

DUNA HOUSE
GROUP

ESG JELENTÉS **2024**

Duna House Holding Nyrt.

Tartalomjegyzék

Vezérigazgatói köszöntő.....	3
Az ESG jelentésről.....	4
A Duna House Csoport bemutatása	5
Elköteleződés a fenntartható fejlődés mellett.....	15
Lényegességi elemzés	17
Felelős értékesítés.....	20
Compliance.....	27
Franchise hálózat.....	31
Foglalkoztatás.....	36
Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	42
Környezet.....	44
GRI tartalmi index.....	46

Vezérigazgatói köszöntő

GRI 2-22

Tisztelt Olvasó!

A Duna House Csoportnál, mint meghatározó regionális piaci szereplő az ingatlan- és pénzügyi közvetítői szektorban, felelősségünknek tartjuk, hogy jó példával járjunk elől ügyfeleink, partnereink és a többi piaci szereplő előtt a fenntarthatóság és a felelős üzleti gyakorlatok iránti elkötelezettségünkkel. Célcsoportunk 2024-ben folytatta a fenntarthatósági szemlélet elmélyítését és a fenntarthatóság különböző területeit célzó intézkedéseink továbbfejlesztését. E szemlélet mindennapi működési gyakorlatainkba való beépítését az értékteremtés egy eszközének tekintjük, megfigyelve ezzel a bővülő szabályozói előírásoknak és társaságunk érdekelt feleinek is.

Az energiahatékonyság, zöld energia használata egyre jelentősebb tényezővé válik az ingatlanpiaci szektorban. Törekszünk, hogy ügyfeleink számára minél több lehetőséget kínáljunk a megújuló energiaforrások használatára. Az energiahatékonyabb otthonok a piaci hiteleknel kedvezőbb zöldhitelekre lehetnek jogosultak, valamint egyes országok vissza nem térítendő lakossági támogatásokat, adókedvezményeket kínálnak az otthonok energiahatékonysági fejlesztésére. 2024-ben új üzletágot indítottunk Magyarországon DH Energy név alatt. A vállalat stratégiai együttműködéseivel támogatások, energiamegtakarítást és költségcsökkentést célzó zöldhitelek igénylésében teljeskörű ügyintézkést kínál és a kivitelezésében is segíti ügyfeleit. Célunk, hogy a Csoport működésének többi országában is bevezessük e szolgáltatásokat.

A fenntartható fejlődés szempontjából kiemelkedő jelentőségű felelős értékesítés és marketingkommunikáció területeken társaságunk megtartotta az eddig is érvényben lévő stabil, jó gyakorlatait, valamint a digitalizáció adta előnyökre építve az értékesítésben nagyobb szerephez jutott az online felületek használata.

Eredményes üzleti évet zártunk 2024-ben, társaságunk működésére minden országban a stabilitás, illetve a piaci élénkülésből fakadó fellendülés volt jellemző. A Csoport piacainak 2025-ös kilátásai is hasonlóan pozitívak stabil kilátásokkal rendelkezünk és további erősödést várunk.

A Csoport 2025-ben hatályba lépő új, 5 éves növekedési stratégiájában célul tűztük ki, hogy Európában vezető szerepet töltsünk be az ingatlanpiaci és pénzügyi szolgáltató szektorban, jövedelmező, hatékony és innovatív működés révén. Az élénkülő piacok, a mesterséges intelligencia vezérelte digitalizáció, valamint az energiahatékonysági trendek hosszútávú célkitűzéseinknek nagymértékben kedveznek. A Duna House Csoport rugalmas üzleti modellje, erős fundamentumai és fegyelmezett felvásárlási (M&A) stratégiája támogatják a hosszú távú értékteremtést.

Célunk, hogy továbbfejlesszük fenntarthatósági gyakorlatainkat, mind szélesebb körű képpel rendelkezünk hatásainkról és bővítjük a pozitív hatások előmozdítását szolgáló gyakorlatainkat, intézkedéseinket. ESG jelentésünk átfogóan bemutatja a 2024-es év fő eredményeit, teljesítményét.

Tisztelettel:

Gay Dymshiz

Vezérigazgató

Az ESG jelentésről

GRI 2-3, 2-5 A Duna House Csoport (DH Group, DHG) harmadik ESG jelentése a 2024-es pénzügyi évre vonatkozik, összevont alapon készült.

A jelentés a Duna House Holding Nyrt. és IFRS konszolidált leányvállalataira terjed ki a csehországi Duna House Franchise s.r.o., Duna House Hypoteky s.r.o. és Center Reality s.r.o. kivételével. A csehországi operáció kis mérete miatt nem került bele a beszámolóba, és a korábbi évekre vonatkozó adatokban sem kerül megjelenítésre.

A jelentés a GRI Standards 2021 elvárásainak megfelelően készült. A jelentést harmadik fél nem tanúsította.

GRI 2-14 A vállalatcsoport vezetősége részt vett a jelentéskészítési folyamat valamennyi részében, jóváhagyta a lényegességi elemzés felülvizsgálatát, szerepet vállalt az információgyűjtési folyamatokban; véleményezte a jelentést. A jelentést az Igazgatóság hagyta jóvá.

Az információk ismételése érdekében hivatkozunk az éves jelentést, a vállalatirányítási nyilatkozatot és a Csoport egyéb nyilvános dokumentumait, amelyekben a GRI Standards által elvárt információk már szerepelnek.

A jelentéstételi ciklus éves, ugyanakkor a tendenciák bemutatása érdekében a 2022-es és 2023-as év adatait is törekszünk bemutatni.

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

Az ESG jelentésben lefedett tagvállalatok és tevékenységek listája:

GRI 2-2 A vállalat neve	Fő tevékenységek 2024-ben
Magyarország	
Duna House Holding Nyrt.	a Csoport holding társasága
Duna House Biztosításközvetítő Kft.	biztosításközvetítés
Credipass Kft. (Hitelcentrum Kft.)	pénzügyi közvetítés
Duna House Franchise Kft.	a franchise-hálózat 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
Pusztakúti 12. Kft.	lakóparkok építése és értékesítése
MyCity Panoráma Kft.	a MyCity Panorama projekt fejlesztése
DH Energy Zrt.	lakossági energiahatékonysági beruházásokkal kapcsolatos szolgáltatások
Lengyelország	
Metrohouse S.A.	ingatlanközvetítés
Metrohouse Franchise S.A.	saját és franchise irodák működtetése
Primse.com Sp. z o.o.	értékesítési szolgáltatás ingatlanfejlesztők számára
Credipass S.A.	hitelközvetítés
Olaszország	
HGroup S.p.A.	pénzügyi termékek közvetítése
Credipass S.r.l.	pénzügyi termékek közvetítése: jelzáloghitelek és egy speciális hiteltermék, a CQS
Medioninsurance S.r.l.	biztosításközvetítés

A Duna House Csoport bemutatása

A DH Group számokban¹



138.479 ingatlanvásárló ügyfél



49.768 ingatlaneladó ügyfél



30.571 ügyfél a pénzügyi termék-közvetítésben



242 franchise ingatlaniroda



15 saját ingatlaniroda



3.738 ügynök és franchise partner



81 pénzügyi intézmény partner



1.421 kiállított energiahatékonysági tanúsítvány



0 információszolgáltatással és marketingkommunikációval kapcsolatos jogi eljárás



1 adatvédelmi szabálysértés²



170 alkalmazott



15% részmunkaidős alkalmazott

¹ 2024. december végi adatok; a számok nem tartalmazzák a csehországi leányvállalat adatait

² A DHG a határozatot indokolatlannak találta, fellebbezést nyújtott be. A peres eljárás 2024. során még nem zárult le.

A DH Group küldetése: Szolgáljuk az embereket. Szenvedélyünk az ingatlan.

GRI 2-1, 2-6 A Duna House Csoport meghatározó szerepet tölt be a közép-kelet-európai ingatlanpiaci és pénzügyi szolgáltatási szektorban. A vállalatcsoport Magyarországon és leányvállalatai által Lengyelországban és Olaszországban is jelentős piaci szereplő, emellett Csehországban is működik. Az előző évekhez hasonlóan, 2024-ben is az ingatlan- és hitelközvetítés, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások határozták meg a vállalatcsoport profilját.

Az ingatlanügynökségi tevékenység Magyarországon és Csehországban a Duna House márkanév alatt, míg Lengyelországban a Metrohouse márkanév alatt zajlik. A Csoport pénzügyi közvetítői szolgáltatásai Credipass márkanév alatt működnek.

A Csoport az ingatlanközvetítési tevékenység és a pénzügyi termék-közvetítői szolgáltatások ötvözésével, ingatlanügynökök és hiteltanácsadók egyidejű jelenlétével és segítségével teljes körű támogatást tesz lehetővé az ügyfelek számára ingatlanügyleteik során.

A vállalatcsoport 2024-ben új üzletágot indított Magyarországon DH Energy név alatt, így bővítve szolgáltatásportfolióját az energetikával, lakossági és kisvállalati ügyfelek számára kínálva energiahatékonysági beruházásokkal kapcsolatos megoldásokat. További információ a [Zöld szolgáltatások](#) részben található.

A Duna House Csoport szakmai munkáját az elmúlt években számos szakmai díjjal is elismerték, 2024-ben ismét a Duna House Franchise Kft. nyerte el a Magyar Franchise Szövetség az „Év Franchise Hálózata” díját. Az elbírálás során figyelembe vett szempontok között szerepelt az országos lefedettség, a márkaismertség, a hálózatban megtalálható egységek száma, az éves forgalom növekedése, a nemzetközi üzleti jelenlét és a hatékony tudásátadás.

A DH Group jelenléte Közép-Kelet-Európában

A DH Group fő tevékenységei

Ingatlanközvetítés – franchise- és saját irodahálózatok

A cégcsoport Magyarországon, Lengyelországban és Csehországban kínál átfogó ingatlanközvetítő szolgáltatást. A hálózat elsősorban új és használt lakóingatlanok értékesítésével, valamint lakó- és kereskedelmi ingatlanok bérbeadásával foglalkozik. E szolgáltatások a Duna House Csoport saját tulajdonú irodáiban és franchise hálózatain keresztül érhetőek el.

Az ingatlanhálózati irodák száma kis mértékben 2023 után 2024-ben is csökkent: 2024 év végére a franchise irodák száma Magyarországon 2 irodával, Lengyelországban 1 irodával lett kevesebb. A saját irodák száma Lengyelországban 2 irodával csökkent, míg Magyarországon változatlan maradt 2023-hoz képest.

A Duna House Csoport ingatlanirodái és ingatlanügynökei, 2024.12.31.										
	Ingatlanirodák			Saját irodák			Az ingatlanhálózat létszáma ³			Márkák
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	
Magyarország	138	140	162	9	9	14	1.442	1.427	1.689	Duna House
Lengyelország	104	105	111	6	8	8	653	653	724	Metrohouse
Olaszország ⁴	-	-	41	-	-	-	-	-	79	Realizza
Összesen	242	245	314	15	17	22	2.095	2.080	2.492	

A franchise hálózatra jutó 2024 év végi jutalékbevétele csoportszinten közel 25%-os növekedéssel zárt az előző év végi teljesítményhez képest, amely eredményt a magyar piacon elért kiemelkedő, 45%-os éves növekedés vezérelte: a 2024-es utolsó negyedév volt a Csoport eddigi legerősebb negyedéve Magyarországon. Lengyelországban, éves összehasonlításban, a franchise hálózati jutalékbevétele 13%-kal csökkent, a 2023 második félévben bevezetett államilag támogatott hitelprogram 2024-es megszűnése miatt. A saját ingatlanhálózati jutalékbevétele 2024 év végén csoportszinten az előző év végével hasonló szinten maradt, amit a magyarországi franchise hálózati eredményhez hasonlóan kimagasló eredmény és lengyelországi csökkenés eredményezett.

Pénzügyi termékközvetítés

A Duna House Csoport ügyfelei átfogó kiszolgálása és pénzügyi döntéseikben való támogatása érdekében pénzügyi termékek széles skáláját kínálja Magyarországon, Lengyelországban és Olaszországban a Credipass márkanév alatt. Ezek a lakáshitel, jelzáloghitel, személyi kölcsön és lakástakarék-pénztár termékek, biztosítások és egyéb pénzügyi termékek elsősorban lakóingatlanok vásárlásához vagy eladásához segítik a lakossági és vállalati ügyfeleket.

A cégcsoport összesen 1.643 pénzügyi közvetítővel dolgozott 2024 év végén. A tanácsadók száma mindenhol csökkent: a magyar tanácsadói állomány 17%-kal, az olasz közel 7%-kal, a lengyel 2 %-kal csökkent 2023-hoz képest.

A Duna House Csoport (Credipass) pénzügyi közvetítői, 2024.12.31.			
A pénzügyi tanácsadói hálózat létszáma	2024	2023	2022
Magyarország	181	218	211
Lengyelország	715	765	680
Olaszország	747	763	758
Összesen	1.643	1.746	1.649

A tanácsadói állomány csökkenése ellenére 2024-ben kiemelkedő teljesítménnyel, csoportszinten egész évben folyamatos növekedést mutatott a szegmens: az év során közvetített teljes hitelvolumen 43%-kal haladta meg az egy évvel korábbi eredményt.

Az utolsó negyedévben az olaszországi hitelállomány forintban 49%-kal nőtt az előző évhez képest, jelentősen meghaladva a 30%-os piaci növekedési ütemet. Ezt legfőképp a DHG a Profession Casa-val

³ Beleértve a franchise partnereket, irodavezetőket és ügynököket.

⁴ Az olaszországi Realizza ingatlankezelési tevékenysége 2024. január 1-jével megszűnt. Az értékesítés 2023-ban megkezdődött, ezért az adatok már a DHG 2023-as ESG jelentésében sem szerepeltek.

2023 második félévében kötött együttműködési megállapodása tette lehetővé, amely értelmében a DHG⁵ kizárólagos együttműködést alakított ki a Profession Casa ügyfelei számára történő hitelközvetítésre.

Míg 2023 év végén a csoportszintű közvetített hitelállomány megoszlása egyensúlyt mutatott Olaszország és Lengyelország között, addig 2024 év végén az olaszországi hitelek tették ki az összes hitelvolumen 56%-át, a lengyelek pedig a 33%-át. A lengyelországi hitelvolumen 17%-kal csökkent az előző évi negyedik negyedévhez képest, amelynek háttérében ez esetben is a 2023. utolsó negyedében bevezetett, támogatott hitelprogram 2024-es kifutása áll.

A Duna House Csoport a pénzügyi termék-közvetítői tevékenységét vezető magyarországi, olaszországi és lengyelországi hitelintézetekkel, biztosítótársaságokkal és más pénzintézetekkel kötött, hosszú távú, többesügynöki szerződések alapján végzi, ezzel biztosítva, hogy az ügyfelek a legmegfelelőbb pénzügyi termékhez juthassanak.

A közvetített volumenek tekintetében országonként az 5 leginkább meghatározó együttműködő partner 2024-ben:

- Magyarország: OTP Csoport, K&H Bank Zrt., MBH Bank Nyrt., Erste Bank Hungary Zrt., és a CIB Bank Zrt.
- Lengyelország: PKO Bank, Pekao SA, Santander Bank, Alior Bank, valamint az ING Bank.
- Olaszországban: ING Bank N.V., Banca Monte Dei Paschi, Credit Agricole, Mediobanca Premier és a BPER Banca.

2024 végén, Magyarországon 12, Lengyelországban 14, Olaszországban pedig 55 pénzügyi intézmény termékeit kínálta a vállalatcsoport.

Kapcsolódó szolgáltatások

A DH Group számos további, ingatlan-adásvételhez köthető szolgáltatást nyújt ügyfeleinek és partnereinek: a cégcsoport portfóliójába tartozik az ingatlankezelés, értébecslés, energetikai tanúsítványok kiállítása, egyéb digitális szolgáltatások, az ingatlanközvetítők oktatása, valamint 2024-től energiahatékonysági megoldások, mint az energiamegtakarítást és költségcsökkentést célzó támogatások és zöldhitel igénylésében való segítségnyújtás.

A home management ingatlankezelési tevékenységet végző vállalatok Magyarországon és Lengyelországban ingatlanjaikat bérbeadó ügyfelek számára nyújtanak szolgáltatásokat.

A Duna House Csoport ügyfélszámai			
	Ingatlan - eladó	Ingatlan - vevő	Pénzügyi termékközvetítés
Összesen - 2024	49.768	138.479	30.571
Magyarország	25.406	116.395	6.897
Lengyelország	24.362*	22.084	11.296
Olaszország	-	-	12.378
Összesen - 2023	53.971	127.926	29.721
Magyarország	25.565	95.955	5.091
Lengyelország	28.408	31.971	9.563
Olaszország	-	-	15.067
Összesen - 2022	63.800	134.000	66.600
Magyarország	25.500	107.700	7.100
Lengyelország	38.000	25.900	7.300
Olaszország	300	400	52.200

* Becsült érték a nyitott ajánlatok száma alapján

A Csoport tevékenységéről további információ elérhető a <https://dunahouse.com/> weboldalon, és az éves jelentésben.

⁵ A DHG leányvállalata, a Hgroup S.p. A.

Értékek és Etikai kódex

GRI 2-23, 2-24 A Duna House Csoportnál hiszünk abban, hogy etikus üzleti magatartásunk, valamint magas szintű etikai normáink és értékeink képezik üzleti hírnevünk alapját, és nyújtanak biztosítékot a Duna House Csoportot választó ügyfelek és üzleti partnerek számára a magas szintű szolgáltatásainkra. Ezek a munkánkat irányító alapelvek mindennapi működésünkben is kiemelt jelentőségűek, stabil értékek, amelyek 2024 során sem változtak: a cégcsoport minden munkavállalója, minden tagvállalata, és egész partneri hálózatunk számára követendő mércét adnak.

