

2022

DÍJBESZEDŐ CSOPORT
FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

Tartalomjegyzék	2	IV. Karbonsemlegesség	33
Beszélgetés Vojtek Endre és Gellér Ágoston vezérigazgatóval a fenntarthatóságról	3	9. Karbonsemlegesség	34
A Díjbeszedő Csoport Fenntarthatósági jelentéséről	5	9.1 Energiafogyasztás	34
Fenntarthatóság és jövőkép	6	9.2. Hulladékkezelés	37
Legfőbb kihívások és gazdasági környezet 2022-ben	6	9.3. Munkavállalók energiatudatossága	38
A DB Csoport felépítése és működése	6	9.4. Karbonlábnyom	39
Pénzügyi eredmények	7	9.5. Vízhasználat	41
A klímaváltozás okozta kockázatok és lehetőségek DB Csoportunk mindennapjaiban	8	V. Munkavállalók iránti felelősség	43
Lényegesség	8	10. A munkavállalók iránti felelősség	44
Fenntarthatósági fókuszterületek és lényeges témák bemutatása	11	10.1. Munkavállalói összetétel	44
I. Prudens működés	12	10.2. Esélyegyenlőség	48
1. Transzparens – ESG fókuszú – vállalatirányítás	13	10.3. Egészségvédelem	50
2. Értéklánc	16	10.4. Biztonságos munkavégzés	50
3. Adatbiztonság	18	10.5. Munka és magánélet egyensúlya	51
II. Szemléletformálás	20	VI. Társadalmi felelősségvállalás	53
4. Ügyfélszempon t u szemléletformálás	21	11. Társadalmi felelősségvállalás	54
5. Felelős szolgáltatásnyújtás	24	GRI tartalmi index	56
III. Digitalizációnak	26	Fenntarthatósággal kapcsolatos általános fogalmak	64
6. Papírfelhasználás mérséklése	27	Mellékletek	66
7. Data processing (adatátadások)	29	1. Eredménykimutatás (össz költség eljárással) – Díjbeszedő Holding Zrt.	67
8. Folyamatok digitalizációja	31	2. Eredménykimutatás (össz költség eljárással) – Díjbeszedő Faktorház Zrt.	69
		3. Kiegészítő munkaügyi táblázatok	74

BESZÉLGETÉS VOJTEK ENDRE ÉS GELLÉR ÁGOSTON VEZÉRIGAZGATÓVAL A FENNTARTHATÓSÁGRÓL

GRI 2-17,
GRI 2-22

Miért fontos a fenntartható fejlődés a DB Csoport szempontjából?

Vojtek Endre: A fenntarthatóság sokak számára távoli fogalom, sokkal jobban szeretem az ESG megnevezést használni. Ez minden szempontból kézzelfoghatóbb. Ennek része egyfelől a szemléletformálás – legyen szó akár munkatársainkról, akár partnereinkről –, amiben mélyen hiszek, másik része pedig a gazdasági hatás – amely konkrét cselekvésekben, számokban is látszik.



VOJTEK ENDRE
DBH vezérigazgató

Gellér Ágoston: Számomra a fenntarthatóság egy olyan értékteremtő működést jelent, ami az érintettek számára értéket hoz létre és annak maximalizálására törekszik, beleértve a tulajdonosokat és természetesen a munkatársakat, valamint partnereinket. Akkor fenntartható egy működés, ha biztosított egy olyan szintű befektetett tőkearányos megtérülés, ami megfelel a tulajdonosi elvárásoknak, a munkatársak számára olyan jövedelmet, munkakörülményeket és életcélt ad, amiért szeretnek itt dolgozni, vevőink számára pedig a folyamatos, fenntartható működésükhöz tud hozzájárulni.

Vojtek Endre: A vevői oldal azért érdekes, mert kiemelt partnereink számára a fenntarthatóság kimagaslóan fontos kérdés, így felénk is elvárásként fogalmazhatják meg.

Mik a legnagyobb kihívások a fenntarthatóság terén?

Vojtek Endre: A szemléletformálás sikerén múlik a társaságaink karbonlábnyomának csökkentése, de a költségek szempontjából is meghatározó kérdés, hogy a digitális átállást milyen eredménnyel valósítjuk meg. Az időtényező mellett, az intenzitás és a sikeresség is lényeges szempont. Jelenleg 22-27% között van a digitálisan számlázható ügyfelek aránya a teljes ügyfélpopulációban.

Ha ez az arány nő, akkor a papírfelhasználás csökken, a gyorsabb ügymenet mellett.

Ki merem mondani: az ESG számunkra üzleti szempontból előnyös, az üzleti eredményeket pedig akkor fogjuk elérni, ha az ESG szempontoknak erőteljesen megfelelünk. Ez kicsit a tyúk és a tojás effektus; nem lehet a DB Csoport ESG tevékenységét és üzleti stratégiáját szétválasztani egymástól. A szemléletformálás tudatosságán múlik a siker, legyen szó munkatársainkról, ügyfeleinkről vagy vevő partnereinkről.

Mondana példát a vevőkkel való együttműködésre az ESG terén? A számlák közérthetősége például mennyire jelenik meg szempontként?

Vojtek Endre: A közműszolgáltatókkal közösen és sikeresen dolgoztunk a számlaképek megváltoztatásán, annak érdekében, hogy a jogszabályokban előírt kötelező tartalmat az ügyfelek számára átláthatóbban, egyúttal kisebb felületen jelenítsük meg, ezzel csökkentve a papírfelhasználást.

Külön kihívást jelent, hogy adott esetben egyszerre kell megfelelni a víziközmű szolgáltatók számára előírtaknak, a hulladéktörvényben foglaltaknak, illetve faktorálási tevékenység esetén a hitelintézeti törvénynek is. Az ügyfélszolgálati kollégáknak mindezt ismerniük kell, ugyanakkor a különböző előírásoknak való megfelelés a terjedelem és az érthetőség ellen hat. Ebben az esetben a partnerekkel és a szabályozókkal való párbeszéd, együttműködés hozhat kedvező változást.

Az elmúlt évben az energiaárak sokakat érintettek érzékenyen, a DB Csoport hogyan kezelte ezt a kihívást?

Vojtek Endre: A közmű társaságokat kiszolgáló állami tulajdonú társaságként felelősségünk van abban, hogy a kormányzati elképzeléseknek megfelelően a lakossági fogyasztók rezsiköltségei minimális szinten tarthatók legyenek, miközben a közműszolgáltatók működőképessége se kerüljön veszélybe. Ennek érdekében az árazásunk során a fenntarthatóságra kell törekednünk, amit csak felelős költséggazdálkodással és minél hatékonyabb működéssel tudunk elérni. Számunkra a gyakorlatban ez jelenti a társadalmi felelősségvállalást.



Gellér Ágoston
DBF vezérigazgató

Gellér Ágoston: A faktorálási tevékenységgel összefüggésben indítottunk elengedési kampányt, amelynek során a több éven túlnyúló lejárt lakossági tartozások egy részét elengedtük, amennyiben a fennmaradó rész kifizetésre került. A tanulságok figyelembevételével dolgozunk az idei évre vonatkozó kedvezmény program kialakításán.

Az ESG egyik kritikus lába az irányításhoz kapcsolódik. Milyen tevékenységeket és eredményeket emelnének ki e téren?

Vojtek Endre: A folyamatainkat tudatossá tettük, tesszük. Valamilyen szinten minden folyamatunk felmérésre került, és ezekből folyamatoptimalizálást hajtunk végre. Mindez jelentős erőforrás-megtakarítással is jár, például az irattárat érintő változtatások eredményeképpen annak területe az eddigi 1000 m²-ről 60 m²-re csökkent.

Az ESG szempontok folyamatosan jelen vannak a vezetőségi döntések során, az idei évben cél, hogy a szervezeten belül közvetlenebb irányítást, gyorsabb és hatékonyabb információ áramlást valósítsunk meg. Ez segíti a munkatársakat, akik DB Csoportunk legnagyobb értékét jelentik, tudásukkal, hozzáállásukkal.

Gellér Ágoston: A DBF tekintetében a folyamatok felmérése már korábban megtörtént, így a folyamatok optimalizálása is nagymértékben befejeződött. A Faktorház esetében is érezhető az elmozdulás a digitalizáció felé; az emlékeztetők, felszólítólevelek kiküldése a cégek felé már teljes mértékben cégkapun történik, elektronikusan, ami egyrészt olcsóbb, gyorsabb, kisebb a környezetterhelése, a folyamatok jobban automatizálhatók, a felek számára követhetőbb és a vitathatóság kezelésében is hatékonyabb. A fizetési meghagyási folyamatokat is nagyrészt automatizáltuk. Mindez növeli a versenyképességünket és eredményességünket. A Faktorház szervezete eleve kisebb, de itt is cél a hatékony és közvetlen kommunikáció elősegítése.

Vojtek Endre: Mindamellet elmozdultunk a Díjbeszedő Holding centralizáltságától az együttműködés felé. A két társaság megosztja a legjobb gyakorlatait és a hatékonyabb működés érdekében, a lehetőségeknek megfelelően, beépíti saját folyamataiba.

Gellér Ágoston: Esetünkben itt az adatalapú gondolkodást emelném ki, amely igen előrehaladott állapotban van, üzleti döntésekben és folyamatokban is használjuk ezek eredményét.

Mi a Fenntarthatósági jelentéssel szemben támasztott legfőbb vezetői elvárás?

Vojtek Endre: Egyrészt objektív képet mutasson be az ESG tevékenységünkről, másrészt platformot teremtsen arra, hogy különböző érintettek felé kommunikálni tudjuk: stratégia mentén, tudatosan haladunk, mérhető eredmények mellett.

Gellér Ágoston: Egyetértek. A jelentés önmagában is a transzparenciát növelő eszköz. Köszönet illeti az elkészítésében közreműködő kollégákat.

A DÍJBESZEDŐ CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉSÉRŐL

Az évente közzétett jelentés a Díjbeszedő Csoport (továbbiakban DB Csoport) fenntarthatósági teljesítményét mutatja be. A dokumentum fejezeteinek címeit a felső vezetés által meghatározott lényeges témák adják, melyek relevanciáját a DB Csoport partnerei validálták.

ADBCsoporttársaságaiaDíjbeszedőHoldingZártkörűenMűködőRészvénytársaság (Díjbeszedő Holding Zrt., továbbiakban DBH) és a Díjbeszedő Faktorház Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Díjbeszedő Faktorház Zrt., továbbiakban DBF). A DBF tulajdonosa, egyedüli részvényese a DBH. A Fenntarthatósági jelentésben a két vállalat környezeti, társadalmi és vállalatirányítási (ESG) hatásait mutatjuk be.

A Jelentést a DB Csoport Kabinet Irodája, a DB Csoport vezetőségének támogatásával, külső tanácsadó segítségével készítette el. A jelentéstétel teljes folyamatát a felső vezetés irányította, a lényeges témák jóváhagyásától kezdve az adatbekérésen át az adatszolgáltatásig, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (GRI = Global Reporting Initiative) Standards-ot követve.

Fenntarthatósági teljesítményünkről a GRI Standards-ot követve jelentünk, a meghatározott, lényeges fenntarthatósági témák alapján. Az egyes fejezetekben szereplő GRI indikátorok azonosító számait a vonatkozó szövegrészek előtt tüntettük fel, a Jelentés végén a GRI Tartalmi Indexben is felsoroljuk ezeket. Az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok¹ (SDG = Sustainable Development Goals) megvalósulásához való hozzájárulás, kapcsolódás nyomon követését külön ábra, illetve az egy-egy lényeges SDG-korreláció feltüntetése segíti.

A jelentéstételi időszak: 2022. január 1. - 2022. december 31. A Jelentés korábbi időszakokra vonatkozó adatokat csak olyan terjedelemben tartalmaz, amely a változások bemutatásához szükségesek. A legutóbbi Jelentés 2022-ben jelent meg a DB Csoport 2021. évi eredményeiről. A 2022. évi jelentést kizárólag elektronikus formában tesszük közzé. A Jelentés elkészítése során kiemelt hangsúlyt fektettünk a bemutatott információk hitelességére, törekedtünk a mért és az összehasonlítható adatok megjelenítésére. A Jelentés olvasói a felmerülő kérdéseiket, véleményüket, észrevételeiket és javaslataikat az esg@dbrt.hu e-mail címre küldhetik meg.

FENNTARTHATÓSÁG ÉS JÖVŐKÉP

GRI 2-5
GRI 2-22

A DB Csoport számára 2022 a fenntarthatóság szempontjából kiemelkedően fontos év volt. Döntést hoztunk arról, hogy a fenntarthatóság, illetve azzal összefüggésben hozott, a DB Csoportra is nagy hatással bíró döntésekkel stratégiai szinten foglalkozunk. Meghatároztuk fenntarthatósági stratégiánkat, összehangoltuk a vállalati alapelvekkel és az üzleti stratégiánkkal, ehhez kapcsolódóan mérési és beszámolási rendszert dolgoztunk ki.

Míg a 2021. évi Fenntarthatósági jelentésünkben² az üzleti év pénzügyi és nem pénzügy mutatószámai alapján mutattuk be a fenntarthatósághoz kapcsolódó eredményeinket, addig a 2022. évi Jelentésben hatásfókuszot illesztettünk a mérőszámainkhoz és a nyomon követéshez. A jelentés módszertana és a mérőszámok GRI Standards-hoz igazodása is változást jelentett, ugyanakkor ezt a fejlődést fontosnak tartjuk ahhoz is, hogy 2030-ra kitűzött fenntarthatósági céljainkat elérjük.

Jelentésünk felépítése a lényeges témákat követi, a korábban meghatározott fókuszterületek, a DB Csoport fenntarthatóság kapcsán meghatározott elvei és elkötelezettsége nem változott:

„A DB csoport elkötelezett a digitalizáció irányában mind a saját belső működése, mind pedig az ügyfélprogramok tekintetében. Célunk, hogy 2030-ig fokozatosan csökkentsük a papír alapú számlák, valamint növeljük a digitális számlák és a digitális fizetési csatornák használatának arányát, továbbá fenntartható szolgáltatásaink segítségével formáljuk ügyfeleink szemléletét. Munkavállalóink jelentik fő értékünket, ezért folyamatosan dolgozunk a munkavállalói elégedettség növelésén. Társadalmi szerepvállalásunkon keresztül pedig támogatjuk a közvetlen környezetünkben élők fejlődését. A DB csoport hosszú távú célja a karbonsemlegesség elérése, amelyért mindannyian nap, mint nap teszünk.”

A vállalati szintű fenntarthatóságon túl az első jelentésünkben meghatározottakhoz hasonlóan fontos számunkra a globális fenntarthatósághoz való hozzájárulás, így stratégiánk megalkotásakor és a lényeges témák felülvizsgálatakor, meghatározásakor is szem előtt tartottuk a Fenntartható Fejlődési Célokat, amelyeket 2015-ben a világ vezetői az ENSZ 70. közgyűlésén Agenda 2030 néven fogadtak el. A Fenntartható Fejlődési Célokat 17 cél és 169 al-cél alkotja a hatékonyabb gazdasági, társadalmi és környezeti fejlődési és fejlesztési együttműködés érdekében. A nyomon követést és felülvizsgálatokat globális indikátor keretrendszer segíti, ami jelenleg 232 globális mutatót határoz meg.

A DB Csoport tevékenységének közvetlen és közvetett hatásait, valamint a meghozott döntéseket és megvalósult tetteket lényeges témánkként soroljuk fel a Jelentés fejezeteiben.

LEGFŐBB KIHÍVÁSOK ÉS GAZDASÁGI KÖRNYEZET 2022-BEN

GRI 2-1
GRI 2-6

A DB Csoport felépítése és működése

A DBH 100%-os tulajdonosa a Magyar Posta Zrt., így a DB Csoport a Magyar Állam többségi befolyása alatt álló gazdasági társaság. A DBH székhelye Budapest, 1117 Budafoki út 107-109. Telephelyeink mind Magyarországon találhatóak: Budapesten 6 helyszínen³, Gyöngyösön és Miskolcon. A Faktorház székhelye azonos a DBH székhelyével, telephelye pedig a 1119 Bp., Vahot u. 8.

A Díjbeszedő Informatikai Kft. (DBIT) 2022. július 1-jével beolvadt a Díjbeszedő Holding Zrt.-be, mint jogutódba, Digitalizációs és Informatikai Igazgatóságként. Folyamatainak integrálása a cég beolvadása óta folyamatosan zajlik, de az első lépések, mint a működés harmonizálása és a Szervezeti és Működési Szabályzat módosítása 2022 végéig megtörtént. A DBH 2022. évi üzleti terve a beolvadás figyelembevételével készült.

¹A Fenntartható Fejlődési Célokról itt olvashat többet: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>, Magyarország előrehaladási jelentéseit pedig itt találja: <https://hlpf.un.org/countries/hungary>

²https://www.dbrt.hu/dbrt-web/fenntarthatosagi_jelentes_1

³1119 Budapest, Vahot u. 8., 1024 Budapest, Margit körút 17., 1062 Budapest, Lehel utca 5., 1027 Budapest, Fő utca 47., Hauszmann Alajos utca 3/a., 1091 Budapest, Üllői út 117., Napfény u. 8., 3200 Gyöngyös, Kenyérgyári út 1., 3526 Miskolc, Blaskovics László utca 11-13, 1158 Budapest, Molnár V. u. 94-96.

A DB Csoport kulcstevékenységeinek teljes körű IT támogatása a DBIT feladata volt. A beolvadást követően a Digitalizációs és Informatikai Igazgatóság látja el a korábban a DBIT felé kiszervezett tevékenységeket.

Ez a változás befolyásolta a DBH belső felépítését, de az operatív feladatkörök nem változtak lényegesen. A beolvadással a hatékonyság növelése, a laposabb szervezet megvalósítása volt a cél, amit sikeresen elértünk. A DBIT DBH-ba történt beolvadásának hatását a Karbonlábnyom, illetve az Értéklánc lényeges témáinál mutatjuk be⁴.

A DB Csoport működési modellje nem változott 2021-hez képest, Partnereinktől beérkeznek a számlaadatok a DBH számlázási rendszereibe. Az adatok beérkezése és a megfelelő információk átadása kulcsfontosságú szolgáltatásaink színvonalához. Árammérő-leolvasási szolgáltatásunkhoz a leolvasást végző munkatársak Budapestről, Miskolcra és Gyöngyösről indulnak a fogyasztókhoz. A vízmérőkhöz kapcsolódó támogató szolgáltatásunk számlázást és óraadatokat felvételét foglalja magába⁵.

Több közműszolgáltatóhoz kapcsolódóan összevont számlázást végzünk, azaz egy terhelési összesítőn kerülnek a különböző közműszolgáltatók díjai megjelenítésre. Az elektronikus számlabemutatót, a számlanyomtatást, illetve a számlák kézbesítését követően indul a díjbeszedés folyamata. A DB Csoporton belül a DBF vásárolja fel követeléseket. A beszédési folyamat ugyancsak a DBF szolgáltatásai között szerepel. Ügyfélszolgálatunk a folyamat egészében érintett. Munkatársaink elősegítik a követelések mielőbbi befizetését és adminisztratív támogatást nyújtanak a közüzemi szolgáltatóknak.

A DBH évente több, mint 16 millió számlát állít elő. A számlák fogyasztási címenként a terhelési összesítő mögé kerülnek összerendezésre, ezzel elősegítve az összevont díjbeszedést. A számlákat és a terhelési összesítőt szerződött

partnerünk nyomtatja ki. Digitalizációs célkitűzéseinkkel összhangban azonban egyre nagyobb százalékban elektronikus számlát állítunk ki.

631 munkavállalónk fontos értékünk és erőforrásunk, akik biztosítják, hogy magas színvonalú szolgáltatást nyújtsunk több mint 750 000 ügyfelünknek.

A DB Csoport főbb számai

	2021	2022
ügyfeleink száma	750 000	750 000
kiemelt partnereink száma	20	20
munkavállalóink száma (DBH és DBF együtt)	609	631
kiállított számlák és fizetési értesítők száma	16 735 631	16 496 501
beszedett díjak (Mrd Ft)	84 214 560 929	91 603 779 063
mérő-leolvasások száma	2 317 487	2 580 512

20 kiemelt partnerünk közül öt nagy közmű- és egyéb szolgáltató cég. Közműszolgáltató partnereink közül a legnagyobb ügyfélszám, így szolgáltatásaink legnagyobb része a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt., Fővárosi Vízművek Zrt., NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt., MVM Zrt., a BKM Nonprofit Zrt tevékenységéhez kapcsolódik. Szolgáltatunk még többek között a Fővárosi Településtudományi és Környezetvédelmi Kft. Társaságnak, valamint az ÉMÁSZ, és az EON Hálózati Kft-nek is. Számla-előállítási szolgáltató partnerünk az EPDB Nyomtatási Központ (továbbiakban EPDB), a postázási szolgáltatást a Magyar Posta Zrt-től veszünk igénybe.

Pénzügyi eredmények

A DBH⁶ árbevétele kiemelkedő mértékben növekedett 2021-hez képest, 5,4 milliárd forintról 6,59 milliárd forintra. Szolgáltatásainkat kizárólag belföldön értékesítjük. Jelentősen, 22%-kal emelkedtek az anyagjellegű ráfordítások, ennek legnagyobb részét az igénybe vett szolgáltatások adják, melyek szintén kétszámjegyű emelkedést mutattak. A személy jellegű ráfordítások kicsit enyhébben, de szintén nőttek, összesen 5%-kal, melyből a 8%-os bérköltség növekedést, a járulékok mértékének csökkenése némileg ellensúlyozta. A DBH 329 millió forint üzemi eredménnyel zárt, ami a 2021-i érték ötszöröse.

A DBF pénzügyi⁷ műveleteinek nettó eredménye stagnált, egyéb ráfordításai az üzleti tevékenységből jelentősen növekedtek. Adózott eredménye csökkent 2022-ben az előző évhez képest.

A DB Csoport az adózási előírásoknak megfelel, tevékenységünkben Magyarországon keletkezik fizetendő adó. A szabályok betartásáért a Gazdasági Igazgatóság felelős.

2022 során – hasonlóan az előző évekhez – állami, illetve európai uniós támogatást a DB Csoport egyik társasága sem kapott.

A pandémia és az energiaválság hatásai 2022-ben: A COVID járvány alatti otthoni munkavégzés során számos tapasztalatot szerzett a DB Csoport. A számlák fizetése kapcsán tapasztalható, hogy több olyan ügyfelünk van, akik kampány nélkül is online ügyintézésre tértek át. Ezt a pandémia hatásának tudtuk be, de továbbra is tapasztaljuk ezt a tendenciát, sőt, az áttérők száma tovább növekedett.

GRI 201-1,
GRI 201-4,
GRI 205-1,
GRI 207-1,
GRI 207-2,
GRI 207-3,
GRI 207-4

⁴Szervezeti ábrák: https://www.dbrt.hu/dbrt-web/media/files/files/dbh_szervezeti_abra_20221101.pdf és http://www.dbfaktor.hu/media/DBF_Szervezeti_abra_20200801.pdf
⁵Ügyfélszolgálati kollégáink rögzítik a fogyasztók által diktált óraadatokat, viszont vizóra leolvasást nem végzünk

⁶Eredménykimutatás a 1.sz. mellékletben
⁷Eredménykimutatás a 2.sz. mellékletben.

Az energiaválságra hozott kormányzati intézkedések részeként a beállítható hőfokot maximalizálták az állami tulajdonú intézményekben, így DB Csoportunknál is. Energiatakarékossági és klímapolitikai szempontból mérhetőek a döntés kedvező hatásai, ugyanakkor a jelentősen megnövekedett energiaárak a pénz-ügyi eredményünket még a fajlagos megtakarítás ellenére is jelentősen rontották.

Ezek a kihívások DB Csoportunk fenntarthatósági témáit és működését több területen is érintették. A 2020-21-es COVID járvány, illetve válságkezelési intézkedései következtében olyan döntéseket hozott a DB Csoport, mely az éghajlat védelmét támogató gyakorlatok bevezetését is ösztönözték 2022-ben.

A klímaváltozás okozta kockázatok és lehetőségek a DB Csoport mindennapjaiban

A Működési-, beszerzési- és ügyfélkockázatainkat befolyásolhatják a klímaváltozás jelentette kockázatok és lehetőségek. A DB Csoport tevékenysége nem kiemelkedően nagy energiaigényű szolgáltatásokból tevődik össze. A tevékenységéhez kapcsolódó legfőbb anyagigény a papírigény, így a felhasznált mennyiség csökkentésére folyamatos fókuszot helyez a DB Csoport. Ebből eredően a várható szabályozási kockázatok alacsonyak, azoknak meg fogunk felelni. A kockázatok kezelését a DB Csoport abban látja, hogy az üzleti stratégiánknak megfelelően a döntéseink a teljes digitalizáció irányába hatnak, illetve beszerzéseink helyi beszállítóktól⁸ érkeznek. Azzal számolunk, hogy a DB Csoport a technológiai kockázatok hatékonyan fogja tudni kezelni. Beszerzési és ügyféloldalt is érinthetnek azok az esetleges preferenciák, amikor a fogyasztók, illetve partnereink választási lehetőségei az éghajlatot kevésbé károsító termékek és szolgáltatások felé mozdulnak el. Ezt a kockázatot minimálisnak tekintjük, minél nagyobb fokú digitalizációval készülünk erre.

A klímaváltozás akut fizikai kockázatait jelenti a DB Csoport által használt ingatlanok klíma-adaptációja. Célunk, tevékenységünk olyan ingatlanokba való csoportosítása, koncentrálása, ahol az épületek hatékonyak energetikai szempontból. A jelenlegi épületállományt karbantartjuk, de a változó éghajlat olyan beruházásokat tehet szükségessé, melyek az épületek felépítéskor még műszakilag nem voltak támogatottak (légkondicionálók kiépítése, energia-hatékony fűtési rendszer, vízgyűjtés, szürkevíz használata, napelemek kihelyezése). Az ingatlanok tekintetében az árvíz, földrengés stb. kockázata elhanyagolható.

A DB Csoport több lokáció kapcsán is felülvizsgálta a tulajdonában és használatában⁹ lévő épületek kihasználtságát, állapotát. 2022-ben néhány épület kiürítésre került, ezek jövőjéről 2023-ban döntünk.

Társaságunk kockázatkezeléséti befolyásolja a klímaváltozás, a 2022-es és 2023-as ingatlangazdálkodási terv már tartalmaz kifejezetten erre vonatkozó CAPEX számokat és konkrét cselekvési terveket. A kockázatkezelés, illetve az akciótervek is hozzájárulnak a klímaváltozással kapcsolatos tudatosság és a tájékozottság fejlődéséhez a vállalaton belül.

