűjtésével és közzétételével. Az adatokat csoportszinten gyűjtjük, azonban az energiafogyasztási adatok még nem teljeskörűen elérhetőek.

GRI 302-1 Szervezetben belüli energiafogyasztás (GJ)	
Összes szervezetben belül fogyasztott energia	1.742
Tüzelőanyag nem megújuló forrásból	440
Benzin	259
Dízel	59
Földgáz	122
Tüzelőanyag megújuló forrásból	0
Villamos energia	1.302

Egyelőre az energiafogyasztási adatokat a saját irodák vonatkozásában kezdtük gyűjteni, a franchise partnerek energiafogyasztásáról nincsenek adataink. Az irodákban elsősorban villamosenergiát használnak. A benzin és dízel fogyasztási adatok csak Lengyelországban álltak rendelkezésre.

Az energiafogyasztás az egyes energiatípusoknál tartalmaz becslést.

A felhasznált kibocsátási tényezők a villamos energia esetén csak a szén-dioxidot tartalmazzák, e tényező országspecifikus, a Scope 1 kibocsátáshoz használt tényezők minden országra azonosak. Kibocsátási tényezőként szakirodalmi adatokat, illetve az Association of Issuing Body, Residual Mixes, 2022 dokumentum tényezőit használtuk.

GRI 305-1, 305-2 Üvegházhatású gáz kibocsátás 2023 (Scope 1 és Scope 2), tonna CO ₂ eq	
Scope 1 kibocsátás	19
Scope 2 kibocsátás - lokációs alapú (GJ)	78
Scope 2 kibocsátás - piaci alapú (GJ)	90
Összes ÜHG kibocsátás (lokációs alapon) összesen	97
Összes ÜHG kibocsátás (piaci alapon) összesen	109

Az energia- és ÜHG-intenzitást az árbevétel¹¹ alapján határoztuk meg.

GRI 302-4, 305-4 - Energia- és ÜHG intenzitás	
Energiaintenzitás (GJ/millió Ft)	0,0531
ÜHG intenzitás (tonna CO ₂ eq/millió Ft)	
Scope 1 és Scope 2 – lokációs alapú kibocsátásra vetítve	0,0030
ÜHG intenzitás (tonna CO ₂ eq/millió Ft)	
Scope 1 és Scope 2 – piaci alapú kibocsátásra vetítve	0,0033

¹¹ A Duna House Csoport konszolidált éves jelentése elérhető:

[https://dunahouse.com/files/ckfinder/files/01_DHH_Konszolidalt%20Eves%20Jelentes_2022%20\(1\).pdf](https://dunahouse.com/files/ckfinder/files/01_DHH_Konszolidalt%20Eves%20Jelentes_2022%20(1).pdf)

GRI tartalmi index

A GRI tartalomjegyzék technikai információkat tartalmaz a GRI szabványok alkalmazásáról, és felsorolja az ESG-jelentésben szereplő indikátorokat.

GRI 2-3 A GRI szabványok használata	
Felhasználási nyilatkozat	<i>A Duna House Holding Nyrt. a GRI Standards szerint jelentett a 2022.01.01. és 2022.12.31. közötti időszakra vonatkozóan.</i>
Használt GRI 1	<i>GRI 1: Alap 2021</i>
Alkalmazandó GRI ágazati szabvány(ok)	-

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található (fejezetcímek)	Megjegyzés/ Kihagyás indoklása
A szám nélküli mutatók a Duna House Csoport saját mutatói.			
GRI 2: Általános közzétételek 2021			
A szervezet és jelentéstételi gyakorlata			
2-1	Szervezeti részletek	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-2	A fenntarthatósági jelentéstételbe bevont entitások	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-3	Jelentéstételi periódus, gyakoriság, elérhetőség	Az ESG jelentésről	
2-4	Információk újraközlése	GRI tartalmi index	Nem történt újraközlés.
2-5	Külső tanúsítás	Az ESG jelentésről	
Tevékenységek és dolgozók			
2-6	Tevékenységek, értéklánc és egyéb üzleti kapcsolatok	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás, Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
2-7	Alkalmazottak	Franchise partnerek és ügynökök Foglalkoztatás	
2-8	Dolgozók, akik nem alkalmazottak	Foglalkoztatás	
Irányítás			
2-9	Irányítási struktúra és összetétel	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-10	A legfelsőbb irányító testület jelölése és megválasztása	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-11	A legfelsőbb irányító testület elnöke	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-12	A legfelsőbb irányító testület szerepe a hatások kezelésének felügyeletében	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-13	Hatások kezelésére vonatkozó felelősség delegálása	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-14	A legfelsőbb irányító testület szerepe a fenntarthatósági jelentésben	Az ESG jelentésről	
2-15	Összeférhetetlenség	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-16	Kritikus aggodalmak kommunikációja	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	