Céljaink elérése, küldetésünk teljesítése és ügyfeleink legmagasabb szintű kiszolgálása érdekében öt alapvető vezérlő értéket követünk:



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

Az értékeket követendő magatartási normává a [DH Group honlapján elérhető Etikai kódexünk](#) teszi és foglalja össze. A kódexet a cégcsoport társ-vezérigazgatói hagyták jóvá, azt az alkalmazottak és az ügynökök felé 2023-ban kommunikálta a vállalat.

A DH Group Etikai kódexe a teljes Duna House Csoport, illetve a Duna House Csoportot képviselő, vagy annak nevében eljáró személy⁶ számára kötelező érvényű útmutatásokat, magatartási elvárásokat fogalmaz meg az etikus üzleti működésre vonatkozóan. A vezetőség elvárja és támogatást nyújt a szabályok betartása érdekében. Az Etikai kódex megismerése, valamint a változások nyomon követése minden munkatárssal és üzleti partnerrel szemben alapvető elvárás. A kódex 2024-ben nem változott.

A DH Group minden munkatársával szemben elengedhetetlen követelmény, hogy minden vonatkozó törvénynek megfelelően, az erkölcsi és szakmai előírásokat maradéktalanul betartva végezze munkáját. Szakterületük mély ismerete mellett törekedniük kell a magas szintű professzionális viselkedésre, tisztelettel és etikusan kell eljárniuk el mindazokkal, akikkel munkájuk során kapcsolatba kerülnek. A megkülönböztetés bármilyen fajtája szigorúan tilos. A cégcsoport elítéli és nem tolerálja a korrupció semmilyen formáját, a megvesztegetést vagy bármilyen más törvénybe ütköző, esetleg nem etikus

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

viselkedésmódot. Az ügyfelek és partnerek védelme érdekében alkalmazott adatkezelési gyakorlatot, a szenzitív információk bizalmas kezelését is szigorúan szabályozza a cégcsoport a kódexben.

A Duna House Csoport iránymutatásaiban megfogalmazta azt is, hogy a kollégáitól elvárja a piac más szereplőivel szembeni korrekt, etikus, tisztességes üzleti magatartást. Ezzel hozzájárul az ingatlanszakmán belüli normakövetés és a tisztességes, etikus üzleti magatartás, így a professzionális ingatlan szakma és üzleti kultúra erősödéséhez.

A Duna House Csoport tiszteletben tartja az ENSZ Globális Megállapodásának 10 alapelvét és elkötelezett amellett, hogy azok szerint járjon el. A társadalom és a környezet iránti felelősséget törekszünk beépíteni mindennapi működésünkbe.

Az általános irányelveken túl a központ alkalmazottjait, a hitelközvetítőket és ingatlanügynököket, valamint a franchise partnereket kiegészítő iránymutatások is segítik. A központ alkalmazottainak az ügyfelek felé a legmagasabb szakmai színvonalon és szolgáltatási minőségben, integritással, becsületességgel és elfogultságot nélkülözve kell eljárniuk. A hitelközvetítők, az ingatlanügynökök és a franchise partnerek esetében a kommunikációnak világosnak, teljes körűnek és tárgyilagosnak kell lennie. Kulcsfontosságú az átlátható és pontos információnyújtás az ingatlanokról és szolgáltatásokról, valamint a megtévesztő vagy félrevezető gyakorlat kerülése. A kódex végrehajtásával kapcsolatos bizonytalanság, illetve aggály esetén a munkavállalók, ügynökök és franchise partnerek a közvetlen felettesükhöz, a HR osztályokhoz és a belső ellenőrzési osztályokhoz fordulhatnak.

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

A csoportszintű Etikai kódexen kívül a magyarországi alkalmazottakra és a franchise hálózat ügynökeire külön [Etikai kódex](#) is vonatkozik, amely hozzáférhető a Duna House Franchise Kft. honlapján. A kódex az általános etikus üzleti és szakmai irányelvek mellett többek közt az ügynökök felelős kommunikációjáról és felelős információnyújtásával kapcsolatban fogalmaz meg elvárásokat. (részletesen lásd a [Felelős információnyújtás és átlátható termékek fejezetben](#))

Érintettek bevonása

GRI 2-29 A Duna House Csoport 2024-ben felülvizsgálta érintettjei körét. A DH Group valamennyi érintett csoporttal kapcsolatot tart az etikus üzleti magatartás és az Etikai kódex elveinek, elvárásainak megfelelően. A cégcsoport nyitott a visszajelzésekre, lehetőséget biztosít a párbeszédre. Az érintettek bevonásának célját és jellemzőit az alábbi táblázat foglalja össze.

Érintett csoport	A kapcsolattartás célja	Bevonás módja
Részvényesek	elvárásoknak való megfelelés	közyűlések, jelentéstétel, negyedéves megbeszélések
Tőzsde, elemzők	információ és visszajelzések nyújtása objektív elemzéshez	negyedéves értekezletek, elemzések
Ügyfelek	elégedettség és elkötelezettség erősítése, pénzügyi tudatosság növelése	az NPS (Net Promoter Score) rendszeres mérése, ügyfélkutatás értékesítők értékelése, ügyfélpanaszok kezelése, teljeskörű tájékoztatás az ügyfelek kiszolgálása során, pénzügyi elemzések és cikkek publikálása
Alkalmazottak	közvetlen visszacsatolás biztosítása a teljesítményről, motiváció fenntartása, alkalmazottak megtartása, fejlődési lehetőség biztosítása, coaching, kiemelkedő teljesítményű alkalmazottak elismerése	negyedéves teljesítményértékelés Magyarországon, folyamatos és közvetlen visszajelzés a horizontális szervezeti struktúrának köszönhetően
Banki partnerek	fogadókészség	gyakori konzultáció a partnerekkel
Franchise partnerek és alkalmazottjaik	szoros együttműködés, lojalitás, stabil ügynöki bázis megtartása, kiszámíthatóság, bizalom és tudás erősítése	hivatalos, éves visszajelzés a meglévő támogatási rendszerről, HR támogatás, a központ felé történő visszajelzés lehetősége, a szakmai képzések széles választéka
Hatóságok	a jogi követelményeknek való megfelelés, lobbitevékenység a magyar törvények kapcsán, illetve a nyugat-európai gyakorlatok átvételének vonatkozásában	kötelező adatszolgáltatás az adóhatóságnak napi és heti rendszerességgel hatósági ellenőrzés esetén rendelkezésre állás adatszolgáltatás a minisztérium lakásügyi tanácsadó testületének, konstruktív részvétel az ügyészség szerződésekkkel és termékkonstrukciókkal kapcsolatos vizsgálataiban
Média, közösségi média	márka- és arculatépítés	gyakori és aktív PR kommunikáció, ingatlanpiaci elemzések közzététele, szakmai cikkek, több száz megjelenés egy hónapban

Az ügyfelek véleményét évről évre átfogó ügyfélkutatás keretében is vizsgáljuk. 2024-ben a magyar Duna House és a lengyel Metrohouse ingatlanhálózat honlapjának megújítása kapcsán végeztünk felmérést többek között a weboldalakat használó ingatlanvásárló és ingatlaneladó ügyfelek körében. A felhasználói felület és felhasználói élmény fókuszú kutatás kiterjedt az értékesítői profilokra, valamint a versenytársakra is. A felhasználói interjúk eredményének elemzése során azonosítottuk a weboldalak leginkább problémásnak ítélt területeit, amelyek fejlesztésével még gördülékenyebbé tehető az ügyfélműködés. A felmérésből kiderültek továbbá az ügyfelek tapasztalatai, benyomásai, vagy tévhitek az ingatlanvásárlási és -eladási folyamatok és az ingatlanügynökök kapcsán. A visszajelzések segítik a cégcsoportot abban, hogy tovább javíthassák a szolgáltatások minőségét, valamint további, megfelelő letisztultsági és információs szintű edukációs anyagok készüljenek az ügyfelek számára és

azok a célzottan kerüljenek megosztásra. A kutatás során az ügyfeleken kívül a megkérdezettek között voltak DH és Metrohouse ingatlanközvetítő ügynökök és magyar Credipass pénzügyi közvetítők is.

Szervezeti tagságok

GRI 2-28 A Duna House Csoport 2024-ben összesen 5 szervezeti tagságát tartotta jelentősnek: Magyarországon a Nemzetközi Franchise Szövetségben, a Magyar Franchise Szövetségben és a Független Pénzügyi Termékközvetítők Szövetségében lévő részvételt, Lengyelországban a Lengyelországi Pénzügyi Vállalatok Szövetségében és a Lengyel Franchise Szövetségben lévő tagságot.

Irányítási struktúra

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

A társaságnál a kettős irányítási struktúrát követve Felügyelőbizottság működik, amely a társaság ügyvezetésének és üzletvitelének felügyeletét látja el. A Felügyelőbizottság testületként jár el, tagjai közül elnököt saját maga választ.

Az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság tagjait a Közgyűlés évente választja, Gay Dymisch és Doron Dymisch kivételével, akik a Duna House Holding alapítói, társ-vezérigazgatói és fő részvényesei. A tagok megbízatását 2024-ben a Közgyűlés újabb egy évre meghosszabbította. A legfelső irányító testületek minden tagja férfi. A tagok önéletrajzai és kompetenciái a Duna House Csoport honlapján érhetők el: <https://dunahouse.com/hu/tarsasagiranyitas>.

GRI 2-9, 2-11 A társaság nem vár el függetlenséget az Igazgatóság tagjaitól. A Duna House Csoportnak két társ-vezérigazgatója van, az előző évekhez hasonlóan, 2024-ben is az egyik társ-vezérigazgató volt az Igazgatóság elnöke. Az öt igazgatósági tag közül egy (20%) volt független – tehát nem a Duna House Holding vagy leányvállalatainak vezetője, alkalmazottja.

A Felügyelőbizottság összesen három tagja közül valamennyien függetlenek. A vezérigazgatók egyike sem a Felügyelőbizottság elnöke.

2024 végén az Igazgatóság tagjainak átlagos hivatali ideje 8,1 év, míg a Felügyelőbizottságban 6,9 év volt.⁷

A Duna House Holding Nyrt. alapszabálya értelmében az Igazgatóság tagjainak lehetősége van olyan gazdasági társaságban ügyvezetői és felügyelőbizottsági megbízatást betölteni, amely fő gazdasági tevékenysége a társaságéval megegyező. Ezt az teszi indokolttá, hogy a Duna House Csoporton belül számos egyéb gazdálkodó szervezet, társaság működik, amelyek fő profilja megegyezik a Duna House Holding Nyrt. által folytatott tevékenységgel.

GRI 2-18 Az éves rendes közgyűlés minden évben napirendjére tűzi az Igazgatóság előző üzleti évben végzett munkájának értékelését, és határoz az Igazgatóság részére megadható felmentvény tárgyában, ezt az Igazgatóság 2024-ben is megkapta.

A legfelsőbb irányító testületek egyetlen bizottsága 2024-ben is az Auditbizottság volt. A Auditbizottság támogatja a Duna House Holding Felügyelőbizottságának munkáját, felülvizsgálati, értékelési és javaslattételi feladatokat lát el. A Bizottság három tagból áll, akiket a Közgyűlés a Felügyelőbizottság

⁷ Az átlagos hivatali idő számításához használt dátumok: a tagok megbízatásának kezdő időpontja - illetve amennyiben ez a Duna House Holding Nyrt. részvényeinek tőzsdei bevezetési napja (2015. október 28.) előtti időpont, úgy a tőzsdei bevezetés napja - és 2024. december vége közötti eltelt hónapok száma.

tagjai közül választ. Az előző évekhez hasonlóan, 2024-ben is az Auditbizottság és a Felügyelőbizottság ugyanazokból a tagokból állt.

GRI 2-15 A legfelsőbb irányító testület rendelkezik az összeférhetetlenség megelőzésére és enyhítésére szolgáló eljárásokkal. Minden igazgató jelenti a vele kapcsolatban álló feleket és a potenciális összeférhetetlenségeket a Felügyelőbizottságnak, amely döntést hoz az összeférhetetlenségek megelőzése vagy enyhítése érdekében. 2024-ben, az előző évekhez hasonlóan nem volt kereszt-igazgatósági tagság más társaságokkal, és kereszt-részvénytulajdonlás beszállítókkal és más érintettekkel a Duna House Holding Nyrt.-nél. A kapcsolt felekkel folytatott ügyletekről az éves jelentés kapcsolt vállalkozásokat tárgyaló fejezetei, a 12. fejezete számol be.⁸

A társaság tulajdonosi szerkezetét az éves Felelős Társaságirányítási jelentés⁹ részletezi, amely szintén elérhető a Duna House Csoport honlapján.

Kiválasztási folyamatok

GRI 2-10 A Közgyűlés ad lehetőséget arra, hogy a társaság működését a vállalat részvényesei befolyásolják, így a legfelsőbb irányítási testületek tagjainak kinevezésére is hatással lehetnek. Jelölteket a Felügyelőbizottság és az Igazgatóság tagjai állíthatnak az érintettek, így például a részvényesek véleményének figyelembevételével.

A jelölés során fontos szempont a testületek sokszínűségének biztosítása, valamint a szervezet tevékenysége szempontjából releváns kompetenciák és tapasztalatok megléte. Elsődleges, hogy a legfelsőbb irányító testület rendelkezzen a hatékony irányításhoz elengedhetetlen rálátással, készségekkel és tapasztalatokkal.

A Felügyelőbizottság három tagjából kettő a vállalat 2015-ös tőzsdei bevezetésétől kezdődően a Felügyelőbizottság tagja. Kiválasztásuk során sor került a potenciális intézményi befektetőkkel való konzultációra és véleményük szerepet játszott a kinevezés során.

A legfelsőbb irányító testületek szerepe a fenntarthatósággal kapcsolatban

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

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

A felsővezetők az Igazgatósággal együttműködve felelősek a stratégiák és politikák részleteiért és az elfogadott irányelvek megvalósításáért. 2023-ban történt a fenntartható fejlődés elérését segítő konkrét, mérhető, elérhető, releváns és határidőhöz kötött célok (SMART) kitűzése, ennek nyomom követése történt 2024 során. A célokat a jelentés releváns fejezeteinél mutatjuk be.

Az Igazgatóság és a felsővezetés közös munkával biztosítják, hogy a vállalat fenntarthatóság iránti elkötelezettsége összhangban legyen a cégcsoportban meghozott döntésekkel és intézkedésekkel. A felsővezetés, és a vállalatcsoport különböző szintjein dolgozók is – beleértve a franchise-hálózatot és a központ alkalmazottjait – kezdeményezhetnek fenntarthatóságot elősegítő intézkedéseket.

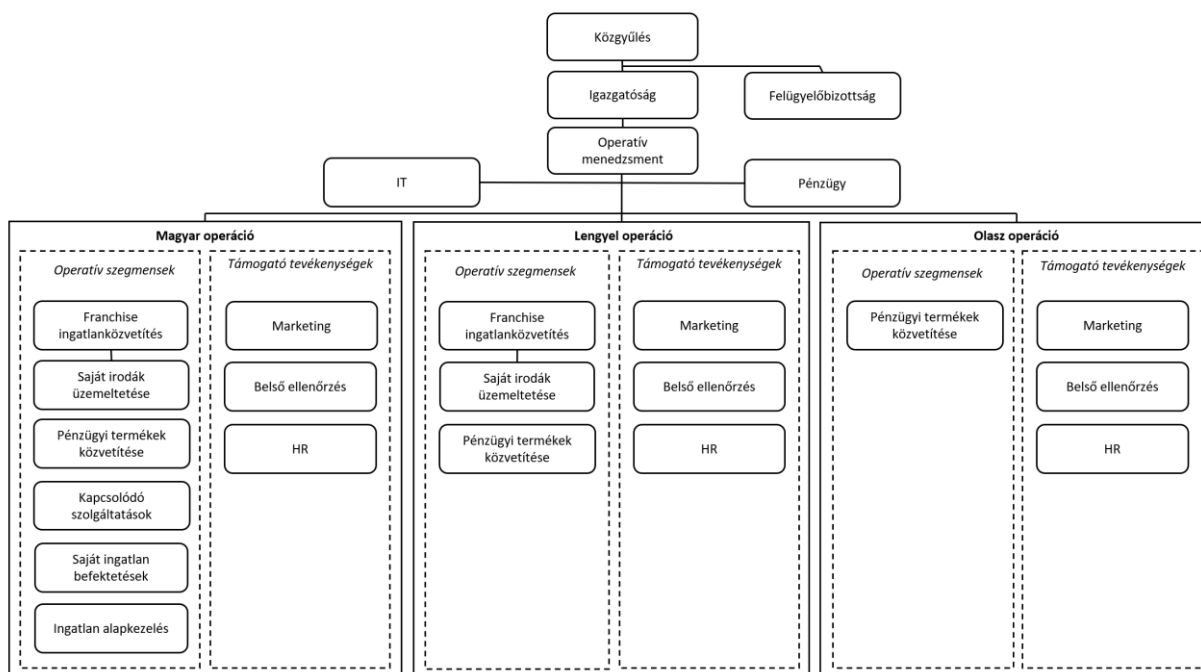
Az Igazgatóság a társaság munkaszervezetének kialakításán, valamint az átvilágítási folyamatok felügyeletén keresztül követi a szervezet gazdaságra, környezetre és társadalomra gyakorolt

⁸https://dunahouse.com/files/ckfinder/files/01_Duna%20House%20Group_Konszolidalt%20Eves%20Jelentes_2024_nem%20hivatalos.pdf

⁹ https://dunahouse.com/files/ckfinder/files/06_DH_FT%20jelent%C3%A9s%202024_HUN.pdf

hatásainak azonosítását és szükség esetén kezelését. Az egyes hatások érintettjeivel, a hatások kezelése érdekében a társaság szükség esetén együttműködik, valamint figyelembe veszi e folyamatok eredményeit. Az Igazgatóság kulcsszerepet játszik a fenntartható fejlődés előmozdítását célzó informális folyamatokban is.

