

DUNA HOUSE
GROUP

ESG JELENTÉS – 2022

Duna House Holding Nyrt.



Tartalomjegyzék

| | |
|---|-----------|
| A vezérigazgató levele | 3 |
| Az ESG jelentésről | 4 |
| A Duna House Csoport bemutatása és irányítás | 6 |
| Lényegességi elemzés | 14 |
| Felelős értékesítés | 16 |
| Franchise partnerek és ügynökök | 21 |
| Közvetlen és közvetett gazdasági hatások..... | 25 |
| Compliance | 29 |
| Foglalkoztatás | 32 |
| GRI tartalmi index..... | 38 |

A vezérigazgató levele

GRI 2-22

Kedves Érintettek,

Megtiszteltetés számunkra, hogy a Duna House Csoport első ESG jelentésének előszavát írhatjuk. Bár nem számítunk úttörőnek az ESG jelentések terén, büszkén mondhatjuk, hogy a fenntarthatóság és a felelős üzleti gyakorlatok iránti elkötelezettségünk alapvető jelentőségű a működésünkben. A Budapesti Értéktőzsdén jegyzett vállalatként az átláthatóság mindig is kulcsfontosságú eleme volt üzleti tevékenységünknek, a fenntarthatóságra helyezett hangsúlyt pedig részvényeseink és a menedzsment, valamint külső érintettek ösztönzik. Üzleti tevékenységünk középpontjában az ügyfélközpontúság áll – arra törekszünk, hogy minden ügyfelünket tiszteletben tartsuk és méltányos szolgáltatást nyújtsunk számukra.

A 2022-ben világszerte tapasztalható instabilitás és kihívások közepette – mint az orosz-ukrán háború kitörése és a magas infláció – a hozzánk hasonló vállalatok számára soha nem volt fontosabb, hogy a közösség és a környezet jólétét helyezték előtérbe. Ez a jelentés az ezen értékek iránti elkötelezettségünkről és az ESG-kezdeményeink nagyobb átláthatóságára irányuló erőfeszítéseinkről tanúskodik.

A Duna House Csoportnál jelentős előrelépést értünk el a fenntarthatósági kezdeményezéseink megvalósításában, mind a központban, mind helyi szinten, a fő tevékenységünkön belül és a franchise-hálózatunkon keresztül. Örömmel osztjuk meg az érintettekkel az eredményeinket ezen a jelentésen keresztül. Célunk, hogy továbbra is egy fenntarthatóbb jövő felé törekedjünk, miközben könnyen elkezdhető üzleti lehetőségeket kínálunk az ingatlanpiac és fogyasztói pénzügyek területén, valamint az ügyfelek széles köre számára elérhető lakásfinanszírozást biztosítunk. Az információszolgáltatásra és kommunikációra, valamint a partnerkiválasztásra vonatkozó formalizált irányelvek kialakításával 2022-ben megerősítettük és egységesítettük az alkalmazott gyakorlatainkat.

Az energiahatékonyság és a rezsi költségek soha nem voltak fontosabb kérdések az ingatlanszakmában, mint napjainkban. Ezek fenntarthatóbb megoldások felé terelik a szektort, másrésztől viszont a magasabb kamatlábak és az infláció kockázatot jelenthetnek az új fejlesztések terén.

Biztosak vagyunk benne, hogy ez a jelentés értékes betekintést nyújt az ESG teljesítményünkbe, és megalapozza a további lépéseket. Szeretnénk kifejezni őszinte hálánkat minden alkalmazottnak, érintettnek és partnernek, akik hozzájárultak ehhez a jelentéshez és vállalkozásunk fenntarthatóságához.

Tisztelettel,

Dymschiz Gay és Dymschiz Doron

Társ-vezérigazgatók

Az ESG jelentésről

GRI 2-3, 2-5 Ez a jelentés a Duna House Csoport első ESG jelentése, mely a 2022-es pénzügyi évre vonatkozik. A jelentés 2023. május 6. napján kerül közzétételre. A jelentés a GRI Standards 2021-nek megfelelően készült. A jelentést harmadik fél nem tanúsította.

GRI 2-14 A Duna House vezetősége részt vett a jelentés elkészítésében, a lényeges témák meghatározásától kezdve az információgyűjtési folyamatokban való személyes részvételen keresztül egészen a jelentés jóváhagyásáig. A jelentést az Igazgatóság hagyta jóvá.

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

- Csehország – Duna House Franchise s.r.o., Duna House Hypoteky s.r.o., Center Reality s.r.o.

A jelentés kiterjed a Hgroup S.p.A., a Credipass S.r.l. és a Medioinsurance S.r.l. társaságokra, amelyek 2022-ben szintén a csoport részévé váltak. A Duna House csoport 2022 végén 71,13%-os, 2023.01.26-án pedig 77,13%-os többségi részesedéssel rendelkezett ezen vállalatokban. A vállalatok teljes listája a jelentés következő fejezetében található. A Duna House Holding a 2023-as jelentési időszaktól kezdődően az ESG jelentésének lefedettségét kiterjeszteni tervezi, hogy az teljes mértékben összhangban legyen az éves jelentéssel.

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 korábbi évek adatait is be kívánjuk mutatni.

Az ESG és fenntarthatóság terén elért teljesítményünk javítása érdekében bármilyen kérdést és észrevételt szívesen fogadunk az esg@dunahouse.com címen.

A Duna House Csoport legfontosabb jellemzői



134.000 ingatlanvásárló ügyfél



63.800 ingatlaneladó ügyfél



66.600 ügyfél a pénzügyi termék közvetítésben



314 franchise ingatlaniroda



23 saját kezelésű ingatlaniroda



3700 ügynök



110 pénzügyi intézmény partner



2700 kiállított energiahatékonysági tanúsítvány



0 információszolgáltatással és marketingkommunikációval kapcsolatos jogi eljárás



0 adatvédelmi szabálysértés



213 alkalmazott



26% részmunkaidős alkalmazott

A Duna House Csoport bemutatása és irányítás

A Duna House Csoport tevékenységei

GRI 2-1, 2-6 A Duna House Csoport vezető szerepet tölt be a közép- és kelet-európai szolgáltatási szektorban. Fő tevékenysége az ingatlan- és hitelközvetítés, ingatlanügynökök és hiteltanácsadók segítik az ügyfeleket Magyarországon, Olaszországban, Lengyelországban és Csehországban.



A Csoport küldetése: **Az embereket szolgáljuk. Az ingatlan a szenvedélyünk.**

| A Duna House Csoport ügyfélszámai ¹ | | | |
|--|--------------------|------------------|----------------------------|
| | Ingatlan - vásárló | Ingatlan - eladó | Pénzügyi termék közvetítés |
| 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 ² | - | - | - |
| Összesen - 2020 | 112.800 | 56.600 | 13.500 |
| Magyarország | 81.000 | 28.400 | 6.500 |
| Lengyelország | 31.800 | 28.200 | 7.000 |
| Olaszország ²² | - | - | - |

¹ Regisztrált ügyfelek, akik közvetlenül kapcsolatba léptek a DHG képviselőjével.

² 2021-ben és 2020-ban nem része a DHG-nek.

Franchise és saját irodák működtetése

A csoport Magyarországon, Lengyelországban, Olaszországban és a Cseh Köztársaságban működtet ingatlan franchise hálózatot. A csoport saját irodái és franchise irodái egyaránt az ügyfelek rendelkezésére állnak. A hálózat elsősorban új és használt lakóingatlanok értékesítésével, valamint lakó- és kereskedelmi ingatlanok bérbeadásával foglalkozik.

| A Duna House Csoport ingatlanirodái és ügynökei, 2022.12.31. | | | | |
|--|----------------|--------------|--|------------|
| | Ingatlanirodák | Saját irodák | Az ingatlanhálózat létszáma ³ | Márkák |
| Magyarország | 162 | 14 | 1 689 | Duna House |
| Lengyelország | 111 | 8 | 724 | Metrohouse |
| Olaszország | 41 | - | 79 | Realizza |
| Összesen ⁴ | 314 | 23 | 2 492 | |

2021-hez képest az irodák száma 21%-kal nőtt a franchise irodák tekintetében – a Realizza 2022-ben került felvásárlásra, és 14 új fiók nyílt Lengyelországban. A saját irodák száma 10%-kal nőtt, egy új irodával Magyarországon és egygel Lengyelországban. Hogy képet adjunk a volumeneket illetően, a Duna House Csoport támogatásával értékesített ingatlanok értéke Magyarországon meghaladta a 10 milliárd forintot.

Pénzügyi termékek közvetítése

Ügyfelei átfogó kiszolgálása érdekében a Duna House Csoport pénzügyi termékek széles skáláját kínálja, elsősorban lakóingatlanok vásárlásához vagy eladásához kapcsolódóan, a hitelintézetekkel és biztosítótársaságokkal Magyarországon, Lengyelországban és Olaszországban kötött többszörös ügynöki szerződéseknak megfelelően. A lakáshitelek, lakástakarék-pénztári termékek, biztosítások és egyéb pénzügyi termékek egy helyen érhetőek el. A Credipass Olaszországban 61, Lengyelországban 37, Magyarországon 12 pénzügyi partnerrel dolgozott együtt 2022-ben. Bevétel szerint az 5 legjelentősebb partner a következő volt:

- Magyarországon: OTP Bank Nyrt., K&H Bank Zrt., UniCredit Bank Hungary Zrt., Erste Bank Hungary Zrt., CIB Bank Zrt.
- Lengyelországban: ING Bank Śląski S.A., Santander Bank Polska S.A., Bank Pekao SA, Bank Millenium SA, mBank SA.
- Olaszországban: ING Bank N.V., CheBanca! S.p.A., Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (MPS), IBL Banca S.p.A., Credit Agricole S.A.

Az olasz HGroup S.p.A. sikeres felvásárlásának eredményeként a Duna House Csoport a második legnagyobb független pénzügyi közvetítő tulajdonosa lett Olaszországban, a Credipass márka tulajdonosaként. A csoport 2022 októberében egyesítette valamennyi pénzügyi közvetítói márkáját, így a Credipass már három országban érhető el az ügyfelek számára: Olaszországban, Lengyelországban és Magyarországon. Magyarországon 211, Lengyelországban 680, Olaszországban pedig 758 szakértő szolgálta ki ügyfeleinket 2022 végén.

Kapcsolódó szolgáltatások

A Duna House Holding számos további, ingatlanokkal kapcsolatos szolgáltatást nyújt ügyfeleinek és partnereinek. Energetikai tanúsítási tevékenységet végez, valamint ingatlan értékbecslő szolgáltatásokat nyújt pénzügyi intézetek és más piaci szereplők számára. A csoport tagjai Magyarországon

³ Beleértve a franchise partnereket, irodavezetőket és ügynököket.

⁴ Csehország nélkül.

és Lengyelországban Home Management márkanév alatt ingatlankezelési tevékenységet is végeznek az ingatlanjaikat bérbeadó ügyfelek számára.

A táblázatban az ESG jelentésben lefedett tagvállalatok és tevékenységeik szerepelnek.

| GRI 2-2 A vállalat neve | Fő tevékenységek |
|-------------------------------------|---|
| Magyarország | |
| Duna House Holding Nyrt. | a csoport holding társasága |
| Duna House Biztosításközvetítő Kft. | biztosításközvetítés |
| Credipass Kft. (Hitelcentrum Kft.) | penzügyi közvetítés |
| DH Projekt Kft. | újjonnan 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. | ingatlanbefektetési alap magyarországi ingatlanokból |
| 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 Lakásfejlesztési 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 S.A. | hitelközvetítés |
| Olaszország | |
| HGroup S.p.A. | penzügyi termékek közvetítése |
| Credipass S.r.l. | penzügyi termékek közvetítése: jelzáloghitelek és egy speciális hiteltermék, a CQS |
| Medioninsurance S.r.l. | biztosításközvetítés |

A csoport tevékenységével kapcsolatos további információkért tekintse meg a www.dunahouse.com weboldalt és az éves jelentést.