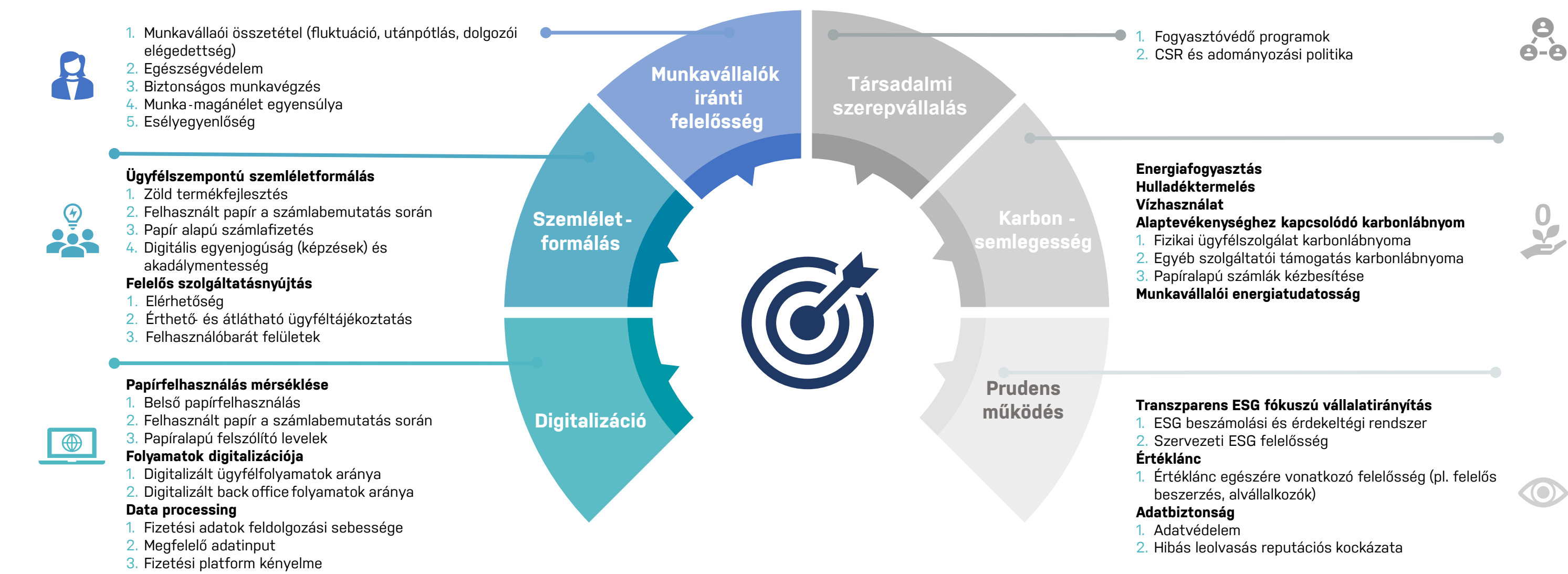
LÉNYEGESSÉG

GRI 2-29,
GRI 3-1,
GRI 3-2

A működési modellünkhöz kapcsolódó legnagyobb ESG kihívásaink egyike a számlaadatokhoz kapcsolódó információáramlás folyamata és biztonsága. Az adatok beérkezéséhez, a folyamatossághoz, a problémamentességéhez, az adatátadási és digitalizációs kihívásokat meg kell tudnunk válaszolni. Az adatbiztonság a reputációnkra is közvetlen hatással van. A DB Csoport brandértéke – munkavállalók és ügyfelek szempontjából – jelenleg alacsonyabb a lehetségesnél.

⁸Beszállítóinkról többet az Értéklánc lényeges téma kifejtésében
⁹Kockázateértékelések a Munkavállalók iránti felelősség lényeges téma keretében kifejtve

A GRI Standards alapján véglegesített fenntarthatósági fókuszterületek



A lényeges témák meghatározásánál figyelembe vettük a GRI Standards témáit, de elsősorban a 2021-es fenntarthatósági fókuszterületek és azok mérőszámai voltak a vonalvezetőink.

A DB Csoporthoz kapcsolódó érintetti kör véleményét a felső vezetés által prioritizált lényeges témákról kérdőíves felméréssel tártuk fel. Az érintett csoportok közül olyan szervezeteket és személyeket választottunk ki, akik/amelyek a DB Csoportra nagy rálátással bírnak. Ezen érintettek a partnereink, illetve a szállítók, munkavállalók és a tulajdonos. Visszajelzést adott valamennyi közműszolgáltató partnerünk: vízi közműszolgáltató, hulladékgazdálkodási

közműszolgáltató, illetve energetikai közműszolgáltató; szállítókunk képviselői; illetve a tulajdonos Magyar Posta Zrt. képviselői is. A munkavállalók DB Csoportunk ESG-hatásaival kapcsolatos véleményét, hozzáállását 2022. év végén kérdőíves formában tártuk fel, annak eredményeit a Vállalatvezetés a tervezés és az intézkedések meghozatala során felhasználta.

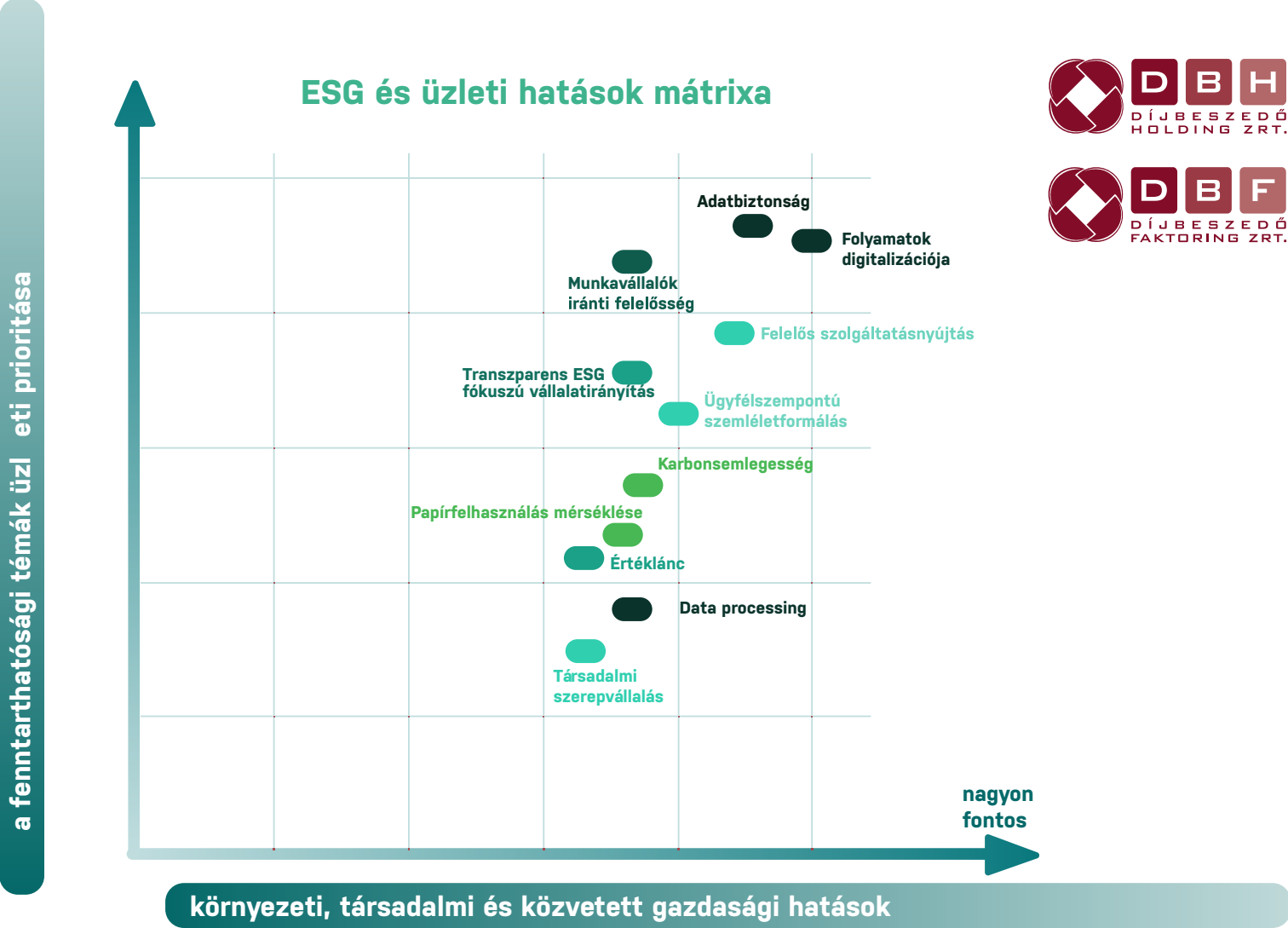
Az érintettek válasza alapján releváns következtetésekre juthattunk:

- a válaszadók megerősítették a DB Csoport vezetői által kialakított legfontosabb intézkedések lényeges hatásait;

- nem merült fel olyan téma, amely a lényeges hatások listájában nem szerepelt, illetve a külső érintettek szerint a DB Csoport fenntarthatósági tevékenysége szempontjából mindenképp elemzésre szorulna;
- a papírfelhasználás mérséklését a megkérdezett külső érintettek fontosabb hatásnak tartják, mint amire a Vállalatvezetés jutott. Ennek hatását az ESG szempontú transzparens vállalatirányítás elé sorolták.

A beérkező vélemények, munkavállalóink korábbi visszajelzései, valamint a Fenntarthatósági jelentés 2021 vezetői felülvizsgálata adták a lényeges témáink hatás-mátrixát. Ebben feltüntettük egy-egy lényeges téma üzleti, valamint ESG-szempon-tú prioritását.

Lényeges témáink hatás-mátrixa



BEMUTATJUK A DB CSOPORT 6 FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIAI FÓKUSZTERÜLETÉHEZ KAPCSOLÓDÓ 11 LÉNYEGES FENNTARTHATÓSÁGI TÉMÁJÁT:

I. Prudens működés

1. Transzparens ESG fókuszú vállalatirányítás
2. Értéklánc
3. Adatbiztonság

II. Szemléletformálás

4. Ügyfélszempon t u szemléletformálás
5. Felelős szolgáltatásnyújtás

III. Digitalizáció

6. Papírfelhasználás mérséklése
7. Ügyfélközpontú szolgáltatásnyújtás
8. Folyamatok digitalizációja

IV. Karbonsemlegesség

9. Karbonsemlegesség
- E lényeges témához az alábbi alpontok kerültek azonosításra:
- a. Energiafogyasztás
 - b. Hulladéktermelés
 - c. Vízhasználat
 - d. Alaptevékenységhez kapcsolódó karbonlábnyom
 - e. Munkavállalói energiatudatosság

V. Munkavállalók iránti felelősség

10. Munkavállalók iránti felelősség
- E lényeges témához az alábbi alpontok kerültek azonosításra:
- a. Munkavállalói összetétel
 - b. Egészségvédelem
 - c. Biztonságos munkavégzés
 - d. Munka és magánélet egyensúlya
 - e. Esélyegyenlőség

VI. Társadalmi felelősségvállalás

11. Társadalmi szerepvállalás
- E lényeges témához kapcsolva a Fogyasztóvédő programokat, CSR és adományszabványozási politika fókuszpontokat.

Az előző évi jelentés a hat fenntarthatósági fókuszterületet mutatta be, a 2022. évről szóló jelentést 11 lényeges téma szerint tagoljuk. Mindegyik témáról annak környezeti, társadalmi és irányítási hatását mérve jelentünk.



FENNTARTHATÓSÁGI FÓKUSZTERÜLETEK ÉS LÉNYEGES TÉMÁK BEMUTATÁSA

I. PRUDENS MŰKÖDÉS

A Prudens működés fókuszterülethez a Transzparens ESG fókuszú vállalatirányítás és Adatbiztonság témája mellett az Értéklánc témája tartozik. E három lényeges témához kapcsolódó akciókat és indikátorokat témánként mutatjuk be.

Transzparens – ESG fókuszú – vállalatirányítás 1.

GRI 3-3

Az ESG-fókuszú vezetés számunkra azt jelenti, hogy a vezetőség a döntések meghozatalakor minden esetben fenntarthatósági hatásokat is mérlegel. A Transzparens – ESG-fókuszú – vállalatirányítást lényeges témához kötődő, mérhető vállalások segítik, hogy egyre inkább tudatában legyünk, a döntéseink közvetve milyen területekre gyakorolnak potenciálisan vagy ténylegesen hatást:

- partnereinkre és ügyfeleinkre gyakorolt közvetlen vagy közvetett hatások (új megrendelések környezeti szempontú mérlegelése, adatátadások adatbiztonsági szempontú tökéletesítése stb.);
- gazdasági és környezeti fenntarthatóság (pl. strukturális változások, hulladék-gazdálkodási változások, energiatakarékossági intézkedések stb.);
- munkavállalóink körülményei, jólléte (esélyegyenlőség, munka-magánélet egyensúlya stb.).

ADB Csoport esetében a működés szempontjából kiemelt fontosságú a Díjbeszedő Holding Alapszabálya¹⁰ és a Szervezeti és Működési Szabályzata (SzMSz) ugyanígy a Díjbeszedő Faktorház esetében az Alapszabály és a Szervezeti és Működési Szabályzat. Meghatározó továbbá az *Etikai kódex*, az *Összeférhetetlenségi*, és *Belső Kontrollrendszer*, Szabályzat, Javadalmazási szabályzat, Kockázatvállalási és Megfelelőségi Szabályzat, valamint a *Vezetői Alkalmasságról Értékeléséről Szóló Szabályzat* bevezetése, melyek segítik a transzparens működés szervezeten belüli elmélyítését.

A DBH esetében tulajdonosi döntésnek megfelelően változott az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság összetétele. Az Igazgatóság tagjai júniusi és szeptemberi dátummal kerültek kinevezésre. A Felügyelőbizottság összetétele ugyancsak 2022 júniusában, illetve szeptemberében változott, az Alapszabálynak megfelelően.

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-15, GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-27, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 406-1

A Holding Felügyelő Bizottságának és Igazgatóságának összetétele (2022.12.31)¹¹

Felügyelő Bizottság	Igazgatóság
<i>Dr. Bogár Krisztina</i> (elnök - 2022.09.01)	<i>Kárpáti Csilla</i> (elnök, 2022.06.01.)
<i>Majláth Zsolt László</i> (2022.06.01)	<i>Deé Gergely</i> (2022.06.01)
<i>Jäger Tamás</i> (2022.06.01)	Dr. Tóth Adrienn (2022.06.01)
	<i>Fónai Anna</i> (2022.09.01)
	Vojtek Endre (2022.09.10.)

A Vezetői Értekezlet a DBH SzMSz-e szerint, a részére a vezérigazgató által delegált hatáskörben történő döntési jogosultságokkal működik. A vezetői értekezleten 2022-ben a döntési joggal felruházott résztvevők a DBH esetében a Vezérigazgató, Vojtek Endre, a Digitalizációs és informatikai igazgató, Kozma Zoltán, a Kommunikációs és HR igazgató Sallai László, a Gazdasági igazgató, dr. Fodor Zita, a Back Office igazgató, Nedeczky Balla Ildikó és a Front Office Igazgató, Pajor Tamás. Tanácskozási joggal vesz részt dr. Gönczi Ágnes Jogi és Compliance igazgató és Schreiber Krisztina, Kabinetvezető.

ADB Vezetői értekezletén a Vezérigazgató, Gellér Ágoston, illetve a Követeléskezelési Igazgató és a Holding Gazdasági Igazgatója dr. Zsilla László és dr. Fodor Zita, valamint a Holding Digitalizációs és Informatikai Igazgatója a döntési joggal felruházott résztvevők. Tanácskozási joggal pedig Vojtek Endre DBH Vezérigazgatója, a Holding Jogi és Compliance igazgatója, dr. Gönczi Ágnes, valamint a Holding Kommunikációs és HR, Front és Back Office igazgatói Sallai László, Pajor Tamás, valamint Nedeczky Balla Ildikó vesznek részt.

A DBF Alapszabályában 2022-ben nem történt módosítás.

A DB Csoport 2022-ben fogadta el Fenntarthatósági stratégiáját, emellett a stratégiához kapcsolódó, havonta frissítésre kerülő feladatok jegyzékét, az ESG akciótervet. Annak érdekében, hogy az egész vállalat tudatában legyen a tevékenységének potenciális hatásaival, fontos, hogy elsőként a vezetők tisztában legyenek döntéseik fenntarthatósági hatásaival. A DBH hatályos, 2022-ben módosított Szervezeti és Működési Szabályzata ezért minden vezető kötelezettségévé teszi az „együttműködést és információszolgáltatást az integrált kockázatkezelési rendszer és a fenntarthatósági jelentés működtetése érdekében”. Ezt a DBF is felvette a 2023-tól hatályos dokumentumába.

A Vezetés a Kabinetvezetőt jelölte ki, mint a Társaság fenntarthatósági (ESG) törekvéseinek központi koordinátorát és az ezzel kapcsolatos feladatok felelősségét. A környezeti hatást tekintve leginkább érintett területek vezetői esetében (Technológiai Vezetési és Irányítási Főosztály, Szolgáltatásmenedzsment Főosztály) az SzMSz-ben rögzítettük a környezetvédelmi szempontból fenntartható működtetési és folyamatos fejlesztési kötelezettségeket.

¹⁰Dőlt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

¹¹Tagság kezdetét dátummal, független tagságot dőlt betűvel jelölve

2022-től a vezetői értekezletre kerülő előterjesztéseknek eleme a fenntarthatósági hatásfókusz, az egyes ESG akciók követése, mérése. A fenntarthatóság szervezeti tudatosítása érdekében a felső vezetés két különböző program megvalósításáról (ZöldBoly Klub¹², Nagyköveti Program¹³) döntött.

A transzparens vállalatirányítás alapja az Etikai kódex megléte, annak napi munkafolyamatokba való átültetése, ismerete, az összeférhetetlenség biztosítása. Az összeférhetetlenségről a DBH és a DBF esetében is külön szabályzat rendelkezik. A DBH Etikai kódexét 2022-ben felülvizsgáltuk, módosítottuk. A DBF Etikai kódexének módosításai a 2022-ben végzett felülvizsgálatot követően, 2023-ban léphetnek hatályba.

Munkavállalók esetében előforduló összeférhetetlenségről a munkavállaló esetében a munkáltatói jogkör gyakorlója, az Igazgatósági, illetve Felügyelőbizottsági tagok esetén a tulajdonos felé jelentünk. Az összeférhetetlenséggel kapcsolatban született döntésnek megfelelően megteesszük a szabályzatban előírt lépéseket. A Díjbeszedő Faktorházban ezen felül a jogszabály által meghatározott pozíciók vonatkozásában (az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság elnöke, valamint az Ügyvezető) MNB engedélyezési eljárása, illetve minden egyes személyi változaskor külön összeférhetetlenség vizsgálat valósul meg.

A DBH Etikai kódex módosítása széleskörű egyeztetést követően történt 2022-ben. A DBH Etikai kódexét a Felügyelőbizottság fogadta el. A DBF Etikai Kódexét az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság is jóváhagyta. Az Etikai kódexeket elérhetővé tettük az intraneten, a DB Csoport kommunikációs, belső megosztási felületen. Ezen felül a munkaszerződésekben rögzítettük a kódexben foglaltakra való hivatkozást: „A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Mt., valamint a munkaviszonyra vonatkozó szabályok, továbbá a Munkáltatók belső szabályzataiban és utasításaiban foglaltak az irányadók.”

Mindkettőben fontos változás, hogy fenntarthatóságot elősegítő, a társaságok tevékenységének hatásaival foglalkozó aspektusok is bekerültek.

A DB Csoport compliance szempontú szervezeti szemléletéhez, a megfelelő kontrollkörnyezethez maga a Compliance Szabályzat, az arról szóló ismertetőanyag és a képzés is hozzájárul. Iránymutatást ad az esetleges visszaéléssel kapcsolatos bejelentések módjára adatkezelési és antikorrupciós témákban. A megfelelőséggel kapcsolatos feladatokat a Compliance Osztály látja el. A compliance képzésben az Etikai kódexre i vonatkozó fejezet segíti a munkavállalókat a szabályzatokban foglaltak üzletmenetben való alkalmazásában. Ezen szabályokban írottak megsértéséről, az üzletmenetet érintő bejelentés 2022-ben nem érkezett¹⁴.

Esélyegyenlőségi szempontból is fontos compliance-jelzőszám a diszkriminációval sújtott események száma. Egy olyan bejelentés érkezett 2022-ben, melynél felmerült a diszkrimináció gyanúja, A bejelentés kivizsgálásra és lezárásra került, amelynek eredménye alapján a panasz nem volt megalapozott. A munkavállalói panaszok bejelentése a Compliance szabályzatban részletezett. A bejelentést megtehetik a munkavállalók egy erre a célra létrehozott e-mail címen, személyes meghallgatáson, illetve anonim módon, vagyis postai levél útján is. Emellett kollégáink rendelkezésére áll a Kommunikációs és HR Igazgatóság is, amennyiben panaszuk lenne. A munkavállalói tudatosság fejlesztésében a compliance képzés alapvető.

Az aggályok kifejezésének mechanizmusát az üzletvitelben a Megfelelőségi szabályzat írja le. A DBH szabályzatát 2020-ban, a Faktorházét 2021-ben vizsgáltuk felül.

A korrupcióellenességgel kapcsolatos szabályzatok nem változtak 2022-ben, korrupciós incidens nem fordult elő, illetve az antikorrupciós szabályok megsértése

miatt sem került sor szerződés felbontására. A DB Csoport versenyellenes viselkedéssel, a tröszt- és monopóliumellenes rendelkezéseket sem sértette meg.

2022-től külön rögzítjük, gyűjtjük azon hatósági és egyéb jogi eljárások számát, amelyeket adatvédelmi szabályok megsértése miatt indítottak velünk szemben. Sem adóügyi szabályok megsértése, sem pedig versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése miatt, eljárást a DB Csoport ellen nem indítottak. Meg nem felelési esetek, szabálysértések 2022-ben sem voltak, a DB Csoportnak nem keletkezett bírság fizetési kötelezettsége, illetve a felügyeleti hatóságok egyéb szankciótat sem alkalmaztak DB Csoporttal szemben. Marketingkommunikáció kapcsán meg nem felelősség nem merült fel.

A 2022-ben elfogadott ESG akcióterv megvalósulásáról a projektvezető folyamatosan beszámolt a projekt irányító bizottságnak. Az akciók teljesülése, a mérőföldkövek alakulása a legfőbb mérési pont, melyről havonta, illetve negyedévente jelentenek az érintett kollégák. A nagyobb volumenű ESG akciókról a Felügyelőbizottság részére részletes tájékoztatást nyújtunk.

Kialakítottunk egy ESG adatszolgáltatási folyamatot. Az ESG akcióterv egy átfogó akcióterv, amely a DB Csoport fenntarthatósági szempontból követett mérőföldköveit, terveit és az azokhoz konkrétan kapcsolódó döntéseket, tevékenységeket és felelősöket tartalmazza. Ez a táblázat az ESG-akciók felelőseinek legfontosabb tudásbázisa. Folyamatosan fejleszti a DB Csoport, hogy az ott szereplő adatok valóban előmozdítsák a fenntarthatóságot.

¹⁴Munkavállalói diszkriminációs esetekkel kapcsolatos eljárásról a 10. Munkavállalók iránti felelősség fejezetben bővebben

ESG akciók és hatásuk

	Akciók száma
Környezeti hatások	35db
Vállalatirányítási hatások	9db
Társadalmi hatások	29db
Több területen átívelő hatások	19db
Összesen	92db

A feladatok keretét a vezetői értekezlet döntései, a Projektirányító Bizottság (PIB) részére kialakításra került ESG statisztika feltöltése, illetve a jóváhagyott ESG akciók folyamatos nyomon követése adja. Az ESG statisztika havi rendszeres frissítésében, az adatszolgáltatásban a DB Csoport valamennyi szervezete részt vesz. Az akciókat, teljesülésüket nyomon követjük és szükség szerint módosítjuk.

2022-ben 34 kategóriában 84 ESG-akció került jóváhagyásra. Akciótervezés módja és eredményei rendszeresen bemutatásra kerülnek a PIB részére, illetve az ún. ESG statisztika kimutatás alapján a PIB tagjai tájékoztatást kapnak a főbb ESG vonatkozású mutatókról (eredményekről, változásokról). Az ESG statisztika 2022-ben tartalmazott környezeti hatásokat tükröző mutatókat, a munkavállalókra és ügyfeleinkre gyakorolt hatásokat, amelyeket az akciótervezés során figyelembe veszünk.

2022-től DB Csoport mindkét társasága szabályzatban is rögzítette a vezetők értékelésének kereteit. A vállalatirányítás részére történő célkitűzések és azok teljesítményértékelése ESG-fókuszot is kapott. A 2022-ben indított ZENIT Változáskezelési Projekt kapcsán a teljesítményértékelő rendszer bevezetését előkészítettük azokon a területeken, ahol teljesítményértékelést eddig nem alkalmaztunk. Az Érdekeltségi Rendszer felépítése az átlátható, közérthető értékelés és visszajelzés keretét biztosítja. 2022-ben interaktív munkatársi fórumot tartottunk, ahol a munkatársak feltehették az őket érdeklő kérdéseiket a szakmai vezetésnek. A két irányú és nyílt kommunikációt segítette a 2022-ben elindított Nagyköveti program is. Ezek a programok meglátásunk szerint megkönnyítik a javaslattételt transzparenssé teszik a vállalati működést, valamint ez által gördülékenyebbé, közvetlenebbé válhat a belső kommunikáció. A DiBon teljesítményértékelés egyéni célkitűzések teljesítésén alapul, valamennyi vezetői szinten is. Szervezeti felelőse a Kommunikációs és HR igazgató. A célkitűzések között szerepelnek, ESG szempontú feladatok, ily módon tartjuk biztosítottak az átlátható, követhető és értékelhető vezetői teljesítményértékelést az ESG tekintetben. 2022-ben a Vezérigazgató és a Kabinetvezető esetében az érdekeltségi rendszer részévé tettük az ESG szempontokat, ez kerül 2023-ban kiterjesztésre.

A Transzparens vállalatirányítással kapcsolatos döntésekhez az elkötelezettség hatás fókuszát kapcsolja a DB Csoport vezetése konszenzus alapján. A DB Csoport, mint köztulajdonú cég felügyelőbizottsági, valamint igazgatósági tagjainak és vezetőségének javadalmazási szabályait a 2009. évi CXXII törvény alapján kiadott javadalmazási szabályzat szabályozza.