GRI 2-13 A Duna House Holding Nyrt.-nél a fenntarthatósági hatások csoportszintű kezeléséért felelős vezetője a pénzügyi igazgató (CFO). Mindemellett a fenntarthatósági témákhoz tartozóan a belső ellenőrzés és a HR funkciók vezetőinek kiemelt szerepe van, a megfélelőséért és az emberi erőforrásokért felelnek. Az alaptevékenységhez kapcsolódó hatásokat az operatív szegmensek kezelik; a vállalati marketingtevékenységet a marketingosztály végzi.



Kritikus aggályok

GRI 2-16 A kritikus aggályokat a pénzügyi igazgató vagy más érintett igazgatók közlik az Igazgatósággal és a Felügyelőbizottsággal, amennyiben ilyen felmerült. Az előző évekhez hasonlóan ugyanakkor 2024-ben sem merült fel ilyen kritikus aggály.

Elköteleződés a fenntartható fejlődés mellett

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

A Csoport működése számos ponton kapcsolódik az ENSZ által 2015-ben elfogadott 17 Fenntartható Fejlődési Cél (SDG) által meghatározott társadalmi és klímavédelmi aspektusokat is szem előtt tartó fejlődés elősegítéséhez. A Fenntartható Fejlődési Célok, és a hozzájuk rendelt indikátorok átfogó rendszert alkotnak, összekapcsolódó intézkedéseket tartalmaznak. A Duna House Csoport a lényeges fenntarthatósági témák azonosításával és előmozdításával az SDG célok érvényre jutásához is hozzájárul.

A Duna House Csoport fenntarthatósági fókuszterületei:



Felelős értékesítés



A Duna House Csoport saját működésében és a franchise hálózatban is kiemelt figyelmet fordít arra, hogy munkatársai és értékesítő partnerei a Csoport értékeivel összhangban etikusan, a társadalommal és környezettel felelősségteljes módon végezzék munkájukat. A felelős üzleti gyakorlatok alkalmazása elősegíti ügyfeleink bizalmának megtartását, megalapozza a Csoport gazdasági sikerességét. Célunk, hogy ügyfeleink felelős döntéseit őszinte és teljes körű tájékoztatással, valamint a felelős marketingkommunikáció révén, továbbá felelős szolgáltatások kialakításával támogassuk.

Jogszabályi megfelelés



A külső szabályozásoknak és az üzleti etikai elvárásoknak való megfelelést alapvető értéknek tekintjük. Prioritásnak kezeljük a helyi és uniós előírásoknak, valamint a belső szabályoknak és elveknek való teljes megfelelést. Hisszük, hogy mindez hozzájárul a piaci szereplőkhöz képest magasabb minőségű és megbízhatóbb szolgáltatások biztosításához és működés megteremtéséhez.

Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok



A Duna House Csoport alkalmazottjain és a franchise hálózaton keresztül közel 4.000 fő munkavégzését biztosítja a közép-kelet-európai régióban. A Csoport elkötelezett az egyenlő bánásmód, a megfelelő munkakörülmények és a tisztességes munkavégzés körülményeinek megteremtése mellett. Törekszünk a teljesítmény és képességek szerinti egyenlő javadalmazás biztosítására és ügynökeink folyamatos személyes és szakmai fejlődési lehetőségek kereteinek megteremtésére.

Közvetett gazdasági hatás



A cégcsoport közvetlen gazdasági hatása a vállalat közvetlen érintettjeihez (pl. alkalmazottak, partnerek, ügyfelek stb.) és tevékenységéhez kötődik, közvetett gazdasági hatásai a felelős adózáshoz és munkahelyteremtéshez kötődnek.

Környezet



Célunk, hogy a Duna House Csoport tevékenységét környezetbarát, a természeti erőforrásokkal való felelős gazdálkodás figyelembevételével végezze. A Csoport tevékenysége hozzájárul tudatos vásárlói attitűdök és fenntartható fogyasztási szokások kialakításához és a környezeti hatások csökkentéséhez.

Lényegességi elemzés

GRI 3-1, 3-2 A Duna House Holding Nyrt. 2022-ben, az első ESG jelentésének előkészítésekor, átfogó lényegességi elemzést végzett a DH Group szempontjából lényeges fenntarthatósági témák azonosítása érdekében, amelyet évente felülvizsgált.

A fenntarthatósági jelentéstétel szempontjából lényegesek azok a témák, amelyek a vállalatcsoport legjelentősebb hatásait jelentik a gazdaságra, környezetre és emberekre, ideértve az emberi jogokat is. A témák meghatározása két fenntarthatósági keretrendszer, a GRI Standards 2021 általános témái és a SASB (Sustainability Accounting Standards Board) ágazatspecifikus mutatói alapján, valamint ágazati benchmarkok és a vállalatcsoport tevékenységeinek hatásai alapján történt. A témák meghatározásában és véleményezésében a Duna House Holding Nyrt. munkatársai és külső érintettjei is részt vettek.

Az elemzés fontos eleme volt az online felmérés volt, amelyet a Duna House Csoport fő érintetti csoportjai körében végeztünk. Az érintetti csoportok közül részvényesek, tőzsdei/tőzsdepiaci elemzők, szakmai szervezetek, piaci elemzők, felügyeleti hatóságok, fenntarthatósági szervezetek (pl. fogyasztóvédelem, környezetvédelem), egyetemek, banki partnerek, a DH Group alkalmazottai, franchise partnerek, franchise partnerek alkalmazottai, beszállítók, média (újságírók) és támogatott szervezetek képviselői kerültek bevonásra és véleményezték a témákat.

A felügyeleti hatóságok kivételével, minden fenti érintett csoportból volt válaszadó, és összesen közel 50 válaszadó alkotott véleményt. A kérdőívet magyarországi, lengyelországi és olaszországi érintettek töltötték ki. A potenciálisan releváns témák két szinten kerültek meghatározásra, a válaszadók 8 átfogó témát¹⁰ és közel 40 altémát értékeltek kvalitatív, 1-től 5-ig terjedő skálán.

A kérdőíves értékelés eredménye azt mutatta ki, hogy az érintettek a tisztességes foglalkoztatás, a gazdaságfejlesztés, a vállalkozások fejlesztése és az oktatás témájára való összpontosítást várják el a DH Group-tól, ezt követi a lakáshoz jutás elérhetősége és a lakhatás biztosítása.

A 8 fenntarthatósági téma közül a válaszadók a következő 4 témát tartották a legjelentősebbnek:

- felelős értékesítés,
- felelős foglalkoztatás,
- a franchise partnerekkel kapcsolatos felelősség,
- felelősségvállalás az ellátási lánc és a banki partnerek tekintetében.

Az értékelés eredményeit a Duna House, külső tanácsadóval együtt áttekintette, hogy az esetlegesen a hatókör, a pozitív vagy negatív irány és hatás erőssége tekintetében nem megfelelően hangsúlyozott témákat azonosítsa és bevonja a kiértékelés további szakaszába.

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

Ezzel a módszerrel a Duna House Csoport lényeges fenntarthatósági témái tehát a vállalat hatásain és az érintettek értékelésén alapulnak.

2024-ben nem merült fel olyan külső tényező vagy tendencia, amely alapján új fenntarthatósági téma mérlegelése vált volna szükségessé. A vállalatcsoport 2024-re vonatkozóan is a 2022-ben elvégzett, és 2023-ban felülvizsgált elemzés során azonosított lényeges témákat tartja lényegesnek:

- **Felelős értékesítés:** annak minden vonatkozására kitérve – így a felelős tájékoztatás, könnyen érthető, átlátható termékek, felelős marketingkommunikáció, ügyfelek pénzügyi ismereteinek bővítése, diszkriminációmentesség az ügyfelek felé, és zöld szolgáltatások.

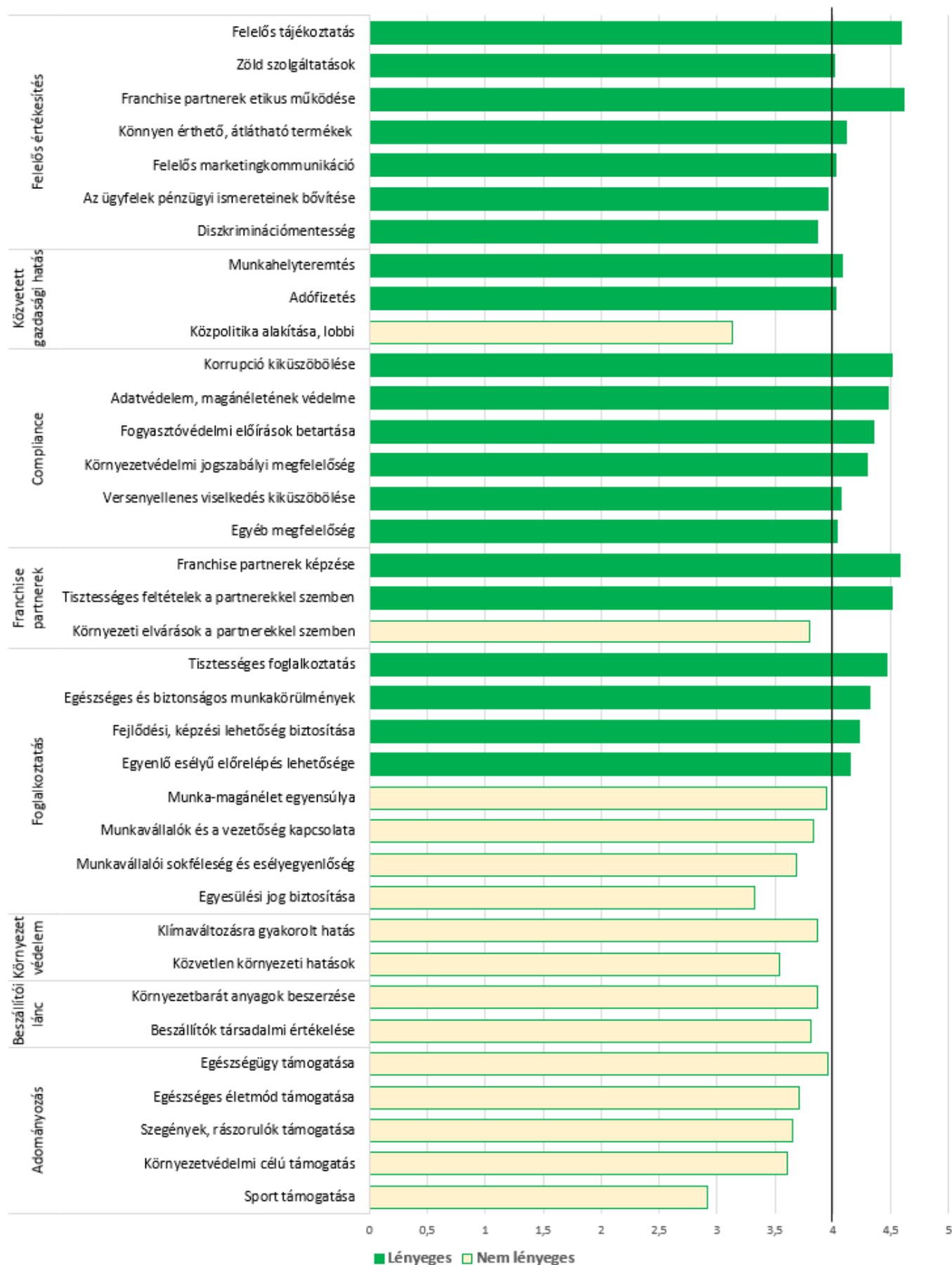
¹⁰ felelős értékesítés, közvetett gazdasági hatás, környezetvédelem, beszállítói lánc, franchise partner-hálózat, foglalkoztatás, compliance, adományozás - szerepvállalás

- **Felelős foglalkoztatás:** a tisztességes foglalkoztatást, egészséges és biztonságos munkakörülményeket, fejlődési és képzési lehetőségek biztosítását és egyenlő esélyű előrelépést magában foglalva.
- **Franchise partnerekkel és ügynökökkel kapcsolatos felelősség:** hangsúlyt fektetve a tisztességes feltételek biztosítására és a képzésére.
- **Gazdasági hatások:** az adófizetés és a gazdasági fejlődéshez való hozzájárulás (munkahelyteremtés) témakörére terjed ki.
- **Compliance:** valamennyi témájú jogszabályi megfelelést és a korrupció elleni küzdelmet foglalja magában.

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

A következő oldalon található diagram listázza az összes értékelt témát és ábrázolja azok lényegességét.

Lényegességi diagram



Felelős értékesítés

GRI 3-3 A Duna House Csoport megalakulása óta kiemelt figyelmet fordít arra, hogy munkatársaink és a hálózati tagok a Csoport értékeivel összhangban etikusan, a társadalommal és környezettel felelősségteljes módon végezzék munkájukat. Meghatározott etikai normák, értékek mentén tevékenykedünk (ld. [@Értékek és Etikai kódex](#) c. rész). Az értékesítés minden részletét felelősségteljes üzleti magatartás kell, hogy jellemezze, ügyfeleink elvárásainak, jogos érdekeinek maradéktalanul eleget téve, hogy ezzel elősegítsük és megerősítsük bizalmukat.

Célunk, hogy működésünk során ügyfeleink döntéseit felelős értékesítési gyakorlatainkkal támogassuk. Ennek elengedhetetlen részét képezi az őszinte és teljes körű tájékoztatás, amely a felelős információnyújtáson, az ügyfelek számára is érthető, átlátható termékeken, valamint a felelős marketingkommunikáción keresztül valósul meg. Emellett ügyfeleink pénzügyi tudatosságának növelése, partnereink körültekintő kiválasztása, zöld szolgáltatások elérhetővé tétele és az esetleges ügyfélpanaszok kezelése képezi részét még felelős értékesítésünknek. (A panaszkezelés a [Compliance](#) fejezetben kerül bemutatásra.)

Felelős információnyújtás és átlátható termékek

Politikák, alapelvek

A Duna House Csoport rendelkezik csoportszintű Felelős Kommunikációs és Tájékoztatási Politikával, amelynek betartása minden munkatársunk, franchise partnerünk és minden franchise ügynök számára kötelező. A politikában foglaltak szerint üzleti tevékenységünk minden területére kiterjed elkötelezettségünk a felelős kommunikáció és átlátható termék- és szolgáltatás-portfólió nyújtása iránt, beleértve az ingatlan-, hitel- és biztosítási termékeket, valamint a vállalati marketinget is. Célunk, hogy pontos és őszinte tájékoztatást nyújtsunk ügyfeleinknek és az érintetteknek, és gondoskodjunk arról, hogy mindenkor professzionálisan, tisztességesen és pártatlanul járjunk el. Termék- és szolgáltatás-portfóliónk egyértelműen meghatározott kell legyen, és minden lényeges információt elérhetővé teszünk. Biztosítjuk, hogy minden megadott információ naprakész, és semmilyen módon sem félrevezető.

A csoportszintű szabályozáson felül tagvállalati szinten kiegészítő, tevékenység-specifikus, valamint a helyi jogszabályi követelményeknek megfelelő irányelvek is hatályban vannak.

A tájékoztatásra vonatkozó jogi követelmények – különösen a hiteltermékek tekintetében – működésünk minden országában szigorúak, részletes tájékoztatást várnak el a termékekről, beleértve a különböző termékek összehasonlíthatóságát is. A Csoport betartja a bankok információszolgáltatásra vonatkozó irányelveit. A szerződések, egyéb dokumentumok és a Duna House Csoport tagjainak honlapja minden elvárt információt tartalmaz. (Az adatvédelemről bővebben a [Compliance](#) fejezet nyújt tájékoztatást.)

A [csoportszintű Etikai kódexen](#) kívül a magyarországi ingatlanközvetítő Duna House Franchise Kft. honlapján is elérhető [Etikai kódexe](#) kimondja, hogy az ügynököknek a kommunikációban kerülniük kell a túlzásokat és a megtévesztésre alkalmas kijelentéseket. Az általuk nyújtott tájékoztatásnak mindig objektívnek kell lennie. Az adott ügylet tényeit nem titkolhatják el az ügyfelek előtt, és nem adhatnak hamis információkat egyik érintett félnek sem. Az ügynökök kötelesek továbbá tájékoztatni az ügyfeleket minden olyan rejtett hibáról, amelyről tudomásuk van. A megbízás megkötésénél kötelesek biztosítani az ügyfelek teljes körű informálását, felhívni a figyelmet a kockázatokra, szerződésmódosításnál kellő időben tájékoztatást adni, panaszok, észrevételek során a legnagyobb gondossággal eljárni. Az ügynökök által írt hirdetéseknek a jogszabályi előírásoknak megfelelően igaznak, tisztességesnek és pontosnak kell lenniük, azok csak az ügyfelektől kapott információkon alapulhatnak.

A magyar Credipass esetében a [honlapon](#) is megtalálható üzletszabályzat rögzíti a pénzügyi szolgáltatás közvetítésekor előírt ügynöki kötelezettségeket. Magyarországon a pénzügyi termékekről adott tájékoztatást a Magyar Nemzeti Bank (MNB) szabályozza és ellenőrzi.

Olaszországban a Credipass minden termékinformációt megoszt weboldalán a „[Trasparenza](#)” (átláthatóság) link alatt, és naponta frissíti azt, az Ügynökök és Közvetítők Szervezete (Organismo degli Agenti e dei Mediatori) és az Olasz Nemzeti Bank (Banca d'Italia) a banki és pénzügyi szolgáltatások átláthatóságáról, valamint az ügyfelek és a közvetítők közötti műveletekről szóló szabályzatának javaslata szerint. A társaság külön szabályzatot is létrehozott a jogszabályokban előírt átláthatósági követelményeknek és a helyes tájékoztatásnak való megfelelés érdekében, amelyet az ún. Folyamat kézikönyv tartalmaz. Ezen kívül a belső Termékirányítási eljárás is kiter a termékek átláthatóságára.

Lengyelországban mind az ingatlanközvetítői profilú Metrohouse, mind a pénzügyi termékközvetítő Credipass társaság a helyi jogi szabályozásoknak megfelelően végzi kommunikációs tevékenységét. Az ügyfelek tájékoztatására szolgáló információk a szerződésekben és egyéb dokumentumokban foglaltak, valamint elérhetőek a vállalatok honlapján.