Irányítási struktúra

GRI 2-9 A vállalatot az Igazgatóság irányítja. 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 kettős irányítási struktúrát követve a Felügyelőbizottság gyakorolja a társaság irányításának és üzleti tevékenységének felügyeletét.

Az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság tagjait a Közgyűlés választja.

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.

GRI 2-9, 2-11 A társaság nem vár el függetlenséget az Igazgatóság tagjaitól. A Duna House Csoportnak két társ-vezérigazgatója van, és az egyik társ-vezérigazgató az Igazgatóság elnöke. Az Igazgatóság egy tagja (20%) független – tehát nem a Duna House Holding vagy leányvállalatainak vezetője. A Felügyelőbizottság valamennyi tagja független. A vezérigazgatók egyike sem a Felügyelőbizottság elnöke. Az Igazgatóság tagjainak átlagos hivatali ideje 5,8 év, a Felügyelőbizottságban ez 5,6 év volt 2022 végén. Mindkét irányító testület tagjait évente választják, Gay Dymshiz és Doron Dymshiz kivételével, akik a Duna House Holding alapítói, társ-vezérigazgatói és fő részvényesei. A legfelső irányító testületek minden tagja férfi. A tagok önéletrajzai és kompetenciái a Duna House Csoport honlapján érhetők el: <https://dunahouse.com/hu/tarsasagiranyitas>.

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 elsődleges oka az a körülmény, hogy a társaság a Duna House Csoport tagja, amelyen belül további olyan gazdálkodó szervezetek vannak, amelyek fő gazdasági 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.

A legfelsőbb irányítási testületek egyetlen bizottsága az Auditbizottság. A Bizottság támogatja a társaság Felügyelőbizottságának munkáját, és 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.

GRI 2-15 A legfelsőbb irányító testület rendelkezik az összeférhetlenség megelőzésére és enyhítésére szolgáló eljárásokkal. Minden igazgató jelenti a vele kapcsolatban álló feleket és a potenciális összeférhetlenségeket a Felügyelőbizottságnak, amely aztán döntéseket hoz az összeférhetlenségek megelőzése vagy enyhítése érdekében. A Duna House Holdingnál nem fordulnak elő keresztbeosztású igazgatósági tagságok és keresztbeosztású részvénytulajdonlások a beszállítókkal és más érintettekkel. A kapcsolatban álló felekkel folytatott ügyletekről az éves jelentés 13. és 28. fejezete számol be.

A társaság tulajdonosi szerkezetét az éves jelentés részletezi.

Jelölési folyamatok

GRI 2-10 A legfelsőbb irányítási testületek és bizottságok kinevezési folyamata több érintettel, köztük az érintett részvényesekkel való konzultációra is kiterjed. Az érintettek véleménye figyelembevételre kerül a potenciális jelöltekkel kapcsolatban. A legfelsőbb irányító testületek tagjai jelölhetnek. A sokszínűség kulcsfontosságú szempont a folyamat során, a hangsúlyt a különböző nézőpontokkal és háttérrel rendelkező jelöltek kiválasztására helyezik. A szervezet hatásai szempontjából releváns kompetenciákat és tapasztalatokat is értékeli. A végső kiválasztás a jelöltekre vonatkozó információk alapos áttekintésén alapul, hogy a legfelsőbb irányító testület rendelkezzen a hatékony irányításhoz szükséges készségekkel és tapasztalatokkal.

A jelenlegi Felügyelőbizottság három tagjából kettő a vállalat 2016-os tőzsdei bevezetése előtt kapta meg mandátumát. Kiválasztásuk a potenciális intézményi befektetőkkel folytatott konzultációt követően történt, figyelembe véve véleményüket.

A legfelsőbb irányító testületek szerepe a fenntarthatósági stratégiával kapcsolatban

GRI 2-12 Az Igazgatóság és a felsővezetők kritikus szerepet játszanak a szervezet fenntartható fejlődéssel kapcsolatos céljainak, értékeinek, küldetésnyilatkozatainak, stratégiáinak, politikáinak kidolgozásában, jóváhagyásában és aktualizálásában.

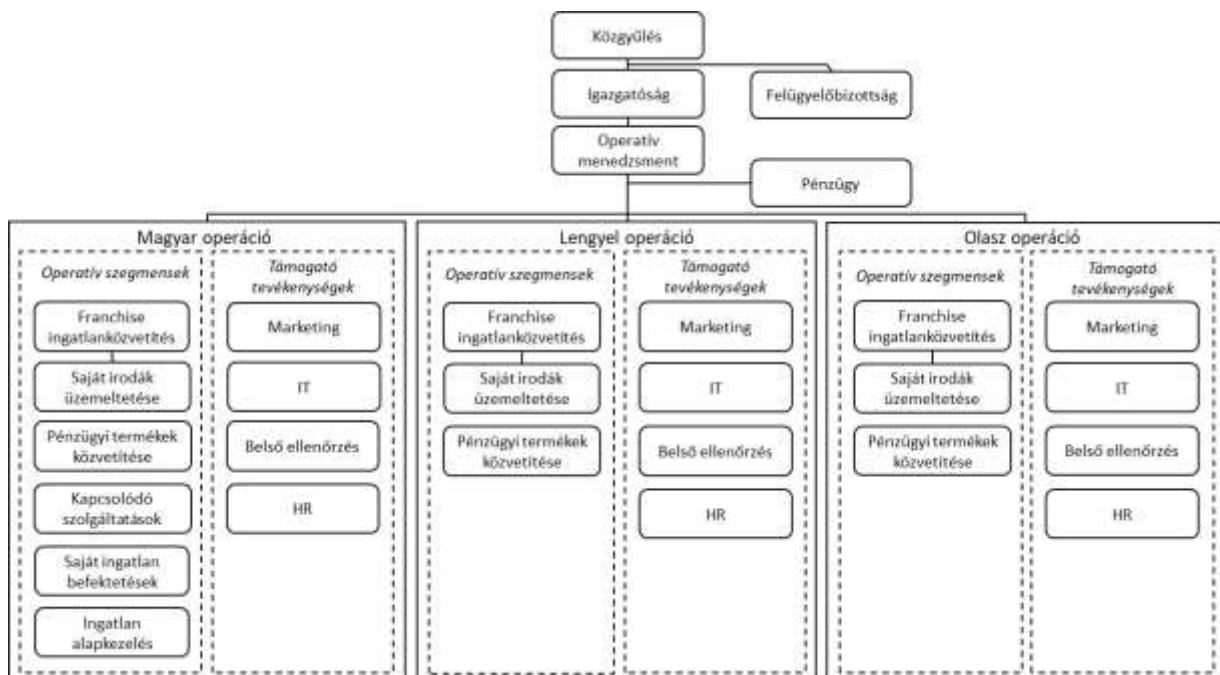
Az Igazgatóság felelős a szervezet átfogó irányainak és hozzáállásának meghatározásáért a fenntartható fejlődés tekintetében. Ez magában foglalja a szervezet céljainak, értékeinek és küldetésének kidolgozását és jóváhagyását, amelyek a szervezet minden tevékenységének és döntésének alapjául szolgálnak.

A felsővezetők az Igazgatósággal együttműködve felelősek a stratégiák és politikák kidolgozásáért és végrehajtásáért. Ez kiterjed a fenntartható fejlődéssel kapcsolatos konkrét, mérhető, elérhető, releváns és határidőhöz kötött (SMART) célok meghatározására, valamint az e célok felé tett előrehaladás rendszeres nyomon követésére és szükség szerinti frissítésére.

Az Igazgatóság és a felsővezetők közös munkával biztosítják, hogy a szervezet intézkedései és döntései összhangban legyenek a fenntartható fejlődés iránti elkötelezettségével, és hozzájáruljanak egy fenntarthatóbb jövő eléréséhez. A vezetők a szervezet különböző szintjein – beleértve a franchise-hálózatot és a központi csapatot – független fenntarthatósági kezdeményezéseket is ösztönöznek.

Az Igazgatóság felügyeli az átvilágítási folyamatokat a szervezet gazdaságra, környezetre és társadalomra gyakorolt hatásainak azonosítása és kezelése érdekében. A testület együttműködik az érintettekkel, és figyelembe veszi e folyamatok eredményeit, hogy megalapozott döntéseket hozzon, és irányt mutasson a felsővezetőknek. Az Igazgatóság kulcsszerepet játszik a fenntartható fejlődés előmozdítását célzó informális folyamatokban is.

GRI 2-13 Jelenleg nincs hivatalosan kinevezett vezető, aki a fenntarthatósági hatások csoport szintű kezeléséért lenne felelős, azonban ez és az ESG kérdések ország szinten irányítottak. A belső ellenőrzés és a HR funkciók felelősek az emberi erőforrásokért és a megfelelőségért; 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. 2022-ben nem merült fel kritikus aggály, illetve nem közöltek ilyet a legfelsőbb irányító testületekkel.

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.

Értékeink a következők:

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

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.

Alapvető értékeinkkel összhangban a Duna House Csoport 2022-ben megalkotta Etikai kódexét, amely a <https://dunahouse.com/hu/kuldetesunk-ertekeink> weboldalon is elérhető. A Kódexet a Csoport társvezérigazgatói hagyták jóvá, az alkalmazottak és az ügynökök felé 2023-ban kerülnek kommunikálásra. Az Etikai Kódexben foglalt irányelvek kötelezőek minden olyan személyre, aki a Duna House-t képviseli vagy nevében jár el, beleértve a központ alkalmazottait, a hitelközvetítőket és ingatlanügynököket, valamint a franchise partnereket. Ugyanakkor a Kódex kinyilvánítja, hogy a Duna House Csoport franchise partnerei és alfranchise partnerei (ügynökei) önálló jogi személyként végzik tevékenységüket, és saját maguk felelősek saját tevékenységükért. Az ügyvezetők és a középvezetők biztosítják, hogy minden alkalmazott és partner betartsa a szabályokat.

A Duna House Csoporton belül dolgozó személyeknek tisztelettudóan és etikusan kell viselkedniük mindazokkal, akikkel munkájuk során kapcsolatba kerülnek. Tevékenységüket a kölcsönös együttműködés szellemében kell végezniük, és biztosítaniuk kell, hogy minden vonatkozó törvénynek és előírásnak megfeleljenek. Szigorúan tilos bármilyen megkülönböztetés, különösen vallás, bőrszín, nem, szexuális irányultság, politikai hovatartozás, életkor, nemzetiség vagy fogyatékoság alapján. A Duna House nem tolerálja a korrupció semmilyen formáját, beleértve a megvesztegetést vagy bármilyen más illegális vagy etikátlan magatartást. Minden alkalmazottnak bizalmasan kell kezelnie az érzékeny információkat, és tiszteletben kell tartania az ügyfelek és üzleti partnerek magánéletét.

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.

Kétség esetén a munkavállalók, franchise partnerek és ügynökök a közvetlen felettesükhöz, a HR osztályokhoz és a belső ellenőrzési osztályokhoz fordulhatnak, hogy tanácsot kérjenek a Kódex végrehajtásával kapcsolatban.