Vezérszavak	• Felelős vállalatirányítás része a környezeti és társadalmi felelősségi mérések, statisztikák • Vezetői teljesítménymérés • Hatástudatosság
2022-re terveztük	Teljesült: - ESG fókusz a gyakorlatban – vezetői tudatosság hatásfókuszszal és akciókhoz feladatokkal - ESG beszámolási rend - DBIT beolvadása, szükséges szabályzatok módosítása - Vállalatirányítási változások - Etikai kódex módosítása fenntarthatósági vonatkozással - Munkatársak oktatása az Etikai kódexben foglaltakról - Esélyegyenlőségi terv megalkotása - Ingatlanlagzdálkodási terv, amely reagál a klímaváltozás jelentette új kockázatokra Nem teljesült / Részben teljesült: - Összeférhetlenségi szabályok megújítása részben teljesült: a DBH vonatkozó szabályzatát felülvizsgáltuk, elfogadtuk
2023-as vállalások	• Az ESG szempontok kiterjesztése a vezetői / munkavállalói teljesítményértékelés során (felső- és középvezetés érdekeltségi rendszerén belül) • DBF-nél az összeférhetlenséggel kapcsolatos szabályzat felülvizsgálata



A Fenntarthatósági stratégia egyik eleme a fenntarthatósági fókuszterületeknek az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célokhoz¹⁵ való illesztése. Azzal, hogy ezen felül a DB Csoport fenntarthatósági fókuszterületeihez hatásmérést rendeltünk, a DB Csoport hozzájárul a tartós, befogadó, fenntartható gazdasági gyarapodáshoz és az eredményes foglalkoztatáshoz (SDG 8), valamint a fenntartható fogyasztáshoz is (SDG 12). Azáltal, hogy már a döntéshozatal során meghatározó az ESG hatás-szemlélet, a DB Csoport képes cselekvően tenni a klímaváltozás és hatásai leküzdése érdekében (SDG 13, SDG 17).

¹⁵A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>

Értéklánc

2.

GRI 3-3

Az Értéklánc lényeges téma elemeit előző fenntarthatósági jelentésünkben a Szemléletformálás és a Prudens Működés fókuszterületeken belül jelenítettük meg. Változás a 2022-es jelentéstételi évre, hogy külön lényeges téma keretében tárgyaljuk a mérési pontokat és a meghozott döntéseket, ezzel is hangsúlyozva, hogy felelősségünk a szervezet és az értéklánc valamennyi elemére kiterjed.

A DB Csoport értékláncának potenciális hatásai minden együttműködési, beszerzési és munkavállalói szerződésben teret kapnak. A DB Csoport előre lépését mutatja, hogy értékláncunk értékeléséhez is ESG-fókusszal közelítünk. Szolgáltatásaink számlázási, díjbeszedési, ügyfélszolgálati, mérőleolvasási feladatokat ölelnek fel. Partnereinkre, 2021-hez hasonlóan jellemző, hogy ügyfeleikhez köthető személyes, telefonos és levelező ügyfélszolgálati feladatok ellátását a DB Csoportra bízta. A szolgáltatásainkat személyes ügyfélszolgálatunkon ügyfélszolgálati munkatársaink, valamint bizonyos esetekben a mérőóra leolvasók, illetve helyszíni ellenőrök által nyújtjuk. Beszerzési gyakorlatunkra ugyancsak hatást gyakorolt a DBIT beolvadása, illetve az igyekezet, hogy az ESG fókusz, a környezeti és társadalmi hatásokat, a vállalatirányítási gyakorlatok fenntarthatóságát a beszerzéssel kapcsolatos döntéseinknél is szem előtt tartjuk.

A DB Csoport Értékláncát meghatározó dokumentumok¹⁶: DBH esetében az Alapszabály és az SzMSz, a DBF esetében az Alapszabály, illetve az SzMSz, Összeférhetetlenségi és Belső Kontrollrendszer Szabályzat, Kockázatvállalási és Megfelelőségi, valamint a Compliance Szabályzat, továbbá az egyes beszerzésekről szóló dokumentumok, illetve munkavállalói szerződések, valamint a *Kockázatvállalási Szabályzat*.

GRI 204-1

A DBH jelenleg mintegy 20 közmű- és egyéb szolgáltató, vállalati partner megbízásából végez számlázási, mérőleolvasási, díjbeszedési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységet. A felmerülő közüzemi-, illetve egyéb rendszeres díjak hatékony beszedése a DBH esetében azt jelenti, hogy a számlázási, díjbeszedési és ügyfélszolgálati feladatokat egy kézben összpontosítjuk. Ezáltal az azonos fogyasztási helyhez és ügyfélhez tartozó különböző számlákat, fizetési értesítőket az ügyfél egy közös Terhelési összesítővel kapja meg¹⁷, így egyszerre történhet a számlák, fizetési értesítők kiegyenlítése. Ezt az egykapus ügyfélszolgálati rendszer teszi lehetővé, vagyis egyszerűsödik az ügyintézés, könnyebben kezelhetőek a befizetések. Ezt szolgálja ki saját fejlesztésű, Oracle adatbázison alapuló DKONTO számlázási, díjbeszedési és ügyfélszolgálati rendszerünk.

Beszállítókkal és partnereinkkel jellemzően elektronikus csatornákon tartjuk a kapcsolatot. Előremutató, hogy e törekvésünket partnereink is támogatják, ezt ők is közös érdeknek tartják. Változást jelent a korábbi évekhez képest, hogy a partnerektől érkező megrendelések, számlák kb. 95%-át immár elektronikus úton kapjuk.

Fontosnak tartjuk mérni a DBH tevékenységének hatásait az értékláncot vizsgálva. Hatással vagyunk beszállítóinkra, ügyfeleinkre és partnereink is ránk. A DB Csoport értéklánca kockázatértékelésünk alapján beszállítói oldalról alacsony kitettséggel bír, hiszen a DB Csoport a beszállítókat tekintve többségében rendelkezik alternatívával, több-résztvevős tenderen kerülnek kiválasztásra a partnereink. Ezen felül DBIT DBH-ba történt beolvadása szintén csökkentette a beszállítói kockázatot. Legfontosabb beszállítóink az EPDB: számla-előállítási

szolgáltatásokkal; a Díjnet: elektronikus számlázási és befizetési megoldásokkal; illetve a Magyar Posta Zrt.: postai szolgáltatásokkal. Mindig törekszünk helyi beszállítókkal szerződni. 98,3 %-ban magyarországi székhelyű, helyi beszállítóktól rendelünk meg szolgáltatásokat, termékeket valamennyi telephelyünkre (székház, ügyfélszolgálati és mérőmű-leolvasási telephelyek).

Az ügyfélkockázat – partnereink, akiknek szolgáltatást nyújtunk – magas, a közmű jellegű B2B ügyfelek mindegyike jelentős mértékben járul hozzá a DBH forgalmához, ily módon pedig a DBF forgalma is tőlük függ. A közműcégek mögötti tulajdonosok (többnyire az állam vagy önkormányzatok) száma még alacsonyabb, ez növeli a DB Csoport kockázatait egy esetleges negatív döntés esetén. Legfontosabb partnereink: Fővárosi Csatornázási Művek Zrt., Fővárosi Vízművek Zrt., MVM Csoport, ELMŰ Hálózati Kft., Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. és a Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság.

Partnereinkkel folyamatosan együttműködünk a környezeti terhelés csökkentése és az ügyfélélmény javítása¹⁸ érdekében. Ez nem változott 2022-ben, csakúgy, mint szolgáltatásaink köre. A Díjbeszedő Informatikai Kft. a Díjbeszedő Holding Zrt. tulajdonában álló vállalként a DB Csoport része volt 2022-ig, így a DBIT beolvadását követően a Digitalizációs és Informatikai Igazgatóság látja el a korábban a DBIT felé kiszervezett feladatok nagy részét. Az Igazgatóságot érintő szabályzatok és infrastruktúra a szükséges mértékben módosult. Tudás- vagy tapasztalathiány a beolvadásból nem ered, a korábbi DBIT-s kollégák túlnyomó része továbbra is a DB Csoportnál dolgozik. A megszokott folyamatok immár cégen belül gördülékenyen haladhattak tovább.

¹⁶Dőlt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

¹⁷A vállalati partnereinktől beérkező számlaadatokat teljes egészében elektronikus úton kapjuk

¹⁸Érintetti kör megkérdezése Fenntarthatósági jelentés kapcsán, illetve a partnerekkel szoros kapcsolatot fenntartó felelősök által

Releváns, értékláncunkat befolyásoló döntés volt, hogy a DB Csoporton belüli döntések és kommunikáció papírmintesen bonyolódhasson. A belső munkafolyamatok 98%-ban papírmintesek, az elektronikus aláírás hiánya miatt nem értük még el a 100%-ot. Minden olyan dokumentumot, amely esetekben nem köti a DB Csoportot a papír alapú megfelelés, elektronikusan állítunk ki, illetve tárolunk. A DB Csoport mindkét társaságára érvényes, hogy a jegyzőkönyvek, bejelentések felvétele és belső szabályzatok teljes papírmintességére törekszünk, illetve az árajánlatokat, megrendeléseket és a teljesítési igazolásokat is lehetőség szerint elektronikusan kezeljük, amennyiben ezt szállítóiink másképp nem várják el tőlünk.

A Díjbeszedő Holding Zrt. és egyik fontos partnerünk, a számlák nyomtatását végző szállítónk, az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. székhelye azonos. Az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. ISO 14001 szabvány szerinti Környezetközpontú Irányítási Rendszert működtet, amelynek követelményei a teljes telephelyre, székhelyre érvényesek. Így a szabvány követelményeinek megfelelően jár el a DBH a szállítók kapcsán is, hiszen szállítói szerződéskötéseinknél a környezetvédelemmel kapcsolatos szempontokat is szem előtt tartjuk.

A DB Csoporton belül a DBH és a DBF megfeleléségi szabályai ugyanazok, ezek a szabályok nem változtak 2022-ben. Részletesen a Beszerzési szabályzat foglalja össze a szakmai minősítés szempontrendszerét. 2023-ra célul tűztük ki a beszerzési szabályzat módosítását, illetve Szállítói Minősítési Rendszer bevezetését, hogy szabályzati szinten rögzítsünk környezetvédelmi, illetve társadalmi elvárásokat a szállítókkal szemben, beszerzéseink során. Ugyanakkor a környezeti, társadalmi és közvetett gazdasági, vállalatirányítási hatások tekintetében a DB Csoport új, eseti elvárásokat fogalmazott meg az eseti beszerzések kapcsán:

- Az épületek takarításáról szóló szerződésben rögzítettük a környezettudatos takarítószer használatának szükségességét.

- Nyomtató beszerzésnél alkalmazandó új megfelelések: asztali nyomtatók helyett hálózati nyomtatók, illetve csak energia és festéktakarékos nyomtatók szerezhetőek be.
- Beszerzéseknél törekszünk tartós, költséghatékony, környezettudatos beszerzések megvalósítására. Energiatakarékosági akciótervünk megvalósításánál is fontos szempont volt a minőségi, hosszú távon is megbízható termékek (csapok, kazánszelepek stb.) beszerzése.

Viszonylag kevés számú alvállalkozó, szállító munkatársai végeznek munkát a telephelyeinken, és ezt minden esetben vállalkozási szerződés keretében teszik. A megállapodott vállalkozási díjon felül eddig nem volt információnk az alvállalkozók ESG tevékenységéről, de a 2023-ban bevezetésre kerülő szállítói ESG minősítési rendszerváltozást fog hozni.

Értékláncunkat is befolyásoló, közeljövőben kivitelezhető cél, hogy belső-, és az ügyfélszolgálatainkon ügyfelekkel történő elektronikus kommunikációt minden esetben szervezeti szinten biztosítsuk. 2023-ra célunk, hogy digitális aláírópadokat szerezzünk be. Amennyiben bevezetésre kerül, a személyes ügyfélszolgálatokon történő nyomtatásokat - számításaink szerint - közel 0-ra tudjuk csökkenteni. A jelenlegi IT rendszereink még nem támogatják teljeskörűen a digitális platformokat, de a kollégák, munkavállalók részéről határozott igény van a bevezetésre.

Vezérszavak	• Egész szervezetünket átfogó ESG értékek • Értékláncon átívelő hatásszemlélet
2022-re terveztük	Teljesült: - DBIT beolvasása – Digitalizációs és Informatikai Igazgatóság - Új, eseti elvárások beszerzésekre és értékláncon belüli ESG hatás növelésére – értékláncon belül érvényesített új ESG hozzáállás - Munkavállalói elégedettséget befolyásoló döntéseknél ESG szempontok szem előtt tartása Nem teljesült / Részben teljesült: • Szervezeti szinten is – ahol a szabályok megengedik – 100%-ban elektronikus kommunikáció
2023-as vállalások	• Aláírópadokkal biztosítjuk a teljeskörű elektronikus ügyintézés felé a továbblépést • Szállító minősítési rendszer bevezetése



A DB Csoport az Értéklánc témájának önálló lényeges témaként való kezelésével, ahhoz környezeti, társadalmi és irányítási hatásfókuszot rendelve járul hozzá a tartós, befogadó, fenntartható gazdasági gyarapodáshoz és az eredményes foglalkoztatáshoz (SDG 8, illetve SDG 9), valamint a fenntartható fogyasztáshoz (SDG 12). A döntéshozatal során meghatározó az ESG hatás-szemlélet, a DB Csoport értékláncában felelős szereplőként tud hatni a klímaváltozás és hatásai leküzdése érdekében (SDG 13).

Adatbiztonság

3.

GRI 3-3

Az Adatbiztonság lényeges téma tartalmi elemeit előző jelentésünkben a Digitalizáció és a Prudens Működés fókuszterülethez kötve jelenítettük meg. Változás a 2022-es jelentéstételi évben, hogy külön lényeges téma keretében követjük a téma mérési pontjait, a meghozott döntések hatásait. Mindez kihangsúlyozza vállalatirányításunk elhatározását, hogy kiemelten kezeljük a fogyasztói adatok védelmét és a biztonságos adatkezelést, adattovábbítást a szerződéses partnereinkhez. A DB Csoport értéke szempontjából ez a hozzáállás elengedhetetlen.

A téma üzleti prioritása magas, amit a lényeges témák fontossági sorrendjének meghatározásakor partnereink és a felső vezetők meglátása az adatvédelem fontosságáról tükröz; mindez stratégiáink, döntéseink része. Folyamataink és adatátadásunk megbízhatósága adja az alapot a következő partneri szerződésekhez, gazdasági stabilitásunkhoz és így munkavállalóink feladataihoz. Potenciális negatív hatását a szabályzatok betartásával és a méréséssel igyekszünk elkerülni, mert a reputációs kockázat nehezen felmérhető. Egy-egy működésben tapasztalható hiba helyreállítása során az egyik legfontosabb mérési pont az adatbiztonság megléte.

Az Adatbiztonság lényeges témát ugyanazok a szabályzatok¹⁹ határozták meg, mint 2021-ben. Történtek módosítások és a megfelelés szempontjából fontos volt a kiegészítő szabályok elfogadása. A mindennapi feladatoknak a következő útmutatók adnak keretet Adatbiztonság lényeges téma szempontjából: Díjbeszedő Holding Zrt. esetében az *Alapszabály* és az SzMSz, a Díjbeszedő Faktorház Zrt. esetében az Alapszabály az SzMSz, a Belső Kontrollrendszer Szabályzat, Belső Védelmi Vonalak Szabályzat az útmutatók. A DBH-nál releváns

még az, Információ Biztonsági Szabályzat, Megfelelőség Biztosítási Szabályzat, Adatvédelmi Szabályzat, Adatvédelmi Incidenskezelési Szabályzat, valamint mindkét társaságnál az egyes beszerzésekről szóló dokumentumok, illetve munkavállalói szerződések. Az ISO/IEC 27001 nemzetközi szabvány szerint kialakított Információbiztonság Irányítási Rendszerünket működési tanúsítvány hitelesítette. Ezt a rendszert a Minőségirányítási Rendszerünkkel együtt, integrált rendszerként működtetjük. Az Integrált irányítási rendszerünket (ISO 9001, valamint ISO/IEC 27001 szabványok) 2001. december 17-től folyamatosan, független tanúsítással működtetjük összes telephelyünkön.

GRI 2-16, 2-25, 2-26
GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 417-1, GRI 417-2, GRI 417-3, GRI 418-1

A 2020. évi Adatvédelmi Incidenskezelési Szabályzatnak megfelelően a DB Csoport dolgozói ugyanazon formát használhatják, amennyiben adatvédelmi incidenst jelentenek be, illetve kérdőívvel segítjük az incidens besorolását, így a kockázatok és a szükséges teendők azonosítását. Minden jelentett incidens továbbításra kerül az Adatvédelmi Tisztviselő részére, kritikus vagy rendszerszintű problémákról a vezetői értekezlet és az Igazgatóság is kap tájékoztatást.

Új eljárás az Adatbiztonsághoz (is) kapcsolódóan a Díjbeszedő Faktorház Zrt. belső védelmi vonalainak kialakításáról és működtetéséről szóló szabályzata. A Magyar Nemzeti Bank ajánlása szerinti szabályzat célja, hogy rendszerbe foglalja a belső védelmi vonalak kialakításához és működtetéséhez kapcsolódó jogköröket, illetve követelményeket, továbbá az eljárási szabályokat a DBF-nél. Belső védelmi vonalak a DBF-nél: az elsődleges szűrő szerepet betöltő irányítás (internal governance, elsődleges védelmi vonal), valamint az üzleti

folyamatokba beépített kontrollokat kiegészítő, a második és harmadik védelmi vonalhoz tartozó belső kontroll (internal control) funkciók alkotják. A második védelmi vonalhoz tartozó belső kontroll funkciók a kockázati kontroll funkció (kockázatkezelési felelős), valamint a megfelelés-biztosítási funkció (compliance officer és az irányítása alatt álló Compliance Osztály), míg a harmadik védelmi vonalat a belső ellenőrzési funkció (belső ellenőr) jelenti.

A törvényi rendelkezésnek megfelelően a számlázási rendszerünk a zártágát igazoló tanúsítvánnyal bír. Mindez azért szükséges, mert csak olyan informatikai rendszerben számlázhatunk közszolgáltatást, amely rendszer zárt, megakadályozza a számlázási rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést, valamint a számlázási információk észrevétlen módosítását. A számlázási rendszernek továbbá meg kell felelnie az általános információbiztonsági zártági követelményeknek is.

2022-re tűztük ki célul, hogy fenntartjuk a hatékony adatkezelést és folyamatos új fejlesztési lehetőségeket keresünk. Az adatkezelés, illetve az esetleges adatszivárgás mérési és ellenőrzési pontjait tisztáztuk, valamint azokat az ESG akciók között is követjük. Üzletmenetünk folytonossága nélkülözhetetlen, ennek biztosítása kulcsfeladat. Számlázási rendszerünk folyamatos működése akadálytalan volt 2022-ben, a Barion fizetési szolgáltatások leállása sem jellemző, 2022-ben egyszer egy napig ideiglenesen nem volt elérhető a Barion fizetés.

A fogyasztói adatok esetleges kiszivárgásának vállalaton átívelő negatív hatása megkérdőjelezhetetlen, egyúttal a hatékony adatkezelés tulajdonképpen folyamatosan új fejlesztési lehetőségek keresését jelenti.

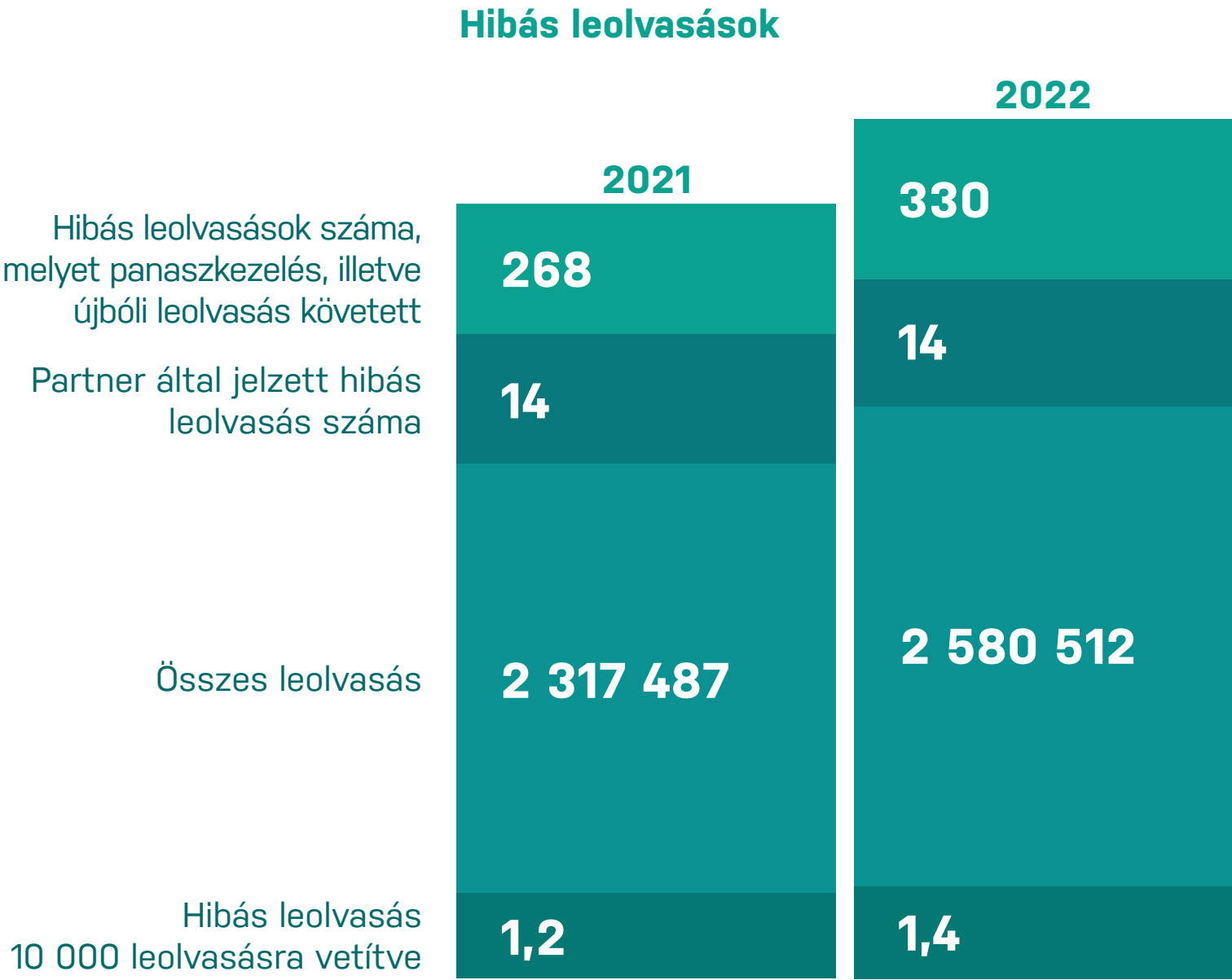
¹⁹Dólt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

A Digitális Transzformáció Program során prioritás, hogy várható új termék, új folyamat bevezetésekor, az adatok biztonsága ne sérüljön. Első Fenntarthatósági jelentésünk alkalmával is mértük az adatszivárgási eseteket: 2021-ben és 2022-ben is 0 az ilyen esetek száma. Panasz sem külső felektől, sem pedig szabályozó szervektől nem érkezett. Ügyféladatok lopására, illetve elvesztésére nem volt példa sem 2022-ben, sem 2021-ben.

Fontos célunk, hogy a hibás leolvasások, amelyek partnereink rendszereiben is javítandó hibát okoznak, számát 0-ra csökkentjük, ezért a leolvasás folyamatát folyamatosan figyeljük és javítjuk. Ezeknek az eseteknek a reputációs kockázata ugyancsak nehezen mérhető, de magasnak értékeljük.

Fontos, hogy azokat a hibás leolvasásokat is számontartjuk, melyeket panaszkezeléssel, illetve újbóli leolvasással korrigálni tudták a munkatársak. Az ESG akciók között követjük a számokat. A 10 000 leolvasásra jutó hibás leolvasások²⁰ száma nem éri el a 2-t, 2022-ben összesen 330 ilyen eset volt a 2 580,512-leolvasásból. Ebből 116-ot jogos mérőállás-panaszként rögzítettünk, ahol munkaválalóinknak újra le kellett olvasniuk az adott mérőt. Az Ügyfélgondozás Általános Szabályai a követendő útmutató arra, hogy munkatársaink milyen formában, milyen szabályokat betartva érintkezhetnek az ügyfelekkel. Ennek módosításán dolgoztunk 2022. második félévében. Ezen felül irányadó a korábban említett Szervezeti Működési Szabályzat és az Etikai kódex is. Nem megfeleléssel kapcsolatban 2022-ben bejelentés nem érkezett, hatósági bejelentésről, eljárásról nem tudunk.

²⁰A hibás leolvasások és az összes mérőműleolvasás viszonyszáma



Az adatbiztonság meglétét folyamatosan mérjük, követjük. Biztosítására 2023 folyamán sérülékenységi vizsgálatot tervezünk, mely az adatbiztonságot hivatott erősíteni.

Vezérszavak	• Adatvédelmi incidensek száma: 0
2022-re terveztük	Teljesült: - Belső védelmi vonalokról szóló szabályzat - Megfelelőségi politika - Hibás leolvasási esetek követése a magas reputációs nyomás okán
	Nem teljesült / Részben teljesült: - Adatvédelmi Szabályzat módosítása
2023-as vállalások	• Adatvédelmi szabályok módosítása az Információbiztonsági Szabályzat keretében • A marketingkommunikációs szabályozást 2023-ban készítjük el • Adatvédelmi és információbiztonsági adatok mérését és követését fejlesztjük a GRI elvárásokhoz igazodva, sérülékenységi vizsgálatot indítunk



A DB Csoport az Adatbiztonság témájának lényeges témaként való kezelésével, ahhoz hatásfókuszot rendelve, gyorsan átlátható adatközléssel és az adatkövetés biztosításával hozzájárul a fenntartható fogyasztáshoz (SDG 12). A DB Csoport biztonságos adatkezeléssel és megfelelő szabályozással tud fellépni a korrupció és vesztegetés minden formája ellen az átláthatóság érdekében (SDG 16).

II. SZEMLÉLETFORMÁLÁS

A DB Csoport a szemléletformálás fókuszterülethez rendelt részfeladatokat 2022-ben is megtartotta, de a DB Csoportot érintő tartalmat a Transzparens ESG fókuszú vállalatirányítás lényeges témához, a munkavállalóinkat érintőket pedig Munkavállalók iránti felelősség témájához soroltuk át, ott mérjük és követjük azokat.