Célok

Fő célkitűzésünk, hogy ügyfeleink számára átadjuk a felelős döntéshez szükséges összes információt, átlátható, világos és összehasonlítható módon, teljességgel eleget téve a jogszabályi előírásoknak. Ajánlatainkat törekszünk az ügyfél egyéni igényeihez igazítani, elkerülni az össze nem illő termékek, valamint az igényekhez nem illeszkedő termékek értékesítését és megbízható tájékoztatást nyújtani a bankok költségeiről és esetleges további követelményeiről.

A DH Group az alapelvek folyamatos betartása mellett fókuszot helyez a dinamikusán változó piaci trendek, a Csoport üzleti tevékenységének tekintetében releváns innovációk nyomon követésére, és adott esetben alkalmazására, a meglévő gyakorlatok folyamatos fejlesztésére a Csoport hatékonyságának és versenyképességének növelése érdekében.

Intézkedések, gyakorlatok

A személyes megbeszélések alkalmával nyújtott tájékoztatás fontos szereppel bír a termékek és szolgáltatások jellemzőinek megértésében, és abban, hogy az ügyfelek helyes döntést tudjanak hozni. A személyes találkozók mellett egyre inkább jellemző az ingatlantranzakciókban az online csatornákon történő egyeztetések lebonyolítása, online piacterek, videóbemutatók, virtuális bemutatók alkalmazása.

A digitalizációs innovációk használata hozzáadott értéket teremt a pénzügyi közvetítői ügyintézésben is, felgyorsítva a folyamatokat, ezáltal elősegítve ügynökeink még hatékonyabb munkáját. Lehetőség nyílik többek közt automatizált értébecslési és hitelügyintézési folyamatokra, digitális szerződések alkalmazására.

Ügynökeink minden esetben nagy hangsúlyt fektetnek a szolgáltatások alapos ismertetésére, minden felmerülő kérdés megválaszolására és a lehetséges választások közötti különbségek egyértelművé tételére. A jogszabályi előírásoknak megfelelően átadott információk – azok terjedelme és bonyolultsága miatt – sok esetben és sok ügyfél számára megnehezítik az átfogó megértést; ügynökeink ennek kezelésében is segítséget nyújtanak.

Az intézkedések a Duna House Csoporton belül tagvállalati szinten különböző módon valósulnak meg a helyi jogszabályi követelményeknek és termékeknek megfelelően.

A szolgáltatásbiztonság és a magas színvonal megőrzése érdekében 2024-ben folytatódottak a képzések mind a három országban. Ennek keretén belül az ügynökök információt kaptak a különböző termékekről, valamint az ügyfelek részére nyújtott tájékoztatás fontosságáról, az ahhoz kapcsolódó vállalati és jogszabályi előírásokról.

Magyarországon az ingatlan-tanácsadók és pénzügyi tanácsadók az Akadémia oktatási intézményünk szakmai képzésében részesülnek, hogy elsajátítsák a megfelelő szakmai tudást az átlátható és személyre szabott tanácsadáshoz.

Magyarországon a Credipass egy még átláthatóbb ajánlattételi folyamatot dolgozott ki 2024-ben az MNB előírásainak megfelelően, így az ügyfelek számára az ajánlatok már digitálisan is hozzáférhetőek.

Az olaszországi Credipass-nál a folyamatokat egy belső menedzsment platform támogatja. A felületen megtalálható a brókerszerződés ügyfél részére történő kézbesítésének igazolása, a várható közvetítői költségek és a termékinformációk is.

Lengyelországban az ügyfelek 2024-ben is közvetítői információs brosrát kaptak, amely összefoglalja a társaságra, a velük együttműködő szervezetekre, a rendelkezésre álló termékekre és egyéb jogszabályi előírásokra vonatkozó információkat.

Eredményesség nyomon követése

A Duna House Csoport tagjai többféleképpen ellenőrzik az információnyújtás minőségét. A vezetők feladata a szolgáltatások minőségének nyomon követése és biztosítása. Magyarországon és Lengyelországban továbbra is bevett gyakorlat a próbavásárlás.

Olaszországban az információkezelést a Middle Office úgynevezett üdvözlő hívásával is követi, ellenőrizve, hogy az ügyfél megkapta-e az összes szükséges információt, és elégedett volt-e az ügynök viselkedésével.

2024-ben is az értékelési rendszert használtuk az értékesítők teljesítményének nyomon követésére Magyarországon és Lengyelországban az ingatlanközvetítői szolgáltatások tekintetében. Az ügyfelek minden fontosabb esemény (pl. ingatlan megmutatása, hirdetés közzététele) és az ügylet lezárása után is automatikus értékelő leveleket kapnak, így általános értékelést és véleményt adhatnak. Ezen kívül a weboldalakon elérhető személyes értékesítői adatlapokon bejelentkezés után azonnal beküldhető értékelés. Az eredmények nyilvánosan elérhetők a helyi honlapokon. Magyarországon havonta körülbelül 10.000 visszajelzést kapunk. Lengyelországban havonta bemutatjuk Facebook oldalunkon a legmagasabbra értékelt kollégákat.

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

A tájékoztatással és a termékek átláthatóságával/egyértelműségével kapcsolatos panaszokat nyomon követjük, az adatok a [Compliance](#) fejezetben találhatóak.

Felelős marketingkommunikáció

Politikák, alapelvek

A [Felelős Kommunikációs és Tájékoztatási Politika](#) a marketingkommunikációra is kiterjed. A marketingkommunikációra vonatkozó alapelvek azonosak a tájékoztatásra vonatkozókkal. Az etikus, átlátható és ügyfélközpontú kommunikáció alapelvei beágyazódnak a vállalatcsoport azon átfogó megközelítésébe, hogy pontos és megbízható információkat nyújtson ügyfeleinek, partnereinek és az érintett feleknek. A felelős marketingkommunikációs alapelvek betartásáért a Marketing és PR igazgató felelős.

- Átláthatóság és pontosság: A Duna House Csoport biztosítja, hogy minden marketinganyag, hirdetés pontos, világos és naprakész információt tartsa magában. Ez magában foglalja az ingatlanajánlatok, a finanszírozási- és hitellehetőségek, valamint a piaci trendek tisztességes bemutatását, segítve az ügyfeleket a megalapozott döntések meghozatalában.
- A félrevezető vagy manipulatív gyakorlatok elkerülése: A cégcsoport elkötelezett amellett, hogy minden kommunikációs csatornájában kerülje a félrevezető állításokat, a túlzó

kijelentéseket vagy az agresszív értékesítési taktikákat, ezzel erősítve a bizalmat és a hosszú távú kapcsolatokat az ügyfelekkel.

- Megfelelés a hirdetési szabványoknak: A vállalatcsoport betartja a nemzeti és iparág-specifikus marketing- és reklámszabályokat, biztosítva, hogy minden promóciós tartalom megfeleljen a jogi és etikai követelményeknek.
- A közösségi média felelős használata: A DH Group aktívan kapcsolatba lép az ügyfelekkel a közösségi média platformjain keresztül, betartva az etikus marketing normákat. Az ezeken a platformokon megosztott tartalmak informatívak, valósághűek és megfelelnek a hirdetési előírásoknak.

Célok

A magyarországi operáció 2025 második negyedévére egy reprezentatív márka-, piac- és kategóriakutatást tervez, amely középpontjában a Duna House és a Credipass márka, az ingatlan- és hitelközvetítő üzleti szektor és szakemberek véleménye áll. A tanulmány azt vizsgálja, hogy a társadalom hogyan érzékeli és ítéli meg ezen ágazatokat és márkákat. E kvalitatív (fókuszcsoporthoz & mélyinterjúk) és kvantitatív (online felmérés) kutatási projekt fő célja, hogy feltárja általánosságban a nyilvánosság az iparág egészével kapcsolatos felfogásait, feltételezéseit és hozzáállását. Ez magában foglalja a meglévő hiedelmek, sztereotípiák és tudásbeli hiányosságok azonosítását az ingatlanokkal és a pénzügyi közvetítői szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Az eredmények alapján a vállalat képes lehet azonosítani azokat a kulcsfontosságú vásárlói fájdalompontokat és társadalmi felfogásokat, amelyek gátolhatják a bizalmat vagy az elköteleződést, így rávilágítva a felelős marketingkommunikáció területére is.

Ezek a következtetések új, finomhangolt B2C (Business to Customer¹¹) célok meghatározásának és egy új, integrált felelős kommunikációs stratégia kidolgozásának alapjául szolgálhatnak, amelyek kialakítását 2025 második felére tűztük ki célul.

Intézkedések, gyakorlatok

A Duna House Csoportban a marketingkommunikáció megvalósítására vonatkozó döntéseket a marketingosztály valamennyi tagjával és a projektben részt vevő munkatársakkal való megbeszélés eredményeként és jóváhagyásukkal hozzuk meg.

A felelős marketingkommunikáció megvalósításának elérése érdekében a DH Group magyar, olasz és lengyel operációinak marketing részlegei az adott országra szabott és a helyi jogszabályi követelményeknek és termékeknek megfelelő gyakorlatokat alkalmaznak.

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

Eredményesség nyomon követése

A Duna House Csoport a felelős marketingkommunikáció minőségének nyomon követése érdekében is rendelkezik ellenőrzési folyamatokkal: a tagvállalatok marketing részlege a belső ellenőrzési osztállyal szoros együttműködésben végzi feladatát, így támogatva a belső ellenőrzés felülvizsgálati folyamatait, aminek keretében sor kerül a marketinganyagok rendszeres felülvizsgálatára. Az auditok biztosítják a jogi és etikai normák betartását, a felelős marketing tevékenység eredményességének nyomon követését, valamint a fejlesztendő területek azonosítását.

Magyarországon a Duna House és a Credipass hálózatok esetében is monitorozzuk az ügyfél-visszajelzéseket és felméréseket készítünk: figyeljük az ügyfelek visszajelzéseit, hogy értékelni tudjuk a

¹¹ Azon cégek marketing tevékenysége, akik közvetlenül magánszemélyek számára forgalmazzák termékeiket, szolgáltatásaikat.

marketingkommunikáció egyértelműségét, átláthatóságát és segítőkészségét. Online elköteleződési elemzések végzésével nyomon követjük az elköteleződési arányokat, a megjegyzéseket és a közvetlen üzeneteket a közösségi médiában, hogy felmérjük, mennyire hívja fel tartalma a közönség figyelmét, és megfelel-e az etikus kommunikációs gyakorlatoknak. Az azonosított hiányosságokat vagy fejlesztési területeket rendszeres képzések, frissített irányelvek és finomított tartalmi módozat révén integráljuk a marketingkommunikációs stratégiánkba.

Pénzügyi tudatosság fejlesztése

Politikák, alapelvek

A Duna House Csoport a felelős tájékoztatás iránti elkötelezettség keretében elhivatott az ügyfelek pénzügyi tudatosságának fejlesztése iránt, valamint a pénzügyi tájékozottságának és ismereteinek fejlesztésében is. A pénzügyi tudatosság tematikában született és megosztott anyagok és gyakorlatok minőségért a vállalat Marketing és PR igazgatója felelős.

Célok

A magyarországi operáció azon célja, hogy 2025-ben erősítse a Duna House és a Credipass közösségi média platformjain való megjelenését, a pénzügyi tudatosság szegmensével is összefonódik. Ezeket a felületeket is fokozottan és célzottan fogjuk használni a pénzügyi műveltségről szóló tartalmak, gyakorlati tippek és szakértői meglátások megosztására. A cél, hogy a csatornák felhasználásával biztosítsuk, hogy széles közönség juthasson könnyen érthető formában pénzügyi tudáshoz.

Intézkedések, gyakorlatok

Az ügyfelek pénzügyi tudatosságának erősítése, megalapozott döntésekhez szükséges ismeretek átadása érdekében a vállalatcsoport tagjai rendszeresen tesznek közzé tájékoztató cikkeket és blogbejegyzéseket a hivatalos weboldalakon és a (közösségi) médiában az ingatlanbefektetéssel, jelzálog-finanszírozással, piaci trendekkel és legjobb pénzügyi gyakorlatokkal kapcsolatos témákban. A cégcsoport médiaelemzések által határozza meg azokat a területeket, ahova nagyobb hangsúlyt kell fektetnie, és ahol több és alaposabb tudásanyagot kell átadnia.

A Duna House Csoport együttműködik bankokkal, pénzintézetekkel és iparági szakértőkkel annak érdekében, hogy a lakossági ügyfelek jobban megértsék az ingatlanfinanszírozási lehetőségeket.

Magyarországon e témakör kapcsán is a Duna House és Credipass Akadémia kínál strukturált kurzusokat, többek között a piaci trendekről, a pénzügyi ismeretekről, a jelzáloghitel-lehetőségekről és a befektetési stratégiákról.

A magyarországi Duna House az ingatlan- és pénzügyi piacokról elemzéseket és jelentéseket készít (Duna House Barométer, Tranzakciószám becslés, DH keresleti index), amelyeket honlapján is publikál. Ezek a sajtóorgánumok által gyakran idézett jelentések segítik a szakembereket és a nagyközönséget is felvilágosítani a kulcsfontosságú gazdasági és pénzügyi trendekről, amelyek hatással vannak az ingatlanbefektetésekre és a lakástulajdonra. 2024-ben több mint 1.000 organikus médiamegjelenés és interjú valósult meg negyedévente. Emellett a Duna House és a Credipass képviselői részt vesznek a B2C célcsoportokra fókuszáló kerekasztal-beszélgetéseken, konferenciákon, üzleti megbeszéléseken.

A magyarországi operáció szakemberei egyetemi előadásokat is tartanak gazdaság és üzleti szakos hallgatóknak, amelyek legfontosabb témái többek között a piaci trendek, állami támogatások, agglomerációs élet, ingatlanvásárlási hibák, online összehasonlító elemzések.

A magyarországi [Duna House tudásmegosztó blogján](#) évről évre egyre több cikk jelenik meg: 2024-ben 31 cikkben tájékoztattuk ügyfeleinket a magyar piac alakulásáról. A cikkek többek között az ingatlaneladáshoz, vásárláshoz és kiadáshoz kapcsolódó praktikákról nyújtottak információt, továbbá gyakorlati tanácsokat adtak lakáscélú, illetve egészségpénztári megtakarítások kapcsán is. A Credipass weboldalon a blog szekcióban az edukációs tartalmakat 2024-ben közel 15.000 ügyfél tekintette meg,

összesen 23.000 alkalommal, amely közel két és félszer több megtekintés az előző évhez képest. A két társaság edukációs portálján 2024-ben összesen 25.000 érdeklődő járt 36.000 megtekintést generálva.

Olaszországban a Credipass webes applikációján („Circle”) keresztül hozzáférhetőek a heti kétszer frissülő, pénzügyi tudatosság előmozdítását célzó tájékoztató anyagok, kurzusok és további informatív anyagok.

Lengyelországban a Credipass és a Metrohouse weboldalain is elérhetőek a pénzügyi tudatosságot elősegítő cikkek. A cikkek hitelminősítésről, a kamatváltozásokról, a lakáshitelek változásáról és a szabályozói döntések hatásairól tájékoztatják a blog-tartalmak az érdeklődőket. Emellett készülnek podcastok és a közösségi médián is aktívak a társaságok a témában.

Partnerek kiválasztása

A DH Group franchise üzleti modellt alkalmaz, a franchise partnereknek kiemelt szerepe van a vállalatcsoport eredményes működésében. A pénzügyi termék-közvetítés bankokkal, hitelintézetekkel, biztosítótársaságokkal kötött szerződések alapján történik.

Politikák, alapelvek

Vállalatcsoportunk olyan partnereket választ, akik üzleti magatartása összhangban áll a DH Group értékeivel és elveivel. Hiszünk abban, hogy kölcsönösen előnyös, hosszú távú kapcsolatot olyan partnerekkel tudunk létrehozni, akik osztoznak a kiválóság, az integritás és a felelősségteljes üzleti gyakorlat iránti elkötelezettségben. A vállalatcsoport partnerkiválasztási gyakorlatát a DH Group Partnerkiválasztási Irányelvei foglalják össze. A kiválasztási folyamatot rendszeresen felülvizsgáljuk és frissítjük annak biztosítása érdekében, hogy az releváns és eredményes maradjon.

Intézkedések, gyakorlatok

A Csoport pénzügyi és franchise partneri kiválasztása során vizsgáljuk, hogy az alábbi kritériumokat a partner teljesíti-e.

Bank és biztosítótársaság partnerek kiválasztási kritériumai:

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

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

A franchise partnerek kiválasztási szempontjai:

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

Zöld szolgáltatások

2024-ben a Duna House Csoport szolgáltatásportfólióját az energetikával bővítette: az év második felében új üzletágot indítottunk DH Energy néven, elsősorban lakossági és kisvállalati ügyfelek számára kínálva energiahatékonysági megoldásokat. A társaság tevékenységének középpontjában az energiatakarékossági tanácsadás, a támogatással történő energetikai korszerűsítést célzó

befektetések lebonyolításában való segítségnyújtás, az energetikai tanúsítás és energetikai auditok elvégzése áll.

Emellett a vállalatcsoport Magyarországon és Lengyelországban is több éve végzi energetikai tanúsítványok kibocsátását, valamint közvetít napelemek kihelyezését támogató, és energiatakarékos felújításokat elősegítő pénzügyi termékeket.

Politikák, alapelvek

A DH Energy elkötelezett az energiahatékonyság folyamatos javítása mellett, és kiemelten fontosnak tartja a lakossági ügyfelek támogatását energetikai korszerűsítési céljaik elérésében. Szolgáltatásainkkal és szakértelmünkkel hozzájárulunk az energiafogyasztás csökkentéséhez, a fenntarthatóbb életmód népszerűsítéséhez és a hosszú távú költségmegtakarítások eléréséhez. A környezet védelme mellett az energetikai beruházások és korszerűsítések olyan életszínvonaljavulással járó, értéknövelő beruházások, amelyek jelentős anyagi előnyt is biztosítanak a tudatos ingatlantulajdonosoknak.