GRI 2-25, 2-26 Minden olyan személy, akinek az Etikai kódexnek megfelelően kell eljárnia, köteles jelenteni az Etikai kódex bármilyen megszegését a belső ellenőrzési részlegnek. Emellett a vezetők is jelentik a belső ellenőrzési osztálynak a szabálysértéseket. Az aggályok vagy a kódex megszegésének bejelentését a külső érintettek is megtehetik. Olaszországban whistleblowing rendszer is bevezetésre került.

Érintettek, szervezeti tagságok

GRI 2-29 A Duna House Csoport érintetti köre széles. A társaság az üzleti kapcsolatokat és a társaság tevékenységének hatásait figyelembe véve azonosította az érintetteket. A Csoport az etikus üzleti magatartás elvével összhangban valamennyi érintetti csoporttal kapcsolatot tart. Az érintettek bevonásának célját és jellemzőit az alábbi táblázat foglalja össze az érintettek kategóriái szerint. A Duna House Csoport nyitott a visszajelzésekre minden érintetti csoporttól, így szándékunk a kétirányú kommunikáció platformjának biztosítása.

| 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 az elkötelezettség növelése, a pénzügyi oktatás javítása | az NPS (net promoter score) rendszeres mérése, 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 struktúrának köszönhetően |
| banki partnerek | fogadókészség | gyakori konzultáció a partnerekkel |
| franchise partnerek | szoros együttműködés, lojalitás | hivatalos, éves visszajelzés a támogatási rendszerről, HR támogatás |
| franchise partner alkalmazottak | stabil ügynöki bázis biztosítása | 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 | szükségletalapú támogatás |
| hatóságok | a jogi követelményeknek való megfelelés, lobbizás a magyar törvényhozás kapcsán a nyugat-európai gyakorlatok átvételével kapcsolatban | kötelező adatszolgáltatás az adóhatóságnak napi és heti rendszerességgel, hatósági ellenőrzés esetén rendelkezésre állás, adatszolgáltatás a minisztérium lakásügyi tanácsadó testületének, konstruktív részvétel az ügyészség szerződésekkkel és termékkonstrukciókkal kapcsolatos vizsgálataiban |
| érdekképviselő, szakmai szervezetek | érdekvérvényesítés, 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 |

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

- Magyarországon:
 - o Független Pénzügyi Termékközvetítők Szövetsége: a Duna House Csoport vezérigazgató-helyettese a szövetség elnöke;
 - o Magyar Franchise Szövetség;

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

Lényegességi elemzés

GRI 3-1, 3-2 A Duna House Holding az ESG jelentésének előkészítési szakaszában azonosította a legfontosabb fenntarthatósági témákat. 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 franchisepartnerek 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 fenntarthatóságot az összes érintett csoport döntő fontosságúnak tartja. A franchise partnerek és a banki partnerek számára a legkevésbé fontos a fenntarthatóság, bár több mint 80%-uk szerint meghatározó.
- A válaszadók általában az egészségügy és az oktatás erősítését tartják a legfontosabb kérdésnek (ezt jellemzően minden hasonló kutatás alátámasztja), az éghajlatváltozás mérséklése pedig a harmadik helyen áll.
- 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 mérték, a pozitív vagy negatív irány és súlyosság 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.



Felelős értékesítés

GRI 3-3 Az értékesítés minden aspektusára különös gondot fordítunk annak érdekében, hogy megfeleljünk ügyfeleink elvárásainak, jogos érdekeinek, és hogy olyanoknak nyújtsuk termékeinket és szolgáltatásainkat, akik képesek azok előnyeit élvezni. A felelős kommunikáció és az átlátható tájékoztatás iránti elkötelezettségünk üzleti stratégiánkban alapvető fontosságú. Elkötelezettségünk fokozása érdekében 2022-ben csoportszintű felelős kommunikációs és tájékoztatási politikát alakítottunk ki. Tisztában vagyunk a hatékony és felelős kommunikáció jelentőségével, valamint azzal, hogy az milyen hatással van ügyfeleinkre, az érintettekre és a nagyközönségre. Biztosítjuk, hogy minden munkatársunk betartsa a szabályzatot. Elkötelezettek vagyunk a felelős kommunikáció iránt üzleti tevékenységünk minden területén, beleértve az ingatlan-, hitel- és biztosítási termékeket, valamint a vállalati marketinget. 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 kódex 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

GRI 3-3 Elkötelezettek vagyunk a felelős információnyújtás iránt mind az ingatlan-, mind a hitelszolgáltatásaink esetében. Fő célkitűzéseink a következők:

- 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. Egy korábbi (2020-as), reprezentatív magyarországi kutatás szerint a Duna House legpozitívabb tulajdonsága a segítőkészség és a hozzáértés volt a társaság ingatlanközvetítői szolgáltatásával kapcsolatba került válaszadók körében. Egy ügynök legfontosabb tulajdonságai között több, az információszolgáltatással kapcsolatos tulajdonság is szerepel: tájékozottság, jó kommunikációs készség, naprakész információszolgáltatás.

Az elveket a Duna House Csoporton belül különböző módon valósítják meg, a helyi jogszabályi követelményeknek és termékeknek megfelelően. Meggyőződésünk, hogy az ügyfeleinknek a személyes találkozási alkalmával nyújtott tájékoztatásnak alapvető szerepe van a termékek és szolgáltatások jellemzőinek megértésében, és abban, hogy ügyfeleink 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 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 lehet eltitkolni az ügyfelek elől, és nem lehet hamis információkat nyújtani az ügyről 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.

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. Minden szükséges információt tartalmaznak a szerződések, egyéb dokumentumok és a Duna House Csoport honlapjai.

Olaszországban a Credipass minden termékinformációt megoszt weboldalának "trasparenza" (átláthatóság) részében, és naponta frissíti azt, ahogy 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 szabályzata javasolja. Ezen túlmenően a kereskedelmi irodákban már régóta használatos a hirdetőoszlop.

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 vállalat speciális eljárásokat vezetett be, amelyeket egy belső menedzsment platform támogat. Itt megtalálható a brókerszerződés ügyfélnek történő átadásának igazolása, a várható brókerköltiségek és a termékinformációk kezelése. A Credipass 2020 óta korszerű 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 közvetítői információs kártyát adunk, amely összefoglalja a társaságra, a velünk együttműködő szervezetekre, a rendelkezésre álló termékekre, valamint a biztosítóra és a biztosítási számra vonatkozó információkat.

A legmagasabb színvonalú szolgáltatás biztosítása érdekében csoportszinten széles körű képzéseket biztosítunk a franchise partnerek és ügynökök számára. A képzések kiterjednek a tájékoztatásra is, amelynek célja egyrészt a jogi követelményeknek való megfelelés, másrészt az ajánlatok világos és átlátható bemutatása.

A megfelelő információnyújtás értékelése

A Duna House Csoport különböző módszereket alkalmaz a megfelelő szolgáltatásnyújtás ellenőrzésére és nyomon követésére, és ezeknek a folyamatoknak az információnyújtás értékelése is része. A vezetők felügyelik és biztosítják a szolgáltatások minőségét. Magyarországon és Lengyelországban próbavásárlást is alkalmazunk annak biztosítására, hogy az ügynökök a felelős információszolgáltatás követelményeinek megfelelően járjanak el. Olaszországban az információkezelést a Middle Office

ügynevezett üdvözlő hívásával követi nyomon, ellenőrizve, hogy az ügyfél megkapta-e az összes szükséges információt, és elégedett-e az ügynök viselkedésével.

Értékelési rendszert használunk az értékesítők teljesítményének nyomon követésére Magyarországon (a pénzügyi közvetítői szolgáltatások tekintetében a rendszer 2022 egy részében felfüggesztésre került) és Lengyelországban az ingatlanközvetítői szolgáltatások tekintetében. Minden fontosabb esemény (pl. ingatlan megmutatása, hirdetés közzététele) és az ügylet lezárása után automatikus értékelő leveleket küldünk az ügyfeleknek, akik általános értékelést adhatnak és megjegyzést tehetnek. Az eredmények nyilvánosan elérhetők a helyi honlapokon. Magyarországon havonta körülbelül 10 000 visszajelzést kapunk. Az NPS (net promoter score) mérése lehetővé teszi a teljesítmény mélyebb elemzését is, ezért 2023-ban tervezzük a használatának kiterjesztését Magyarországon.

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.

Az ügyfelek pénzügyi tudatosságának javítása

GRI 3-3 Meggyőződésünk, hogy ügynökeink fontos szerepet játszanak ügyfeleink pénzügyi tájékozottságának és ismereteinek fejlesztésében. Ügyfeleinknek ingyenes tanácsadási szolgáltatást nyújtunk. Segítünk a banki dokumentumok pontos értelmezésében, és képzett hitelszakértőink segítenek eligazodni a részletekben. Az ügynökök egyik legfontosabb feladata, hogy lehetővé tegyék az ügyfelek számára a pénzügyi termékek működésének megértését.

Az ügyfeleknek nyújtott tanácsadás mellett cikkeket és oktatóvideókat is közzéteszünk a legfontosabb pénzügyi termékekről és aktuális pénzügyi információkról. Magyarországon ezek a tartalmak elérhetőek a honlapunkon (IngatlanOkos), a Youtube csatornánkon és egyéb közösségi média felületeken. 2022-ben a cikkek a CSOK-ról (Családi Otthonteremtési Kedvezmény rendszer), jelzáloghitelekről, állami támogatásokról és az energiaköltségek emelkedéséről szóltak. A 2022-ben megjelent 11 cikket 7600 alkalommal tekintették meg. Lengyelországban a Credipass és a Metrohouse weboldalain is elérhetőek a pénzügyi tudatossággal kapcsolatos tartalmak. Találhatunk cikket hitelminősítésről, a kamatváltozások hatásairól, a jelzáloghitel és a készpénzhitel közötti különbségekről, a biztonságos bérleti díjakról stb.

Felelős marketingkommunikáció

GRI 3-3 Felelős kommunikációs és tájékoztatási politikánk a marketingkommunikációra is kiterjed. Elköteleztük magunkat, hogy reklám- és marketinganyagaink, beleértve az ingatlanhirdetéseket, a hitel- és biztosítási termékekkel kapcsolatos információkat és a vállalati marketinget, pontosak, igazak legyenek és ne vezessenek félre. Marketinganyagaink világosan feltüntetnek minden releváns információt, és tartalmazznak minden szükséges korlátozást a félreértések elkerülése érdekében.

A marketingkommunikáció a márkaépítésre összpontosít, így elsősorban általános információk kerülnek bemutatásra.

A lengyel Metrohouse a marketingkommunikációra vonatkozó részletes elveket és folyamatokat dolgozott ki a következők szerint:

A tisztességes verseny és a helyes kereskedelmi gyakorlat elveivel összhangban a Metrohouse márkák értékesítését és promócióját támogató marketingüzenet:

- egyértelműen reklámüzenetként van megjelölve (pl. szponzorált szöveg, szponzorációs kampányok a rádióban és a televízióban),

- megfelelő társadalmi felelősségtudattal készül,
- az etikai elveknek megfelelően, az emberi méltóságot és jogokat semmilyen módon nem sértő módon készül,
- figyelembe veszi a sokszínűséget és a helyi érzékenységet a kulturális értékek, faji hovatartozás, szexuális irányultság, nemi hovatartozás, vallás tekintetében,
- nem hivatkozik, nem kommentálja és nem hasonlítja össze a versenytárs vállalatok által bemutatott tevékenységeket,
- figyelembe veszi, hogy az üzenet különböző emberekhez jut el, ezért az üzenet témáját a befogadók széles köre számára elérhető módon kommunikálja,
- megbízható információkat nyújt mind a Metrohouse csoport márkáiról, mind a piaci környezetről, minden alkalommal megadva az információ forrását,
- az üzenet nem tartalmaz olyan témákat, képeket, szimbólumokat, amelyek illegálisak lehetnek, vagy amelyek megalázóknak vagy lejáratónak minősülnek,
- a részben harmadik feleken keresztül kapott információkat (pl. ingatlanajánlatok leírásai) minden esetben a következővel egészíti ki: „Bár a Metrohouse Advisors különös figyelmet fordít az ingatlanra vonatkozó információk megbízható bemutatására, nem mindig lehetséges a harmadik felektől származó valamennyi adat ellenőrzése.”