Ehhez a fókuszterülethez tartozik 2022-es jelentéstételi időszakra meghatározott lényeges témák közül kettő: az Ügyfélszempon t u szemléletformálás és a Felelős szolgáltatásnyújtás. A kapcsolódó indikátorokat témánkként mutatjuk be. A fenntarthatósági stratégiához kapcsolódóan akciókat nevesítettünk 2022-re, melyeket ugyancsak a témákhoz kapcsolódva elemzünk.

Ügyfélszempon t u szemléletformálás

4.

GRI 3-3

A DB Csoport elkötelezett, hogy ügyfeleinket digitális befizetések felé és ügyeik elektronikus úton való kezelése felé terelje. Ez a Fenntarthatósági stratégiánkhoz több szempontból illeszkedik. Egyrészt a DB Csoport tevékenységéhez kapcsolódó papírfelhasználás és karbonlábnyomunk további mérsékléséhez járulhat hozzá. Másrészt a digitálisan elérhető ügyfelek számára közelebb tudjuk vinni a fenntartható fogyasztást, illetve a különböző ügyfélcsoportokat elektronikus úton való eléréssel könnyebb követni. Harmadrészt ügyfeleink számára, őket több csatornán is elérve kiegyensúlyozottabb módon tudunk szolgáltatást biztosítani, így ügyfeleink informáltsága, digitális képzettsége javul és esélyeik is egyenlőbbé válnak.

Céljaink eléréséhez, illetve a működő folyamatok biztosítására és javítására a DB Csoport több dokumentumra²¹ is támaszkodik: Fenntarthatósági stratégia, SzMSz és *Alapszabály*, Ügyfélgondozás Általános Szabályai, illetve az Adatvédelmi Szabályzat és az Információbiztonsági Szabályzat adják a Felelős Szolgáltatásnyújtás pilléreit. Elkötelezettségünk pozitív hatással lehet ügyfeleinkre, az ügyfélélményük javulására, ezáltal jobb szolgáltatóvá válhatunk, ami javítja munkaadói megítélésünket. Ugyanakkor ez kihívást is jelent, amennyiben nem tartjuk a lépést és hagyjuk a digitálisan még nem képzett ügyfeleket lemaradni, akkor előfordulhat, hogy ügyfeleinknek később életük más területén is hátrányt kell ledolgozniuk, illetve közműszolgáltató partnereink sem 21. századi szolgáltatást kapnak tőlünk.

Üzleti stratégiánkkal összhangban a digitalizációs törekvésekkel hatékonyabb működést, ezáltal magasabb ügyfélélményt érhetünk el. Továbbra is azt látjuk azonban, hogy bár készen állunk ügyfeleink elektronikus úton való támogatására

és elérésre, továbbra is túlnyomórészt a hagyományos csatornákon történő leolvasások, behajtások, valamint ügyfélszolgálati megkeresések és papíralapú számlák jelentik a DB Csoport ügyfelekhez való kapcsolódását.

2022-ben megvizsgáltuk a már elérhető zöld termékeink (pl. elektronikus számla, elektronikus felszólító levelek, bankkártyás fizetési lehetőség) mellett az ilyen jellegű további termékfejlesztési lehetőségeket. 2022-ben előkészítések zajlottak az eSzámla megvalósítására és a Díjnetes regisztrációk növelésére. A Díjnettel kötött megállapodásunkat 2023 első negyedévében frissítjük, aktualizáljuk. Annak ismeretében alakítjuk ki várakozásunkat az új ügyfél-regisztrációk számára vonatkozóan. Az eSzámla termék megvalósítása a weboldalunk fejlesztésétől függ, amely a Digitális Transzformációs Program része.

Zöld termékeink esetében a Díjnet felületen való fizetésre, ügyintézésre való áttérések, új regisztrációk száma 2500-3000 havonta. Ezt az ügyfélszolgálati irodákban, illetve az összes ügyfélszolgálati elérhetőségen történő ajánlásnak, a papíralapú számlákon való tájékoztatásnak, a Díjneten való elektronikus számlázási lehetőség feltüntetésének tudjuk be. A web oldalunkon ez a lehetőség szintén igényelhető, átirányítja az érdeklődőket a dijnet.hu oldalára. 2022-ben tájékoztató leveleket küldtünk az e-mailes elérhetőséggel nem rendelkező ügyfeleink részére, igyekeztünk előmozdítani az elektronikus számlázás elindításához szükséges nyilatkozatokat.

Továbbra is kihívás, hogy nincs ügyfeleink eléréséhez megfelelő e-mail adatbázisunk. Az e-mailes elérhetőséggel rendelkező és azt velünk megosztó ügyfeleink aránya 15%-ot mutat. Ezt a 750 ezerből kevesebb, mint 100 ezres

ügyfélkört célunk bővíteni, meglátásunk szerint a tervezett DKONTO adat-tisztítás után növelhetjük ezt az arányt.

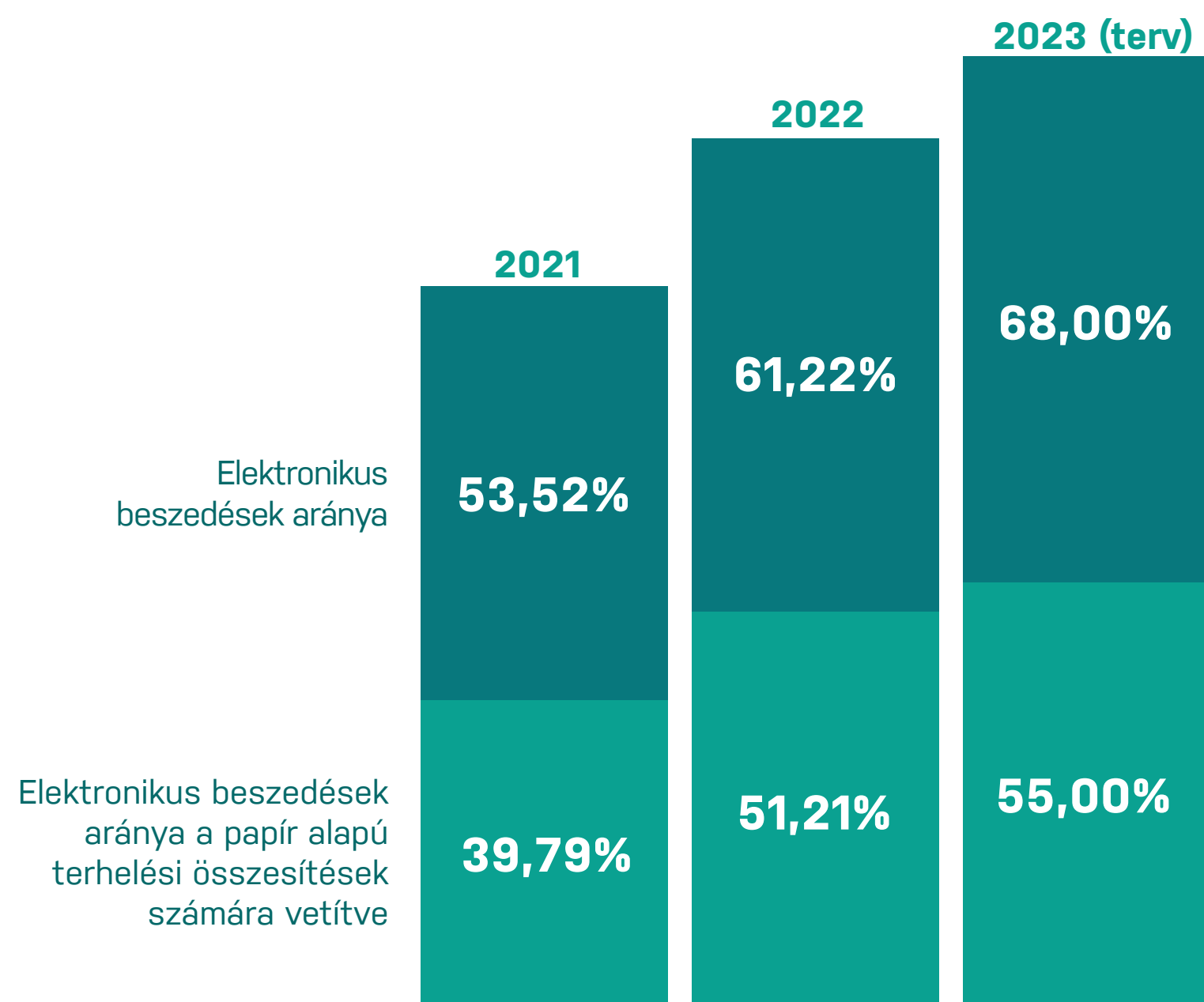
2022-ben megfogalmaztunk egy célt, amelytől ugyancsak az elektronikus számlával, de legalábbis e-mail-fiókkal rendelkező ügyfélkör lehetséges bővítését reméljük: személyes ügyfélszolgálatainkon egy-egy számítógépet biztosítunk az edukációhoz, remélve az elektronikus fizetési hajlandóság és az elektronikus úton kapcsolatot tartó ügyfelek számának növekedését.

A Check-out projekt eredményeként elhagyjuk a papír alapú csekk kiküldését és a digitális ügyintézés felé tereljük azokat az ügyfeleket, akik elektronikusan fizettek, de papíralapú számlát kaptak. 2022-ben a projekt felfüggesztésre került, de a célját fő vezérvonalként, szemléletként adaptáljuk későbbi kampányainkhoz. Célunk a Check-out projekt adatelemzése, adatai alapján az „átállítható”, a digitális ügyintézésre nyitott ügyfélkör szokásainak megismerése.

Fontos tapasztalat, hogy az elektronikus befizetések aránya növekszik. Míg 2021-ben a befizetések 53,5%-a, addig 2022-ben 61,2%-a történt elektronikusan. Ebből az adatból is látszik, hogy ügyfeleink nagy része már elektronikusan elérhető fizetést tud kezdeményezni, de a papír-alapú kommunikációról még nem lépett át az elektronikus úton való értesítésre, a digitális mérőóra-állás bejelentésére, online fizetésre vagy digitális ügyintézésre. Az átállási lehetőségekről szóló tájékoztatókkal összefüggésben a kommunikáció érthetőségéről, az ügyfelek esetleges nehézségeiről nincs visszajelzésünk. Ügyfeleink szemléletformálása tehát a jelenben és jövőben is meghatározó feladatunk marad.

²¹Dőlt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

Elektronikus beszédések aránya



A beszédések összesítéseit elemezve úgy látjuk, hogy az ügyfelek 75%-a kap papír alapú terhelési összesítőt, de összességében az ügyfelek csupán 43%-a fizeti papír alapon a számláit. A faktorálási tevékenységet elemezve látszik, hogy a kiküldött beszédési tájékoztatók 96%-a papír alapú, és a beszédések csupán 4%-a elektronikus (cégkapun keresztül). A lejárt tartozásokról szóló ügyfél informálást külön, a nem lejártakhoz képest jóval szigorúbb kommunikációs szabályok határozzák meg. 2023-ra a DB Csoport ügyféledukációs kommunikációs tervet dolgoz ki, az elektronikus számlák, illetve az e-mailben elérhető ügyfelek arányának tovább növelése érdekében. Tervezzük, hogy bizonyos ügyekben a jogi érvényesítés elektronikusan megtörténhessen, növelve ezzel az elektronikus kommunikáció további kiterjesztését az ügyfélkörünkben.

Ügyfeleinket 2022-ben is megkérdeztük szolgáltatásink és számláink érthetőségéről, esetleges javaslataikról. A visszajelzések érdemben nem térnek el a korábbi évek visszajelzéseitől. Ki kell emelni, hogy a számlaképeket nagyrészt meghatározzák a jogszabályi előírások, így érdemi változtatásra nagyon szűk a mozgásterünk. A számlákat ügyfeleink közül sokan továbbra is nehezen tudják értelmezni, ezért ügyféltámogató kollégáink egyik fontos feladata a számlákhoz fűződő segítség, magyarázat megadása.

Ügyfélbarát szolgáltatóként célunk, hogy szolgáltatásaink, számláink érthetőek legyenek. Ennek a célnak az elérése érdekében a számlaképeket rövidítettük. További számlarövidítési lehetőségeket vizsgálunk meg 2023-ban, de a jogszabályban előírtak nagy mértékben korlátozzák a hosszabb, és bonyolult nyelvvezetű számlaképek rövidítését.

Ügyfeleink részletfizetési lehetőséget ügyfélszolgálatainkon és online módon is tudnak kérvényezni. Online ügyfélszolgálat esetén elindított kérelemhez kapcsolódóan a folyamat teljességéhez még egy fejlesztési lépés vár a DB Csoportra. A bankkártyás fizetési lehetőség megjelölésénél terveink szerint biztosítani fogjuk, hogy részösszegeket is ki tudjanak fizetni ügyfeleink.

2022-ben is végeztünk vevőelégedettségi kérdőíves felmérést. A kérdőív papír alapon az ügyfélszolgálatokon volt kitölthető. Ennek eredménye támpontot szolgáltat az ügyfélélményt javító döntéseink meghozatalánál. 2023 márciusában elégedettségi kérdőív kitöltését kértük 3 érintetti körben. Vevők, fogyasztók és munkatársak adhatnak visszajelzést, aminek eredményét megosztjuk az érintetti körrel.

A beszédések összesítéseit elemezve úgy látjuk, hogy az ügyfelek 75%-a kap papír alapú terhelési összesítőt, de összességében az ügyfelek csupán 43%-a fizeti papír alapon a számláit. A faktorálási tevékenységet elemezve látszik, hogy a kiküldött beszédési tájékoztatók 96%-a papír alapú, és a beszédések csupán 4%-a elektronikus (cégkapun keresztül). A lejárt tartozásokról szóló ügyfél informálást külön, a nem lejártakhoz képest jóval szigorúbb kommunikációs szabályok határozzák meg. 2023-ra a DB Csoport ügyféledukációs kommunikációs tervet dolgoz ki, az elektronikus számlák, illetve az e-mailben elérhető ügyfelek arányának tovább növelése érdekében. Tervezzük, hogy bizonyos ügyekben a jogi érvényesítés elektronikusan megtörténhessen, növelve ezzel az elektronikus kommunikáció további kiterjesztését az ügyfélkörünkben.

Vezérszavak	• 750 000 ügyfélből 100.000 elérhető emailben • Az ügyfél elérési utakból továbbra is kisebb rész elektronikus
2022-re terveztük	Teljesült: - Zöld termékeink mellé további zöld termékfejlesztési lehetőségeket megvizsgáltuk - Elektronikus számla (Díjnet) regisztrációk számát sikerült növelnünk -> új regisztrációk száma 2500-3000 havonta Nem teljesült / Részben teljesült: - Ügyféledukációs kommunikáció előkészítése megtörtént
2023-as vállalások	• Ügyfélszolgálatokon edukációs tér (számítógép) kialakítása • Elektronikus elérhetőségek arányának növelése, erre építve az e-számlázás arányának emelése • Elektronikus beszédések arányának az összes beszédéshez képesti növelése • Elektronikus beszédések arányának a papír alapú terhelési összesítések számára vetítve történő növelése • Egy újabb zöld termék bevezetése • Online ügyfélszolgálati szolgáltatás elindítása



Fenntarthatósági stratégiánkat követve e lényeges téma több ponton is illeszkedik az ENSZ által megfogalmazott Fenntartható Fejlődési Célokhoz. A DB Csoport Ügyféledukációs törekvéseivel hozzájárul ahhoz, hogy ügyfelei számára is elérhetővé tegye új ismeretek megszerzését, a digitális ismeretek terjesztésén keresztül (SDG 4). Az Ügyfélközpontú szemléletformáláshoz rendelt feladatok végrehajtásakor is szem előtt tartjuk az ESG hatás-szemléletet, a DB Csoport direkt is tud tenni a fenntartható fogyasztási szokásokért (SDG 12).

Felelős szolgáltatásnyújtás

5.

GRI 3-3

A Fenntarthatósági stratégiában célul tűztük ki, hogy egyre zöldebb és fenntarthatóbb megoldásokat kínálunk ügyfeleink számára. Ez alatt értjük a követhető belső folyamatokat, a szolgáltatást nyújtó munkavállalóink lehetőleg kiegyensúlyozott terhelését, a különböző fogyasztócsoporthoz zökkenőmentes ügyféltámogatását és a könnyen érthető, akadálymentes ügyféltájékoztatást. Felelős szolgáltatóként hatásunk lehet a piac más szereplőire, illetve partnereinkre, akiknek számlázási szolgáltatásokat nyújtunk, valamint az ügyfeleinkre.

Céljaink eléréséért, illetve a jól működő folyamatok biztosítására több dokumentumra²² is támaszkodunk: *Esélyegyenlőségi terv*, SzMSz és *Alapszabály*, Megfelelőség Biztosítási Szabályzat, valamint az Ügyfélgondozás Általános Szabályai adják a DB Csoporton belül a Felelős Szolgáltatásnyújtás pilléreit.

Belső munkafolyamataink bizonyos lépéseinek egyszerűsítését a Digitális Transzformáció Programunk is indokolja. A honlap fejlesztés során olyan szemmel vizsgáltuk a folyamatokat, hogy az ügyfélportál akadálymentesítése után a számlázáshoz kapcsolódó ügyintézés lépései az ügyfelek és a munkavállalóink számára is egyértelmű legyen.

Ugyanakkor elértük azt, hogy minden olyan dokumentumot, ahol nem köt minket a papír alapú megfelelés, elektronikusan állítunk ki és tárolunk. Ez növeli a folyamatok követhetőségét, illetve csökkenti az adminisztrációs terheket. Azt azonban továbbra is fontosnak tartjuk hangsúlyozni, hogy például a személyes ügyfélszolgálatokon azok az igazolások, szerződések, amelyek kiállítása papír alapon elengedhetetlen, kb. 40%-át teszi ki az összes dokumentumnak. A levelező ügyfélszolgálat (papíron beérkező ügyféligenyre email elérhetőség

hiánya miatt, papír alapon válaszolunk) papírigénye kb. 3%-a az összes dokumentumnak. Telefonos ügyfélszolgálatunk szinte egyáltalán nem nyomtat, a levelezés végzi az igazolások és egyéb dokumentumok kiküldését, amely kb. 1%-a az összes dokumentumnak. Ezeket az arányokat továbbra is fontosnak tartjuk mérni. Ehhez kapcsolódik a digitalizált dokumentumaink aránya, az összes papír alapon érkező dokumentum digitalizálása, azok fizikai tárolásának felszámolása. 2022-ben az irattárunk felét tudtuk felszámolni e cél elérése érdekében. 2023-ban célunk, hogy papíralapú dokumentumok tárolására ne legyen szükségünk és így az irattárat teljesen megszüntethessük.

Egyelőre tehát nem megoldható a papírmentesség a levelező ügyfélszolgálati folyamatban, illetve a részletfizetési megállapodások esetén. Befizetési és kifizetési pénztárbizonylatokat az előírásoknak megfelelően elengedhetetlen papíron kiállítani, csak úgy, mint a személyesen történő adatváltozás bejelentése esetén is szükséges papíron rögzíteni az új ügyfél adatokat. Várakozásaink szerint a 2023-as aláírópad-beszerzések és az ehhez kapcsolódó változások követik az ügyféligenyeket és minimalizálják az ügyfélszolgálatok papírigényét.

Az ügyfélszolgálatok akadálymentesítettek, további akadálymentesítési lehetőségeket vizsgálunk. Az ügyfélszolgálatokon minden szolgáltatással kapcsolatban tudnak támogatást nyújtani kollégáink. Az elérhetőséget segítve figyeljük az ügyféligenyeket, visszajelzéseket és szolgáltatásainkat azokhoz igazítjuk. Nyitvatartásunkat ügyfeleink visszajelzése alapján alakítottuk ki. Digitalizációs törekvésünk az ügyfeleink akadálymentes elérésével is összefügg, míg a fizikai akadályokat az ügyfélszolgálatokon, a személyes kiszolgálásban már elhárítottuk, az online elérhető szolgáltatásaink, weboldalunk akadálymentesítése folyamatban.

Szolgáltatásunk minősége és megközelíthetősége is fontos szempont volt, amikor 2022-ben döntöttünk arról, hogy Margit körüti ügyfélszolgálatunkon az ügyféltámogatást megszüntetjük. Célunk, hogy minden ügyfélszolgálati telephelyünkön ugyanolyan színvonalú szolgáltatást tudjunk biztosítani. Az ügyfelek elégedettsége, így a könnyű megközelíthetőség is kulcsfontosságú. 2022 májusától a Budapest, Margit krt. 15. szám alatti ügyfélszolgálati irodánk helyett az ügyfélfogadás a 1027 Budapest, Fő utca 47. szám alatti ügyfélszolgálati irodánkban történik.

Szolgáltatásaink pontosságát illetően az egyik legfontosabb elem, hogy az ügyfelektől érkező adatokat pontosan rögzítsék a munkavállalóink. Ezeket a Szolgáltatók felé is továbbítjuk, így ezek a változás-bejelentések, adatbejelentések, kérvények, reklamációk partneri kapcsolatainkat is befolyásolják, illetve az ügyfélélményt is nagyban meghatározzák. Az ügyfélgondozás szabályait rögzítő ügyviteli utasításban ezért rögzítettünk ellenőrző pontokat. Így például ellenőrizni kell, hogy a Szolgáltató részére továbbítandó csatolt dokumentumok olvashatóak-e, nem történt-e minőségromlás, illetve a dokumentáció pontosan lett kitöltve.

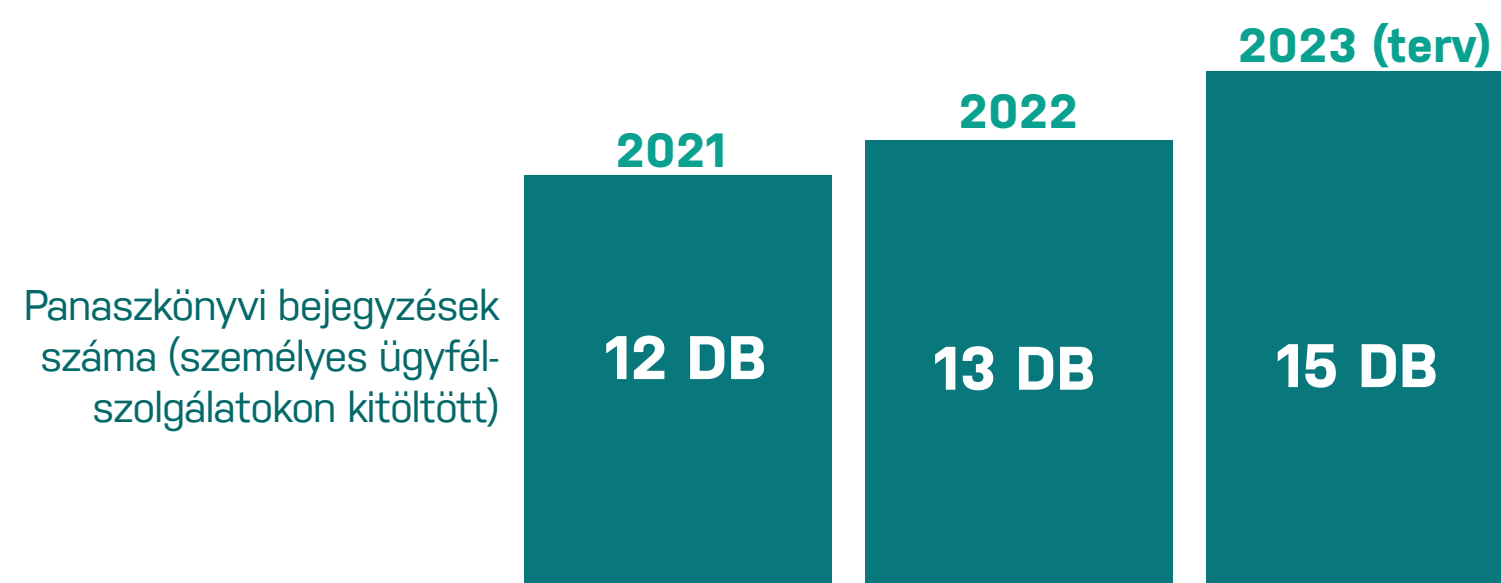
Fontos biztosíték a szolgáltatásaink minőségének biztosítása érdekében, hogy törekedjünk az ügyfélszolgálatokon és az egyéb szolgáltatások kapcsán is a közérthető fogalmazásra. 2023-ban célunk, hogy a követeléskezelési folyamatot a lakossági ügyfelek esetében fejlesszük. Érthetőbb, emberarcú kommunikáció elérése érdekében felülvizsgáljuk az elektronikus figyelmeztető és felszólító levelek kialakítását.

²²Dőlt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

Szolgáltatásaink biztonságát meghatározza még az adatátvitel pontossága, amelyről korábban írtunk.

Ügyfélszolgálatainkkal kapcsolatos panaszkezelésre Panaszkezelési útmutatót írtunk. Fontos, hogy telefonon, személyesen és írásban is tudnak ügyfeleink panaszt tenni. Törekszünk a minél gördülékenyebb szolgáltatásra, ezért a panaszokat mielőbb szükséges megoldani az Ügyfélszolgálati támogatásban részt vevő kollégáknak. Weboldalunkon is közzétettük a panasztétel lehetséges útjait²³, ezzel is segítve ügyfeleinket ügyük gyorsabb

Panaszos esetek követése



Valamennyi ügyfélszolgálatunk akadálytalanul megközelíthető kerekesszékekkel. Honlapunkon piktogramokkal jelöltük minden egyes telephelyhez, hogy mely ügyfélszolgálat tud készpénzes fizetést is fogadni. Ugyanígy feltüntettük a címet, a kártyás fizetés lehetőségét és a bababarát szolgáltatási környezetet is. Visszajelzések szerint az időpont-foglalási rendszerünk is az ügyfelek kényelmét szolgálja, de fontos, hogy sokan a személyes ügyfélszolgálatokat felkereső ügyfeleink közül nincsenek tisztában sem az elektronikus ügyintézés, sem az időpontfoglalás lehetőségével. Ugyanakkor az időpont-foglalási lehetőség, illetve az ügyfélszolgálatra érkező ügyfelek eligazodását segítő munkatársak mind a várakozási idő csökkenéséhez és a gördülékeny ügyintézéshez járulnak hozzá.