Az Energetikai Tanúsítvány Kft. energiatanúsítványok elkészítése és a napelemrendszerek ösztönzésében való szerepvállalása révén is támogatja a zöld átállást.

A zöld termékek közvetítését a vállalatcsoport attól függően kínálja ügyfelei számára, és olyan feltételek mellett, ahogyan azok a partnereknél rendelkezésre állnak.

Célok

A DH Energy szolgáltatásaival kapcsolatban célunk a teljes magyarországi lefedettség elérése, folyamatosan kiépülő szakértőcsapataink segítségével. További célunk a nemzetközi bővülés, a Duna House Csoport operációjának többi országában is tervezzük elindítani energiahatékonysági szolgáltatásunkat.

Intézkedések, gyakorlatok

A DH Energy, portfóliójának részeként, a 2024. júliusában indult Otthonfelújítási Program keretében vissza nem térítendő állami támogatást és kamatmentes beruházási kölcsönt igénylő ingatlantulajdonosok számára teljes körű támogatást nyújtunk. A teljes folyamatban részt veszünk, a kezdeti lépésektől a pályázat lezárásáig: ügyfeleinket a pályázati anyagok elkészítésétől kezdve a kivitelezésen át, egészen az utó-tanúsítvány elkészítéséig segítjük. Ennek érdekében 2024-ben együttműködést kezdtünk a Lehel Cégcsoporttal, amelynek köszönhetően a lakossági és kisvállalati ügyfeleknek kínált energiahatékonysági megoldásokat kivitelezői oldalról az Aluradiátor Projekt Kft. biztosítja.

Az Energetikai Tanúsítvány Kft. az elmúlt évben is többezer energetikai tanúsítványt állított ki, amelyek hozzájárultak az ingatlanok energiahatékonysági állapotának és hiányosságainak feltárásához. Az energetikai tanúsítási szolgáltatásokat független szakemberek végzik. A 2024-ben érvényben lévő Napelem Plusz Program keretében is vissza nem térítendő állami támogatás igénybevételében segítettük ügyfeleinket. A napelemek telepítésével foglalkozó Altisoval folytatott együttműködés eredményeként a pályázati folyamat valamennyi lépésében támogatást nyújtottunk ügyfeleinknek.

Compliance

Politikák, alapelvek

GRI 3-3 A szabálykövetést a hosszú távú fenntarthatóság alapjának tekintjük, szilárd üzleti etikai szabályaink betartása elvárt működésünk minden országában.

A Duna House Csoport minden munkavállalójától és franchise partnerétől jogkövető magatartást, a csoportszintű és belső szabályozó dokumentumok rendelkezéseinek betartását, a vállalatcsoport érdekeivel és etikai normáival összhangban álló tevékenységet vár el. Az Etikai kódexben rögzített, hogy a Duna House Csoport a **jogszabályi megfelelések és korrupció elleni küzdelem** tekintetében a zéró tolerancia elvét alkalmazza (lásd [Értékek és Etikai kódex fejezet](#)).

A jogszabályi megfelelés alatt értjük a helyi és uniós szintű jogszabályok betartását, azok belső folyamatokba való beépítését és követését. A korrupció elleni küzdelmet szigorú törvények szabályozzák minden országban, ahol a cégcsoport jelen van. A magas szintű elvek gyakorlati megvalósításáért és a megfelelésért a belső ellenőrzési részlegek felelnek, akik a helyi vezérigazgatóknak jelentenek.

Lengyelországban a csoportszintű elvárásokat a leányvállalati belső szabályzatok tovább erősítik. 2024-ben a Metrohouse és a Credipass a belső jogsértések bejelentésére belső szabályzatot vezetett be, amely pontosan meghatározza a jogsértés fogalmát, valamint lehetővé teszi a korrupciós esetek bejelentését, biztosítva a bejelentő személyek védelmét.

Tevékenységeink során számos személyes adatot kezelünk. A kezelés módjának alapjait továbbra is az EU GDPR (2016/679/EU rendelet) és az ehhez kapcsolódó helyi szabályozások, valamint saját szabályzataink adják. **Az adatvédelemhez és a magánélet tiszteletben tartásához való jogokat** is felölelő adatkezelési tájékoztató hatálya kiterjed alkalmazottjainkra, ügynökeinkre, irodavezetőinkre, franchise partnereinkre és ügyfeleinkre is. Csoportszintű irányelveink a jogszerűség és tisztesség, átláthatóság, adatminimalizálás, az adatok csak a bekért célra való felhasználása, helyesség, integritás, elszámoltathatóság. Az irányelveket 2024-ben is felülvizsgáltuk, azokon módosítást nem tartottunk szükségesnek. Minden tagvállalatunk rendelkezik egyedi adatvédelmi / személyes adatok védelmére vonatkozó irányelvekkel és részletes belső utasításokkal.

Intézkedések, gyakorlatok

2024-ben is az volt a célunk, hogy megelőzzük a meg nem felelési eseteket és a problémák ismétlődését, aminek továbbra is fontos eleme a munkavállalók és ügynökök képzése. A csoporttagok **jogi és belső szabályzatoknak, elvárásoknak való megfelelését** egy külön erre a célra készült kézikönyv segíti. Továbbra is célunk, hogy minden alkalmazottunk évente adatvédelmi képzésen vegyen részt, így is elősegítve az incidensek elkerülését.

A megfeleléshez hozzájárulnak az ellenőrzések, biztosítva, hogy a munkavállalók mindennapi feladataikat a szabályokat betartva végezzék. A Credipass hálózat tevékenysége azon pénzügyi intézmények könyvvizsgálóinak folyamatos felügyelete alatt áll, amelyekkel együttműködési megállapodást kötött. Ezen kívül Olaszországban a Credipass kockázatalapú megközelítést alkalmaz a megfelelésre vonatkozóan és speciális megfelelési eljárások szerint végzi tevékenységét.

Olaszországban a pénzmosás elleni részleg és a belső ellenőrzési részleg megfelelőségi jelentéseket készít. Ezek a hibák kiküszöböléséhez különböző intézkedéseket is meghatároznak. Az intézkedések eredményeit, azok mindennapi gyakorlatokba való beépülését a társaság utóellenőrzések során nyomonköveti.

2024-ben is felülvizsgáltuk **compliance folyamatainkat** és üzleti gyakorlatainkat. Jelentős változtatást csoportszinten nem tartottunk indokoltnak. Olaszországban a helyi jogszabályok rendelkezése értelmében 2025-ben egy 3 tagból álló (két jogász és egy pénzügyi tanácsadó) felügyelő testület

felállítására kerül sor. Az új testület alakítja ki a korrupció elleni küzdelemre vonatkozó szabályzatot és eljárást, amely majd a társaság Igazgatóságának jóváhagyása után lép életbe.

GRI 205-1, 205-2 **A korrupció elleni küzdelemmel kapcsolatos folyamataink** sem változtak 2024 során, nem végzünk hivatalos kockázatértékelést korrupciós vonatkozásban, illetve nem volt a téma kapcsán képzés vagy kommunikáció csoportszinten.

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

A cégcsoport fő vállalati értékei között szereplő korrektség és ügyfélközpontúság megvalósítása érdekében célunk az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó, gyors és hatékony **panaszkezelés**. A hitel- és ingatlanközvetítés során sok ponton kapcsolódunk ügyfeleinkkel, akik esetleges panaszukat különböző elérhetőségeken oszthatják meg. A partneri hálózattal kapcsolatos panaszokat is központilag kezeljük. Az előző évvel azonos módon, a reklamációs és/vagy megfeleléségi, illetve belső ellenőrzési osztályok által kezelt panaszokat a cégcsoport egészében 30 napon belül elbíráljuk.

A panaszkezelési szabályzat és a panaszbejelentéshez szükséges űrlapok a Duna House Csoport tagjainak honlapjain érhetők el, itt találhatóak a panaszkezelési eljárások leírása is. A reklamációkat minden esetben regisztráljuk és nyomon követjük. A Duna House Csoport a panaszok megelőzése érdekében is igyekszik folyamatosan javítani gyakorlatát.

Az **ügyfeladatok** kezelésével kapcsolatos, nem megfelelő eljárásból eredő negatív hatások hatékony megelőzéséhez, enyhítéséhez a lapos vállalati struktúra is hozzájárul. Az adatvédelmi tisztviselő (DPO¹²) rendelkezésre áll és gyorsan elérhető, ügyfeleinknek bármikor joguk van panaszt tenni nála, ha az adatkezelés feltételezésük szerint sérti a személyes adatok védelmére vonatkozó rendelkezéseket. Személyes adatokat nem továbbítunk az Európai Gazdasági Térségen kívüli országokba. Amennyiben a DPO úgy ítéli meg, hogy a magánélet tiszteletben tartásához és az adatvédelemhez való jog sérülhet, kapcsolatba lép az eljárás felelősével. Ekkor a folyamatemet felülvizsgálják és tájékoztatják az adatkezelőt. Adatsértés, adatvédelmi incidens alkalmával szigorú eljárásrendet követünk, az elvárt lépéseket minden vállalati részlegnek meg kell tennie.

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

Az olasz Credipass az adatvédelem megerősítése érdekében 2024-ben előkészített egy ún. Adatvédelmi rendszer¹³ szabályzatot, amelynek célja a társaság kulcsfontosságú adatvédelmi alapelveinek rendszerszintű, lineáris, világos összefoglalása, egy referenciaeszköz nyújtása az összes érintettnek, aki személyes adatokat kezel munkája során. A dokumentum tervezett hatályba lépése 2025.

Amennyiben ügyfeleinknek bármilyen kérdésük van az Adatvédelmi szabályzatunkkal, a Sütikre vonatkozó szabályzatunkkal vagy más, a személyes adatok védelmével kapcsolatosan, azokat egy külön e célra létrehozott emailcímen tehetik fel. A személyes adatok védelmével foglalkozó csapatunkat a

¹² Data Protection Officer

¹³ Privacy Management System

következő emailcímeken érhetik el: kontrola@metrohouse.pl, adatvedelem@dh.hu, privacy@hgroup.company, valamint továbbra is mindenki számára elérhető részletes adatkezelési szabályzatunk is a cégcsoport honlapján.

Mérőszámok

GRI 2-27, 206-1, 417-2, 417-3, 406-1, 418-1 Az elmúlt években több hatóság folytatott jogi eljárást a Csoport tevékenységével kapcsolatban, több év óta először 2024-ben szabtak ki jelentősebb összegű bírságot a Csoportra. Az év során Magyarországon a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság egy fogyasztói bejelentés alapján vizsgálatot indított a Duna House Franchise Kft.-vel szemben, amely eredményeként 50 millió forint összegben állapítottak meg a bírságot. A társaság a határozatot indokolatlannak találta, ezért fellebbezést nyújtott be. A peres eljárás 2024-ben még nem zárult le. Az év során egy másik alkalommal is vizsgáltak egy adatvédelemmel kapcsolatos esetet, de bírságot ez esetben nem szabtak ki a cégcsoportra.

GRI 418-1 2024 során nem érkezett megerősített panasz a magánélethez való jogok, illetve a személyes adatok védelmével kapcsolatban. Az adatvédelem kezelésének hatékonyságát a következő indikátorokkal követjük nyomon Magyarországon és Lengyelországban:

- A magánélet és az adatvédelem területén képzett alkalmazottak százalékos aránya: 100% 2024-ben, hasonlóan 2023-hoz.
- A magánélethez kapcsolódóan és az adatvédelem területén bekövetkezett biztonsági incidensek száma: nulla 2024-ben is.
- A személyes adatvédelmi hivatalhoz benyújtott ügyfélpanaszok száma: egy volt 2024-ben.

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

GRI 205-3 A cégcsoporton belül 2024-ben sem jelentettek korrupciós esetet.

Hatósági vizsgálatok és meg nem felelések - DH Group 2024	2024	2023	2022
GRI 417-2 termék és szolgáltatás kapcsán információnyújtási előírásoknak való meg nem felelés	0	0	0
GRI 417-3 marketingkommunikációs szabályoknak való meg nem felelés	0	0	0
GRI 206-1 versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése kapcsán meg nem felelés	0	0	0
Szabályozói szervek előírásai kapcsán folytatott vizsgálatok száma			
környezetvédelmi	0	0	0
fogyasztóvédelmi	8	6	3
esélyegyenlőségi	0	1	0
adatvédelmi	2	1	0
adózási	12	10	0
munkavédelmi	0	0	0
felügyeleti	0	2	2
Szabályozói szervek előírásainak való meg nem felelés miatt kirott bírság (ezer HUF)			
környezetvédelmi	0	0	0
fogyasztóvédelmi	0	0	0
esélyegyenlőségi	0	0	0
adatvédelmi	50.000	0	0
adózási	0	0	0
munkavédelmi	0	0	0
felügyeleti	0	2.800	1.200

A felelős tájékoztatással és kommunikációval kapcsolatos panaszok száma 2024-ben hasonlóan alakult, mint 2023-ban. Az ingatlanközvetítéssel összefüggésben tett panaszok száma csökkent, míg a pénzügyi termékek kapcsán jelzett panaszok száma mindegyik országban rendkívül alacsony volt. Az indokolt panaszok száma a szolgáltatás volumenéhez képest továbbra is kismértékű.

Panaszok adatai országonként, 2024 <i>Pénzügyi termékek</i>	Magyarország			Lengyelország			Olaszország		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Beérkezett panaszok összesen:	0	0	0	0	2	0	12	1	7
- ezek közül indokolt	0	0	0	0	0	0	0	0	4
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tájékoztatással kapcsolatos panaszok:	0	0	0	0	0	0	4	1	2
- ezek közül indokolt	0	0	0	0	0	0	0	0	2
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Panaszok adatai országonként, 2024 <i>Ingatlanközvetítés</i>	Magyarország			Lengyelország		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Beérkezett panaszok összesen:	176	187	244	119	147	110
- ezek közül indokolt	17	20	26	27	44	38
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	0	35	820
Tájékoztatással kapcsolatos panaszok:	5	10	18	30	28	42
- ezek közül indokolt	2	8	10	12	12	17
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	0	0	164

GRI 2-27, 417-2, 417-3, 206-1 (hálózat) 2024-ben sem volt a **franchise partneri hálózatban** pénzbüntetéssel vagy egyéb szankcióval járó **jogi eljárás**. A Duna House Csoport változatlanul támogatást nyújt franchise partnerei számára jogi eljárások esetén, legyen szó bírósági, ügyészségi vagy egyéb hatósági eljárásról. Arra ösztönözzük partnereinket, hogy már az eljárás korai szakaszában vonják be a központot, különösen, ha a Csoport valamelyik általános gyakorlata képezi az eljárás tárgyát, így felkészültebbek tudunk lenni a tájékoztatásra, a gyakorlatunk indoklására és a Csoport érdekeinek képviseletére.

Franchise hálózat

Működési modell

GRI 3-3 A Duna House Csoport működése franchise üzleti modellen alapul, emellett vállalatcsoportunk saját maga is működtet ingatlanirodákat. A franchise partnerek a Csoport hatékony és sikeres működésének kulcsszereplői. A franchise modell előnye az irodák saját üzemeltetésével szemben, hogy üzleti partnerek bevonásával lényegesen gyorsabban növelhető a lefedettség és az eladó ingatlanokhoz, potenciális vevőkhöz való hozzáférés.

Az ingatlanközvetítést végző franchise partnerek a Duna House franchise hálózat tagjai, független cégek, amelyek szerződéses kapcsolatban állnak a Duna House Csoporttal. A partneri irodák ügynöki szerződés alapján a működnék. Egy franchise partner egy vagy több irodát is nyithat. A franchise márkát belépési díj és havi franchise díj ellenében biztosítja a Csoport a partnerek számára. A franchise partnerrel szerződésben álló, ügynökként dolgozó független cégek, vagy önálló vállalkozók a franchise alpartnerek. A franchise partnerek legfontosabb feladata az ingatlanközvetítő irodák működtetése, az értékesítést végző saját partnereik szerződtetése és megtartása, valamint a helyi marketing és márkáépítés.

A pénzügyi közvetítők különböző módon, sok esetben irodától függetlenül működnék. A Credipass ügynökei a megbízó pénzügyi szervezetekkel kötött megbízási szerződések alapján dolgoznak. Ügyfeleiket megbízási alapon szolgálják ki.

A franchise partnerek hozzáférést kapnak egy kidolgozott, formalizált rendszerhez, amely elismert márkanevet, egységes arculatot, know-how-t és támogatást biztosít értékesítés, marketing, informatika és a működés egyéb területein, így biztosítva a magas színvonalú szolgáltatásnyújtást.

A DHG célja egy olyan rendszer fenntartása, amely a jogszabályi keretek betartása és etikus üzletvitel mellett versenyképes szolgáltatást kínál és ehhez megfelelően motiválja franchise partnereit és ügynökeiket.

A franchise partnerekkel és ügynökökkel szembeni elvárások

Politikák, alapelvek

A Duna House Csoport és a franchise partnerek között létrejött franchise szerződés szabályozza a franchise partnerek üzleti tevékenységét és működését, valamint számos, a megjelenést, arculatot és működést szabályozó standard betartására is kötelezi őket. A franchise partnerek és az ügynökök munkáját meghatározza továbbá egy 27 fejezetből álló működési és szabályozási kézikönyv.

A Duna House csoportszintű Etikai kódexe a franchise partnerek és alpartnerek számára is iránymutatást nyújt a munkavégzéshez, a magyarországi hálózat ügynökeire pedig külön [Etikai kódex](#) is vonatkozik (lásd [Értékek és Etikai kódex fejezet](#)).

Célok

A franchise hálózatban dolgozók etikai magatartása kapcsán a Duna House Csoport mindenkori célja, hogy a partnerek és alpartnerek maradéktalanul teljesítsék a velük szembeni támasztott, szabályokba is foglalt etikus üzleti magatartással kapcsolatos elvárásokat.

A belső ellenőrzési osztály minden nem etikus magatartást tanúsító eseményre reagál. Célunk, hogy a lehető leghamarabb kiküszöböljük az etikai normákba ütköző fellépéseket, és az érintett ügyfélnek erről tájékoztatást nyújtsunk.