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

A marketingkommunikáció tervezése magában foglalja az osztályon belüli belső konzultációkat a kommunikációs tevékenységek lehetséges negatív hatásainak meghatározása érdekében. Az ellenőrzési folyamat biztosítja, hogy a tevékenység nem sértse a tisztességes verseny és a helyes kereskedelmi gyakorlat általános elveit. A marketingkommunikáció konkrét elemeinek megvalósítására vonatkozó döntéseinket 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. A marketingkommunikáció ügyfélérdeknek való megfelelése a következőkből áll: tartalom folyamatos ellenőrzése külső, független ellenőrző rendszereken keresztül; elvégzett tevékenységek elemzése és a kommunikált üzenet ciklikus hozzáigazítása a változó piaci helyzethez és a vállalat céljaihoz; marketingkommunikációval (marketingkampányokkal) kapcsolatos döntések meghozatala a marketing- és értékesítési csapat megbeszélése alapján; a széles körben értelmezett marketingtevékenységekkel kapcsolatban felmerülő észrevételek elemzése és az azokra való reagálás.

Magyarországon az ügyfélkommunikációt és az ingatlanhirdetéseket a Kézikönyvünk szabályozza, amely biztosítja, hogy az ügyfelek csak a valóságnak megfelelő és pontos információkat kapjanak az ingatlanokról. A pénzügyi termékekről adott tájékoztatást a Magyar Nemzeti Bank (MNB) szabályozza és ellenőrzi.

Olaszországban a külső kommunikációs tevékenységek kiszervezésre került, ugyanakkor meg kell felelnie a fent említett elveknek és a jogszabályoknak, emellett a marketingosztály dönt más szolgáltatók bevonásáról ezen a területen.

Az ügyfelek panaszainak kezelése

GRI 3-3 Az értékesítési gyakorlatra, a tájékoztatásra és a marketingkommunikációra vonatkozó ügyfélpanaszok kezelése megegyezik az egyéb típusú panaszok kezelésével (lásd a Franchise partnerek és ügynökök fejezetben).

Lengyelországban a marketingtevékenységekkel kapcsolatos jogsértések esetén értesítik a vállalat Igazgatóságát, az ellenőrzési osztályt és az értékesítési osztályt, hogy közösen elemezzék a helyzetet, és megfelelő lépéseket tegyenek a felelőtlen kommunikáció következményeinek enyhítésére.

Nyomon követjük a tájékoztatással és a termékek átláthatóságával/egyértelműségével kapcsolatos panaszokat (lásd a Jogszabályi megfelelés fejezet), és a panaszok számának csökkentése érdekében igyekszünk javítani gyakorlatainkon.

Az elmúlt 3 évben a Duna House Csoport egyetlen telephelyén sem volt lezárt jogi eljárás a marketingkommunikációval és információszolgáltatással kapcsolatban.

Partnerek kiválasztása

A Duna House Csoport széles körű hitel- és pénzügyi termékportfóliót kínál, így ügyfelei számára elérhetővé teszi az adott ország ingatlanokhoz kapcsolódó pénzügyi termékeit.

2022-ben formalizáltuk a partnerkiválasztás korábban alkalmazott gyakorlatát, és létrehoztuk a Csoport Partnerkiválasztási irányelveit.

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 pénzügyi intézményi partnerek (bank, biztosítótársaságok) 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 fog olyan pénzügyi intézményekkel együttműködni, 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: Olyan partnereket és ügynököket igyekszünk megbízni, 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.

A franchise partnerekkel való együttműködésünkről további információkat a Franchise partnerek és ügynökök fejezetben talál.

Franchise partnerek és ügynökök

Franchise rendszer és a Duna House Csoport ügynökei

GRI 3-3 A Duna House Csoport 2003-ban indult működése az ingatlan- és hitelközvetítési szolgáltatások tekintetében franchise üzleti modellen alapul. Ugyanakkor a Duna House Csoport, tevékenységének országaiban, saját maga is működtet ingatlanirodákat. A franchise partnerek olyan független cégek, amelyek szerződéses kapcsolatban állnak a Duna House Csoporttal, és a Duna House franchise hálózat tagjai. E szerződés alapján a Partnerek irodát működtetnek. A franchise alpartnerek a franchise partnerrel szerződésben álló, ügynökként dolgozó független cégek/önálló vállalkozók. A pénzügyi közvetítők különböző módon dolgoznak, sok esetben irodához nem kötődve. Lengyelországban 2022.11.30-ig a pénzügyi közvetítő ügynökök is részmunkaidőben dolgoztak a Duna House Csoportnál. Az ügynökök ugyanakkor 2022.12.01-től megbízási szerződéssel dolgoznak. A franchise partnerek nélkülözhetetlenek a csoport számára, és a csoport hatékony és sikeres működésének kulcsszereplőinek tekinthetők.

A franchise modell hatékony üzleti modell. A partnerek és ügynökök bevonása hozzájárul a csoport piaci lefedettségének gyors növekedéséhez és a potenciális ügyfelek eléréséhez. Az egységes márka, az infrastruktúra és a szakértelem révén a magas színvonalú szolgáltatás nyújtása is garantált.

A franchise partnerekkel és ügynökökkel szembeni elvárások

GRI 3-3 A Duna House Csoport a franchise partnerek működésének kereteit egy formalizált rendszer, közös know-how, egységes márkacsalat, az értékesítés, marketing, informatika, oktatás, képzés és egyéb működési területek támogatása révén biztosítja, amelynek célja a magas szintű szolgáltatás biztosítása. A franchise szerződés szabályozza a franchise partnerek üzleti tevékenységét és működését, és kötelezi őket számos működési eljárásra és megjelenésre vonatkozó szabvány betartására. A franchise márkát a partnerek számára belépési díj és havi franchise díj ellenében biztosítja a csoport. A részletes előírásokat a franchise kézikönyv határozza meg. A franchise partneri kapcsolatok kezelése folyamatos felügyelet mellett történik. Franchise fórumokat, csoportos és egyéni megbeszéléseket, valamint értékesítési támogatást biztosítunk annak érdekében, hogy a franchise partner tevékenysége összhangban legyen a Csoport szabványaival és elvárásaival, miközben az ügyfelek és a társadalom érdekeit is figyelembe vesszük.

A franchise partnerek és alpartnerek munkája során a Duna House Csoport Etikai Kódexe is irányt nyújt (lásd a Duna House Csoport bemutatása és irányítása fejezet), a magyarországi hálózat ügynökeire pedig külön Etikai Kódex vonatkozik (részletesen a Felelős értékesítés fejezetben).

A követelményeknek való megfelelést minden szempontból ellenőrizzük. Ha egy ügynök viselkedésével kapcsolatban panasz érkezik, a Belső Ellenőrzési és Szabálykezelési Osztályok vizsgálatot indítanak, és a lehető leghamarabb megszüntetik az etikátlan viselkedést. A belső ellenőrzési osztályok szükség esetén kerülnek bevonásra. Az ellenőrzés a törvényes lehetőségekkel teljes mértékben összhangban a próbavásárlás módszereit vagy magánnyomozókat is igénybe veheti. Igazolt jogsértés esetén a belső ellenőrzési vagy követeléskezelési osztály az ügynöki megállapodásnak megfelelően követeléskezelési eljárást kezdeményez. Az etikátlan magatartás következményeként a franchise partnerek kártérítés fizetésére kötelezhetők; súlyosabb esetekben a szerződések felmondhatók, és bírósági eljárás kezdeményezhető. Ezen eljárások feltételeit a közvetítői szerződések egyértelműen meghatározzák. A 2022-es évben a követelmények lényeges megsértésére nem derült fény.

Felelősség a franchise partnerek és ügynökök iránt

GRI 3-3 Miközben egyrészt szigorú szabályok betartását követeljük meg, másrészt támogató, kiszámítható környezetet biztosítunk. A Duna House Csoport a franchise partneri rendszeren keresztül könnyen indítható üzleti lehetőségeket, az alpartnerek és ügynökök számára pedig rugalmas

foglalkoztatási lehetőségeket biztosít. Az ügynökök a Duna House Csoport biztos háttérével és támogatásával ambícióiknak megfelelően dolgozhatnak. Az ügynöki munkák jó lehetőséget nyújtanak a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtésére, valamint a családi vagy személyes kötelezettségek teljesítésére. Sok esetben a normál munkavállalói piacon rosszabb lehetőségekkel rendelkező személyek (pl. kisgyermekes nők, nyugdíjasok) közvetítőként dolgozhatnak, vagy az ügynöki munka másodállásként szolgálhat, magasabb életszínvonalat támogatva.

A Duna House Csoport felelősséget vállal ügynökeiért és azok jövedelmi lehetőségeiért. 2022 közepén jelentősen módosult a Magyarországon kedvező és népszerű adófizetési lehetőség (KATA). Mivel az ügynökök magánszemélyeket szolgálnak ki, ezért megváltoztattuk jutalékrendszerünket, hogy partnereink tovább tudják használni a KATA-t.

A Duna House Csoport a franchise hálózaton belül – csakúgy, mint alkalmazottai számára – méltányos és befogadó munkakörnyezet kialakítására törekszik. A franchise partnereket arra ösztönözzük, hogy biztosítsanak lehetőséget az ügynökök számára az önfejlesztésre, a képzésekre, a karrierépítésre és a tudáscserére, miközben méltányos munkakörülményeket teremtenek a hálózat ügynökei számára. Az ügynökök szakmai kérdésekben ugyanolyan támogatást kapnak, mint az alkalmazottak. Elköteleztünk magunkat a hálózattal való szoros együttműködés és a nyílt visszajelzési kultúra iránt. A Duna House Csoport minden franchise partner és ügynök esetében ugyanazokat az elveket és szabályokat alkalmazza, és a működés országaiban megkülönböztetés nélkül egyenlő esélyeket biztosít. Ugyanakkor a jutalékokban – az üzleti lehetőségek figyelembevételével – regionális különbségek vannak, valamint kedvezőbb feltételek is nyújthatóak.

Hagyományunk a karácsonyi dekorációs verseny megszervezése az ingatlanirodáknak, sok résztvevővel Magyarországon és Lengyelországban is. A verseny segít felkészülni az ünnepi időszakra mind kollégáink, mind ügyfeleink számára, és jó alkalmat ad a kreativitásra.