Vezérszavak	• Belső és ügyfélszolgálati folyamatok akadálymentessége
2022-re terveztük	Teljesült:
	- Minden olyan dokumentumot, ahol nem köt minket a papír alapú megfelelés, elektronikusan állítunk ki és tárolunk – munkavállalói adminisztrációs terhek csökkenése
2023-as vállalások	Nem teljesült / Részben teljesült:
	- Belső folyamatok papírmentessége – kivétel: aláírandó dokumentumok
• 2023-ban további akadálymentesítési lehetőségeket vizsgálunk • Digitális egyenjogúság biztosíttatása felé lépéseket teszünk • Irattár területének csökkentése	

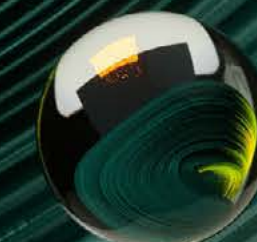


Fenntarthatósági stratégiánkban megfogalmazottak szerint e lényeges téma is illeszkedik az ENSZ által megfogalmazott Fenntartható Fejlődési Célokhoz. A DB Csoport célja, hogy minden ügyfelünk számára egyenlően elérhető szolgáltatásokat biztosítsunk, hozzájárulva a társadalmunk látásmódjának változásához, a korlátokkal élők egyenlőbb esélyeihez (SDG 10). A Felelős szolgáltatásnyújtás témához rendelt feladatok végrehajtásakor is szem előtt tartjuk az ESG hatás-szemléletet, a DB Csoport direkt is tud tenni a fenntartható fogyasztási szokásokért (SDG 12).

²³<https://www.dbrt.hu/dbrt-web/panaszkezeles>

III. DIGITALIZÁCIÓ

A DB Csoport nagy hangsúlyt fektetett 2022-ben is a Fenntarthatósági stratégiája részeként a digitalizációra. Ezzel a stratégiai szemlélettel hozott döntések minden eddig tárgyalt lényeges témában érzékelhetők. Ugyanakkor a digitalizáció irányába tett lépéseket olyan meghatározónak tartjuk a DB Csoport egészére nézve, hogy alpontjai mindegyikét külön lényeges témaként mérjük és követjük. A Digitalizáció ernyője alá sorolt lényeges témák a papírfelhasználás mérséklése, a data processing, vagyis az adatátadások gördülékenysége, biztonságossága, valamint a tevékenység gerincét adó szolgáltatásaink, folyamataink minél nagyobb arányú digitalizációja.



Papírfelhasználás mérséklése

6.

GRI 3-3

A DB Csoport elkötelezett, hogy karbonlábnyomunk csökkentéséhez papírfogyasztásunk mérséklésével is hozzájáruljunk. Ez a cél Fenntarthatósági stratégiánkhoz több szempontból is illeszkedik. A lényeges téma nagyban függ és hat a Digitalizáció és a Szemléletformálás fenntarthatósági fókuszterületekre és az azokon belül megfogalmazott lényeges témák meghatározása során megerősítésre került, hogy papírfelhasználásunk mérséklésére tett intézkedések fontosak, illetve pozitív hatással lesznek a környezetre és közvetetten az ügyfelekre és a partnereinkre is.

Azért, hogy igazán nagymértékű csökkentést érhessünk el ezen a területen, a szemléletformálás – egyrészt munkavállalói, de főként ügyfélszemponitú szemléletformálás – terén megvalósítandó intézkedések és azok eredményei elengedhetetlenek. E lényeges téma tárgyalásánál azon folyamatokat nevesítjük, amelyek optimalizálása a papírfelhasználás csökkenését eredményezte, eredményezheti és nem szükséges hozzá IT fejlesztés.

Célkitűzéseink megvalósításáért és az alaptevékenységünket biztosító folyamatok érdekében a DB Csoport több dokumentumra²⁴ is támaszkodik: SzMSz és Alapszabály, Megfelelőség Biztosítási Szabályzat, *Fenntarthatósági stratégia*, Belső Kontrollrendszer, illetve az Ügyfélgondozás Általános Szabályai és az *energiatakarékossági intézkedések* adják a DB Csoport papírfelhasználásának csökkentéséhez a kereteket.

A DB Csoport a felhasznált papír mennyiségének csökkentéséhez konkrét, a DB Csoporton átívelő feladatokat és felelősöket rendelt. A fogyasztás csökkentésére irányuló folyamatokat szükségesnek tartottuk optimalizálni, illetve az asztali nyomtatók számának csökkentését és cseréjét is felvettük az akciótervbe.

A papírfelhasználás csökkentésére irányuló dolgozói szemléletformálási programot dolgoztunk ki és indítottunk el; ezt is felöleli az elektronikus elvégezhető alkalmazotti ESG e-learning tananyagunk, illetve a Nagyköveti programon belüli képzés.

Az akciók közé felvettük a nyomtatók alap-beállításainak-, valamint a nagy nyomtatók használatának felülvizsgálatát. Utóbbi a DB Csoporton belül a DBH kötelezettségeinek felülvizsgálatát jelenti, hiszen lehetőség szerint a beállított nyomtatók számát tovább kívánjuk csökkenteni. Az asztali nyomtatók közül 2022-ben 10 darab használatát megszüntettük. Összesen 38 db speciális és asztali nyomtatónk maradt használatban. A nyomtatók kihasználtságát tovább értékeljük és amennyiben szükséges döntést hozunk további eszközök felszámolásáról. 2023-ban célunk, hogy a nyomtatókat személyhez kötött kóddal működtessük a szükséges mértékű használat érdekében.

Egyik legfontosabb akciónk 2022-ben a további papírfelhasználás-mérséklés érdekében az E-Dokumentum-fajták felmérése volt az xFlower adatbázisban. A felelős szervezet javasolt négy, az ügyféligények kezeléséhez kapcsolódó dokumentumot, amelyek újabb elektronikus úton való adminisztráció lehetőséget, így potenciális papírral való takarékosági intézkedést jelentenek. A javaslatnak megfelelő előkészítés megtörtént, 2023-ban a megvalósítást kell elvégezni. Ezzel további belső dokumentumot válthatunk ki.

Ugyancsak előrelépés a DBF adminisztrációjában, hogy az xFlower-ben készülnek a feljegyzések, ezzel megszűnt a papír alapú változatok kézbesítése, illetve e-mailben történő továbbítása. Az egységesítési, racionalizálási lépés ugyanakkor még csak a papírfelhasználás csökkenését jelenti, de ugyan ilyen fontos

a szervezeti kultúra változtatása a fejlesztésekkel párhuzamosan. 2023-ban 9 további folyamatot fogunk optimalizálni.

A faktorálási szolgáltatásokat elemezve külön akciókat foglalmaztunk meg a papírfelhasználás csökkentésére. Elektronikus kommunikáció kiterjesztését tervezzük az ügyfélkörben, amelyhez a jogi háttér biztosítása elengedhetetlen. A felszólító levél formátumának felülvizsgálata a papírfelhasználás csökkentése érdekében megtörtént. Mivel jogszabály teszi kötelezővé a tartalmat, tovább nem rövidíthető a tájékoztató szöveg. 2023-ban megvizsgáljuk, hogy a faktorálás folyamatában az ügyfeleket miként lehet digitális csatornára terelni. A felszólítási fázist megelőző ügyféledukációs kommunikáció kidolgozásától is reméljük a lejárt követelések számának csökkentését, azzal pedig közvetetten a papírfelhasználás mérséklését.

Ugyancsak fontos optimalizációs lépés volt, hogy általában a számlaképek további rövidítésre kerültek, illetve 2023-ban is tervezzük egyszerűsítést. A folyamat (megelőző digitális felszólítás) és az eszközök (jelenleg kevés ügyfelet érünk el elektronikus) fejlesztése lehet cél 2023-ban.

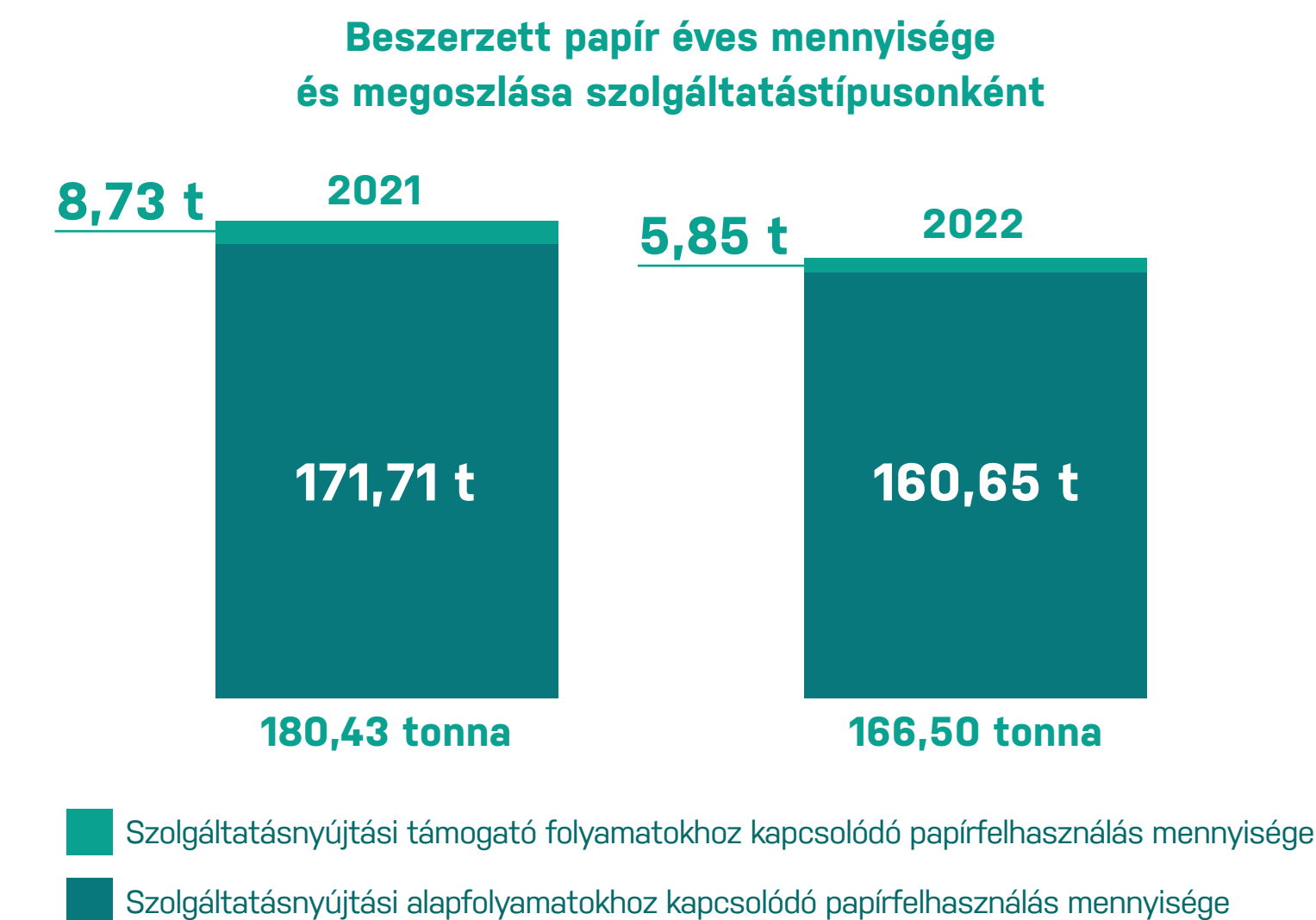
Újrahasznosított papír használatának lehetőségét megvizsgáltuk és kollégáink megerősítették, hogy a nyomtatási technológia miatt költséges megoldást jelentene ez a döntés, így ez az akció felfüggesztésre került.

A szolgáltatásokat támogató folyamatokhoz kapcsolódik az ügyfélszolgálatok papírfelhasználásnak mérséklése. Tapasztalatunk szerint a folyamatok optimalizálásának a tranzakciós időkre volt hatása, a papírfelhasználásra nem.

²⁴Dőlt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

A digitális aláírópadok beszerzésével viszont várakozásaink szerint, a személyes ügyfélszolgálatokon történő nyomtatást, számításaink szerint közel 0-ra tudjuk csökkenteni. Várakozásaink szerint az ügyféledukációs kommunikáció a digitális számlák (díjnet), elektronikus számlák (e-mail) arányának növelése érdekében ugyan-csak elősegítheti a DBH által felhasznált papír mennyiségének csökkenését.

A DB Csoport papírfelhasználásra vonatkozóan 2021-ben kezdtük a fogyasztás felmérést. 2021-hez képest 13,93 %-os papírfelhasználás-csökkenést sikerült elérni. Ez 3 986 000 db A4-es papír megtakarítását jelenti, aminek előállítása nagyjából 458,4 tonna fát és 159 440 kW/h villamosenergiát igényelt volna. Ez a mennyiség tartalmazza a csomagolásra használt papír mennyiségét is.



Vezérszavak	• 25, 4 millió A4 egyenértékű lap • Eszközök optimalizációja (elektronikus aláírások, nyomtatóhasználat, E-Dokumentumok) • Munkavállalói ismeretterjesztő program
2022-re terveztük	Teljesült:
	- Társaságunk elhatározta, hogy a beszerzett papír mennyiségét lényegesen csökkenti
2022-re terveztük	Nem teljesült / Részben teljesült:
	- Ugyan a tervektől minimálisan elmaradt a DB Csoportunk, de a ténylegesen felhasznált papír mennyiségében lényeges csökkenést értünk el
2023-as vállalások	• Beszerzett papír éves mennyiségének további mérséklése (160 tonna) • Papíralapú számlák arányának csökkenése a számlabemutatók tekintetében • Szolgáltatásnyújtási alapfolyamatokhoz kapcsolódó papírfelhasználás mennyiségének nyomon követése további mérséklés céljából (kérelmek, szerződések, egyéb dokumentumok: 154,5 tonna) • Szolgáltatásnyújtási támogató folyamatokhoz kapcsolódó papírfelhasználás mennyiségének nyomon követése további mérséklés céljából (minden nem ügyféldokumentum, pl. HR, beszerzés, jog iratai: 5,5 tonna) • Nyomtatók használatának további racionalizálása



A 2021-es fenntarthatósági stratégiánkat követve ez a lényeges téma több ponton is illeszkedik az ENSZ által megfogalmazott Fenntartható Fejlődési Célokhoz. A DB Csoport a papírfelhasználás mennyiségének mérséklésével hozzájárul ahhoz, hogy a természeti erőforrásokkal fenntarthatóan és hatékonyan gazdálkodjunk (SDG 12). Az ehhez a lényeges témához kijelölt akciók végrehajtásakor is szem előtt tartjuk az ESG hatás-szemléletet, A DB Csoport így közvetetten a klímaváltozás hatásainak mérsékléséért (SDG 13) is tesz.

Data processing (adatátadások)

7.

Fenntarthatósági stratégiánkban célul tűztük ki, hogy az ügyfeink fizetési adatainak feldolgozási sebességén javítunk és törekszünk a bejövő adatok hibátlan továbbítására, biztosítva a fogyasztói adatok védelmét. Ezeket a célokat összefoglalva már a 2021-es Fenntarthatósági jelentésünkben is Data processing fenntarthatósági fókuszterületnek hívtuk, 2022-től hozzátesszük a jobb érthetőség érdekében, az adatátadások kifejezést. A DB Csoport megfelelő színvonalú szolgáltatásainak, gazdasági fenntarthatóságának szempontjából ez kiemelkedően fontos téma, csak a megfelelő szolgáltatásbiztonsággal tudunk partnereink és ügyfeink számára megbízható szolgáltató maradni. A Data processing (adatátadások) téma összefonódik a Digitalizáció mindhárom, illetve az Értéklánc lényeges témájával. Amennyiben az adatátadásokba hiba csúszik, versenyhátrányt szenvedhetünk, egyszersmind kockára tesszük partneri kapcsolatainkat, jóhírnevünket is.

Céljaink eléréséért, illetve a jól működő folyamatok biztosítására a DB Csoport több dokumentumra²⁵ is támaszkodik: SzMSz és Alapszabály, Megfelelőség Biztosítási Szabályzat, partnereinkkel kötött megállapodásaink. Az abban foglalt biztosítékok, az Információbiztonsági Szabályzat, a Belső Kontrollrendszer, illetve a Compliance Szabályzat, valamint az Ügyfélgondozás Általános Szabályai adják a DB Csoport Data processing (adatátadások) folyamatának alapját.

2022-ben a Data processing jelentős részben változatlan maradt. A DB Csoporton belül a kapcsolódó részfolyamatok biztonságáért a Vezérigazgató felel. A kapcsolódó ügymenetekben változás a 2021-es évhez képest nem történt. A folyamatok optimalizálásának azonban érezhető a hatása, hiszen a folyószámla kezelésben, az egyedi banki utalások automatizálásában tapasztalható változás: kevesebb erőforrás kell bizonyos részfeladatokra. A mérési pontok, a megfelelő adatinput érdekében új kommunikációs tervre nem volt szükség, a folyamatok tisztázottak. A fizetési platform kényelme érdekében a Digitális Transzformáció Program (DTP) hoz majd, több nagyobb változást, az ügyfelektől web oldalaink működéséről nem érkezett visszajelzés. 2023-ban tervezzük a virtuális, fogyasztóhoz kötött számlaszám bevezetésének vizsgálatát, a beérkező fizetések gyorsabb és pontosabb azonosítása érdekében. Ezzel erőforrás-megtakarítást is tervezünk. Ugyancsak vizsgáljuk a robotizált folyamatok automatizálását (RPA) bevezetésének lehetőségét a Back Office és Front Office területeken a hatékonyság javítás érdekében.

A Vezetői értekezletek nevesített ESG akciói, melyeket a Data processing lényeges témához társítottunk 2022 során a hatékony adatkezelés fenntartását és a folyamatos új fejlesztési lehetőségek keresését jelentették. Ezekhez mérőszámokat rendeltünk. Már 2021-ben is mértük az adatszivárgást, 2021-ben és

2022-ben is 0 volt az esetek száma. Figyelemmel kísértük a szolgáltatói adatátadások minőségét, tömeges hibás számlázást okozó adatátadások száma 2022-ben is 0 db volt. Csakúgy, mint 2021-ben.

Mérési pont a számlák átlagos feldolgozási ideje, de ennek pontos kimutatását a DTP következő lépéseivel látjuk megvalósíthatónak, várakozásaink szerint 2023 folyamán. Bizonyos feladatcsoportok optimalizálásával és automatizálásával pozitív eredményeket értünk el. A folyószámla kezeléssel kapcsolatos, illetve az egyedi banki utalások egyes automatizált lépései rövidítették az érintett munkafolyamatokat. Vannak számlák és dokumentumok, melyek feldolgozásához kevesebb időre van szükségünk, de pontos mérésre nem került sor. 2023-as cél a feldolgozás idejének meghatározása, és amennyiben lehetséges, a mérések elvégzése.

Fontosnak tartjuk munkavállalóink visszajelzését, ezt a Data processing (adatátadások) fejlesztése során is kiemelten kezeljük. A megoldási és fejlesztési lehetőségeket az IT kollégák mérték fel, majd fontossági sorrendet állítottak fel. Ezt követően folyamatos egyeztetés történt a Front Office (Ügyfélszolgálati irodák) munkatársai és az IT fejlesztők között. A fejlesztésekhez szükséges lépések megtörténtek, 2023 első félévében meg kell határozni a megvalósítási határidőket, illetve az azt követő tesztelési periódust, mielőtt a tényleges fejlesztés elindul. Az említett visszajelzések prioritizálva épültek be a fejlesztési tervbe, az IT kapacitások figyelembevételével.

²⁵Dőlt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

Vezérszavak	• Optimalizálása és automatizálás • Munkavállalóink visszajelzései alapján indult fejlesztések
2022-re terveztük	Teljesült: - Feladatok optimalizálása és ahol lehetséges, automatizálás megtörtént
	Nem teljesült / Részben teljesült: - Számlázási ügymenetek mérése – a mérhetőségért szükséges lépéseket megtettük, a projekt halad előre
2023-as vállalások	• 2023-as célunk a feldolgozás idejét mérni • Adatszivárgás eseteinek száma terveink szerint 0 marad • Adatvédelmi szabályok betartása továbbra is prioritás • Önálló IT biztonsági terület kerül létrehozásra



Fenntarthatósági stratégiánk, benne a Data processing-al (adatátadások), lényeges téma az ENSZ által megfogalmazott Fenntartható Fejlődési Célokhoz is illeszkedik. A DB Csoport elősegíti az erőforrásokkal, az információval való fenntartható és hatékony gazdálkodást, az adatbiztonsági törekvéseivel, a szabályok betartásával és a folyamatok optimalizálásával (SDG 12). Az ehhez a lényeges témához meghatározott akciók végrehajtásakor szem előtt tartjuk a folyamatos innovációt annak teherbírását, alkalmazhatóságának prioritását. (SDG 9).

Folyamatok digitalizációja

8.

GRI 3-3

A DB Csoportnak üzleti szempontból a legfontosabb fenntarthatósági lényeges témája a Folyamatok digitalizációja. A Papírfelhasználás és a Data Processing, (adatátadás) lényeges témát tárgyaltuk részletesen az előzőekben, a Digitalizáció fenntarthatósági fókuszterület alatt. Ebben a fejezetben azokat a feladatokat és terveket tárgyaljuk, amelyek IT fejlesztést igénylő folyamatok, vagyis, csupán optimalizálással nem megoldhatóak.

Fenntarthatósági stratégiánk egyik alapvetése, hogy az ügyfeleink és szolgáltató partnereink érdekében, illetve saját munkavállalóink leterheltségének csökkentése érdekében törekednünk kell folyamataink egyre nagyobb fokú digitalizálására. Tavalyi jelentésünkben is Folyamatok digitalizációja néven foglaltuk össze a digitalizált ügyfélfolyamatok és a digitalizált back-office folyamatok arányát. 2022-től ebben a lényeges témában vesszük górcső alá, hogy a munkavállalóinkat, partnereinket és ügyfeleinket ezek a változások miként érintik, illetve a DB Csoport fenntarthatóságához hogyan járulnak hozzá a témához kapcsolt projektek eredményei. Környezeti hatások tekintetében szem előtt tartjuk az energiafelhasználást, az elektronikus, illetve tradicionális ügyintézés anyagigényét, hatásait. A vállalatvezetésre helyezkedő, a „21. századi digitális szolgáltatóvá válás” nyomás mellett meg kell felelni a munkavállalók megtartásának kihívásának is. A digitalizáció, illetve a megfelelő ütemű digitalizáció nagy hatással lehet a velünk kapcsolatban állókra, ügyfélkörökre, munkavállalókra Kényelmi szempont mellett a DB Csoportnak fontos a tudatos fogyasztóvá válás támogatása, mely meglátásunk szerint digitálisan egyszerűbb és könnyebben kivitelezhető. Ezek a lehetséges, illetve tényleges hatások minden döntésünkben érzékelhetőek. Fenntarthatósági jelentésünkkel, illetve ESG akcióink nyomon követésével tudatosan kezeljük a hatásokat is.

Eredményességünket, illetve a jól működő folyamatok biztosítását a DB Csoport több dokumentumra²⁶ alapozza: SzMSz és *Alapszabály*, Megfelelőség Biztosítási Szabályzat, partnereinkkel kötött megállapodásaink, az abban foglalt biztosítékok, Információbiztonsági Szabályzat, Belső Kontrollrendszer, panaszkezelési útmutató és *Munkavédelmi Szabályzat*, illetve az Ügyfélgondozás Általános Szabályai, amelyek kellő alapot biztosítanak a DB Csoport digitalizációs törekvéseihez.

Az első Fenntarthatósági jelentésünk tapasztalatai, illetve a DB Csoport által használt rendszerek általános állapota alapján 2022-re terveztük és elindítottuk a Digitális Transzformációs Programot. Végcélja a DB csoport teljes informatikai rendszerének megújítása, a kor elvárásainak megfelelő digitális transzformáció. 2022-ben meghatároztuk az igényeket, felmértük a rendszer-alkalmasságot. Relevanciát és megvalósíthatósági elemzéseket rendeltünk az egyes lépések mellé és összeállítottuk a vezetői előterjesztéseket. Elkészítettük a tervezéshez szükséges tenderkiírás szakmai anyagát.

A folyamat sikerességéhez több mérőszámot kapcsoltunk. Ezek egy része más fenntarthatósági fókuszterülethez, más lényeges témához is kötődik. A trendek, különbségek bemutatására a mérőszámokat részben már 2022-től, részben 2023-tól szerepeltetjük:

- Beszerzett papír éves mennyisége

Arra számítunk, hogy már a kisebb befektetéssel járó változtatások is a beszerzett papír mennyiségének csökkenését hozhatják.

- Szolgáltatásnyújtási alapfolyamatokhoz kapcsolódó papírfelhasználás mennyisége

Dolgozunk azon, hogy alapszolgáltatásaink számos dokumentuma elektronikus úton is küldhető legyen, számításunk szerint a kérelmek, a szerződések, egyéb dokumentumok előállításához szükséges papír mennyiségének csökkenését is eredményeznie kell a fejlesztéseknek.

- Szolgáltatás nyújtást támogató folyamatokhoz kapcsolódó papírfelhasználás mennyisége

Az alapszolgáltatásainkat kiszolgáló, támogató folyamatok papír igényén, a nem ügyféldokumentumok számában, illetve a belső ügyintézéshez szükséges papírmennyiségben is csökkenésre számítunk.

- End-to-end digitálisan elintézhető egyéb szolgáltatói támogatós folyamatok aránya az összes egyéb folyamatokban

Fontosnak tartjuk mérni, hogy ténylegesen hány olyan számlázáshoz kapcsolódó ügyféltámogató lépés, illetve folyamat van, amihez nem szükséges papír. Az ilyen folyamatok aránya jelenleg 15%-a az összes egyéb, szolgáltatástámogató folyamatunknak.

- Digitalizált ügyféldokumentumok aránya

Ez a mérőszám ahhoz a szándékunkhoz kapcsolódik, hogy a digitalizáció mértékének növekedésével az ügyféladatok, kérelmek és változáskövető dokumentumok digitalizált formában is rendelkezésre álljanak. Ez az igény egyelőre munkatársainkra kis mértékű többlet terhet ró, mivel a papíralapon benyújtott kérelmeket a kollégák digitalizálják, archiválják. Ugyanakkor ez a lépés elengedhetetlen ahhoz, hogy pár évben belül minden kérelem és annak előzményei visszakereshetőek legyenek. Irattárunk helyigénye is csökken a digitalizált dokumentumok arányának növekedésével.

- Digitális eszközzel támogatott folyamatok aránya az összes személyes ügyintézési folyamatban

²⁶Dőlt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

Ezzel a mutatóval ügyfeleink digitális tájékozottságáról is képet kapunk, illetve kollégáink is tudnak visszajelzést adni, hogy melyek azok a folyamatok, amelyekben az ügyfelek nyitottságot mutatnak az elektronikus úton történő ügyintézésre.