Intézkedések, gyakorlatok

A partnerek és a Csoport közötti szoros kapcsolattartás és kooperáció támogatja a Duna House Csoport elvárásainak való megfelelést, egyúttal hozzájárul az ügyfelek elégedettségének és a társadalmi

érdekek érvényesüléséhez is. A kapcsolattartás több platformon történik és rendszeres: a vállalatcsoport franchise fórumokat, szakmai napokat, csoportos és egyéni megbeszéléseket, valamint értékesítési támogatást biztosít a partnerek számára.

GRI 404-1 (hálózat) A vállalatcsoport a franchise partnerek és ügynökök zökkenőmentes beilleszkedése, a Csoport elvárásainak megfelelő munkavégzés biztosítása érdekében az oktatások és képzések témakörére nagy hangsúlyt fektet. A belépéskor kötelezően elvégzendő bevezető képzés kulcsfontosságú eleme a magatartási kódex ismertetése. Emellett a Csoport a szakmai és vezetői ismeretekre és személyes fejlődésre összpontosító képzések széles skáláját is kínálja a partnereknek, ennek részletei a [Felelősség a franchise partnerek és ügynökök iránt](#) fejezetben található.

Eredményesség nyomon követése

A cégcsoport kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a márkanamei alatt működő üzleti partnerei betartsák az általa alkalmazott szakmai normákat és hogy sikeresen tudják végezni a tevékenységüket. Ennek érdekében a vállalatcsoport rendszeres ellenőrzéseket végez. Az ellenőrzés a törvényi lehetőségek adta keretek között Magyarországon és Lengyelországban próbavásárlást vagy magánnyomozók igénybevételét is jelentheti. Olaszországban az új ügyfelekkel egy üdvözlő hívás során a back office alkalmazottak lépnek kapcsolatba, interjút készítenek, amelynek keretén belül kérdéseket tesznek fel az általuk megbízott franchise ügynökökről. Emellett szűrőpróbaszerű ellenőrzéseket is végezhet a Compliance részleg.

Ha egy ügynök magatartásával, viselkedésével kapcsolatban panasz érkezik, a Belső Ellenőrzési és Szabálykezelési Osztály vizsgálatot indít, mely során adatgyűjtés, iratvizsgálat történik és az érintettekkel interjúkat készítenek. Az etikátlan vagy nem megfelelő viselkedést a lehető leghamarabb megszüntetik. (lásd bővebben a [Compliance](#) fejezetben) A bizonyítottan etikátlan vagy nem megfelelő magatartás következményeként a franchise partnerek kártérítés fizetésére kötelezhetők. Súlyosabb vétségek esetén a vezetőség döntése alapján a szerződések felmondhatók, hatóságok felé történő bejelentés tehető. Ezen eljárások feltételeit az ügynöki szerződések egyértelműen meghatározzák.

Az előző két évhez hasonlóan 2024-ben sem került sor a követelmények lényeges megsértésére az ügynöki tevékenységek során.

Felelősség a franchise partnerek és ügynökök iránt

Politikák, alapelvek

A cégcsoport belső irányelvei szerint a franchise hálózat minden tagja egyenlő bánásmódban részesül, számukra elérhető és átlátható karrierrendszert kínálunk, a franchise hálózaton belül – csakúgy, mint alkalmazottjaink számára – méltányos és befogadó munkakörnyezet kialakítására törekszünk. A vállalat országokként egységes, minden franchise partner és ügynök esetében azonos elveket és szabályokat alkalmaz. A vállalatcsoport a jutalékok tekintetében az üzleti lehetőségek és a regionális különbségek alapján differenciál, egyes térségek számára kedvezményes feltételeket biztosíthat.

Az ügynökök szakmai kérdésekben ugyanolyan támogatást kapnak, mint az alkalmazottak. A Duna House Csoport elkötelezett a partneri hálózattal való szoros együttműködés, a párbeszéd és kölcsönös, nyílt visszajelzésen alapuló vállalati kultúra kialakítása és fenntartása iránt.

GRI 401-1 (hálózat) Az ingatlan- és pénzügyi-közvetítői piacot viszonylag magas fluktuáció jellemzi, főként az újonnan szerződött ügynökök és értékesítők esetében. A Duna House Csoport a fluktuáció kérdését ezért kiemelten kezeli.

Intézkedések, gyakorlatok

A Csoport célja, hogy kedvező feltételeket biztosítson a franchise hálózat megtartási képességének növeléséhez, hiszen a magas fluktuáció negatívan hathat az üzleti eredményekre is. A magasabb kilépési arány különösen az együttműködés első 6 hónapjában jellemző, ezért dolgozunk a képzési

rendszerünk továbbfejlesztésén és mentorálási rendszert alkalmazunk, miközben arra ösztönözzük irodavezetőinket, hogy nagyobb hangsúlyt fektessenek a beilleszkedés elősegítésére.

A foglalkoztatás tekintetében a Duna House Csoport stabil hátterével, **átlátható és kiszámítható feltételeivel** biztosítja a franchise ügynökök számára, hogy ambícióik szerint dolgozzanak. Szakmai előmenetelük és díjazásuk alapját a tényleges teljesítményük határozza meg. A közvetítői munka jellege magában hordozza a rugalmas munkavégzés módját, amely lehetőséget biztosít a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtésére. A normál munkavállalói piacon általában hátrányba kerülő személyek (pl. kisgyermekes nők, nyugdíjasok) is dolgozhatnak közvetítőként, de az ügynöki munka másodállásként egy magasabb életszínvonal elérését is támogathatja. Mindemellett a rugalmas munkavégzés kockázattal is jár a stabil bevétel hiánya miatt. A Csoport a franchise partnerekkel 2 és 5 év közötti határozott időtartamra köt szerződést, míg az alpartnerekkel (ügynökökkel) határozatlan időre.

Fontosnak tartjuk, hogy a jogi és üzleti kapcsolat mellett egy **összetartó csapatot** alkossunk, meggyőződésünk szerint ez elengedhetetlen a Duna House Csoport és partnerek hosszú távon kölcsönösen eredményes együttműködéséhez. Rendszeresen szervezünk hálózati rendezvényeket, amelyek az értékesítési motiváció fenntartása mellett a közös sikerek megünneplését teszik lehetővé franchise partnereink számára. Ezen kívül számos üzleti és informális rendezvényt, összejövetelt, sportnapot rendezünk. E programokban a munkavállalók és a partnerek közösen vesznek részt, bemutatásukra a [Foglalkoztatás](#) fejezetben kerül sor.

A Duna House **oktatási és szakmai képzési** rendszerének köszönhetően olyan tudáshoz és készségekhez jutnak az ügynökök, amelyek segítenek az ügyfelek megszerzésében és megtartásában egyaránt. Az ügynököknek szóló képzések az értékesítés számos aspektusát lefedik, céljuk többek között az értékesítési technikák, piaci tendenciák, jogszabályi megfelelés, termékjellemzők, értékesítési pszichológiai ismeretek, ügyfelekkel való kapcsolattartás, marketing és közösségi média témakörökkel kapcsolatos ismeretek átadása. Az online képzések, webináriumok és workshopok ingyenesek, és mindenki számára egyformán elérhetőek. A személyes képzések a piaci árakhoz képest kedvezményes áron vehetők igénybe. A résztvevők a képzésekkel kapcsolatban közvetlen visszajelzést adhatnak az ahhoz tartozó kérdőívben keresztül. Menedzserképzéseink a franchise partnereket célozzák.

A vállalatcsoport folyamatos **szakmai támogatást** kínál a franchise partnerek számára. A támogatás a kezdeti lépésektől fennáll: központi hálózati támogató rendszerünk üzletfejlesztési megoldásokat biztosít, belső ellenőrzési rendszerünkkel, jogi keret- és dokumentumrendszerünkkel igyekszünk a legjobb, legstabilabb és legkiszámíthatóbb feltételeket teremteni partnereinknek. Marketingtámogatásunkkal és oktatási folyamatunkkal franchise partnereinket és leendő értékesítőket is segítjük az elindulásban és folyamatos fejlődésben.

A franchise partnerek és ügynökök a méltányos bánásmóddal kapcsolatban aggályukat, megjegyzéseiket több fórumon is kifejezhetik: felkereshetik a Compliance osztályt, jelezhetik a helyi vezetőségnek akár operatív megbeszélések alkalmával is.

A franchise partnerekkel való szoros kapcsolatot és együttműködést támogatva, a franchise partnerek a Duna House Csoport részéről rendszeres, közvetlen **visszajelzést** kapnak, valamint tőlük is kérünk visszajelzést véleményük megismerése érdekében. A franchise partnerek véleményét éves felmérés keretében Magyarországon tárjuk fel. 2024-ben a felmérést kiterjesztettük további két osztályra: a kérdések az új üzletágat, a DH Energy-t fedték le, valamint az ún. saleslab tevékenység ismertségét, kihasználtságát mérték fel a partnerek körében. A kérdőívben a franchise partnerek az előző évekhez hasonlóan, 2024-ben is 1-től 10-ig terjedő skálán értékelték a központot általánosságban, valamint egyenként a központ támogató részlegeket. A felmérésben részt vevő franchise partnerek, és az általuk képviselt irodák száma a magyar franchise partneri hálózat 77%-át fedte le, amely 8%-os bővülést jelent 2023-hoz viszonyítva.

Összességében 2%-kal javult a Duna House megítélése a 2023-as eredményhez képest. A felmérés alapján a Duna House, mint franchise átadó megítélése az általa nyújtott szolgáltatások tekintetében jelentős erősödést ért el (+9%) 2023-hoz képest, valamint a franchise irodák saját üzleti teljesítményük kapcsán is kifejezetten pozitívabban értékelték (+25%). A lojalitás tovább nőtt a Csoport iránt: a válaszadók többsége (89%) meghosszabbítaná szerződését. A felmérés alapján a partnerek 2024-ben kiemelkedőnek ítélték a központ pénzügyi szakértőinek felkészültségét (9,04/10) és az ingatlanértékesítővel, irodával való együttműködését (9/10). Ezen kívül kiemelendő még az általános elégedettség növekedése a franchise és az IT osztályok működésével kapcsolatban. A HR osztály működésével kapcsolatos általános elégedettség mérséklődött az előző évhez képest, elsősorban a toborzási támogatás alacsonyabb értékelése miatt. A visszajelzések alapján a belső kikerülési ügyek felderítése és a peres, behajtásos ügyek kezelésének hatékonysága kapcsán is csökkent az elégedettség, ugyanakkor az ezzel foglalkozó szakterület működésének általános megítélése javult az előző évhez képest.

A hálózat számokban

GRI 203-2, 2-7 (hálózat) A Duna House Csoport franchise hálózatában 2024-ben összesen 3.738 fő dolgozott. 2023-hoz képest a hálózati létszám csoportszinten 2%-kal csökkent. Lengyelországban – a 2022-es és 2023-as növekedést követően – 2024-ben közel 4%-kal fogyatkozott az ügynökök száma, míg Olaszországban közel 9%-os növekedés volt megfigyelhető. Olaszországban csak pénzügyi közvetítői tevékenység volt 2024-ben, e rendszeren belül nem működnek franchise partnerek és irodavezetők.

GRI 2-7 - A franchise partnerek és ügynökök létszáma országoként, 2024.12.31.						
	Magyarország	Lengyelország	Olaszország	DH Group 2024	DH Group 2023	DH Group 2022
Franchise partner & irodavezető	239	117	0	356	452	451
Ügynök	1.384	1.251	747	3.382	3.374	3.690
Teljes létszám	1.623	1.368	747	3.738	3.826	4.141

A 2023-as évhez képest Magyarország esetében 12%-kal, Lengyelországban 28%-kal csökkent a távozott ügynökök aránya, míg Olaszországban 2%-kal nőtt. A Duna House Csoport működési országain belül mindemellett, továbbra is Lengyelországban a legmagasabb a kilépési forgalom.

GRI 401-1 Új alkalmazottak és fluktuáció az ügynökök körében országoként, 2024.12.31						
	Magyarország	Lengyelország	Olaszország	DH Group 2024	DH Group 2023	DH Group 2022
Újonnan felvett ügynökök száma	741	863	164	1.768	1.805	1.811
Újonnan felvettek aránya	46%	63%	22%	47%	47%	44%
Kilépő ügynökök száma	588	602	183	1.373	1.990	2.169
Fluktuáció	36%	44%	24%	37%	52%	52%

**Kilépési forgalom: távozott ügynökök aránya országoként az évi végi létszámhoz viszonyítva*

Magyarországon jelentős, közel 42%-os növekedés látható az egy munkavállalóra eső átlagos képzési órák számában az előző évhez képest. Az eltérést az okozza, hogy a képzési adatok 2024-től a pénzügyi közvetítők képzéseire vonatkozóan is rendelkezésre állnak. Lengyelországban közel 25%-os csökkenés történt a pénzügyi közvetítők egy főre jutó átlagos képzési óraszámában, ennek hátterében a 2023 második félévben bevezetett államilag támogatott hitelprogram 2024-es megszűnése áll. Olaszországban az átlagos képzési óraszám lényegesen nem változott.

GRI 401-1 Képzési órák a hálózatokon belül*, 2024.12.31

	Magyarország	Lengyelország	Olaszország	DH Group 2024	DH Group 2023	DH Group 2022
Átlagos képzési órák / fő	36,9	37,0	57,2	41,0	39,7	19,5
<i>*Ingatlan- és pénzügyi közvetítő partnerek és ügynökök egyaránt</i>						

Foglalkoztatás

A Duna House Csoport 170 főt foglalkoztat saját alkalmazottként. A vállalatcsoport közvetlen hatással van munkavállalói munkafeltételeire, munkakörnyezetére, a sokszínűség és az esélyegyenlőség megvalósulására. Az ingatlan- és pénzügyi szolgáltatási szektor dinamikusan változó jellege miatt, és a vállalatcsoport üzleti stratégiájának megvalósítása érdekében kiemelt jelentőségű a tehetséges és ambiciózus munkaerő vonzása és megtartása.

Politikák, alapelvek

A Duna House Csoport [Etikai Kódexe](#) (amely az [Értékek és Etikai kódex](#) részben került bemutatásra) foglalja magában a munkavállalókra vonatkozó irányelveket. A kódexen kívül a munkavállalókra a DHG működésének minden országában a helyi munka törvénykönyvének a szabályozásai a mérvadóak.

GRI 3-3 A Duna House Csoport elkötelezett a tisztességes foglalkoztatás, a sokszínűség, az egyenlő esélyek és feltételek körülményeinek megteremtése mellett. Mindenkor célunk a korrekt és vonzó munkakörnyezet megteremtése munkavállalóink számára. A vállalatcsoport viszonylag kis szervezetekből áll, lapos szervezeti struktúrával rendelkezik. Ez egyrészt korlátozott karrierépítési lehetőségeket, másrészt viszont a vezetők önállóságán alapuló nyitott, és közvetlen vállalati kultúrát jelent. Törekszünk a bizalmon és kölcsönösségen alapuló működés megvalósítására, a beosztottak és a vezetőség között, valamint arra, hogy a rugalmas, gyors, változást támogató működés folyamatosan biztosított legyen. Prioritásunk egy összetartó, befogadó csapat és munkakörnyezet kialakítása.

GRI 403-2 403-3 403-5 403-6 403-9 A biztonságos és egészséges munkakörnyezet minden működési országban biztosított. Az egészségügy, a biztonság és a tűzvédelem az egyes országok vonatkozó törvényeinek és rendeleteinek megfelelően szabályozott, és a kötelező kockázatértékelés is ennek megfelelően történik.

GRI 2-20 A javadalmazási politikák keretében megvalósított juttatási rendszer a Duna House Csoport hosszú távú üzletfejlesztési terveit és szemléletét is tükrözi, célja vonzó javadalmazást kínálni minden munkavállaló számára, teljesítményük ösztönzése, ezáltal fenntartva és javítva a vállalatcsoport gazdasági eredményét. A javadalmazási politikák végrehajtásáért és azok megfelelő működésének ellenőrzéséért az Igazgatóság a felelős. Javadalmazási tanácsadók a javadalmazás megállapításában nem vesznek részt, a javadalmazás megállapításának folyamatát az Igazgatóság felügyeli.

Az [MRP Javadalmazási Politika](#) alapelve a munkavállalók anyagi elismerésben történő részesítése részvényjuttatáson, részvényopció lehívásán keresztül. Hatálya az anyavállalat, vagy leányvállalatai alkalmazásában, és a javadalmazási programban való részvételre jogosult munkavállalók és a társaság azon igazgatósági tagjai, akik e tisztségüket munkaviszony keretében látják el. Évente meghatározásra kerül egy ún. „Munkavállalók Program”, amelynek keretében a Csoport minden, a jelentést megelőző évben már alkalmazásban álló magyarországi munkavállalója az az évi átlagbérének megfelelő mértékű részvényjuttatásban részesül. A programok leírása a politika mellékleteiben, valamint a társaság [éves Javadalmazási Jelentésében](#) található. A javadalmazási programok évente felülvizsgálatra kerülnek, majd az éves rendes közgyűlés szavaz a programok és a Javadalmazási Jelentés elfogadásáról.

A [Vezetői Javadalmazási Politika](#) célja a DHG legfelsőbb irányító testületei részére nyújtott olyan pénzbeli és nem pénzbeli juttatási rendszer meghatározása, amely tükrözi a vezetőségi tagok kiemelt szerepét és felelősségét, emellett arányban áll a Csoport munkavállalói részére alkalmazandó juttatási csomaggal is. Hatálya az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság tagjaira terjed ki, függetlenül attól, hogy – az Igazgatóság tagjai esetében – tisztségüket munkaviszony vagy megbízási jogviszony keretében látják el. A vezetőség részére javadalmazás kizárólag a Közgyűlés által jóváhagyott Vezetői Javadalmazási Politika alapján, azzal összhangban teljesíthető. A Közgyűlés évente szavaz, hogy a vezetőségi tagok a politikában meghatározott díjazásban részesülhetnek-e.