A hálózat számokban

GRI 203-2, 2-7 – hálózat A Duna House Csoport ingatlanközvetítői hálózata a legnagyobb a régióban. A cégcsoport ingatlan- vagy pénzügyi közvetítői hálózatában összesen 4141 fő dolgozik. Lengyelországban az erős franchise tevékenységnek köszönhetően 2022-ben 20%-kal nőtt a franchise partnerek száma. 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, 2022.12.31. | | | | |
|---|--------------|---------------|-------------|--------------------|
| | Magyarország | Lengyelország | Olaszország | Duna House Csoport |
| Franchise partner | 157 | 106 | - | 263 |
| Irodavezető | 171 | 17 | - | 188 |
| Ügynök | 1572 | 1281 | 837 | 3690 |
| Teljes létszám | 1900 | 1404 | 837 | 4141 |

GRI 401-1 – hálózat A hálózaton belüli fluktuáció mértéke 2022-ben mind Magyarországon, mind Lengyelországban hasonló volt az előző évekhez. A magasabb fluktuáció az ügynökök körében jellemző inkább, mint az irodavezetők és a franchise partnerek körében. A Duna House Csoport célja, hogy kedvező feltételeket biztosítson a hálózat megtartási arányának növeléséhez, mivel a magasabb fluktuációs arányok negatívan hathatnak az üzleti eredményekre is. A nagyobb fluktuáció azonban az ingatlanszektor jellemzője, mivel a rugalmas feltételek lehetővé teszik az ügynökök könnyű be- és kilépését. Mivel a magasabb kilépési arány különösen az együttműködés első 6 hónapjában jellemző, dolgozunk a képzési rendszerünk továbbfejlesztésén és mentorálási rendszert alkalmazunk, miközben arra ösztönözzük irodavezetőinket, hogy nagyobb hangsúlyt fektessenek a beilleszkedésre.

| GRI 401-1 – hálózat Új alkalmazottak és fluktuáció az ügynökök körében régióként, 2022.12.31. | | | | |
|---|--------------|---------------|-------------|--------------------|
| | Magyarország | Lengyelország | Olaszország | Duna House Csoport |
| Az újonnan felvett személyek száma | 852 | 759 | 200 | 1 811 |
| Az újonnan felvettek aránya | 54% | 59% | 24% | 44% |
| Kilépő ügynökök száma | 845 | 989 | 335 | 2 169 |
| Fluktuáció | 54% | 77% | 40% | 52% |

Képzés és oktatás

GRI 404-1 – hálózat Az új ügynököknek teljesíteniük kell a bevezető programot a hálózatba való zökkenőmentes integráció biztosítása érdekében. Emellett minden ügynököt támogatunk abban, hogy coaching révén megszerezze a szükséges ismereteket.

A csoport a szakmai és vezetői ismeretekre és fejlődésre összpontosító képzések (Akadémia) széles skáláját kínálja. Az ügynököknek szóló képzések az értékesítés számos aspektusát lefedik az ügyfelekkel való kapcsolatfelvételtől kezdve a pszichológiai ismereteken át a termékjellemzőkig. Az online képzések, webináriumok és workshopok ingyenesek, és mindenki számára egyformán elérhetőek. A személyes képzések a piaci árakhoz képest kedvezményes áron vehetők igénybe. A résztvevőknek lehetőségük van visszajelzést adni a képzésekről, és a képzéseket a hálózat által évente végzett felmérés keretében értékeljük. A Duna House Csoport sikere nagymértékben függ a megfelelő franchise partnerek kiválasztásától, ezért a franchise partnerek megtartását, támogatását és motiválását oktatással és képzéssel is kiemelten kezeljük. Menedzserképzéseink a franchise partnereket célozzák meg. A pénzügyi közvetítőket az esetek többségében a banki/biztosítási partnerek képzik, ezek a képzések nem szerepelnek az alábbi táblázatban. Magyarországon az átlagot a hitelközvetítők nélkül számoltuk ki, mivel az ő képzéseiket kizárólag a banki/biztosítási partnerek biztosítják.

Magyarországon évente tartunk egy kétnapos képzési konferenciát, amelyen a hálózat 80-90%-a részt vesz. Lengyelországban a Franchise Workshop kiváló lehetőséget teremt az aktuális ügyek megismerésére és a kapcsolatok elmélyítésére.

| GRI 404-1 – hálózat Képzési órák a hálózatokon belül, 2022.12.31. | | | | |
|---|--------------|---------------|-------------|--------------------|
| | Magyarország | Lengyelország | Olaszország | Duna House Csoport |
| Átlagos képzési órák munkavállalónként | 32,28 | 13,35 | 4,04 | 19,50 |

Visszajelzések a franchise hálózaton belül

GRI 3-3 A franchise partnerekkel való szoros kapcsolat és együttműködés kiépítését támogatva, a franchise partnereknek rendszeresen, közvetlen visszajelzést adunk, és nyílt megbeszéléseket ösztönzünk a kérdések és problémák megfelelő kezelése érdekében. A felügyeletet és a visszajelzést franchise fórumok, a hálózaton belüli rendszeres csoportos találkozók és egyéni találkozók is biztosítják.

A franchise partnereket is felkérjük a Duna House Csoport teljesítményének értékelésére; a partnerek évente kitöltik a felmérést Magyarországon és Lengyelországban egyaránt. Az általános kitekintés mellett a központ részlegeinek teljesítményét 1-től 10-ig terjedő skálán értékelik. A magyarországi franchise partnerek felmérése alapján a lojalitás magas a Csoport iránt. A partnerek többsége (84%) a

felmérés napján meghosszabbította volna szerződését, bár a partnerek elégedettsége az üzleti eredményükkel mérsékelt (6,26/10). Ami a központi részlegek támogatásának értékelését illeti, a marketing, a HR és a franchise részlegek támogatását értékelték a legmagasabbra, kiemelve a központilag szervezett rendezvények minőségét és hasznosságát (9,19/10), illetve a biztosított PR anyagok minőségét és mennyiségét (9,16/10). Emellett a képzéseken az oktatók felkészültségét és a franchise irodák belső ellenőrzésének hasznosságát is magasra értékelték (8,91/10). A legalacsonyabb átlagértékelést az informatikai osztály (7,67/10) és az értékesítési osztály (7,98/10) kapta.

A lengyelországi franchisepartnerek felmérése 1-től 5-ig terjedő skálán értékelte a csoport teljesítményét. A partnerek alacsony elégedettséget fejeztek ki üzleti eredményeikkel és jövedelmezőségükkel kapcsolatban (2,47/5). A franchise partnerek többsége (79%) azonban meghosszabbítaná szerződését. A Credipass (pénzügyi tanácsadás) részleg (3,97), a képzési részleg (3,97) és a marketing részleg (3,71/5) általános teljesítményét értékelték a legmagasabbra. A legalacsonyabb átlagértéket az értékesítési (3,14/5) és az informatikai osztály (3,44/5) kapta.

Az ügynökök is adhatnak visszajelzést a Duna House Groupnak, bár egyelőre erre nincs hivatalos és rendszeres csatorna, a visszajelzési rendszer kialakítását elkezdtük.

Jogszábeli megfelelés a franchise hálózaton belül

GRI 2-27, 417-2, 417-3, 206-1 – hálózat 2022-ben nem volt a franchise partnerekkel kapcsolatos, hatóságok által kezdeményezett, lezárt 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 az eljárás tárgyát képezi; így felkészültebbek vagyunk a tájékoztatásra, a gyakorlatunk indoklására és a Csoport érdekeinek képviselésére.

Közvetlen és közvetett gazdasági hatások

A Duna House Groupnak több különböző gazdasági hatása van. A közvetlen hatások a vállalat közvetlen érintettjeihez és tevékenységéhez kapcsolódnak, a közvetett hatások esetében pedig közvetítői hatásokról van szó. A táblázat az egyes érintetti csoportoknak történő kifizetésekkel együtt mutatja be a felosztott gazdasági értéket.

| GRI 201-1 Megtermelt és felosztott közvetlen gazdasági érték, millió Ft 2022 ⁵ | |
|---|--------|
| 1. Közvetlen gazdasági értékteremtés: Bevételek | 30 669 |
| 2. Felosztott gazdasági érték | 29 575 |
| Működési költségek (értékcsökkenés, adó és adomány nélkül) | 23 141 |
| Személyi kiadások | 1 817 |
| Osztalék | 3 837 |
| Adók (nem tartalmazza a személyi jellegű adókat) | 776 |
| Adományok (TAO-kedvezmény nélkül) | 4 |
| 3. Megtartott gazdasági érték (1.-2.) | 1 094 |

Adópolitika és fizetés

GRI 3-3, 207-1, 207-2 A Duna House Csoport legalapvetőbb kötelezettségvállalása az adózás tekintetében a helyi jogszabályi előírások betartása. A jogszabályoknak való megfelelést elsősorban a helyi igazgatóságok valósítják meg a különböző osztályok támogatásával, valamint a külső jogi irodák segítségével. Az adófizetési megfelelésért és a pénzügyi követelményekért a Pénzügyi Osztály felelős. Az egyéb jogszabályi követelmények (pl. pénzmosás elleni politika) teljesítését a Pénzügyi és Belső Ellenőrzési Osztály valósítja meg, külső jogi ügynökségek bevonásával. A pénzügyi osztály vagy a back-office a felügyeleti hatóságnak tesz jelentést az Igazgatóság jóváhagyásával. Egy külső jogi ügynökség rendszeres jogszabályfigyelést végez és a változásokat továbbítják a Csoport fő részlegeinek. Ezen a területen évente külső képzéseket és továbbképzéseket tartunk, hogy kollégáink naprakészek legyenek.

Az adókockázatokat proaktívan kezeljük. A potenciális adókockázatokat a szervezet pénzügyi tranzakcióinak és adókötelezettségeinek folyamatos nyomon követése és elemzése révén azonosítjuk, amelyet tapasztalt könyvelőink csapata végez. Amint egy adókockázatot azonosítanak, azt jelentik a főkönyvelőnek és a pénzügyi igazgatónak, akik ezután értékelik a kockázat jelentőségét, és meghatározzák a legjobb cselekvési irányt. Az Igazgatóságot is tájékoztatják, ha az adókockázat jelentősnek minősül. Az adókockázat értékelése magában foglalja az adótanácsadókkal való konzultációt a kockázat és a kockázat kezelésére rendelkezésre álló lehetőségek átfogó megértése érdekében. Ezen értékelés alapján a társaság különböző intézkedéseket tehet a kockázat minimalizálása érdekében, például módosíthatja pénzügyi beszámolóját, tárgyalásokat folytathat az adóhatóságokkal, vagy belső ellenőrzéseket vezethet be. Az adókockázatok kezelése érdekében hozott intézkedések hatékonyságát folyamatosan nyomon követjük és felülvizsgáljuk annak biztosítása érdekében, hogy azok elérjék a kívánt eredményeket. A társaság szükség esetén további változtatásokat eszközölhet vagy további intézkedéseket hozhat annak érdekében, hogy fenntartsa a felelős adókezelés iránti elkötelezettségét és minimalizálja az adókockázatokat.

GRI 207-3 Komolyan vesszük az adóhatóságokkal való együttműködésre vonatkozó kötelezettségeinket, és elkötelezettek vagyunk a nyílt, átlátható és együttműködő kapcsolat fenntartása mellett. Megközelítésünkhöz hozzátartozik az azonnali válaszadás minden megkeresésre

⁵ IFRS konszolidált adatok a teljes csoportra vonatkozóan, az eredménykimutatás alapján.

vagy információkérésre. Tisztában vagyunk annak fontosságával, hogy az adóhatóságok által feltett kérdésekre teljes körű és átfogó választ adjunk, és azt is biztosítjuk, hogy teljes mértékben megfeleljünk az összes vonatkozó adótörvénynek és -rendeletnek. Ennek érdekében szigorú belső folyamatot hoztunk létre, amely biztosítja, hogy minden válasz alapos kutatáson és ellenőrzésen essen át, mielőtt azokat az adóhatóságoknak benyújtjuk.

Csapatunk jól ismeri az adótörvényeket és -szabályokat, és szorosan együttműködik az adótanácsadókkal annak érdekében, hogy válaszaink pontosak és átfogóak legyenek. Hiszünk abban, hogy a proaktív megközelítése és a problémák időben történő megoldása elengedhetetlen a reputációnk megőrzéséhez és az adóhatóságokkal való pozitív kapcsolat biztosításához.