- Elektronikus beszédések aránya a papír alapú terhelési összesítők számára vetítve
Egy hagyományos szolgáltatás (papír alapú számla) elektronikus úton történő befizetése tájékoztató részünkre az ügyfelek digitális tájékozottságáról, illetve mutatja, hogy ezek az összesítések sokak számára elegendőek lennének elektromikus formában. Ez az egyik legerősebb érv a papírmennyiség csökkentését célzó intézkedéseink mellett.

- Papíralapú számlák aránya az összes számlabemutatásra vetítve

Az ügyfelek szokásainak változásáról kapunk képet, így például arról, hogy melyek azok a fogyasztói csoportok, ahol hiba volna a gyors digitális átállásra számítani.

Mindezek mellett 2022-ben a Digitális Transzformációs Program nagyobb fejlesztés nélküli, quick win²⁷ projektjeinek elindításához szükséges lépésekre fókuszáltunk. A Digitális Transzformációs Program célja, hogy a DB csoport működését minél nagyobb mértékben digitális alapokra helyezze. Ezzel ügyfeleinket könnyebb, gyorsabb ügyintézéshez, munkatársainkat gördülékenyebb belső folyamatokhoz segítjük. Mindkét cél hozzájárul hatékonyságunk növekedéséhez, biztosítva a környezeti terhelés csökkenését, kevésbé terhelő megoldások alkalmazását. Várakozásaink szerint a folyamat-digitalizáció egyik eredménye a fluktuáció csökkenése lesz, amely szorosan összefügg a munkatársi elégedettséggel és a munkavállalói jólléttel²⁸. Kisebb költség- és erőforrás igényt jelentő, megvalósult lépések voltak a folyamat-optimalizáció, a dolgozói és ügyféledukációs szemléletformálás, amelyekkel csökkent a beszerzett és fogyasztott papír mennyisége. A számlaképek egyszerűsítése is csökkentheti némileg a felhasznált papír mennyiségét.

Pozitív visszajelzéseként értékeljük, hogy az eddig megvalósított optimalizációs, illetve folyamat-digitalizációs lépéseket a Back Office területen dolgozó kollégák és az ügyfelek is jól fogadták, panasz nem érkezett. Fontos, hogy nem okozott feszültséget, fennakadást a digitalizáció mértéke egyik oldalon sem. A digitalizált háttér-folyamatokat illetően ugyancsak releváns, hogy a kisebb léptékű fejlesztésnek köszönhetően csökkent a munkavállalói leterheltség és egyszerűsödtek a folyamatok. Kiemeljük a dokumentumkezelési projektet, ami egyszerűsíti több osztályunk mindennapi munkafolyamatait.

A Digitális Transzformációs Program legnagyobb léptékű része az IT rendszer fejlesztése lesz. A pályázati kiírást előkészítettük, várhatóan 2023 elején születik döntés jóváhagyásáról.

A DTP gyorsabban megvalósuló, kisebb léptékű IT fejlesztései, mint például az online ügyletkezelés, várhatóan még nem hoznak érzékelhető csökkenést 2023-ban a papírfelhasználásban, de hatással lehetnek az ügyfélélményre és a dolgozói elégedettségre is.

A DTP gyorsabban megvalósuló, kisebb léptékű IT fejlesztései, mint például az online ügyletkezelés, várhatóan még nem hoznak érzékelhető csökkenést 2023-ban a papírfelhasználásban, de hatással lehetnek az ügyfélélményre és a dolgozói elégedettségre is.

Vezérszavak	• Digitális Transzformációs Program (DTP)
2022-re terveztük	Teljesült:
	- Fogyasztás csökkentését és munkavállalói elégedettséget előre mozdító folyamat-optimalizáció és digitalizáció (IT fejlesztések) több lépcsőre bontva - Az IT rendszerhez kapcsolódó pályázati kiírás (tervező cég kiválasztására) kész, jóváhagyások beszerzése folyamatban - eddig megvalósított optimalizációs, illetve folyamat-digitalizációs lépéseket a Back Office kollégák és az ügyfelek is jól fogadták - 2022-ben 4 dokumentumfajta készítettünk elő folyamatfejlesztésre
2023-as vállalások	• A DBH IT rendszerének fejlesztési tervezése (DTP keretében)



Fenntarthatósági stratégiánkat követve ez a lényeges téma több ponton is illeszkedik az ENSZ által megfogalmazott Fenntartható Fejlődési Célokhoz. A DB Csoport digitalizációs lépéseivel a fenntartható fejlődés érdekében egyenlőbb szolgáltatás nyújtás biztosítására törekszünk, a fenntartható fogyasztáshoz járulunk hozzá (SDG 12). A felesleges folyamatlépcsők megszüntetésével (folyamat-optimalizálás) a munkavállalók elégedettségéhez is hozzájárulunk, magasabb gazdasági termelékenységet érünk el technológiai fejlesztéssel és innovációval (SDG 8).

²⁷nagy munka-, illetve költségigény nélküli változtatások, fejlesztések

²⁸A jóllét – employee wellbeing – összetett vállalati szolgáltatás, amely magába foglalja a stressz kezelést, a befogadó közösséget, a fizikai kényelmet, biztonságot, a munkahely kialakítását, a közös versengést, a telephelyen kívüli munkavégzés lehetőségét. Célja a fizikailag és mentálisan jó állapotú munkatárs.

IV. KARBONSEMLEGESSÉG

A Karbonsemlegesség fókuszterületet és általános célját megtartottuk, a 2022. évi jelentéstételi időszaktól lényeges témaként a hatások követését és az akciókat szerepeltetjük altémaként.

Karbonsemlegesség

9.

GRI 3-3

A DB Csoport környezeti hatásainak meghatározó része a karbonlábnyomunk. A vezetőség az üzleti és működési döntések meghozatalakor a fenntarthatóságot, a karbonsemlegességet befolyásoló esetleges következményeket, hatásokat is mérlegeli. A Karbonsemlegesség lényeges témához kapcsolódó vállalásokat mérési pontok és akcióterv segíti. Így lehetünk egyre inkább tudatában, hogy döntéseink közvetlenül és közvetve a szervezet mely területeire, illetve mely más a fenntarthatóság lényeges témáira vannak hatással. A fenntarthatósági stratégiánkban külön figyelmet szenteltünk a karbonlábnyomunk részét képező energiafogyasztásra, hulladéktermelésre, munkavállalóink energiatudatosságára és a vállalati vízfogyasztás mértékére. Az egyes témákhoz kapcsolódó indikátorokat, tevékenységünket, megtett lépéseket témakörönként foglaljuk össze e közös vezetői elkötelezettséget mutató bevezető mellett.

A DB Csoport Karbonsemlegességet célzó törekvéseit a gyakorlatban az ESG akciók fogják össze. Az ebben megjelölt felelősök mérik a kijelölt indikátorok alapján a DB Csoport tevékenységének esetleges negatív hatásait. Mindezt az ESG-akciótervben követjük nyomon, mérési pontokat és felelősöket társítottunk minden feladathoz. A vezetői döntések és a munkavállalói hozzáállás az alábbi stratégiákra és dokumentumokra²⁹ épülnek: *ESG dashboard*, *Fenntarthatósági stratégia*, Belső Kontrollrendszer és Kockázatvállalási Szabályzat, Energiatakarékossági intézkedésekről szóló útmutatás.

9.1 ENERGIAFOGYASZTÁS

GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4

A karbonsemlegességi célkitűzés elérése érdekében a Fenntarthatósági stratégiánkhoz igazodva energiafogyasztásunk csökkentése az egyik kiemelt célunk.

Ebben segít, hogy a DB Csoport az EPDB-vel közös székhellyel rendelkezik, így az ISO 14001 szabvány követelményeit szem előtt tartva tevékenysége, folyamatai során (a) minimálisra csökkentette a környezetre gyakorolt negatív hatásokat.

Az ESG-akcióterv keretében folyamatosan monitorozzuk az energiafelhasználásunkat, annak csökkentését tartjuk a karbonsemlegesség szempontjából a legfontosabb feladatunknak. Az energiafogyasztásunk csökkentése érdekében az év folyamán különböző intézkedéseket hoztunk a székhelyünkön és a telephelyeinken. 2022. október 12-én a korábbinál nagyobb mértékű takarékosági lépésekről döntöttünk és hajtottuk végre:

- Szervezeti egységeinket elköltöztettük a gazdaságtalan energiaellátású épületeinkből, ezt követően az épületeket lezártuk vagy egyéb (kisebb energiafelhasználást igénylő), nem irodai célra használjuk;
- Irodáink hatékonyabb kihasználása érdekében egy helyiségben több munkatársat foglalkoztattunk és a dolgozók által nem használt helyiségeket, épület szakaszokat kisebb energiaigényű egyéb célokra hasznosítjuk;
- A jogszabályban meghatározott irodai hőmérsékletet biztosítunk;
- A munkavégzéshez kisebb energiafogyasztású laptopok használatát írjuk elő az asztali számítógépek helyett;
- Az energiafelhasználás csökkentését igyekeztünk tudatosítani 2022-től a munkatársak körében, játékos oktatási formában;
- A szervezet egészére jogszabályi előírásoknak megfelelő energiagazdálkodási rendszer került bevezetésre, melynek keretében mérjük a szervezet teljes energiafogyasztását, amely alapján éves energetikai jelentés készül.

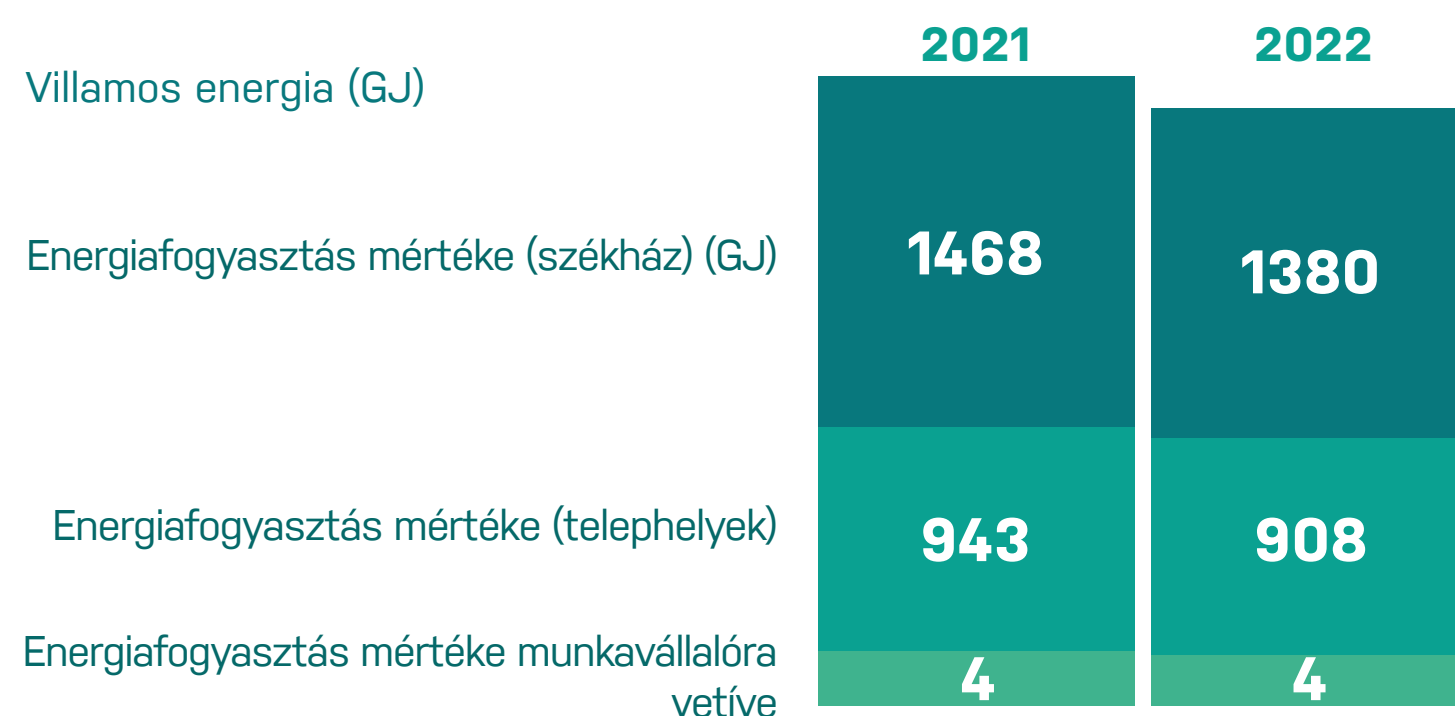
A DB Csoport 2022-ben jelentős energia-megtakarítási programot indított, a fentebb felsorolt lépéseket is a megtakarítási program keretében valósítottuk meg.

Az egyéb akciók fókuszában a fűtési szabályzók, szeleprendszerek kiépítése, energiatakarékos (LED) lámpák telepítése állt. A zöldenergia-beruházások lehetőségét megvizsgáltuk 2022-ben. Egyelőre a kibocsátás/felhasználás csökkentését tartjuk fókuszban: takarékos lámpákra váltunk, szelepcseréket végzünk, fűtésszabályozással és kondenzációs kazánnal igyekszünk a fogyasztást mérsékelni. A 2023-as ingatlanhasznosítási terv jóváhagyása után derül ki, hogy a kazáncsere megvalósulhat-e 2023-ban. Felmérésre került napelemek telepíthetősége, de 2023-ra ennek megvalósítása elvetésre került.

Az energiagazdálkodáshoz kapcsolódó célokat évente újra tárgyaljuk, a Fenntarthatósági akciótervekhez kapcsolódó akciókat a Vezetői értekezleten tekintjük át. Az energiagazdálkodás korszerűsítése, az ehhez kapcsolódó célok követése és a jelentéstétel az Office Management és Beszerzési Osztály feladata. Az intézkedések és megvalósításuk legfőbb szintű felelőse a vezérigazgató.

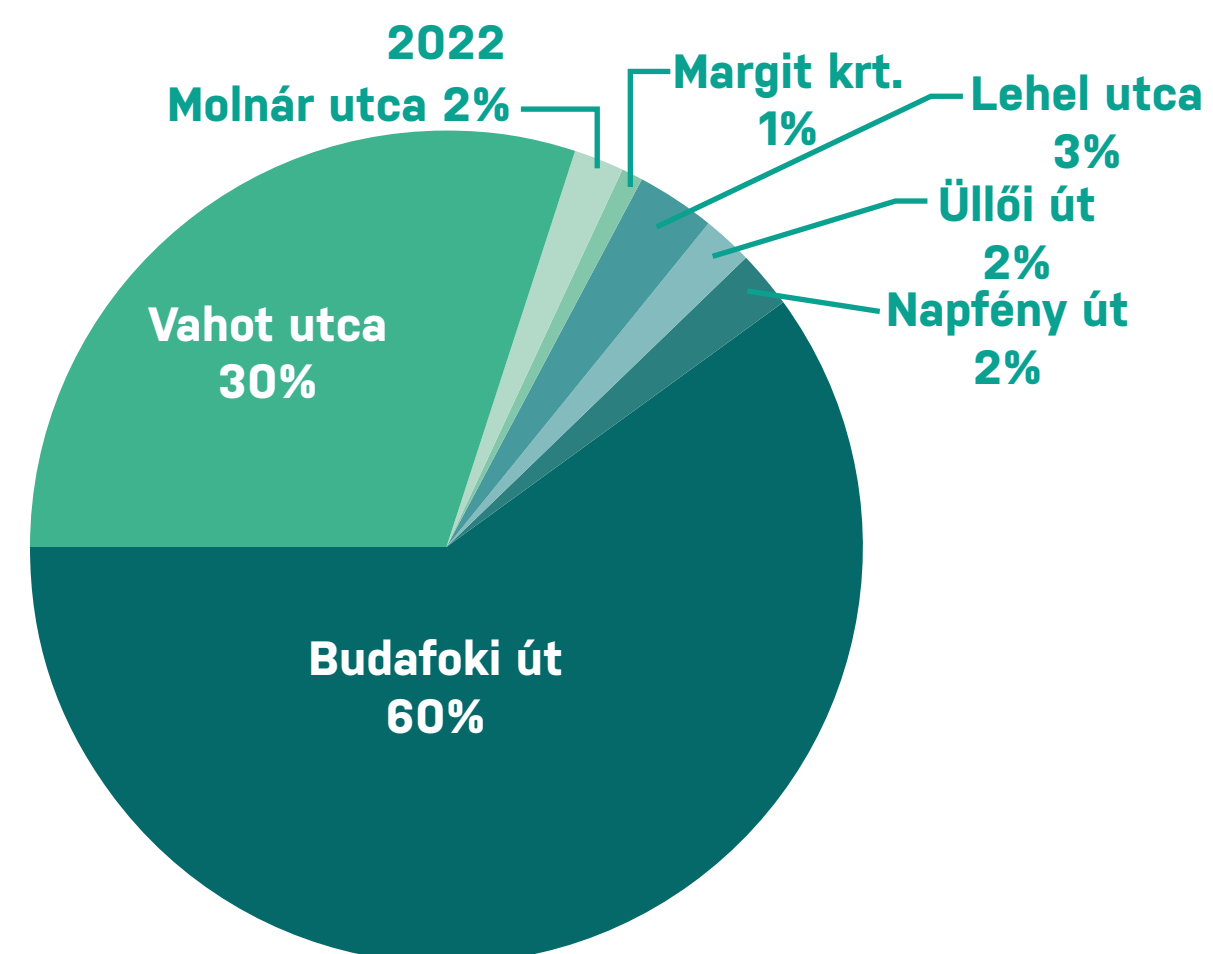
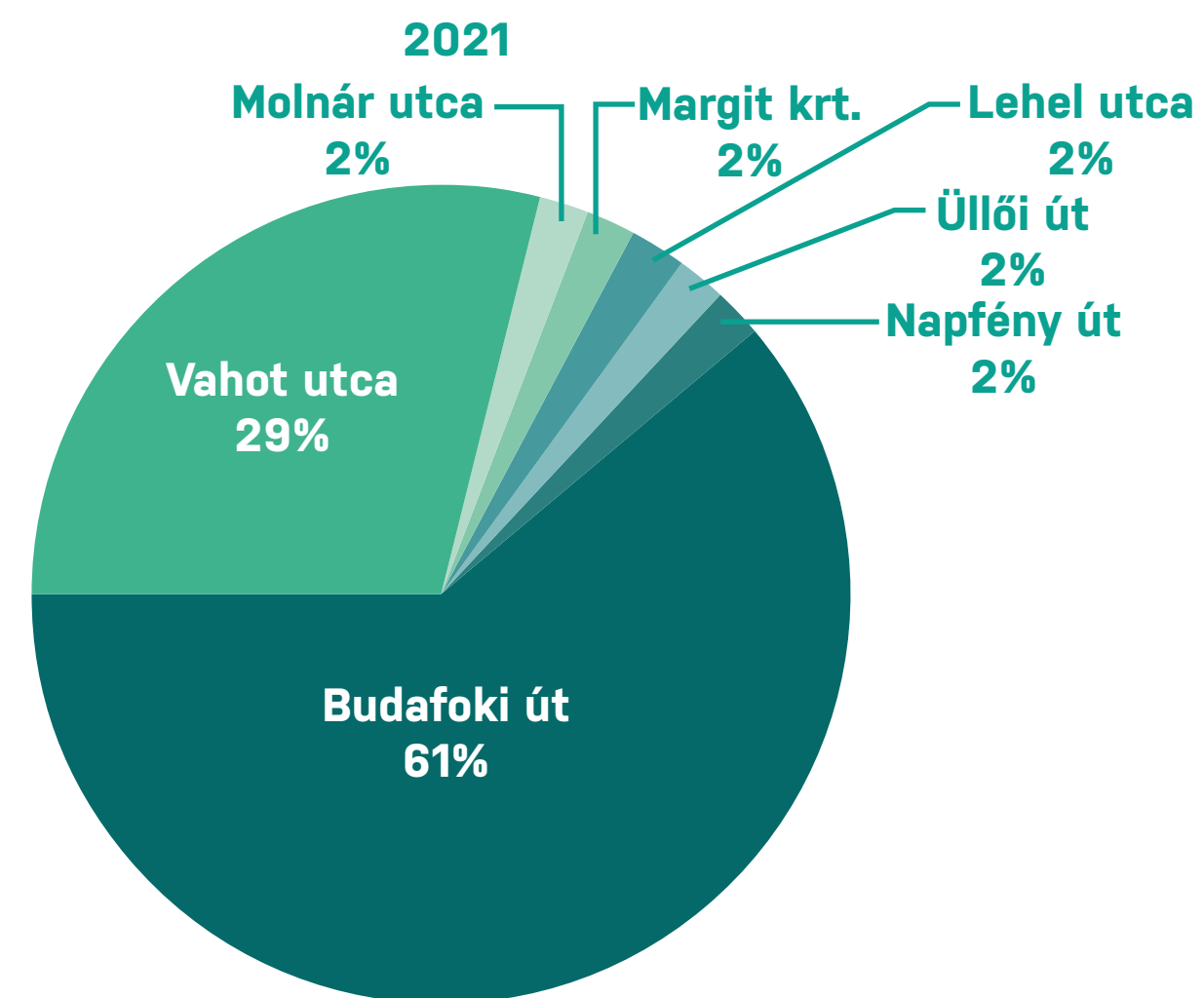
²⁹Dőlt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

Energiafogyasztás (villamos energia)

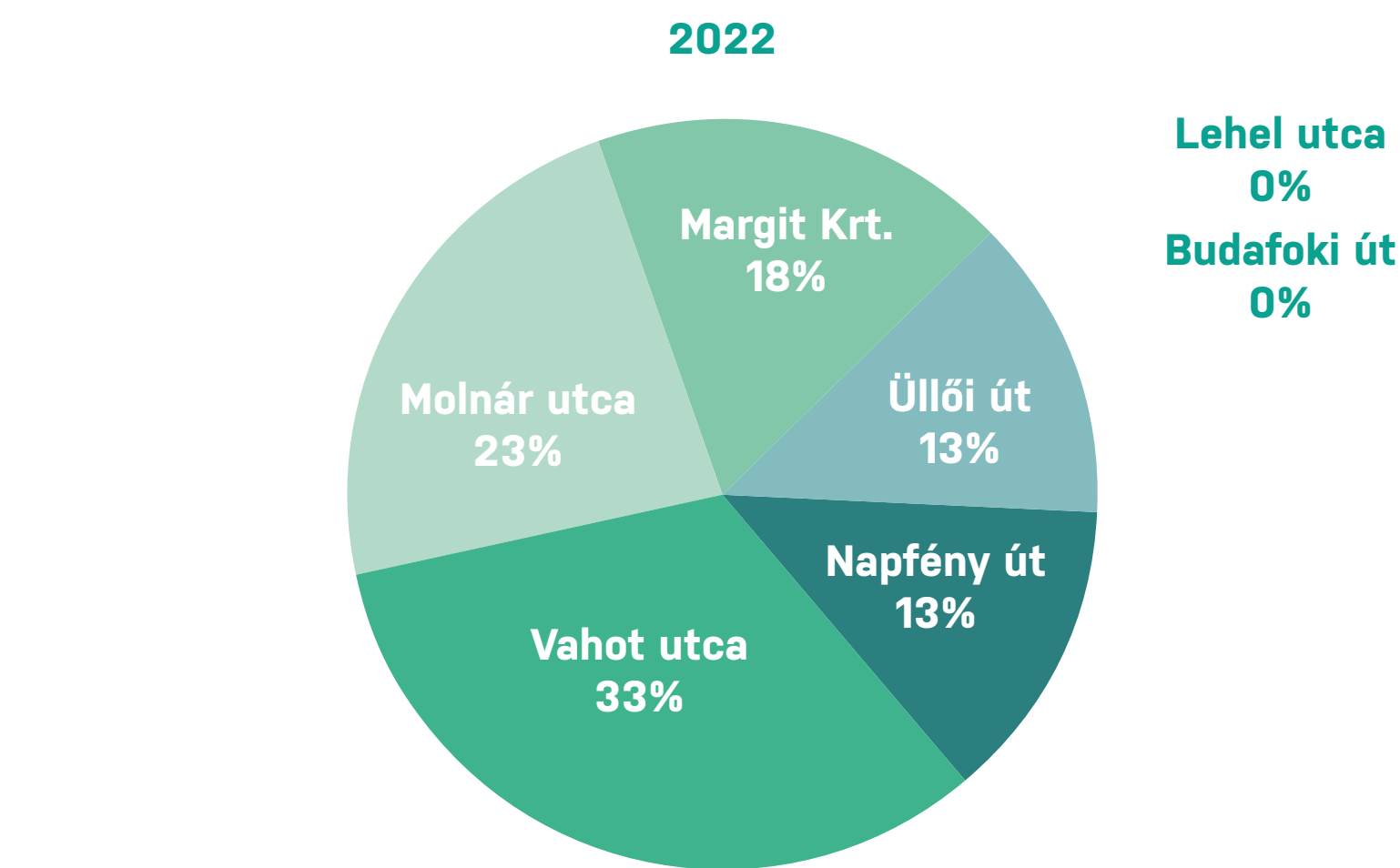
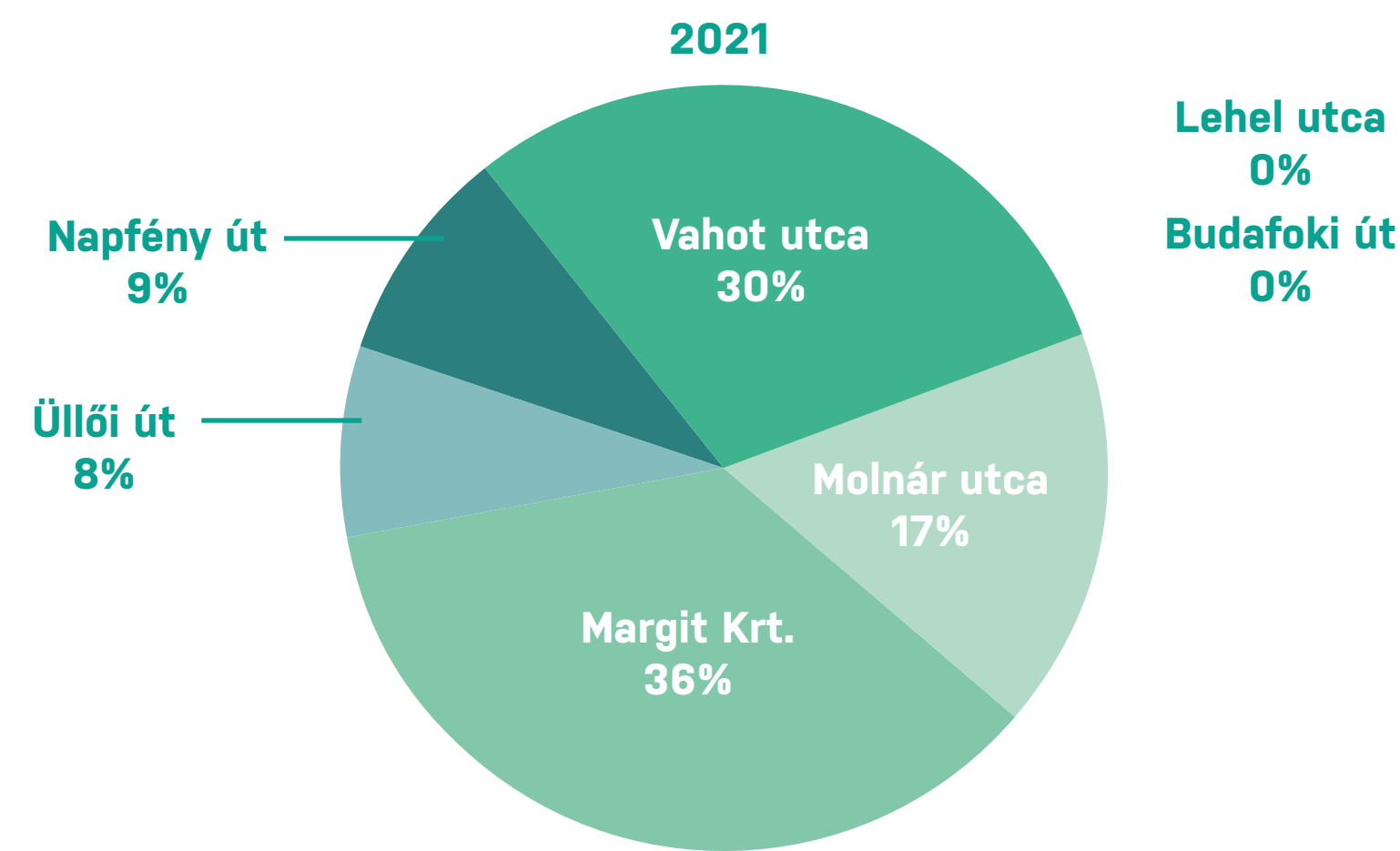


- A Vahot utcai irodaházunkban a háromjáratú szelepek cseréjével nagyjából 20% távhő mennyiséget takarítottunk meg;
- Budafoki út „A” épületünkben cseréltük szintén a háromjáratú szelepeket és termosztátokat;
- Budafoki út „C” és „F” épületekben keringtető szivattyúkat és szelepeket cseréltünk, ezekkel a lépésekkel az éves lekötött földgáz mennyiséghez viszonyítva 35% megtakarítást értünk el;
- Margit körüti ügyfélszolgálatunkon az ügyféltámogatást megszüntettük, az ügyfélfogadás a 1027 Budapest, Fő utca 47. szám alatti ügyfélszolgálati irodánkban történik 2022 májusától.