2-17	A legfelsőbb irányító testület kollektív tudása	GRI tartalmi index	Egyelőre nincs erre szervezeti gyakorlat
2-18	A legfelsőbb irányító testület teljesítményének értékelése	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-19	Javadalmazási irányelvek	weboldal	https://dunahouse.com/hu/kozzetetek Javadalmazási jelentés.
2-20	Javadalmazás meghatározásának folyamata	weboldal	https://dunahouse.com/hu/kozzetetek Javadalmazási jelentés, a Közgyűlés dokumentumai.
2-21	Éves teljes javadalmazási arány	Foglalkoztatás	
Stratégiák, irányelvek, gyakorlatok			
2-22	Nyilatkozat a fenntartható fejlődési stratégiáról	A vezérigazgató levele	
2-23	Irányelvek (politikák) melletti elkötelezettség	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-24	Irányelvek (politikák) melletti elkötelezettség beágyazása	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-25	Negatív hatások helyreállítási folyamatai	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-26	Tanácskérés és aggodalmak felvetésének működési elve	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-27	Törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	Compliance	
2-28	Szervezeti tagságok	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
Érintettek bevonása			
2-29	Érintettek bevonásának megközelítése	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás	
2-30	Kollektív szerződések	GRI tartalmi index	A csoporton belül nincs kollektív szerződés.
GRI 3: Lényeges témák 2021			
3-1	Lényeges témák meghatározásának folyamata	Lényegességi elemzés	
3-2	Lényeges témák listája	Lényegességi elemzés	
GRI 3: Lényeges témák 2021			
Felelős értékesítés			
3-3	A lényeges téma kezelése	Felelős értékesítés	
417-2	Meg nem felelési esetek a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás és jelölés kapcsán	Compliance	
417-3	Meg nem felelési esetek a marketingkommunikáció kapcsán	Compliance	
	Az ügyfélkommunikációra és a hirdetésekre vonatkozó általános szövegezési szabályok (az ingatlanközvetítésre vonatkozó belső szabályok).	Felelős értékesítés	
	Információnyújtással kapcsolatos panaszok	Compliance	
	A partnerkiválasztás szabályai	Felelős értékesítés	
	A termék átláthatóságával és egyértelműségével kapcsolatos ügyfélpanaszok/elégedettség	Compliance	
	Az ügyfelek pénzügyi ismeretek bővítésének módjai	Felelős értékesítés	

	A zöld hitelek közvetítésének volumene és jellemzői	Felelős értékesítés	
	A kiállított energiahatékonysági tanúsítványok mennyisége és aránya	Felelős értékesítés	
GRI 406 Diszkriminációmentesség 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
406-1	Diszkriminációs incidensek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	Compliance	
GRI 207 Adófizetés 2019			
3-3	A lényeges téma kezelése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
207-1	Adófizetés megközelítése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	A Duna House Csoport nem fogalmazott meg konkrét adóstratégiát.
207-2	Adófizetés irányítása, ellenőrzése, kockázatkezelés	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
207-3	Érintetti bevonás, adófizetéshez kötődő aggályok kezelése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
207-4	Országokénti jelentés	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
Hozzájárulás a gazdasági növekedéshez			
3-3	A lényeges téma kezelése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
201-1	Közvetlen termelt és elosztott gazdasági érték, beleértve: pénzügyi segítség összege, adomány egy adott célnak (vagy civil szervezetnek)	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
201-4	A kormánytól kapott pénzügyi támogatás	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások	Franchise partnerek és ügynökök	Franchise partner alkalmazottak és ügynökök
A franchise partnerek képzése			
3-3	A lényeges téma kezelése	Franchise partnerek és ügynökök	
	A franchise alkalmazottak és ügynökök átlagos képzési órái	Franchise partnerek és ügynökök	404-1 indikátor a franchise partnerekre és ügynökökre értelmezve
A franchise partnerek etikus magatartása			
3-3	A lényeges téma kezelése	Franchise partnerek és ügynökök	
	A franchise partnerek törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelése	Franchise partnerek és ügynökök	2-27, 417-2, 417-3, 206-1 indikátorok a franchise partnerekre és a hálózatra értelmezve
	A franchise partnerek által követendő magatartási kódex	A Duna House Csoport bemutatása és irányítás, Franchise partnerek és ügynökök	
Tisztességes feltételek a franchise partnerek felé			
3-3	A lényeges téma kezelése	Franchise partnerek és ügynökök	
	A Franchise Partnerek elégedettségi felmérésének eredményei	Franchise partnerek és ügynökök	
GRI 414 Beszállítói társadalmi értékelés 2016 (Franchise partnerek és ügynökök)			