A Duna House Csoportot az elmúlt három évben nem bírságotlák meg adózási okokból, és működésének kezdete óta nem szabtak ki jelentős összegű bírságot.

207-2 Az adókat esedékességgel befizetjük; az adóösszegeket a pénzügyi osztályon kiszámítják és kétszeresen ellenőrzik, valamint a helyi adóhivatalok hivatalos nyilvántartásaival összevetik annak biztosítása érdekében, hogy ne forduljanak elő késedelmes tételek. A pénzügyi kimutatások külső auditja kiterjed a nyilvánosságra hozott adókra.

| GRI 207-4 Országokénti jelentés, 2022, HUF | Magyarország | Lengyelország | Olaszország |
|--|--------------|---------------|-------------|
| Harmadik fél részére történő értékesítésből származó bevételek | 7 706 | 6 621 | 15 569 |
| Csoporton belüli, országok között teljesített ügyletekből származó bevételek | 0 | 0 | 0 |
| Adózás előtti eredmény | 2 555 | -141 | 1 323 |
| A készpénzen és készpénz-egyenértékesen kívüli tárgyi eszközök és készletek | 6 771 | 1 426 | 9 641 |
| Cash flow alapon fizetett társasági adó | 210 | 0 | 109 |
| Adózott eredmény terhére elszámolt társasági adó | 292 | 16 | 566 |

Az adózott eredmény terhére elszámolt társasági adó és a törvényes adókulcsnak az adózás előtti eredményre történő alkalmazása esetén fizetendő adó közötti különbség okai: A fizetett adó alacsonyabb, mint az eredményszemléletű adó az elmúlt beszámolási időszakok negatív eredményei miatt.

GRI 201-4 A kormány irányába teljesített kifizetések áttekintése érdekében figyelembe kell venni a kapott pénzügyi támogatással kapcsolatos kifizetések. A Duna House Csoport 2022-ben nem kapott támogatást a kormányoktól vagy az EU-tól. Az állam nincs jelen a Duna House Holding részvényesei között.

Beszállítók

GRI 2-6 A külső beszerzés nem meghatározó a társaság működésében. A Duna House Csoport Magyarországon 856, Lengyelországban 254, Olaszországban 811 beszállítóval dolgozott együtt. A beszállítók többsége elsősorban különböző típusú szolgáltatásokat nyújt, pl. IT-szolgáltatók, külső képzési szolgáltatók (bár a Csoportnak Magyarországon saját képzési szolgáltató leányvállalata van), Olaszországban pedig egy marketingkommunikációs ügynökség. Nem azonosítottunk kritikus beszállítókat⁶. A Duna House arra törekszik, hogy tisztességes és korrekt partnere legyen beszállítóinak, és az üzleti etika elvei szerint járjon el.

Az olasz Credipass formalizált beszállítói kiválasztási és irányítási eljárással rendelkezik, amely szabályozza a döntési kritériumokat és a beszerzési folyamatot. A beszerzés egy része központosított,

⁶ A banki partnereket nem tekintjük beszállítóknak.

bár a szervezeti egységek is jogosultak bizonyos típusú szolgáltatások beszerzésére. A helyi Igazgatóság évente ellenőrzi a beszállítók tevékenységét, és – szükség esetén – újraértékeli a szerződéseket.

Figyelembe véve a beszerzési volumeneket és a beszállítók számát, akikkel együtt dolgozunk, a Duna House Csoport nem teremt jelentős számú munkahelyet az ellátási láncán keresztül.

Adományok

A Duna House Csoport melléáll a fontos társadalmi problémák megoldásának, és támogatja a rászoruló közösségeket.

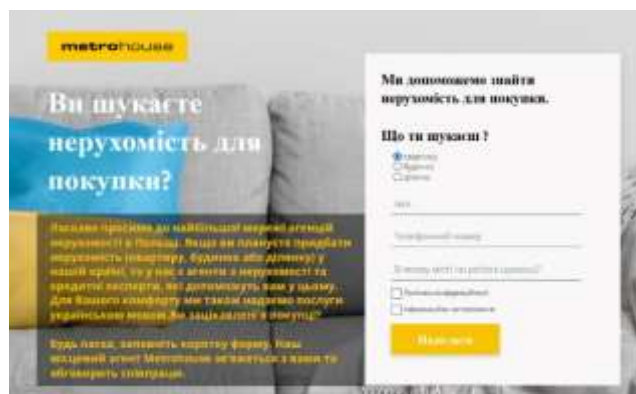
Az ukrajnai háború kitörése után mind a magyar, mind a lengyel operáció intézkedéseket vezetett be a menekültek megsegítésére. Lengyelországban a Metrohouse segítséget nyújtott bérelhető lakások felkutatásában. A vállalat létrehozott egy speciális ukrán nyelvű honlapot, ahol bérleti lehetőségeket lehetett keresni. A [weboldalon később](#) a tartósan Lengyelországban letelepedni kívánók számára elérhető bérletre is lehetett keresni. Az ajánlatok gyorsabb megtalálása érdekében a rendszerben lehetőség van olyan ingatlanok megjelölésére, amelyek rövid időn belül bérbe adhatók az ukránok számára.

A Metrohouse központja adományokat fogadott, amelyeket a lengyelországi ukrán menekülteknek juttattunk el. Emellett több támogató eseményt is szerveztünk: hasznos felszereléseket készítettünk össze az Ukrajnában szolgáló katonáknak, kollégáink pedig részt vettek a varsói állomásokra vonattal érkező ukránok számára szendvicsek készítésében.

A magyarországi Duna House Holding természetbeni adományokat biztosított, és több rendezvényt is szerveztek a dolgozók körében, hogy élelmiszert és egyéb használati tárgyakat gyűjtsenek.

Az ukránok támogatása mellett adományt nyújtottunk a Bókey Gyermekklinikának, és feldíszítettük a magyarországi Radiológiai és Cukorbeteg Szakrendelő várótermeit. Részt vettünk a Budapest Bike Maffia rendezvényén is, szendvicseket készítettünk és szállítottunk hajléktalanok átmeneti szállására. A Metrohouse karácsonyi adománygyűjtő kampányt szervezett a lengyel "Dom w Łodzi" Alapítvány számára, amelynek célja egy gyermekotthon létrehozása súlyosan beteg, árva és elhagyott gyermekek számára.

A franchise partnerek önállóan szervezik saját rendezvényeiket.



Zöld szolgáltatások

A Duna House Csoportnak mint bróker és közvetítő csoportnak korlátozott lehetősége van arra, hogy zöld szolgáltatásokat nyújtson ügyfeleinek. Partnerbankjainknál 2022-ben az NHP Zöld Otthon Program volt az egyetlen elérhető zöld hitel. A program a Magyar Nemzeti Bank zöld stratégiájának részeként indult, azzal a céllal, hogy kedvező (max. 2,5%-os) fix kamatozású hitelajánlattal ösztönözze a zöld lakások iránti keresletet. A program 2021-ben indult és nagy népszerűségnek örvendett. A hitelt olyan új építésű lakóingatlanok vásárlásához vagy építéséhez lehetett igénybe venni, amelyek legalább BB energiahatékonysági besorolásúak, és a primerenergia-fogyasztásuk éves szinten maximum 90 kWh/m². Később ez a határérték 80 kWh/m²-re változott. Mivel a termék jutalékát jogszabályban maximalizálták, a termék értékesítése nem került fókuszba. A program teljes rendelkezésre állása alatt 10,4 milliárd forint hitelt közvetített a Duna House (piaci részesedés: 3,5%). A teljes összegből 2021-ben 0,5 milliárd forint, 2022-ben 9,9 milliárd forint.

Az ingatlan értébecslés mellett energetikai értékelési és tanúsítási szolgáltatásokat nyújt leányvállalatunk, az Energetika Tanúsítvány Kft. Az energetikai tanúsítási szolgáltatásokat független szakemberek végzik. A leányvállalat évente mintegy 2700 ingatlant értékel.

Compliance

GRI 3-3 A Duna House Csoport elkötelezett a külső szabályozásoknak és az üzleti etika elvárásoknak való teljes körű megfelelés mellett. A szabálykövetést meghatározó tényezőnek tekintjük a mindennapi üzletmenet és a hosszú távú fenntarthatóság szempontjából, mivel ez az egyik olyan terület, amely megkülönböztet minket a piac többi szereplőjétől. Prioritásnak tartjuk a helyi és uniós szintű jogszabályi előírásoknak, valamint belső folyamatainknak való megfelelést.

A megfelelésért a belső ellenőrzési részlegek felelnek, akik a helyi vezérigazgatóknak jelentenek. Olaszországban a Credipass kockázatalapú megközelítést alkalmaz a megfelelésre vonatkozóan, és speciális megfelelési eljárásokat vezetett be. A megfelelőségi jelentéstételt az osztályvezető irányítja.

GRI 2-27, 206-1, 417-2, 417-3, 406-1, 418-1 Az elmúlt három évben csak néhány hatóság által kezdeményezett jogi eljárás volt a Csoport ellen. Magyarországon 2022-ben 3 fogyasztóvédelmi eljárás volt folyamatban. A Duna House Holdinggal szemben 2 esetben felügyeleti bírságot szabott ki a Magyar Nemzeti Bank. A bírságok összege összesen 1,1 millió forint volt, mindkettő a részvényekhez kapcsolódó szavazati jogok sorozatonkénti számának késedelmes közzététele miatt történt (egyszer 2021 novemberében, egyszer 2022 márciusában 2 nap késéssel). Nem volt lezárt jogi eljárás, így az elmúlt három évben nem állapítottak meg jogsértést termék- és szolgáltatási információszolgáltatással, marketingkommunikációval, versenyellenes magatartással, esélyegyenlőséggel/diszkriminációval, személyes adatok védelmével, adózással, munkaügyi és egyéb területekkel kapcsolatban. Nem volt folyamatban lévő ügy versenyellenes magatartással kapcsolatban. A Duna House Csoportnál sem a beszámolási időszakban, sem az elmúlt 3 évben nem fordult elő diszkriminációs eset.

GRI 205-1, 205-2, 205-3 Mivel a korrupció elleni küzdelem törvényileg szigorúan szabályozott, a Duna House Csoport célja a törvényi előírások betartása; a gyakorlatokat e követelmények teljesítése érdekében alakítottuk ki. Az Etikai kódex deklarálja a korrupció minden formájának tilalmát. A lengyel leányvállalat további belső szabályzatokat vezetett be a hitelközvetítéssel kapcsolatban. A Csoporton belül 2022-ben és az elmúlt 3 évben nem volt megerősített korrupciós eset. Nem végeztünk hivatalos kockázatértékelést a korrupcióval kapcsolatban, és nem került sor célzott képzésre vagy kommunikációra a témával kapcsolatban.

Célunk, hogy a központon és a hálózaton belül is elkerüljük a jogi és a belső szabályzatoknak való meg nem felelést, ezt egy külön erre a célra készült kézikönyv, képzések és ellenőrzések segítik. Az esetleges meg nem felelés esetén próbavásárlókat, Magyarországon pedig szükség esetén magánnyomozókat alkalmazunk az alkalmazott gyakorlatok feltárására. Célunk, hogy megelőzzük a meg nem felelési problémák ismételt előfordulását képzésekkel, büntetésekkel és végső esetben a szerződések felmondásával (további részletek a Franchise partnerek és ügynökök fejezetben). Szükség esetén jogi lépéseket is teszünk. Azokat az irodákat, ahol nem megfelelést állapítottunk meg, nagyobb figyelemmel kísérjük. Olaszországban a pénzmosás elleni és a belső ellenőrzési részlegek egyéni megfelelési jelentéseket készítenek, amelyekben korrekciós intézkedéseket határoznak meg, és az eredményeket az ezt követő utóellenőrzések során nyomon követik.