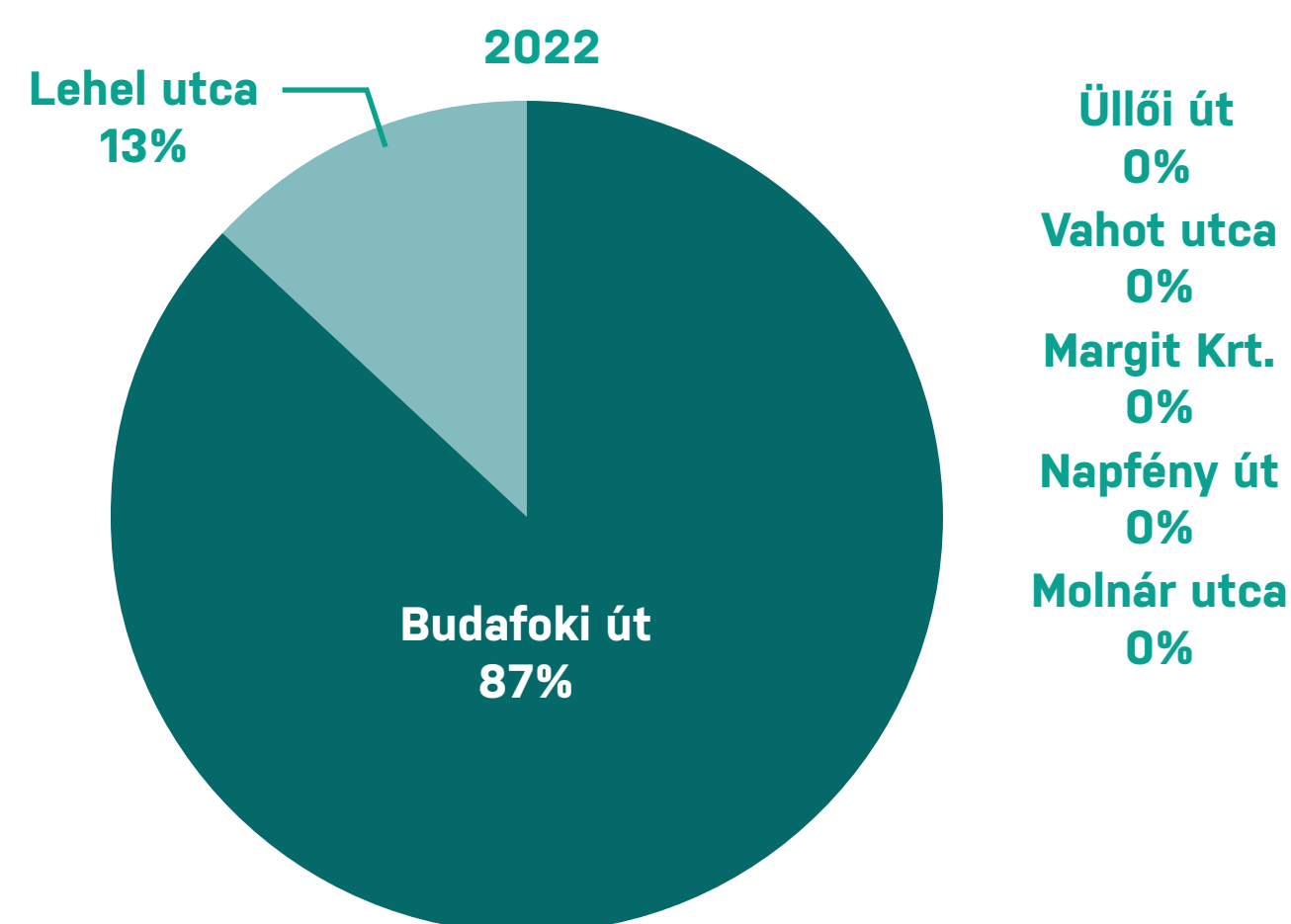
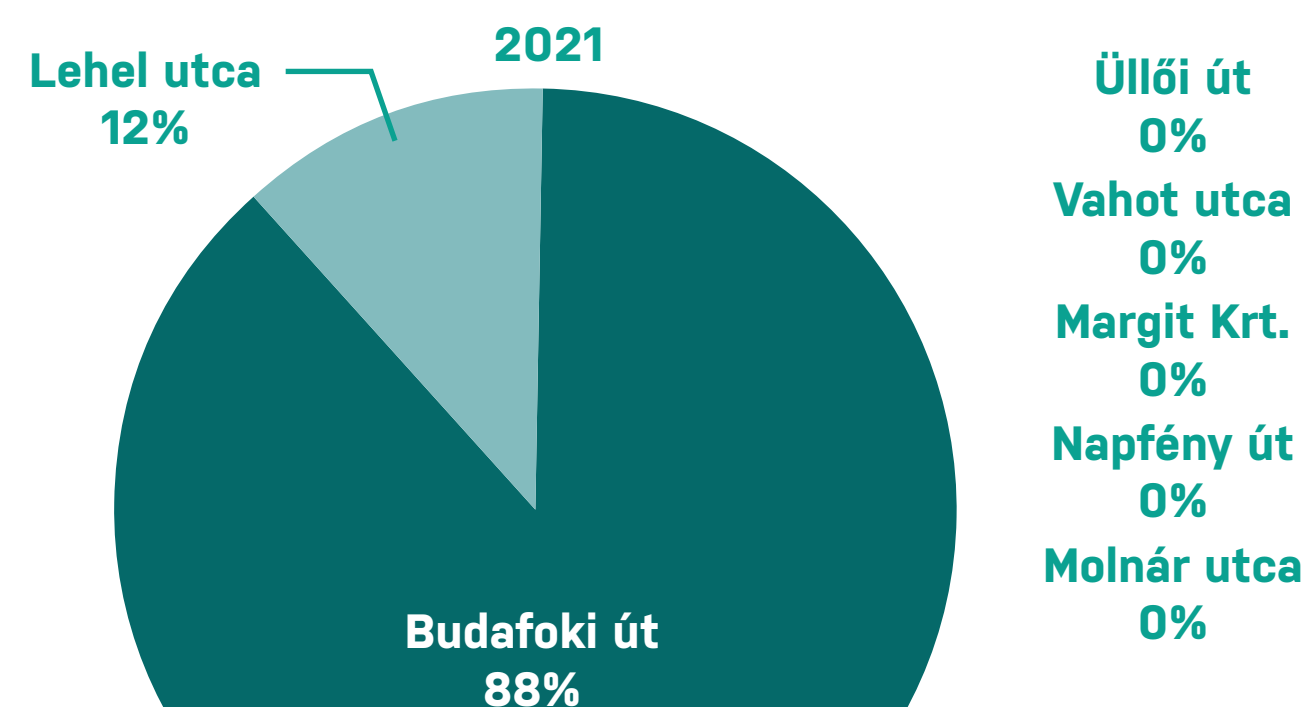
Telephelyeink elektromos energiafogyasztásának aránya (Budapest)



Telephelyeink távhőfogyasztásának százalékos aránya (GJ) (Budapest)



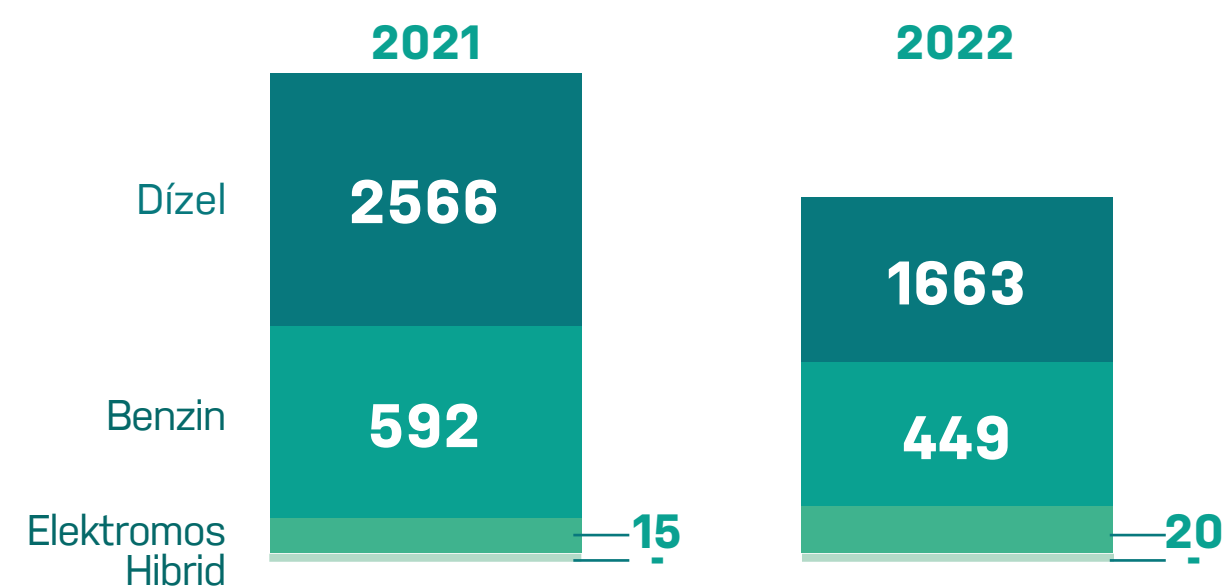
Telephelyeink földgázfogyasztásának százalékos aránya (m³)



A DB Csoport a székházban és az ügyfélszolgálati irodákban mért fogyasztásokat tekintve közel 20%-os megtakarítást ért el. Valamennyi ingatlant figyelembe véve több mint 5%-os a csökkenés. Az átlag háztartások fogyasztását alapul véve ezzel a megtakarítással 13 háztartás éves fogyasztását takarítottuk meg³⁰. Ezt az eredményt a LED-világító testek cseréjével és az asztali számítógépek számának csökkentésével értük el.

Üzemanyag-fogyasztásunkból eredő energiafogyasztásunkat³¹ a felhasznált üzemanyag típusa szerint követjük. Ez az energiafogyasztás a DB Csoport tulajdonában lévő és a bérelt járművek üzemeltetési adatai alapján került meghatározásra. Az ESG-akcióink között vizsgáljuk az útvonalak optimalizálásának lehetőségét. A Leolvasási területen dolgozó kollégáink az ügyfeleinkhez történő kivonulások alkalmával felhasznált üzemanyagot az útvonalak ésszerűsítésével csökkentették 2022-ben. A szolgáltatás környezetterhelését, annak vállalati szinten és partnereink felé történő tudatosítását továbbra is fontosnak tartjuk, a fogyasztás nyomon követése elengedhetetlen.

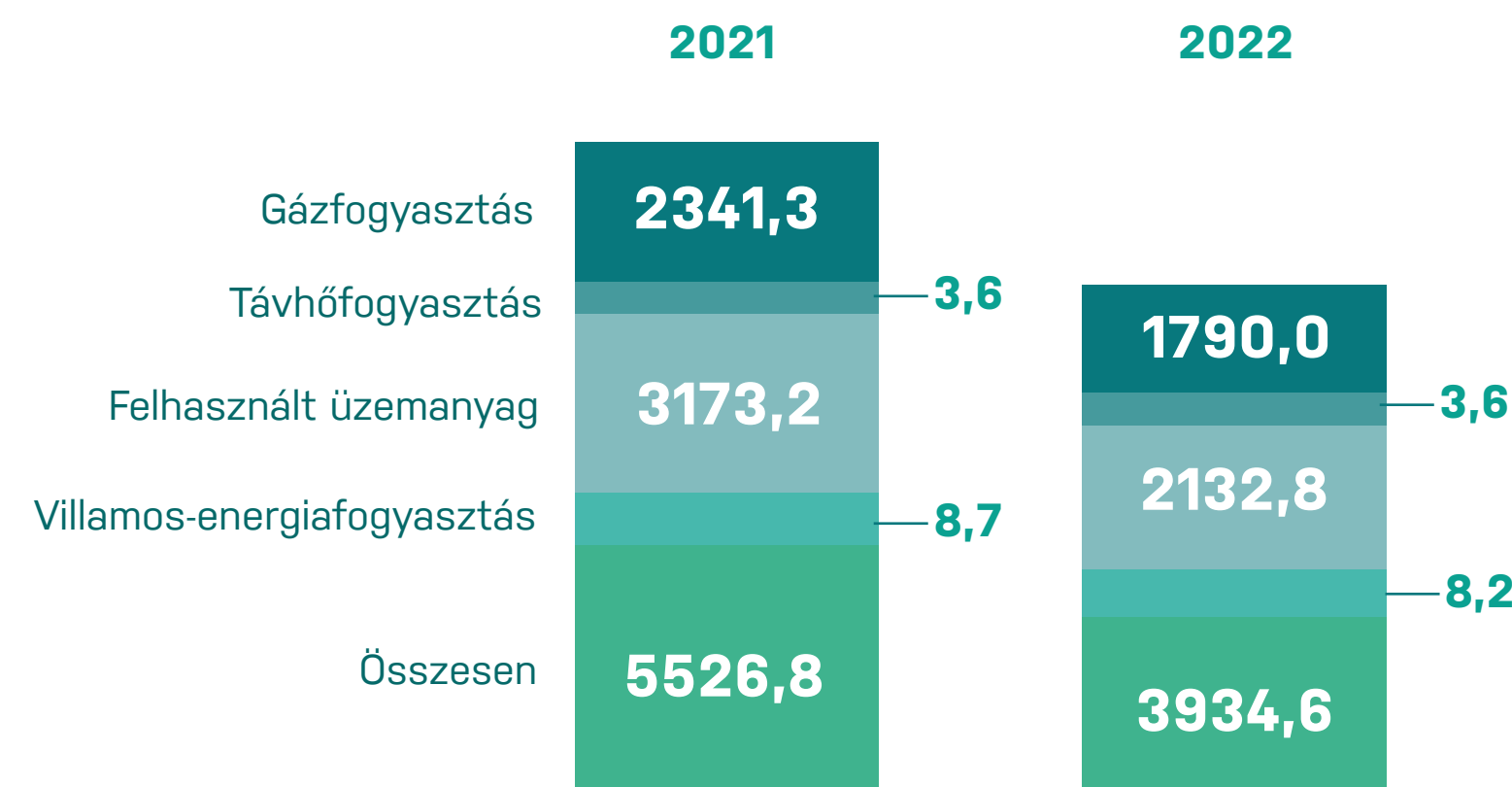
A DB Csoport járműveinek energiafogyasztása³²



Földgázfogyasztásunk 23,55%-kal, a távhőfogyasztásunk 26,75%-kal, elektromos energiafogyasztásunk pedig közel 12%-kal esett vissza a csak ügyfélszolgálati szolgáltatást nyújtó telephelyeinken, főleg az irodáink kihasználtsága és az optimális, a munkavégzéshez elegendő irodai hőmérsékletet biztosító intézkedéseknek köszönhetően. Az elért jelentős mértékű megtakarításra, az energiagazdálkodás jelenlegi folyamatát előre mutatónak és hasznosnak tartjuk, amelyet folytatnunk kell.

A DB Csoport energiaintenzitása³³ 6,235 volt 2022-ben. A 2021-ben mért 9,075-ös értékről való csökkenést az energiahatékonyságot és megtakarításokat célzó döntéseken kívül a nagyobb munkavállalói létszám és a kötelező érvényű, az energiaválsághoz kapcsolódó szabályozások is magyarázzák.

Energiafogyasztás (GJ)



³⁰Az átlagos havi fogyasztás a villamos energiánál 210 kilowattóra/hó, 2523 kilowattóra/év

³¹A 9. Karbonsemlegesség – 9.4. Karbonlábnyom fejezetben hivatkozunk a munkába járáshoz felhasznált energiát (Scope 3 kategória) is.

³²DB Csoportunk Üzemeltetési Osztálya a fogyasztást literben és kWh-ban rögzíti az egyes telephelyeken, a szabványok elvárása okán tüntetjük fel GJ-ban

³³A számítás Társaságunk tevékenységéhez közvetlenül kapcsolódó, tevékenységen belüli energiafogyasztást (GJ) követ munkavállalói létszámra vetítve.

Vezérszavak	• Energiafogyasztásunk mértéke csökkent
2022-re terveztük	Teljesült: - Szervezeti egységeink elköltöztetése a gazdaságtalan energiaellátású épületeinkből - épületek lezárása vagy egyéb (kisebb energiafelhasználást igénylő) döntés - Irodáink hatékonyabb kihasználása, kisebb energiafogyasztású laptopok használatának előírása - Optimális, a munkavégzéshez elegendő irodai hőmérséklet biztosítása - Az energiafelhasználás csökkentésének tudatosítása a munkatársak körében, játékos és oktatási formában
	Nem teljesült: - Napelemek telepíthetőségének felmérése, 2023 évi megvalósítás elvetése
2023-as vállalások	• Fűtési rendszer korszerűsítésének előkészítése (új kazánok, valamint megújuló energia (telepíthetőségének további vizsgálata) • Kibocsátás/felhasználás további csökkentése (pl. energiatakarékos lámpák az összes telephelyünkön). • További szelepcserék a fogyasztás mérsékléséért • A kiürítésre került/kerülő épületek jövőjéről döntés (racionalizációs lépés)



Az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok közül az Energiafogyasztás csökkentéséért hozott döntéseinkkel közvetlenül a fenntartható fogyasztáshoz járulunk hozzá (SDG 12) és a klímaváltozás és hatásainak kordában tartása érdekében cselekszünk (SDG 13).

9.2. HULLADÉKKEZELÉS

GRI 306-1, 306-3, 306-4, GRI 306-5

A DB Csoport biztonságos működésére vonatkozó céljának elérést segítjük a keletkező hulladékok kezelésének folyamatos nyomon követésével. A tevékenységet a hatályos környezetvédelmi jogszabályoknak megfelelően végezzük, a hatékony munkamenetet szolgálja, hogy figyelmet fordítunk a hulladékképződés megelőzésére, a képződött hulladék mennyiségének és veszélyességének csökkentésére, valamint a hulladékok megfelelő hasznosítására, ártalmatlanítására.

A követendő stratégiát a fenntarthatósági jelentésben megfogalmazott célok határozzák meg. A hulladékkezelés kitűzött céljainak megvalósulásáért a vezérigazgató a felelős. Általános, a szervezeten átívelő szemléletté tettük a beszerzéseknél olyan termék kerüljön megrendelésre, előnyben részesítésre, amely felhasználása során kevesebb a hulladékkal jár. Ezt a beszerzési szabályzatban is rögzítettük, így például a takarító cégekkel történt szerződéskötéskor érvényesítettük ezt a szabályunkat. Zöld termékek használata és beszerzése, (pl. irodaszereknél lebomló anyagból készült tollak, műanyag helyett lebomló organikus anyag, takarítószeres esetén vegyszermentes anyag), illetve a kávézacc komposztálás ugyancsak a hulladék mennyiségének csökkentését célzó és a munkavállalók tudatosságát erősítő döntések.

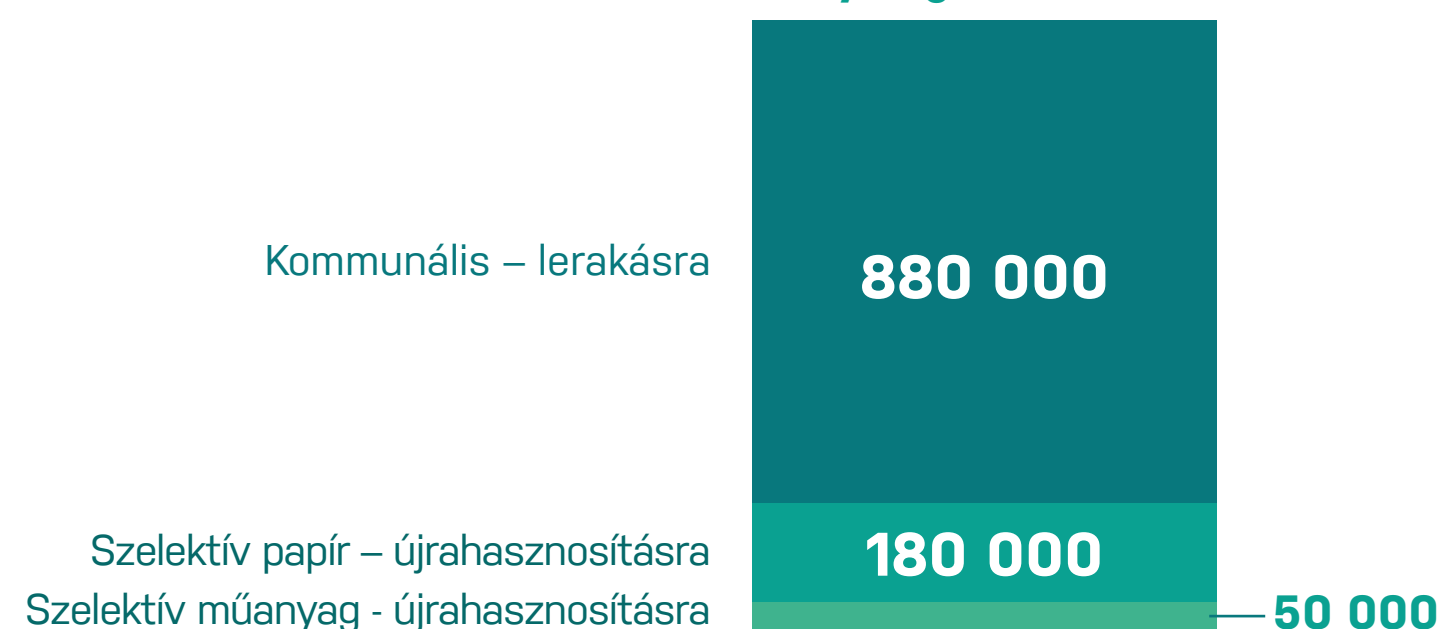
A DB Csoport tevékenysége során keletkezett hulladékot elszállítják, telephelyen kívül kezelik, valamint ártalmatlanítják az előírt hulladékokat. A DB Csoporton belül a korábbi években már elkezdtük telephelyeinken a szelektív hulladékgyűjtési rendszer kidolgozását és megvalósítottuk a szelektív hulladékgyűjtő konténerek kihelyezését. Ez a DBH esetében a szigorúbb előírásokat, az EPDB-vel közös telephely nyomdai hulladékokra vonatkozó szabványainak előírásai indokolják.

A szelektív hulladékgyűjtés hatékony megvalósulása érdekében motiváljuk munkatársainkat, a telephelyeinken kihelyezett megfelelő számú tároló elérhetőségével. A DBH székhelyén az ISO 14001 szabvány követelményeinek való megfelelés hatással van hulladékkezelési, -gyűjtési szabályainkra is.

A tevékenységeink során jelentős mennyiségű veszélyes hulladék nem keletkezik. Kizárólag a nyomtatókhoz használt tonerek adják a telephelyeinken összegyűjtött veszélyes hulladékot. A nyomtatók használatának racionalizálásával igyekszünk csökkenteni a veszélyes hulladékot. A tonerek kezelése és elszállításuk megoldott. Kihelyeztünk elemek gyűjtését célzó hulladék tárolókat a Budafoki és a Vahot utcai ügyfélközpontjainkban, melyek a szemléletformálást és a dolgozók kényelmét szolgálják, hiszen a tevékenységünkhöz ezek a veszélyes hulladékok nem kapcsolódnak.

A hulladékokat szelektíven gyűjtjük legtöbb telephelyünkön és azok újra hasznosítására törekszünk, illetve mérőszámokat kapcsoltunk ehhez a témához is. Mérjük például a Hulladéktermelés mennyiségét munkavállalóra vetítve: 1,74 m³ értéket terveztünk 2022-re, ehhez képest 1,72 m³ /fő hulladékot termeltünk. Két irodaház is csatlakozott az ügyfélközpontokhoz, ahol a szelektív gyűjtés megvalósul. Ezzel 2022-ben teljessé vált a DB Csoport ügyfélszolgálati tevékenységéhez kapcsolódó szelektív hulladékgyűjtés, megvalósítva a jelentéstételi évre kitűzött céljainkat.