3-3	A lényeges téma kezelése	Franchise partnerek és ügynökök	
414-2	Negatív társadalmi hatások az ellátási láncban és intézkedések	GRI tartalmi index	Franchise partnerekre értelmezve. Nem azonosítottunk negatív társadalmi hatást.
	Új franchise alkalmazottak és ügynökök felvétele és a franchise alkalmazottak és ügynökök fluktuációja	Franchise partnerek és ügynökök	401-1 indikátor az ügynökökre értelmezve
GRI 401 Foglalkoztatás 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Foglalkoztatás	
401-1	Új alkalmazottak és fluktuáció	Foglalkoztatás	
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részmunkatempós alkalmazásban lévőknek	Foglalkoztatás	
401-3	Szülői szabadság	Foglalkoztatás	
GRI 404 Képzés és oktatás 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Foglalkoztatás	
404-1	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám	Foglalkoztatás	
404-2	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását.	GRI tartalmi index	Belső és külső képzések is rendelkezésre állnak.
404-3	Rendszeres teljesítmény- és karrierfejlesztési értékelésben részesülő alkalmazottak százalékos aránya	Foglalkoztatás	
GRI 403 Egészséges és biztonságos munkakörülmények 2018			
3-3	A lényeges téma kezelése	Foglalkoztatás	
403-1	Munkavédelmi irányítási rendszer	GRI tartalmi index	Nincs irányítási rendszer.
403-2	Veszélyazonosítás, kockázatértékelés és eseményvizsgálat	Foglalkoztatás	
403-3	Foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások	Foglalkoztatás	
403-5	Munkavállalói képzés a munkahelyi egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatban	Foglalkoztatás	
403-6	A munkavállalók egészségének támogatása	Foglalkoztatás	
403-9	Munkabalesetek	Foglalkoztatás	
GRI 405 Sokszínűség és esélyegyenlőség 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Foglalkoztatás	
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokszínűsége	Foglalkoztatás	
405-2	Férfiak és nők alapfizetésének és juttatásának egymáshoz viszonyított aránya	Foglalkoztatás	
GRI 205 A korrupció elleni küzdelem 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	

205-1	Korrupciós kockázatok szempontjából értékelt operációk	Compliance	
205-2	A korrupcióellenességre vonatkozó szabállyal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	Compliance	
205-3	Megerősített korrupciós esetek és megtett intézkedések	Compliance	
A fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelés			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
2-27	Törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	Compliance	
GRI 206 Versenyellenes magatartás 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
206-1	Versenyellenes magatartás, trösztellenes és monopóliumellenes gyakorlatok miatt indított jogi eljárások	Compliance	
GRI 418 Adatvédelem 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	Compliance	
A jogszabályi megfelelés egyéb esetei			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
2-27	Törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	Compliance	

Felelős kiadó:

GRI 2-1 Duna House Holding Nyrt., 2024. június 5.
1016 Budapest, Gellérthegy utca 17.

ESG tanácsadó:

RTG Vállalati Felelősség Kft.

Borító és tipográfia:

Duna House Csoport

Kérjük, ossza meg velünk véleményét az esg@dunahouse.com címen.