Folyamatosan fejlesztjük intézkedéseinket és gyakorlatainkat, hogy működésünk mindig megfeleljen az elvárásoknak.

Panaszkezelés

A Duna House Csoport célja, hogy az ügyfelek panaszait korrekten, gyorsan és hatékonyan kezelje, vizsgálja és orvosolja. A hálózattal kapcsolatos panaszokat központilag kezeljük. A reklamációs és/vagy megfelelési, illetve belső ellenőrzési osztályok által kezelt panaszokat a Duna House Csoport egészében 30 napon belül elbíráljuk. A panaszkezelési szabályzat és a panaszbejelentéshez szükséges

Úrlapok a Duna House Csoport tagjainak honlapjain érhetőek el. A reklamációkat minden esetben regisztráljuk és nyomon követjük.

A Duna House Csoport a panaszok megelőzése érdekében is igyekszik folyamatosan javítani gyakorlatát, bár mint a táblázatban látható, az indokolt panaszok száma a szolgáltatás volumenéhez képest viszonylag alacsony.

| Panaszok adatai, 2022 | Magyarország | | Lengyelország | | Olaszország |
|---|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| | Pénzügyi termékek | Ingatlanközvetítés | Pénzügyi termékek | Ingatlanközvetítés | Pénzügyi termékek |
| Beérkezett panaszok összesen | 0 | 244 | 0 | 110 | 7 |
| - ezek közül indokolt | 0 | 26 | 0 | 38 | 4 |
| - kifizetett kártérítés (HUF) | 0 | 0 | 0 | 820.000 | 0 |
| Tájékoztatóval kapcsolatos panaszok | 0 | 18 | 0 | 42 | 2 |
| - ezek közül indokolt | 0 | 10 | 0 | 17 | 2 |
| - kifizetett kártérítés (HUF) | 0 | 0 | 0 | 164.000 | 0 |
| Termékek átláthatóságával és egyértelműségével kapcsolatos panaszok | 0 | 0 | 0 | 54 | 0 |
| - ezek közül az indokolt | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| - kifizetett kártérítés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

A panaszok száma 2021-ben hasonló volt, mint 2022-ben; jelentős változás nem történt.

Magánélet és adatvédelem

GRI 3-3 Mivel napi munkánk során számos személyes adatot kezelünk, elengedhetetlen, hogy ezeket az EU GDPR jogszabályainak (2016/679/EU rendelet) és saját szabályzatainknak megfelelően kezeljük. Irányelveink és gyakorlataink kiterjednek alkalmazottainkra, ügynökeinkre, irodavezetőinkre, franchise partnereinkre és ügyfeleinkre is. Minden vállalat rendelkezik egyedi Adatvédelmi / Személyes adatok védelmére vonatkozó irányelvekkel és részletes belső utasításokkal. Politikáinkat évente felülvizsgáljuk és szükség szerint frissítjük. Az irányelvek igazodnak a következő elvekhez, a GDPR szabályaihoz, valamint a nemzeti szabályozásokhoz és ajánlásokhoz: jogszerűség és tisztesség; átláthatóság; korlátozott cél; adatminimalizálás; helyesség; integritás; elszámoltathatóság.

Arra törekszünk, hogy minden alkalmazottunkat évente képezzük, és minden biztonsági incidenst kiküszöböljünk.

Olyan szervezeti és strukturális intézkedéseket alkalmazunk, amelyek célja a magánélet és az adatvédelem nem megfelelő kezeléséből eredő negatív hatások megelőzése vagy enyhítése. Az adatvédelmi tisztviselő (DPO) gyorsan rendelkezésre áll a Duna House Csoport vállalatainak igazgatói egyeztetésekhez és az ellenőrzési osztályok számára. Minden új projektet az adatvédelmi tisztviselő elé terjesztünk, aki elkészíti az adatvédelmi hatásvizsgálatot (PRE-Data Protection Impact Assessment, DPIA), és szükség esetén a DPIA-t⁷. Az adatvédelmi tisztviselő rendszeres ellenőrzéseket tervez a központ és a perifériák állapotának felmérésére.

⁷ Az adatvédelmi hatásvizsgálat (DPIA) egy olyan folyamatot ír le, amelynek célja a személyes adatok feldolgozásából eredő kockázatok azonosítása, valamint e kockázatok lehető legkorábbi és legteljesebb minimalizálása.

Amint az adatvédelmi tisztviselő a személyes adatok védelmében hibás helyzetet észlel, kapcsolatba lép az eljárás felelősével az időben történő kivizsgálás érdekében, majd tájékoztatja az adatkezelőt. Adatsértés esetén szigorú eljárás lép életbe, amelyet minden vállalati részlegnek követnie kell.

Lengyelországban a Metrohouse Csoport minden erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy az összes vonatkozó jogi szabályozással összhangban biztosítsa a személyes adatok véletlen vagy szándékos megsemmisítés, véletlen elvesztés, megváltoztatás, jogosulatlan nyilvánosságra hozatal, felhasználás vagy hozzáférés elleni fizikai, technikai és szervezeti védelmét. Ezt a legmagasabb szintű szabványok betartásával érjük el az épületekben: például a zónázással (üzemeltetési osztály, back-office), a biztonságos bejáratokkal és ablaknyílásokkal (az épület minden emeletén, elülső és hátsó részén), a dokumentumok tárolásával, kezelésével és megsemmisítésével, a hatályos irányelvek követésével (tűzvédelem és biztonság, iratmegsemmisítési eljárások és a legmagasabb szintű informatikai adatvédelmi eljárások).

Nyitottak vagyunk a személyes adatok biztonságának javítására vonatkozó javaslatokra. Ha Ügyfeleinknek bármilyen kérdésük van az Adatvédelmi szabályzatunkkal, a Sütikre vonatkozó szabályzatunkkal vagy más, a személyes adatok védelmével kapcsolatos kérdésekkel kapcsolatban, a következő címre küldött e-mailben fordulhatnak a személyes adatok védelmével foglalkozó csapatunkhoz: kontrola@metrohouse.pl, adatvedelem@dh.hu, privacy@hgroup.company.

Ügyfeleinknek 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 2022-ben nem érkezett megalapozott panasz a magánélet és a személyes adatok védelmével kapcsolatban. Az adatvédelem kezelésének hatékonyságát a következő KPI-okkal követjük nyomon Magyarországon és Lengyelországban:

- A magánélet és az adatvédelem területén képzett alkalmazottak százalékos aránya: 100%, minden jelenleg foglalkoztatott munkavállaló képzett az adatbiztonság területén.
- A magánélet és az adatvédelem területén bekövetkezett biztonsági incidensek száma: 2022-ben 0 volt.
- A személyes adatvédelmi hivatalhoz benyújtott ügyfélpanaszok száma: 0 volt 2022-ben.

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

Foglalkoztatás

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

Az összetartó és befogadó csapat kialakítása az egyik prioritásunk, amelyet az év során számos üzleti és informális rendezvény támogat. Minden évben díjátadó gálavacsorán ünnepeljük és elismerjük a legjobb értékesítőket és irodákat, hagyományos karácsonyi ebédet tartunk, 2022-ben jelmezzversenyt rendeztünk a Halloween-kor a központi irodában, rendszeresen szervezünk Duna House Pub összejöveteleket, és 2022-ben több sportnapot is tartottunk. Üzleti ebédeket szervezünk, hogy a dolgozók első kézből kapjanak tájékoztatást a vezetőktől az aktuális hírekről és a vállalat üzleti teljesítményéről.



Foglalkoztatás számokban

GRI 2-7 A Duna House Csoport 213 embert foglalkoztat⁸ a közép-kelet-európai régióban. Olaszország és Magyarország esetében a teljes munkaidős foglalkoztatás a jellemző, míg Lengyelországban a részmunkaidős foglalkoztatás a gyakoribb (52%). Csoportszinten a teljes munkaidős foglalkoztatás aránya 74%.

| GRI 2-7, 2-8 Foglalkoztatási adatok, 2022.12.31. | | | | | | |
|---|--------------|---------------|-------------|------------|-----------|--------------------|
| | Magyarország | Lengyelország | Olaszország | Nő | Férfi | Duna House Csoport |
| Teljes munkaidős alkalmazottak | 63 | 39 | 55 | 117 | 40 | 157 |
| Részmunkaidős alkalmazottak | 4 | 43 | 9 | 46 | 10 | 56 |
| Teljes létszám | 67 | 82 | 64 | 163 | 50 | 213 |
| <p><i>Megjegyzés: Aktív alkalmazottak, főben kifejezve.</i> <i>A Csoportnál nincsen nem garantált munkaidőben történő foglalkoztatás. Az ügynökök mellett a Csoportban nincsen külsős munkavállaló, akinek a munkáját a szervezet ellenőrzi.</i></p> | | | | | | |

A részmunkaidős foglalkoztatás jellemző a női munkavállalók körében Olaszországban és Magyarországon. Amint korábban említettük, az ügynökökkel kapcsolatban, a részmunkaidős foglalkoztatás hatékony eszköznek számít a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtésében és a munkavállalók jólétének előmozdításában.

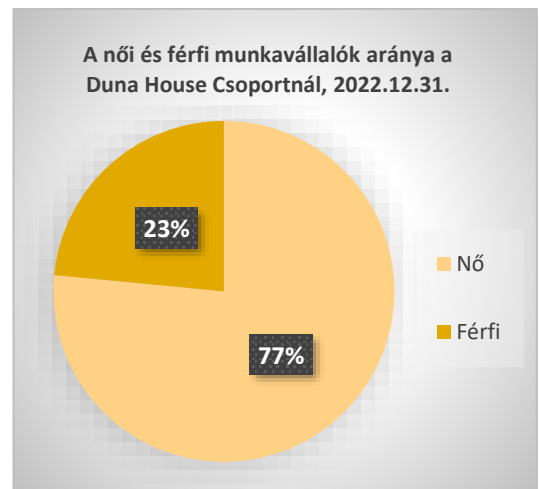
Magyarország esetében minden munkavállalót határozatlan szerződéssel alkalmaznak, és Olaszországban is alacsony a határozott idejű foglalkoztatás aránya. A lengyelországi vállalatokban a munkavállalók közel fele határozott idejű szerződéssel dolgozik.

⁸ Figyelembe véve e jelentésben lefedett vállalati kört. A foglalkoztatási adatok pontosak és belső nyilvántartásunkból származnak.

| GRI 2-7 Foglalkoztatási adatok, 2022.12.31. | | | | | | |
|--|--------------|---------------|-------------|------------|-----------|--------------------|
| | Magyarország | Lengyelország | Olaszország | Nő | Férfi | Duna House Csoport |
| Határozatlan idejű szerződéssel rendelkező állandó alkalmazottak | 67 | 44 | 60 | 128 | 43 | 171 |
| Határozott szerződéssel rendelkező ideiglenes alkalmazottak | 0 | 38 | 4 | 35 | 7 | 42 |
| Teljes létszám | 67 | 82 | 64 | 163 | 50 | 213 |

GRI 3-3, 405-1, 405-2 Nagyra értékeljük a sokszínűséget, és elköteleztük magunkat, hogy minden alkalmazottunk számára egyenlő esélyeket biztosítsunk. A karrierlehetőségek a személyes képességektől és teljesítménytől függenek.