Intézkedések, gyakorlatok

GRI 404-3 A vezetőségnek minden alkalmazottal személyes kapcsolata van. Magyarországon és Lengyelországban az informális visszajelzésen kívül minden munkavállaló részt vesz teljesítményértékelésben. A folyamatos visszajelzésben hiszünk, ugyanakkor az előző évekhez hasonlóan – részben a kis szervezeti méretek miatt – formális teljesítményértékelésre nem mindenhol került sor a vállalatcsoporton belül. Magyarországon negyedévente történik bónuszfizetés, és a vezetők ennek megfelelően végzik a teljesítményértékelést, amely az összes munkavállalót lefedi. Lengyelországban a rendszeres és formális értékelést 2024-ben a teljes munkavállalói körre kiterjesztették, amely a 2023-ban még csak a vezetői beosztásúakat és a beosztotti kör 30%-át foglalta magában. Olaszországban továbbra sem került sor formális teljesítményértékelésre.

Bármilyen aggályt és problémát fel lehet vetni a közvetlen felettesnek, a HR osztálynak vagy a vezetőségnek, az ügyek objektív és diszkrét kezelését a vállalatcsoport biztosítja.

A munkatársak életét, jóllétét, teljesítményét alapvetően meghatározza, hogy mennyire összetartó és befogadó a munkahelyi légkör, közösség. A Duna House Csoportnál ennek megvalósulására kiemelt hangsúlyt fektetünk, ellentételezve az ingatlanpiaci szektor jellegzetességének is tekinthető, mérsékelten magas fluktuációt, amely következtében biztosítanunk kell az új munkatársak gördülékeny befogadását. Ezt segíti a számos üzleti és informális rendezvény, összejövétel, sportnap. Minden évben díjátadó gálavacsorán ünnepeljük és ismerjük el a legjobb értékesítőket és irodákat, hagyományos karácsonyi ebédet és nyárzáró ünnepséget tartunk, rendszeresen szervezünk sportnapokat. Az üzleti ebédek során a dolgozók első kézből kapnak tájékoztatást a vezetőktől az aktuális hírekről és a vállalat üzleti teljesítményéről. E programok a franchise partnerek számára is elérhetőek.

A Duna House Csoport 2024-ben megalapította a Duna House Együtt Erősebben Alapítványt, amelyet adománygyűjtési célból hoztunk létre, kifejezetten az egészségügyi okokból tartósan munkaképtelenné vált munkavállalóink és franchise hálózati tagok anyagi támogatására, vagy halálesetek bekövetkeztekor nyújtott segítségnyújtásra. A nonprofit szervezet működésének előkészítése 2024-ben zajlott, az aktív gyűjtés 2025-ben veszi kezdetét. A Duna House évi 2 millió forinttal támogatja az alapítványt.



GRI 403-2 403-3 403-5 403-6 403-9 A biztonságos és egészséges munkakörnyezet működésünk minden országában biztosított. A munkahelyek kialakítását külső egészségügyi és munkavédelmi szakértők is felügyelik. Az egészségügyi, biztonsági és tűzvédelmi oktatások a bevezető képzés részét képezik. A képzések általános információkra és vállalat-specifikus szempontokra is kiterjednek.

A munka- és egészségvédelmi célok elérését Olaszországban a „Megelőzési és védelmi rendszer” is támogatja. A rendszer segítségével nyomon követhető az egyes munkavállalók munkavédelemmel és egészséges munkakörnyezet kialakításával kapcsolatos adatainak változása, és az támogatja a munka- és egészségvédelmi célok időszakos jelentését és tervezését. A Duna House Csoport valamennyi működési országában elkötelezett a munkakörnyezet folyamatos felülvizsgálata és javítása iránt, melynek része a munkahelyi incidensekről szóló rendszeres jelentéstétel.

A kötelező egészségügyi szűrővizsgálatokat Lengyelországban és Olaszországban kiegészítő egészségügyi szolgáltatásokkal bővítjük, míg Magyarországon a vezetők számára biztosítunk egészségügyi szolgáltatásokat.

GRI 401-2 A juttatások tekintetében a Duna House Csoport nem tesz különbséget a részmunkaidőben és a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók között. A juttatások a Csoporton belül a működési országok szerint eltérőek. A vállalatcsoport hangsúlyt fektet a munkakörök munkavállalók képessége és képzettsége alapján történő diverzifikált betöltésére.

A Csoport a magas infláció mérséklése érdekében bérfejlesztést hajtott végre Magyarországon és Lengyelországban 2024-ben is.

Létszám

GRI 2-7 A Duna House Csoport összesített¹⁴, 2024.12.31-i létszáma 170 fő volt, ami a 2023. év végi alkalmazotti állományhoz képest 2,3% csökkentést mutat. Olaszországban 4 fővel mérséklődött a létszám az ingatlanközvetítő tevékenység megszűnése miatt, Lengyelországban 8 fővel csökkent a munkavállalók száma a hiteltanácsadók alkalmazotti jogviszonyának fokozatos kivezetése következtében. Magyarországon 8 fővel gyarapodott a létszám a csoport szintű funkciók és értékesítési csatornák bővítésének eredményeként.

A vállalatcsoportban a teljes munkaidős foglalkoztatás a meghatározó, 2024-ben a munkavállalók 85%-a dolgozott teljes munkaidőben. A Csoportban a részmunkaidős foglalkoztatás aránya Lengyelország és Olaszország esetében a legmagasabb, közel 30%, és az továbbra is a női munkavállalók körében meghatározó. Tekintettel arra, hogy a részmunkaidős foglalkoztatás hatékony eszköz lehet a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtésében, törekszünk ennek lehetőségét biztosítani.

A Duna House Csoportban az alkalmazottak 87%-a határozatlan idejű munkaszerződéssel rendelkezett 2024-ben. Magyarországon minden munkavállalót határozatlan szerződéssel alkalmaztunk, Olaszországban alacsony, 5%-os a határozott idejű foglalkoztatás aránya. Lengyelországban a 2023-as évhez képest tapasztalható 46%-os növekedés a határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak számában adminisztrációs okokra vezethető vissza egy Credipass leányvállalat felszámolása és egy új társaság 2024-ben történt nyitása kapcsán.

GRI 2-7, 2-8 - Foglalkoztatási adatok, fő, DH Group 2024.12.31								
Alkalmazottak létszámára vonatkozó információk szerződéstípus szerint, ország és nemek szerinti bontásban								
	Magyar-ország	Lengyel-ország	Olasz-ország	Nő	Férfi	DHG 2024	DHG 2023	DHG 2022
Teljes munkaidős alkalmazottak	67	31	46	98	46	144	140	157
Részmunkaidős alkalmazottak	4	9	13	24	2	26	34	56
Határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatottak	71	21	56	108	40	148	170	171
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak	0	19	3	14	8	22	4	42
Teljes létszám	71	40	59	122	48	170	174	213
Megjegyzés: Aktív alkalmazottak. A Csoportnál nincs nem garantált munkaidőben történő foglalkoztatás. Az ügynökök mellett 7 vezető megbízási szerződéssel foglalkoztatott, olyan külsős munkavállaló van, akinek a munkáját a szervezet ellenőrzi.								

¹⁴ Figyelembe véve e jelentésben lefedett vállalati kört. A foglalkoztatási adatok pontosak és belső nyilvántartásunkból származnak.

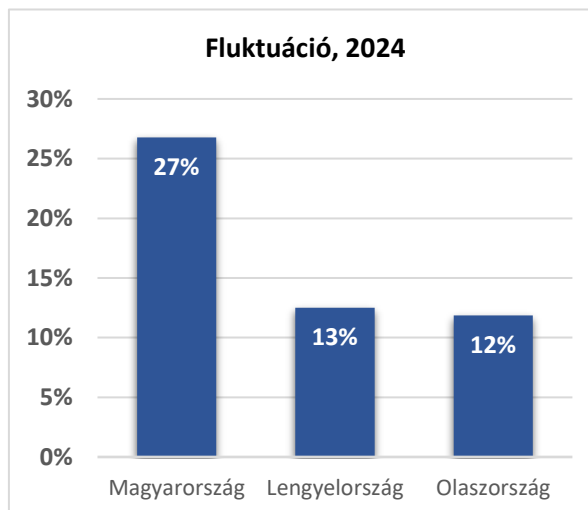
Fluktuáció¹⁵

GRI 401-1, 401-2 A Duna House Csoport alkalmazottai esetében is jellemző a franchise rendszerben tapasztalható, és az ingatlanpiaci szektor jellegzetességének is tekinthető, mérsékelt magas fluktuáció.

2024-ben az előző évekhez hasonlóan Magyarország esetében volt a legnagyobb a távozott dolgozók aránya. A Csoporton belül a 2023-as évhez képest Magyarország (-6 százalékpont) és Olaszország (-4 százalékpont) esetében is csökkenő kilépési arány figyelhető meg, Lengyelországban változatlan maradt az arány.

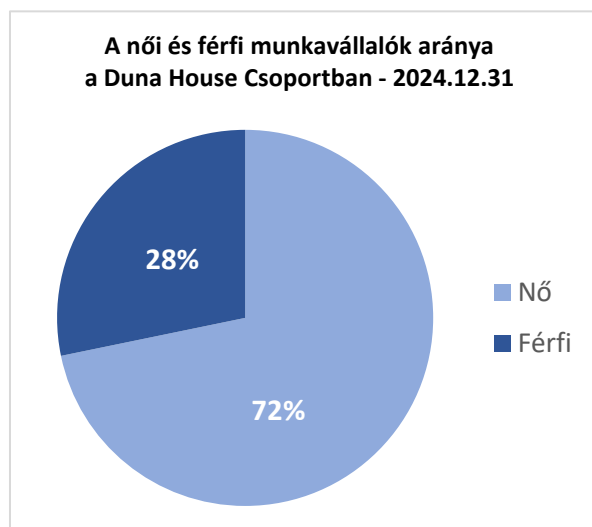
2024-ben változás mutatkozik a fluktuációban érintett korcsoportok tekintetében az előző évi tendenciákhoz képest. Míg 2022-ben és 2023-ban a fiatal munkavállalók (30 év alatti alkalmazottak) körében volt a legmeghatározóbb a fluktuációs tényező, addig 2024-ben a 30-50 év közötti munkavállalók kilépési aránya bizonyult a legmagasabbnak. A szervezeti struktúrából adódóan a karrierépítési lehetőségek korlátozottak, ami szintén hozzájárul a magasabb fluktuációhoz ebben a korcsoportban is. Felismerve a munkáltatói felelősséget, a Csoportban a fluktuációt a vezetői pozíciókban extra juttatásokkal tervezzük enyhíteni.

A Duna House Csoportban az újonnan belépők száma 2024-ben 39%-kal haladta meg a távozók számát. Lengyelország esetében több, mint háromszor annyi munkavállalót vettek fel, mint amennyi kilépett, Magyarországon több, mint 10%-kal többet, Olaszországban az arány kiegyenlített.



GRI 401-1 - Új alkalmazottak és fluktuáció, Duna House Csoport, 2024.12.31								
Új alkalmazottak és távozott munkavállalók nem és korcsoport szerinti megoszlása	Nő	Férfi	30 év alatt	30-50 év között	50 év felett	DHG 2024	DHG 2023	DHG 2022
Az újonnan felvett személyek száma	31	12	15	26	2	43	38	47
Az újonnan felvettek aránya	25%	25%	43%	79%	6%	25%	22%	22%
Kilépő alkalmazottak száma	27	4	5	22	4	31	37	57
Fluktuáció	22%	8%	14%	22%	12%	18%	21%	27%

Sokszínűség



GRI 405-1, 405-2 A Duna House Csoportnál a női alkalmazottak aránya a beosztottak körében meghaladja a férfi munkavállalókét. A vezetői szinteken ugyanakkor a női munkavállalók hányada alacsonyabb. A Duna House Holding Nyrt. Felügyelőbizottságának és Igazgatóságának nincs női tagja. Magyarországon a vezetőségben (felső- és középszintű) 17% a nők aránya. Lengyelországban a legmagasabb a női vezetők száma, háromszor annyi, mint a férfi vezetők, Olaszországban a női vezetők aránya kétszer akkora, mint a férfiaké.

A cégcsoportban az előző évekhez hasonlóan, a munkavállalók többsége 30 és 50 év közötti (60%),

¹⁵ Fluktuáció: távozott alkalmazottak aránya az évi végi létszámhoz viszonyítva.

míg a 30 év alattiak aránya 21%, az 50 év felettieké 19%. A Duna House Csoportnál összesen 3 megváltozott munkaképességű személy dolgozott 2024 végén. Magyarországon 4 nyugdíjas munkavállalót foglalkoztattunk.

GRI 405-1 - Munkavállalói és irányító testületek sokszínűsége, DH Group, 2024.12.3									
Korcsoportok és nemek aránya a munkavállalói csoportokban - %	Nő	Férfi	30 év alatt	30-50 év között	50 év felett	Alkalmazott*, fő 2024	Független tagok 2024	Alkalmazott*, fő 2023 [^]	Alkalmazott*, fő 2022 [^]
A Duna House Csoport legfelsőbb irányító testületei*									
Felügyelőbizottsági tagok*	0%	100%	0%	0%	100%	0	3	0	0
Az igazgatóság tagjai*	0%	100%	0%	40%	60%	4	1	4	4
A Duna House Csoport munkavállalói beosztások szerint*									
Felsővezetők	13%	88%	13%	50%	38%	8	na	8	4
Középvezetők	46%	54%	0%	62%	38%	13	na	13	13
Beosztottak	77%	23%	23%	60%	17%	149	na	153	196
Összesen	72%	28%	21%	60%	19%	170	na	174	213

*Kizárólag a Duna House Holding Nyrt. testületeinek tagjait tartalmazza.

[^]A Duna House Csoport alkalmazásában álló munkavállalók létszáma Magyarországon, Lengyelországban és Olaszországban.

[^]Az alkalmazottak létszáma nem tartalmazza a független tagokat. 2023-ban és 2022-ben is 3 fő független FB-i tag és 1 fő IG-i tag volt.

Javadalmazás és teljesítményértékelés

A női és férfi munkavállalók javadalmazásának összehasonlítása a munkavállalói besorolási szinteken belüli teljes díjazás alapján történt. Az egyes országok közötti sajátosságok és szervezeti különbségek tükröződnek a táblázatban – a mutató nem minden kategóriában számítható, felsővezetői szinten egyik országban sem alkalmazható: Magyarországon nincs női felsővezető, Lengyelországban csak női felsővezető van, Olaszországban pedig hiányzik a felsővezetői besorolási kategória.

GRI 405-2 - Teljes díjazás aránya a nemek közt, 2024			
Nők javadalma* a férfiakéhoz képest %	Magyarország	Lengyelország	Olaszország
Felsővezetők	nem alkalmazható	nem alkalmazható	nem alkalmazható
Középvezetők	112%	183%	140%
Beosztottak	67%	94%	71%
Országonként	58%	104%	71%
DH csoportszinten	72%		

*Alapfizetés + kiegészítő juttatások

A Duna House Csoportban a női és a férfi alkalmazottak átlagos bérszintje közötti különbség, a férfi alkalmazottak átlagos bérszintjének százalékában kifejezve 72%. A különbséget az okozza, hogy a férfiak és nők jellemzően más munkaköröket töltenek be, az alacsonyabb besorolású pozíciókban arányaiban több nő dolgozik.

GRI 2-21 A legmagasabb és a medián jövedelem közötti különbség az alábbi táblázatban látható. A kompenzációs arányt a legjobban fizetett egyén jövedelmének százalékos változása, és a medián bér százalékos változása alapján számítottuk.

GRI 2-21 - Kompenzációs arány°, 2024									
	Magyarország*			Lengyelország			Olaszország		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
A legmagasabban fizetett egyén és a medián aránya	2,24	2,45	3,01	2,38	1,55	2,97	2,50	2,27	2,04
A legmagasabban fizetett egyén és a medián százalékos növekedésének aránya	0,53	0,99	1,92	0,04	1,05	0,82	0,00	0,69	0,00

° Teljes javadalmazás alapján

*Egyhavi fizetés alapján számítva.

A vezetők számára változatlanul szélesebb körű béren kívüli juttatásokat biztosítunk: bónuszokat, széleskörű részvényalapú juttatási programokat és egészségbiztosítási szolgáltatásokat. A Duna House Holding 2024. évi javadalmazási jelentése a 2025. évi közgyűlés időpontjában került közzétételre. Az Igazgatósági tagok egy főre eső átlagos javadalmazása 41%-kal emelkedett 2023 és 2024 között (2023-ban 28%-kal növekedett). A munkavállalók átlagos javadalmazása 25%-kal nőtt 2024-ben a 2023-as évhez képest (2023-ban 13% növekedés).

A munkavállalók jóléte, egészség és biztonság

GRI 401-3 Hosszú távú gyermekgondozási célú szülői szabadságot a Csoporton belül 2024-ben is csak női munkavállalók vettek igénybe. A vállalatcsoport viszonylag alacsony munkavállalói létszáma miatt a szülői szabadságon lévő és visszatérő alkalmazottak száma is alacsony egy évben, ezért a visszatérési arány és megtartási arány is nagy változásokat mutat évről évre. 2024-ben a munkavállalók 38%-a tért vissza a szülői szabadság lejártát követően. A visszatért munkavállalók többsége távozott a Csoporttól a visszatérést követő egy éven belül.

GRI 401-3 Hosszútávú gyermekgondozási szabadság, Duna House Csoport			
Szülői szabadság Duna House Csoport	2024	2023	2022
A szülői szabadságra jogosult munkavállalók száma	47	45	n.a.
A szülői szabadságot igénybe vevő munkavállalók száma	8	11	10
A szülői szabadság lejártát követően a Duna House-hoz visszatért munkavállalók száma	3	3	5
Visszatérés aránya	38%	27%	50%
Azon munkavállalók száma, akik a szülői szabadság lejártát követő 12 hónapon belül még a DHG-nál dolgoznak	2	2	5
Megtartási arány	25%	18%	50%

GRI 403 -9 A Duna House Csoport a munkahelyi baleseteket nyomon követi és azokról jelentést készít. A Csoporton belül 2024-ben nem történt munkahelyi baleset.