Ami a csoport nemek szerinti megoszlását illeti, a női munkavállalók aránya meghaladja a férfi munkavállalók arányát, a vezetői szinteken arányuk alacsonyabb. A országok szerint azonban jelentős különbségek vannak. A Duna House Holding Felügyelőbizottságának és Igazgatóságának nincs női tagja. A munkavállalók többsége 30 és 50 év közötti (71%), míg a többi korcsoport, így a 30 év alatti (14%) és az 50 év feletti (15%) munkavállalók aránya egyensúlyban van. A Duna House Csoportnál nem dolgozik fogyatékkal élő személy. Magyarországon 3 nyugdíjas munkavállalót foglalkoztatunk.



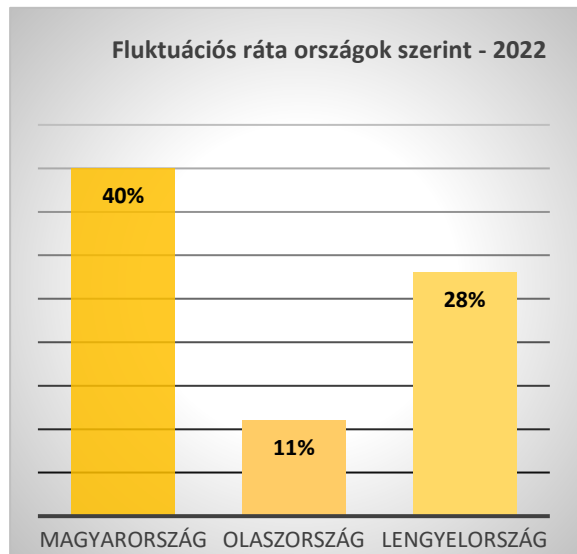
| GRI 405-1 Munkavállalói és irányító testületek sokszínűsége, 2022.12.31. | | | | | | |
|--|-----|-------|-------------|-----------------|--------------|---------------------------------------|
| | Női | Férfi | 30 év alatt | 30-50 év között | 50 év felett | Duna House Csoport teljes létszám, fő |
| Felügyelőbizottsági tagok ¹ | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 3 |
| Az Igazgatóság tagjai ¹ | 0% | 100% | 0% | 60% | 40% | 5 |
| Felsővezetők | 0% | 100% | 0% | 75% | 25% | 4 |
| Középvezetők | 38% | 62% | 0% | 73% | 27% | 13 |
| Beosztottak | 80% | 20% | 15% | 70% | 14% | 196 |

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

Fluktuáció és új alkalmazottak

GRI 3-3, 401-1, 401-2 A táblázat jelzi, hogy Magyarországon nagyobb fluktuáció tapasztalható. Míg a vezetők és a kulcspozícióban dolgozók elkötelezettek a társaság mellett, addig vannak olyan tipikus pozíciók, ahol magas a fluktuáció. A karrierépítési lehetőségek hiánya is hozzájárul a magasabb fluktuációhoz. A fluktuációt a vezetői pozíciókban extra juttatásokkal szándékoztuk enyhíteni. Magyarország és Lengyelország esetében az újonnan felvettek aránya elmarad a távozók számától.

Az általános tendenciákkal összhangban a legnagyobb fluktuáció a fiatal munkavállalók körében tapasztalható.



| | Nő | Férfi | 30 év alatt | 30-50 év között | 50 év felett | Duna House Csoport |
|---|-----|-------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| Az újonnan felvett személyek száma összesen | 34 | 13 | 18 | 22 | 7 | 47 |
| Az újonnan felvettek aránya | 21% | 26% | 60% | 14% | 21% | 22% |
| Kilépő alkalmazottak száma | 41 | 16 | 14 | 36 | 7 | 57 |
| Fluktuáció | 25% | 32% | 47% | 24% | 22% | 27% |

Javadalmazás és teljesítményértékelés

GRI 3-3 A női és férfi munkavállalók javadalmazásának összehasonlítása a munkavállalói besorolási szinteken belüli alapberek alapján történt, bár nem minden kategóriában számítható: a magyar felsővezetők között nincs női vezető és a lengyel középvezetők között pedig csak egy fő van.

| | Magyarország | Lengyelország | Olaszország |
|--------------|------------------|------------------|------------------|
| Felsővezetők | nem alkalmazható | 100% | nem alkalmazható |
| Középvezetők | 88% | nem alkalmazható | 112% |
| Beosztottak | 71% | 119% | 97% |

A csoporton belüli bérkülönbségek az alábbi táblázatban láthatók.

| GRI 2-21 Kompensációs arány, 2022 | | | |
|--|---------------------------|---------------|-------------|
| | Magyarország ¹ | Lengyelország | Olaszország |
| A legmagasabban fizetett egyén és a medián aránya | 3,01 | 2,97 | 2,04 |
| A legmagasabban fizetett egyén és a medián arányának százalékos növekedése | 1,92 | 0,82 | 0,00 |

¹ Egyhavi fizetés alapján számítva.

A juttatások tekintetében a Duna House Csoport nem tesz különbséget a részmunkaidőben és a teljes munkaidőben foglalkoztatottak között. A juttatások eltérőek a csoporton belül. A Duna House Csoport elkötelezett amellett, hogy a nehéz időkben is tisztességes munkáltató legyen, és a vezetők példát mutatnak. A Covid-19 során Magyarországon több vezető önként lemondott fizetése egy részéről, emellett a munkahelyek megmentése érdekében a dolgozók és a vezetőség közös megegyezésének eredményeként 30%-os fizetéscsökkentés történt. 2022-ben egyszeri húséprémiumot fizettünk azon dolgozóinknak, akik vállalták, hogy legalább további 6 hónapig dolgoznak a vállalatnál, hogy megbirkózzanak a magyarországi magas infláció következtében megnövekedett költségekkel. Az éves béremelésről az Igazgatóság dönt, ennek mértéke 2022-ben kétszámjegyű volt.

GRI 404-3 A folyamatos visszajelzésben hiszünk, bár formális teljesítményértékelésre nem mindenhol kerül sor a Csoporton belül. Magyarországon negyedévente történik bónuszfizetés, és a vezetők ennek megfelelően értékeik a munkatársakat. Lengyelországban a rendszeres és formális teljesítményértékelés kevesebb alkalmazottra terjed ki, Olaszországban pedig nem kerül sor ilyenre.

Vezetőink megbecsülésének jeléül béren kívüli juttatásokat biztosítunk: bónuszokat, részvényalapú juttatási programokat és egészségbiztosítási szolgáltatásokat. A Duna House Holding 2022. évi javadalmazási jelentése a 2023. évi közgyűlés időpontjában kerül közzétételre. A juttatások kifizetését illetően jelentős változás 2022-ben, hogy azok a korábbi kétéves ciklus helyett évente kerülnek kifizetésre.

A munkavállalók jóléte, egészség és biztonság

GRI 3-3 A Duna House Csoport célja, hogy javítsa alkalmazottai jólétét. A vállalat rugalmas munkafeltételeket vezetett be a Covid-19 világjárvány idején. Ezek a feltételek Magyarországon és Olaszországban még mindig érvényben vannak, míg Lengyelországban a járvány súlyosságának enyhülésével csökkentek.

GRI 401-3 A szülői szabadságot 2022-ben a csoporton belül csak női munkavállalók vették igénybe. A munkavállalók fele visszatért a csoporthoz a szülői szabadság lejárta után, és a megtartási arány is 50%-os volt.

| GRI 401-3 Szülői szabadság, 2022 | |
|--|--------------------|
| | Duna House Csoport |
| A szülői szabadságot igénybe vevő munkavállalók száma összesen | 10 |
| A szülői szabadságot követően munkába visszatért munkavállalók száma összesen | 5 |
| Azon visszatért munkavállalók teljes száma, akik a szülői szabadság lejártát követő 12 hónapon belül még mindig munkaviszonyban állnak | 5 |
| A munkába való visszatérés aránya | 50% |
| Megtartási arány | 50% |

Az egészséges életmód népszerűsítése érdekében Magyarországon gyümölcsnapokat, masszázis szolgáltatásokat és közös sporttevékenységeket szervezünk. A franchise partnerek és a központi iroda tagjai számára cserkésznapot szerveztünk. A résztvevők a Tisza-tónál versenyeken mérhették össze képességeiket és tudásukat.

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 van szabályozva, 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 terjednek ki. A kötelező egészségügyi szűrővizsgálatokat Lengyelországban és Olaszországban kiegészítő egészségügyi szolgáltatásokkal egészítjük ki, míg Magyarországon a vezetők számára biztosítunk egészségügyi szolgáltatásokat. A munkahelyek kialakítása során az egészséges, biztonságos és kényelmes munkakörnyezet létrehozása a cél, amelyet külső egészségügyi és biztonsági szakértők is felügyelnek. Az egészségügyet és biztonságot Olaszországban a „Megelőzési és védelmi rendszer” is támogatja. Ez a rendszer felelős az egyes munkavállalók egészséggel és biztonsággal kapcsolatos adatainak nyomon követéséért, és támogatja az egészséggel és biztonsággal kapcsolatos célok időszakos jelentését és tervezését. Elköteleztünk a munkakörnyezet folyamatos felülvizsgálata és javítása mellett irodáinkban működésünk valamennyi országában, amit támogatnak a munkahelyi incidensekről szóló rendszeres jelentéstétel. A Duna House Csoporton belül 2022-ben nem történt munkabaleset.

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 2022.01.01.01. 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 | 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 | Eddig nem volt ilyen 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/kozzetetelek : Javadalmazási jelentés |
| 2-20 | Javadalmazás meghatározásának folyamata | weboldal | https://dunahouse.com/hu/kozzetetelek : |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | 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 | Ez a társaság első ESG-jelentése. |
| GRI 3: Lényeges témák 2021 | | | |
| Felelős információnyújtás | | | |
| 3-3 | A lényeges téma kezelése | Felelős értékesítés | |
| 417-2 | Meg nem felelési esetek a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás és jelölés kapcsán | Compliance | |
| | Információnyújtással kapcsolatos panaszok | Compliance | |
| Könnyen érthető és átlátható termékek és szolgáltatások | | | |
| 3-3 | A lényeges téma kezelése | Felelős értékesítés | |
| | A partnerkiválasztás szabályai | Felelős értékesítés | |
| | A termék átláthatóságával és egyértelműségével kapcsolatos ügyfélpanaszok/elégedettség | Compliance | |
| Felelős marketingkommunikáció | | | |
| 3-3 | A lényeges téma kezelése | Felelős értékesítés | |
| 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 | |
| Az ügyfelek pénzügyi ismereteinek bővítése | | | |
| 3-3 | A lényeges téma kezelése | Felelős értékesítés | |
| | A pénzügyi ismeretek bővítésének módjai | Felelős értékesítés | |
| | Speciális pénzügyi ismeretterjesztő programok által elért személyek | 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 | Országonkénti 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 |
| Zöld szolgáltatások | | | |
| 3-3 | A lényeges téma kezelése | Közvetlen és közvetett gazdasági hatások | |
| | A zöld hitelek közvetítésének volumene és jellemzői | Közvetlen és közvetett gazdasági hatások | |
| | A kiállított energiahatékonysági tanúsítványok mennyisége és aránya | Közvetlen és közvetett gazdasági hatások | |
| 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 részesítős 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 | GRI tartalmi index | A kötelező képzéseken kívül nem volt semmilyen képzés 2022-ben. |
| 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 | A teljes javadalmazás arányát nem közöljük, mivel nem állnak rendelkezésre adatok. Jelentős működési helyszínek Magyarország, Lengyelország és Olaszország. |
| 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 szabályzattal 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., 2023. május 6.
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.