Közvetlen és közvetett gazdasági hatások

A Duna House Csoport közvetlen gazdasági hatása a vállalat közvetlen érintettjeihez és tevékenységéhez kötődik, hatást gyakorol az alkalmazottai, partnerei, ügyfelei jólétére. Közvetett gazdasági hatásnak tekintjük a cégcsoport felelős adófizetésén túl a közvetítői hatásokat.

A gazdasági hatásokat szemlélteti az alábbi táblázat, amely az egyes érintetti csoportoknak történő kifizetésekkel együtt mutatja be a felosztott gazdasági értéket. A cégcsoport gazdasági teljesítményéről a számviteli törvényben előírtak alapján konszolidált pénzügyi jelentés készül.

GRI 201-1 Megtermelt és felosztott közvetlen gazdasági érték DHG (millió HUF)	2024	2023	2022
IFRS konszolidált adatok a teljes csoportra* vonatkozóan			
1. Közvetlen gazdasági értékteremtés: Bevételek	39.959	33.222	30.669
2. Felosztott gazdasági érték	36.756	35.194	29.575
Működési költségek (értékcsökkenés, adó és adomány nélkül)	31.996	27.654	23.141
Személyi kiadások	2.686	2.408	1.817
Osztalék	874	4.454	3.837
Adók (nem tartalmazza a személyi jellegű adókat)	1.200	678	776
Adományok (TAO-kedvezmény nélkül)	0	2	4
3. Megtartott gazdasági érték (1.-2.)	3.203	-1.972	1.094

*Konszolidált adat, csehországi adatokat is tartalmaz

Adózás

Politikák, alapelvek

GRI 3-3, 207-1, 207-2 A Duna House Csoport nem rendelkezik belső adózási politikával, stratégiával, ugyanakkor legfontosabb kötelezettségvállalása továbbra is az, hogy valamennyi helyi adózási szabálynak maradéktalanul megfeleljen minden tagvállalat. Célunk, hogy az adózási fegyelmet fenntartsuk, az adókockázatokat csökkentsük és elkerüljük. A Duna House Csoport továbbra is elkötelezett az adóhatóságokkal való együttműködés iránt, célunk fenntartani az eddig is jellemző nyílt és átlátható kapcsolatot.

A jogszabályok betartásáért elsősorban a vállalatok igazgatósága felel. Az adózással kapcsolatos megfelelésért közvetlenül a Pénzügyi Osztály a felelős, a követelmények, határidők betartása volt 2024-ben is az elsődleges feladatuk volt.

GRI 207-3 A vállalatcsoport nem folytat adózással kapcsolatos közpolitikai érdekképviselési vagy lobbitevékenységet.

Intézkedések, gyakorlatok, célok

A Duna House Csoport 2024-ben nem változtatott adózással kapcsolatos gyakorlatán. A pénzügyi osztályok, illetve back-office részlegek a helyi felügyeleti hatóság felé, az Igazgatóság jóváhagyásával, rendszeresen szolgáltatnak adatot, jelentenek. Külső jogi tanácsadó támogatja a cégcsoportot rendszeres jogszabályfigyeléssel, tájékoztatja a vezetőséget a cégcsoportot érintő változásokról, és ezeket továbbítják a Csoport fő részlegeinek.

A pénzügyi osztályon dolgozó, és a folyamatba bevont munkatársaink számára éves szinten külső képzéseken való részvételt biztosítunk, hogy tudásuk naprakész legyen.

A vállalatcsoport az adókockázatokat továbbra is proaktívan kezeli. A szervezet pénzügyi tranzakcióit és adókötelezettségeit folyamatosan nyomon követik munkatársaink, ezek elemzése során azonosítják a kockázatokat. Ebben a munkában könyvelőink is részt vállalnak. Az adókockázatok értékelése hozzájárul ahhoz, hogy azokat az érintett tagvállalat minimalizálja. Adókockázat azonosítása esetén, azt jelentik a főkönyvelőnek és a pénzügyi igazgatónak. Az ő feladatuk a kockázat értékelése, illetve a megfelelő intézkedések meghatározása. Amennyiben az adókockázatot jelentősnek ítélik, az

Igazgatóság is tájékoztatást kap. A folyamatba az adótanácsadók is bevonásra kerülnek, az együttműködést rendszeresen értékelik munkatársaink, szükség esetén változtatnak rajta.

Célcsoportunk törekszik, hogy mielőbb visszajelzést adjunk minden hatósági megkeresésre, és hogy információkérés esetén teljes körű és átfogó választ szolgáltatassunk. Belső folyamataink 2024-ben is elősegítették az ellenőrzések folyamatosságát, biztosították, hogy az adóhatósági megkeresésekre benyújtott válaszaink megalapozottak és felülvizsgáltak voltak. Azzal, hogy a megkeresésekre pontosan válaszolunk, a problémákat időben megoldjuk, elősegítjük a reputációnk megőrzését, az adóhatóságokkal való pozitív kapcsolatot.

GRI 207-2 Az esedékes adókat időben befizetjük; az adóösszegeket a Pénzügyi Osztály számítja ki és ellenőrzi, valamint követi az adott ország adóhivatalának kimutatásait. Ezzel biztosított, hogy ne forduljanak elő befizetési vagy benyújtási késedelmek. A Duna House Csoport tevékenységét 2024 során többször vizsgálták adózás vonatkozásában, bírság kiszabására nem került sor.

A célcsoport éves jelentésének külső fél által végzett auditfolyamata a nyilvánosságra hozott adóinformációkat is ellenőrizte 2024-ben.

GRI 201-4 A Duna House Csoport 2024-ben sem kapott támogatást a kormányoktól vagy az EU-tól. Az állam nincs jelen a Duna House Holding Nyrt. részvényesei között.

GRI 207-4 Országokénti adójelentés, 2024 (ezer HUF)	Magyarország			Lengyelország			Olaszország		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Harmadik fél részére történő értékesítésből származó bevételek	7.543	8.271	7.706	10.843	7.365	6.621	21.099	16.955	15.569
Csoporton belüli, országok között teljesített ügyletekből származó bevételek	9	33	0	0	0	0	0	0	0
Adózás előtti eredmény	985	2.679	2.555	204	182	-141	2.214	369	1.323
A készpénzen és készpénz-egyenértékesen kívüli tárgyi eszközök és készletek	720	3.212	6.771	4	8	1.426	1.341	1.307	9.641
Cash flow alapon fizetett társasági adó	340	284	210	163	49	0	890	327	109
Adózott eredmény terhére elszámolt társasági adó	259	224	292	163	49	16	784	225	566

Beszállítók

A külső beszerzés továbbra sem meghatározó a társaság működésében. Tekintve a megrendelési volumeneket és a beszállítók számát, a Duna House Holding nem teremt jelentős számú munkahelyet a beszállítói láncon keresztül. A Duna House arra törekszik, hogy tisztességes és korrekt partnere legyen beszállítóinak, és az üzleti etika elvei szerint járjon el. Csoportszintű beszerzési stratégiával a célcsoport nem rendelkezik, a leányvállalatok saját maguk határozzák meg a követendő irányelveket. Az olasz Credipass kiválasztási és irányítási eljárása az egész beszerzési folyamatot szabályozza. A beszerzés egy része központosított, de az egyes részlegek bizonyos értékhatárig önállóan is rendelhetnek. A társaságok igazgatósága évente felülvizsgálja a beszállítókat, tevékenységüket, és a szerződéseket, szükség esetén újraértékeli a meglévő kapcsolatokat.

A célcsoport beszállítóinak többségétől 2024-ben is szolgáltatásokat szerzett be, amelyek többségét marketing- és hirdetési szolgáltatások, piaci elemzések és szakmai továbbképzési szolgáltatások tették ki. Az eszközök beszerzése tekintetében partnereink az IT rendszereket és szoftvereket (CRM, listázási platformok, belső kommunikációs eszközök), valamint irodaszereket beszállító cégek voltak. Továbbra sincsenek kritikus beszállítóink¹⁶.

GRI 2-6 A Duna House Csoport 2024-ben Magyarországon 521, Lengyelországban 30, Olaszországban 229 beszállítóval dolgozott együtt.

¹⁶ Az elemzés során a banki partnereket nem soroltuk a beszállítók közé.

Környezet

A Duna House Csoport tevékenysége jelentős környezetterheléssel nem jár, környezeti hatásaink kapcsán az elővigyázatosság elvét képviseljük. Ez a környezeti szempontból is felelős döntéshozattal, és a környezetbarát megoldások melletti elkötelezettséget jelent.

A Csoport szolgáltatásai révén is hozzájárul a tudatos vásárlói attitűdök és fenntartható fogyasztási szokások kialakításához, amelyet a [Felelős értékesítés](#) fejezetben mutatunk be.

GRI 302-1, 305-1, 305-2 2024-ben a Duna House Csoport folytatta környezeti lábnyomának nyomon követését, az energiafogyasztási és szén-dioxid kibocsátási adatok gyűjtésével és közzétételével. Az adatokat csoportszinten gyűjtjük, az energiafogyasztási adatok továbbra sem teljeskörűen elérhetőek, ugyanakkor Magyarország tekintetében bővült az adatszolgáltatás kiterjedtsége, amely megmutatkozik a fogyasztási, kibocsátási és intenzitási értékek növekedésében 2023-hoz viszonyítva. A fogyasztott energia 2023. évhez képest mért növekedése meghatározóan az adatszolgáltatási kör bővülésének tudható be.

GRI 302-1 Szervezetten belüli energiafogyasztás (GJ), DHG		
	DHG 2024	DHG 2023
Összes szervezetten belül fogyasztott energia	1.605	845*
Tüzelőanyag nem megújuló forrásból	902	318
Benzin	164	259
Dízel	282	59
Földgáz	456	0
Tüzelőanyag megújuló forrásból	0	0
Villamos energia	703	527
* GRI 2-4 Az itt bemutatott adat eltér a DHG 2023-as ESG jelentésben szereplő értéktől. Az adat újraközlése számítási hiba miatt szükséges: az eltérés -775 GJ a villamos energia fogyasztásban. A további különbség a két érték között, hogy a csehországi adatokat 2023-ra vonatkozóan a 2024-es ESG jelentésben nem közöljük.		

Az energiafogyasztási adatokat a saját irodák vonatkozásában jelentjük, a franchise partnerek energiafogyasztásáról egyelőre nincsenek adataink. Az irodákban a tavalyi évhez hasonlóan elsősorban villamosenergiát használnak. A benzin és dízel fogyasztási adatok Lengyelországban és Olaszországban álltak rendelkezésre. Az energiafogyasztás az egyes energiatípusoknál tartalmaz becslést.

A felhasznált kibocsátási tényezők a villamos energia esetén csak a szén-dioxidot tartalmazzák, e tényező országspecifikus, a Scope 1 kibocsátáshoz használt tényezők minden országra azonosak. Kibocsátási tényezőként szakirodalmi adatokat, illetve az Association of Issuing Body (AIB) 2024 dokumentum tényezőit használtuk.

GRI 305-1, 305-2 Üvegházhatású gáz kibocsátás (Scope 1 és Scope 2), tonna CO ₂ eq	DHG 2024	DHG 2023*
Scope 1 kibocsátás	33	21
Scope 2 kibocsátás - helyi alapú	72	63
Scope 2 kibocsátás - piaci alapú	102	73
Összes ÜHG kibocsátás (helyi alapon)	105	84
Összes ÜHG kibocsátás (piaci alapon)	135	95
* A csehországi adatokat az itt közzétett adatok nem tartalmazzák.		

Az energia- és ÜHG-intenzitást a teljes bevétel alapján határoztuk meg.

GRI 302-4, 305-4 Energia- és ÜHG intenzitás		
	DHG 2024	DHG 2023 *
Energiaintenzitás (GJ/millió Ft)	0,0402	0,0258
ÜHG intenzitás (tonna CO ₂ eq/millió Ft)	0,0026	0,0026
Scope 1 és Scope 2 – helyi alapú kibocsátásra vetítve		
ÜHG intenzitás (tonna CO ₂ eq/millió Ft)	0,0034	0,0029
Scope 1 és Scope 2 – piaci alapú kibocsátásra vetítve		
*GRI 2-4 Az itt bemutatott adatok eltérnek a DHG 2023-as ESG jelentésben szereplő adataitól. Az adatok újraközlése számítási hiba és csehországi adatok kivétele miatt szükséges: az eltérés hátterében a GRI 302-1- es táblázatban is adott magyarázat áll.		

A cégcsoport a keletkező hulladék anyagok egy részét újrahasznosítja, a csomagolóanyagokat pedig szelektíven gyűjti. Az üzleti tevékenység jellegéből adódóan a vállalatcsoport nem termel, és nem tárol veszélyes hulladékot.

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 2024.01.01. és 2024.12.31. 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	
2-2	A fenntarthatósági jelentéstételbe bevont entitások	A Duna House Csoport bemutatása	
2-3	Jelentéstételi periódus, gyakoriság, elérhetőség	Az ESG jelentésről	
2-4	Információk újraközlése	Környezet	A GRI 302-1 és 302-4 adatok újraközlése.
2-5	Külső tanúsítás	Az ESG jelentésről	
Tevékenységek és dolgozók			
2-6	Tevékenységek, értéklánc és egyéb üzleti kapcsolatok	A Duna House Csoport bemutatása, Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
2-7	Alkalmazottak	Franchise partnerek és ügynökök Foglalkoztatás	
2-8	Dolgozók, akik nem alkalmazottak	Foglalkoztatás	
Irányítás			
2-9	Irányítási struktúra és összetétel	A Duna House Csoport bemutatása	
2-10	A legfelsőbb irányító testület jelölése és megválasztása	A Duna House Csoport bemutatása	
2-11	A legfelsőbb irányító testület elnöke	A Duna House Csoport bemutatása	
2-12	A legfelsőbb irányító testület szerepe a hatások kezelésének felügyeletében	A Duna House Csoport bemutatása	
2-13	Hatások kezelésére vonatkozó felelősség delegálása	A Duna House Csoport bemutatása	
2-14	A legfelsőbb irányító testület szerepe a fenntarthatósági jelentésben	Az ESG jelentésről	
2-15	Összeférhetetlenség	A Duna House Csoport bemutatása	
2-16	Kritikus aggodalmak kommunikációja	A Duna House Csoport bemutatása	

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

	A zöld hitelek közvetítésének volumene és jellemzői	Felelős értékesítés	
	A kiállított energiahatékonysági tanúsítványok mennyisége és aránya	Felelős értékesítés	
GRI 406 Diszkriminációmentesség 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
406-1	Diszkriminációs incidensek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	Compliance	
GRI 207 Adófizetés 2019			
3-3	A lényeges téma kezelése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
207-1	Adófizetés megközelítése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	A Duna House Csoport nem fogalmazott meg konkrét adóstratégiát.
207-2	Adófizetés irányítása, ellenőrzése, kockázatkezelés	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
207-3	Érintetti bevonás, adófizetéshez kötődő aggályok kezelése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
207-4	Országokénti jelentés	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
Hozzájárulás a gazdasági növekedéshez			
3-3	A lényeges téma kezelése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
201-1	Közvetlen termelt és elosztott gazdasági érték, beleértve: pénzügyi segítség összege, adomány egy adott célnak (vagy civil szervezetnek)	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
201-4	A kormánytól kapott pénzügyi támogatás	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások	Franchise partnerek és ügynökök	Franchise partner alkalmazottak és ügynökök
A franchise partnerek képzése			
3-3	A lényeges téma kezelése	Franchise partnerek és ügynökök	
	A franchise alkalmazottak és ügynökök átlagos képzési órái	Franchise partnerek és ügynökök	404-1 indikátor a franchise partnerekre és ügynökökre értelmezve
A franchise partnerek etikus magatartása			
3-3	A lényeges téma kezelése	Franchise partnerek és ügynökök	
	A franchise partnerek törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelése	Franchise partnerek és ügynökök	2-27, 417-2, 417-3, 206-1 indikátorok a franchise partnerekre és a hálózatra értelmezve
	A franchise partnerek által követendő magatartási kódex	A Duna House Csoport bemutatása , 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 részmunkaidős alkalmazásban lévőknek	Foglalkoztatás	
401-3	Szülői szabadság	Foglalkoztatás	
GRI 404 Képzés és oktatás 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Foglalkoztatás	
404-1	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám	Foglalkoztatás	
404-2	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását.	GRI tartalmi index	Belső és külső képzések is rendelkezésre állnak.
404-3	Rendszeres teljesítmény- és karrierfejlesztési értékelésben részesülő alkalmazottak százalékos aránya	Foglalkoztatás	
GRI 403 Egészséges és biztonságos munkakörülmények 2018			
3-3	A lényeges téma kezelése	Foglalkoztatás	
403-1	Munkavédelmi irányítási rendszer	GRI tartalmi index	Nincs irányítási rendszer.
403-2	Veszélyazonosítás, kockázatértékelés és eseményvizsgálat	Foglalkoztatás	
403-3	Foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások	Foglalkoztatás	
403-5	Munkavállalói képzés a munkahelyi egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatban	Foglalkoztatás	
403-6	A munkavállalók egészségének támogatása	Foglalkoztatás	
403-9	Munkabalesetek	Foglalkoztatás	
GRI 405 Sokszínűség és esélyegyenlőség 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Foglalkoztatás	
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokszínűsége	Foglalkoztatás	
405-2	Férfiak és nők alapfizetésének és juttatásának egymáshoz viszonyított aránya	Foglalkoztatás	
GRI 205 A korrupció elleni küzdelem 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
205-1	Korrupciós kockázatok szempontjából értékelt operációk	Compliance	

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

Felelős kiadó:

GRI 2-1 Duna House Holding Nyrt., 2025. július 15.
1027 Budapest, Kapás utca 6-12.

Borító és tipográfia:

Duna House Csoport

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