Telephelyeinken keletkezett hulladékok kezelési mód szerint Mennyiség 2022-ben (L)



Célunk, hogy 2023-ra az összes telephelyen kihelyezzük a szelektív hulladékgyűjtőket. A hiányzó hulladékgyűjtő edények felmérését elvégeztük, 2023 második negyedévében tudjuk megvalósítani ezt a tervünket. Ugyancsak 2023-ra tervezük, hogy felmérjük az elektronikai hulladék gyűjtésének telephelyi igényét.

2021-ben a szelektíven elszállított hulladék mennyisége 11% volt a teljes termelt hulladék mennyiségéhez képest, ez az érték 2022-re 20,7%-ra emelkedett. A hulladék mennyiségét munkavállalókra vetítve is mérjük, így érzékeltetve munkatársainkkal a karbonsemlegességgel, hulladéktermeléssel kapcsolatos kihívásainkat. A DB Csoport hulladékkezelését külső vállalatok végzik.

Vezérszavak	• Csökkent a tevékenységünkhöz köthető keletkezett hulladék
2022-re terveztük	Teljesült: - Irodai és ügyfélszolgálati tevékenységéhez kapcsolódó szelektív hulladékgyűjtés - 2022-re 20,7%-ra emelkedett a szelektíven gyűjtött hulladék aránya - Beszerzési szabályzat immár hulladékkal kapcsolatos előírást is tartalmaz - Hulladéktermelés (ugyanazt terveztük, mint amit előző évben elértünk) 1164 m³ tervhez képest 1110 m³
2023-as vállalások	• Az összes telephelyen szelektív hulladékgyűjtők kihelyezése • Papírhulladék csökkentésére, hulladék termelés elkerülésére tett további erőfeszítések: • Hulladéktermelés tervezett értéke: 1050 m³ • Hulladéktermelés tervezett mennyisége munkavállalóra vetítve: 1,70 m³



A 2021-es jelentésben is megfogalmazottakhoz kapcsolódóan a Hulladéktermelés is a fenntarthatósági stratégiánk része. Az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok közül a Hulladéktermelés csökkentését célzó döntéseinkkel és gyakorlatainkkal a fenntartható fogyasztáshoz is (SDG 12) és a klímaváltozás és hatásainak leküzdése érdekében is cselekszünk (SDG 13). Közvetetten pedig az egészséges élethez, munkakörülményekhez is hozzájárulunk. (SDG 3).

9.3. MUNKAVÁLLALÓK ENERGIATUDATOSSÁGA

A DB Csoport egyik elhatározása 2022-re munkavállalóink energiatudatosságának erősítése, fejlesztése volt. Ez illeszkedik a karbonsemlegesség elérése érdekében tett vállalásaink sorába és társadalmi, közösségi elhivatottságunkat is alátámasztja a témában.

Létrehoztuk a ZöldBoly Klubot, amelyben a fenntarthatóság és környezettudatosság mellett elkötelezett és tenni vágyó munkavállalók adják át ismereteiket az érdeklődő kollégáknak. Így elérhetőek olyan munkavállalóink is, akik eddig még nem jutottak információhoz energiatudatosság, környezettudatosság témákban. Ez egy közösségi klub, fórum, amelynek kifejezetten ESG-fókuszot szánunk. Közösségi önkéntes programokat valósítunk meg a klub keretében. 2022. december elején volt az első kampány és 2023 első felére további 5 alkalmat tervezünk, illetve aktív intranetes kommunikációt. A munkatársak önkéntesen csatlakozhatnak. 2022-ben indult a Zenit Változáskezelési Projekt, annak elemeként, a Nagyköveti program. A program keretében a 13 Nagykövetnek megválasztott munkatárs megoszthatja tapasztalatait és észrevételeket tehetnek a vállalat tevékenységeivel összefüggésben, így a karbonsemlegességi célokkal, akciókkal kapcsolatban is.

A környezeti, társadalmi és felelős vállalatirányítási szempontú oktatási anyag minden munkavállaló számára elérhető a DB Csoport oktatási portálján, vagyis a távmunkában, esetleg más lokációban dolgozó munkatársak részére is biztosított. Ezen kívül további tananyagok, ismeretterjesztő anyagok is elérhetőek a közös vállalati oktatási portálon. Legfontosabb munkavállalói tudatosságot erősítő intézkedésünk a képzési anyagokon, ismeretterjesztésén túl a munkavállalóra vetített mérőszámok bevezetése volt. 2022-ben megvizsgáltuk több mutató használhatóságát, végül az alábbiak valósultak meg:

- Szolgáltatásnyújtási alapfolyamatokhoz kapcsolódó papírfelhasználás mennyisége (kérelmek, szerződések, egyéb dokumentumok)
- Szolgáltatásnyújtási támogató folyamatokhoz kapcsolódó papírfelhasználás mennyisége (minden nem ügyféldokumentum, pl. HR, beszerzés, jog iratai)^{OB, J}
- Vízfogyasztás mértéke a személyes ügyfélszolgálatokon³⁴
- Hulladéktermelés mennyisége³⁵
- Távhőfogyasztás mértéke a személyes ügyfélszolgálatokon³⁶
- Vízfogyasztás mértéke³⁷
- Energiafogyasztás mértéke³⁸

Az alábbi jellemzőket már korábban is mértük³⁹:

- Beszerzett papír éves mennyisége
- Energiafogyasztás mértéke (HQ)
- Energiafogyasztás mértéke (telephelyek)
- Hulladéktermelés
- Szelektíven gyűjtött hulladék aránya az éves hulladéktermelésre vetítve
- Vízfogyasztás mértéke a személyes ügyfélszolgálatokon
- Távhőfogyasztás mértéke a személyes ügyfélszolgálatokon

Az energiatudatosság jegyében 2022. októberében hozott döntéseinket munkavállalóink tudomására hoztuk, közleményünkkel hangsúlyoztuk, hogy csak a munkavállalóinkkal együtt érhetjük el a DB Csoport meghatározott céljait. Fontosnak tartjuk, hogy munkavállalóink tudatosságát a témában folyamatos kommunikációval is erősítsük, rendszeresen érkezik a dolgozók postafiókjába a DB Csoport ESG projektjeiről, kapcsolódó döntésekről tájékoztató vezetői kommunikáció. Ezen felül kiemeljük a Nagyköveti program talán legfontosabb elemét, hogy a témában érdeklődők mindig tudnak kihez fordulni a környezetükben.

Vezérszavak	• Munkavállalókra vetített környezetterhelési mutatók • ZölDBoly • Nagyköveti program
2022-re terveztük	Teljesült: - Új mérőszámokat bevezetése a tudatosság fokozását célozva - Munkavállalók energiatudatosságát célzó programok szervezése, tréningek: ZölDBoly Klub és a Nagyköveti program
2023-as vállalások	• ZölDBoly Klub folytatása, a jó tapasztalatok átültetése, a visszajelzések beépítése – 2023-ban 6 szemléletformáló program • Nagyköveti program folytatása, visszajelzések gyűjtése – 2023-ban havi egy tematikus programot tartunk



Az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok közül a Karbonsemlegesség elérését célzó döntéseinkkel és így a Munkavállalóink tudatosságának erősítésével a DB Csoport hozzájárul ahhoz, hogy ügyfelei számára is elérhetővé tegye új ismeretek megszerzését, terjesztését (SDG 12) és a közvetetten a klímaváltozás hatásainak mérsékléséért is teszünk (SDG 13). Közvetetten így egészségesebb életünk és munkakörülményeink lesznek (SDG 3).

9.4. KARBONLÁBNYOM

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 305-5

A DB Csoport karbonlábnymához kapcsolódó mérésüket a 2021. évi Fenntarthatósági jelentés összeállításakor elvégeztük; e módszertan szerint összegeztük a működésünkkel járó környezetterhelést az idei, 2022-es jelentéstételünkben is. Fenntarthatósági stratégiánk része, hogy hosszú távon karbonsemleges vállalattá váljunk, amelyért nap mint nap teszünk döntéseinkkel és azok megvalósításával. Ezért szentelünk figyelmet a karbonlábnymunk részét képező energiafogyasztásra, hulladéktermelésre, valamint az alaptevékenységünkhöz kapcsolódó karbonlábnymunk egyes elemeire.

A 2022. évi karbonlábnym-számítás kapcsán fontos a DBIT beolvadása és a kapcsolódó adatok összetett kezelése. Míg az I. félévben a DBIT-től vásárolt IT szolgáltatások az igénybe vett szolgáltatások közt jelentek meg, addig a II. félévben a beszerzett IT eszközök beszerzéseként történő elszámolására volt szükség. A II. félévtől számoltuk a DBIT-hoz kapcsolódó energiafogyasztást, munkavállalók munkába járását, üzleti útjait, hulladéktermelését stb.

A vállalati karbonlábnym a DB Csoport üvegházhatású gáz (ÜHG) emisszióját határozza meg. A választott karbonlábnym számítási módszer szerint a DB Csoport okozta közvetlen kibocsátást (Scope 1), illetve a DB Csoport okozta közvetett kibocsátást (Scope 2), illetve az egyéb közvetett kibocsátásokat (Scope 3)⁴⁰ is vizsgáljuk. 2021-es Fenntarthatósági Jelentésünkhöz kapcsolódóan először számoltuk ki A DB Csoport karbonlábnymát. A 2021-es számításokhoz hasonlóan, de a 2021. évet alapul véve állapítottuk meg környezetterhelésünk mértékét a 2022-es évre.

³⁴Karbonsemlegesség Vízhasznaát fejezetben

³⁵Karbonsemlegesség – Hulladékkezelés fejezetben

³⁶Karbonsemlegesség – Energiafogyasztás fejezetben

³⁷Karbonsemlegesség – Vízhasznaát fejezetben

³⁸Karbonsemlegesség – Energiafogyasztás fejezetben

³⁹A papírfelhasználáshoz kapcsolódóak a Papírfelhasználás mérséklése fejezetben találhatóak, a többi mérőszám pedig a Karbonsemlegesség fejezetben

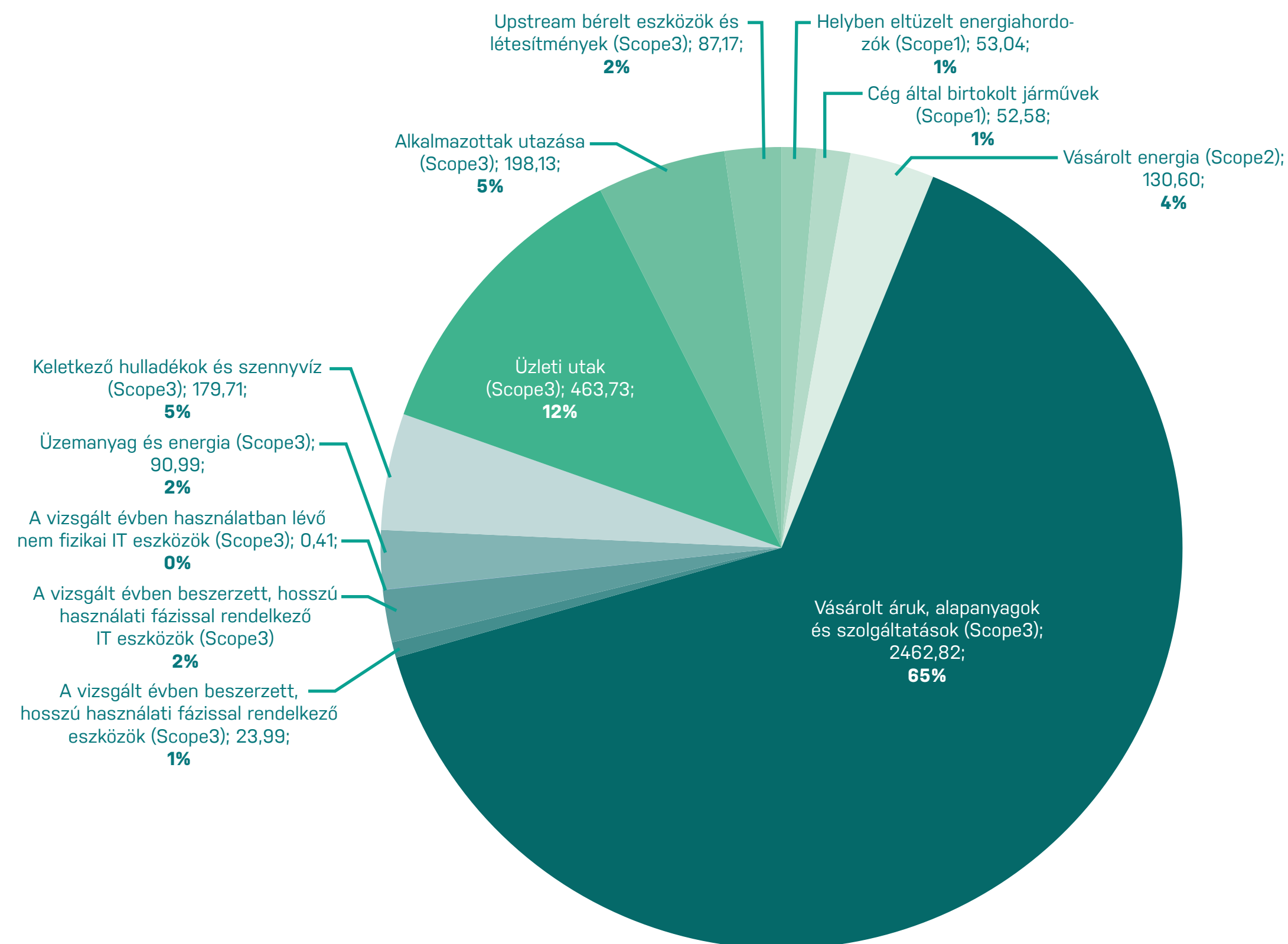
⁴⁰A Scope 3 kibocsátásokat is tartalmazó eredmények értékelésénél figyelembe kell venni, hogy a számítás becslés alapján készült, így a mennyiségek és az arányok pontosabb meghatározás esetén változhatnak.

A számítások⁴¹ alapján a DB Csoport tevékenységéből eredő direkt kibocsátás (Scope 1) 105,62 tonna CO₂eq volt, a vásárolt energiából származó indirekt kibocsátás (Scope 2) 130,60 tonna CO₂eq volt, míg az egész értéklánc működéshez köthető indirekt kibocsátásokat is figyelembe véve a Scope 1,2 és 3 ÜHG kibocsátás összesen 3824,08 tonna CO₂eq volt. Az eredmények tükrében az értéklánc szemléletű karbonlábnyom legnagyobb része, 93,86%-a közvetett kibocsátásokból (Scope 3) adódik. Míg tevékenységünk karbonlábnyoma 2021-ben 3896,59 tonna CO₂eq volt, addig 2022-ben a működésünkéből, szolgáltatásainkból eredő karbonteher több mint 72 tonnával csökkent. A csökkenés több mint 10 magyar háztartás átlagos ÜHG-kibocsátásának felel meg⁴².

Az eredményeket szén-dioxid tonna-egyenértékben (CO₂eq) közöljük. Jelentése egy metrikus tonna szén-dioxid (CO₂), vagy olyan mennyiségű üvegházhatású gáz ((szén-dioxid (CO₂), metán (CH₄), dinitrogén-oxid (N₂O), fluorozott szénhidrogének (HFC), perfluorokarbonok (PFC), kén-hexafluorid (SF₆)), amelynek globális felmelegedést okozó potenciálja az előbbivel egyenértékű. A számítások során a vizsgált tevékenységekhez meghatározott karbonlábnyomok nagysága és százalékos megoszlása a következő táblázatban látható (*t CO₂eq = tonna CO₂ egyenérték*).

A direkt kibocsátások – azaz a Scope 1 kibocsátások, melyekre a DB Csoportnak ráhatása van – mennyisége a DB Csoportunk tulajdonában lévő, vagy bérlet járművek kibocsátása, valamint a helyben eltüzelt energiahordozók (kazán) kibocsátása. A karbonlábnyom-számítás hozzájárult, hogy telephelyeinket energiafogyasztási, környezetterhelési szempontból is megvizsgáljuk, sorrendbe állítsuk. Víz- és távhő-felhasználás tekintetében a Vahot utcai telephely (ahol ügyfélszolgálat is üzemel) a leginkább környezetterhelő, de külön vesszük górcső alá az alaptevékenységhez kapcsolódó, illetve az egyéb, számlázáshoz kapcsolódó, valamint szolgáltatói támogatáshoz kapcsolódó (pl. mérőóra átírása, mérőóra-adat-bediktálása, mérőóra-adminisztráció indítása stb.) karbonlábnyomot.

A DB Csoport tevékenységeihez kapcsolódó karbonteher – tonna CO₂eq (2022)



⁴¹A karbonlábnyom a Greenhouse Gas Protocol sztenderdjei (Corporate Standard, Corporate Value Chain (Scope 3) Standard) alapján került meghatározásra. A lábnyomszámításhoz a GHG Protocol előírásai alapján vettük figyelembe a karbonforrásokat. A DB Csoport saját adatai alapján. A beszállítóktól vagy más értéklánc-partnerektől kapott adatok alapján kiszámított kibocsátások meghatározásához harmadik féltől adatot nem szereztünk be. A számítás során a hozzáférhető tudományos irodalmi adatokból, valamint a nemzetközi adatbázisokból (Ecoinvent, DEFRA, National Inventory Report (Hungary), International Energy Agency, eioLCA) a valóságot legjobban megközelítő emissziós faktorok kerültek felhasználásra. A Scope 3 indirekt kibocsátások tekintetében a becslés következtében a számítás bizonytalansága magas.

⁴²https://www.ksh.hu/stadat_files/kor/hu/kor0018.html és https://www.ksh.hu/stadat_files/jov/hu/jov0052.html

Kulcsfontosságú, hogy a fogyasztás csökkentésére irányuló épületgazdálkodási megoldásokat kidolgozzuk és a kivitelezés, amint lehet, elindulhasson. A zöldítésére irányuló épületgazdálkodási nagyberuházások terveit (napelem, hőszigetelés, esővíz használata) más lényeges témáknál említettük. Ugyanakkor a karbonlábnyom-számítások eredménye rámutatott arra, hogy fontos ugyan az energiacsökkentési elkötelezettségünk, de a szolgáltatásaink biztosításához elengedhetetlen vásárolt áruk és szolgáltatások teszik ki karbonlábnyomunk több mint felét. Ebben pedig legnagyobb hányad a postázáshoz és egyéb vásárolt szolgáltatásokhoz kapcsolódó karbonlábnyom (56%), míg több mint 8%-ot a vásárolt áruk terhe ad. Így fenntarthatósági szempontból is indokoltá vált az az üzleti törekvésünk, hogy ügyfeleink szokásainak változását támogassuk. A papír alapon kiküldött számlák relatíve nagy ÜHG emisszióval járnak. Fontos az is, hogy az üzleti utak alatt szerepeltetjük leolvasóink ügyféléllátogatási útjait, amely ugyancsak szolgáltatástámogatás. Vagyis a DB Csoport karbonlábnyomának több mint 12%-a leolvasásokkal járó üzemanyag-fogyasztáshoz köthető.

ÜHG-intenzitásunk a karbonlábnyomunk mértéke (tonna CO₂ egyenérték) munkavállalóink számára vetítve. Feltüntetjük a Scope 1 és Scope 2 tekintetében számolt intenzitást. A Scope 3 kategória⁴³ egyéb indirekt kibocsátást mutat. Vagyis kis mértékben lehetünk hatással erre az értékre. Az első két kategóriához kapcsolódó ÜHG-intenzitás 0,167 és 0,207 értékre csökkent, mely 8 illetve 3 százalékpontos javulást jelent. Ez a kibocsátás csökkenéséből és a munkavállalók számának növekedéséből tevődik össze.

A munkába járás következtében fogyasztott üzemanyag és így a CO₂ kibocsátás ettől az értéktől elmarad ugyan, de 2023-ra tervezzük a csökkentésére irányuló akciók megvalósítását. Az ezzel kapcsolatos dolgozói szemléletformálási program elindítását, illetve dolgozói munkába járási szokások vizsgálatát tervezzük. Célunk, hogy munkavállalóinkat ösztönözzük a tömegközlekedés használatára, az egészségesebb életmódra.

Munkavállalóink irodába járása (itt figyelembe vettük, hogy autóval vagy tömegközlekedéssel történik) 5%-át teszi ki az egész lábnomnak. Ezt meglátásunk szerint fontos tudatosítani, de még fontosabb az, hogy ügyfeleinktől kapott támogatás elengedhetetlen a sikeres leolvasáshoz, illetve ügyfeleink elektronikus számlára való átállása nagyban csökkentené A DB Csoport karbonlábnyomát.

Vezérszavak	• Karbonsemlegesség irányában megtett lépések
2022-re terveztük	Teljesült: - 3896,59 t CO ₂ eq-ről karbonlábnyomunk majdnem 2%-kal csökkent
2023-as vállalások	• Működésünk karbonintenzitásának további csökkentése



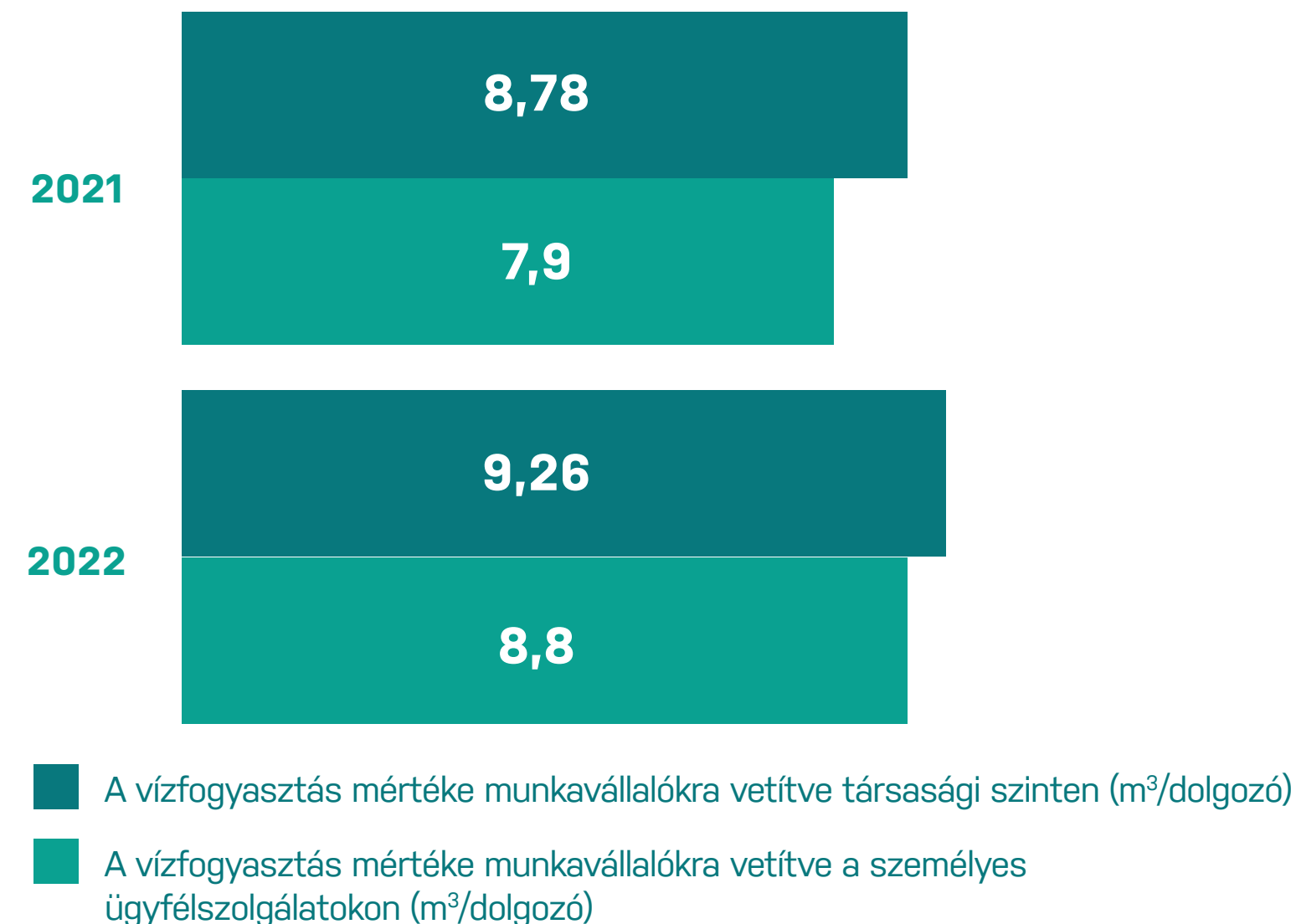
Az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célokhoz közül a Karbonsemlegesség elérését célzó döntéseinkkel és így a Karbonlábnyomunk mérésével, követésével a fenntartható fogyasztásért (SDG 12) és a klímaváltozás hatásainak mérsékléséért cselekszünk (SDG 13). Közvetetten így egészségesebb életünk és munkakörülményeink lesznek (SDG 3).

9.5. VÍZHASZNÁLAT

GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5

A DB Csoport által felhasznált víz mennyiségét DB Csoportunk már az előző jelentésben is a Karbonsemlegesség témához kapcsolta. Mérőszámot rendeltünk a vízfogyasztáshoz, annak érdekében, hogy tudatosuljanak a DB Csoport víz használati céljai munkavállalóink körében. Konkrét megfelelőségi elvárás a DB Csoportra vonatkozóan, hogy az energia- és vízfelhasználásunkat monitorozzuk, azok csökkentésére törekedjünk. DB Csoportunk környezetkímélő hozzáállásán kívül ez az elvárás a központi telephelyre vonatkozó az ISO 14001 szabványból is ered.

Vízfogyasztás mértéke munkavállalóra vetítve (m³/dolgozó)



⁴³Az ÜHG kibocsátás harmadik kategóriája 5,686 értékre, míg az össz-intenzitás ÜHG tekintetben 6,060 értékre süllyedt. Ugyan ezekre a kibocsátásokra Társaságunk kevés hatással bír, a követhetőség okán fontos, hogy feltüntessük.

2022-ben a vízfogyasztás mértéke munkavállalóra vetítve 8,78m³, a vízfogyasztás mértéke 2021-hez viszonyítva 2022-re több mint 5%-kal csökkent. Mivel a DB Csoport vízigénye a munkatársak vízhasználatából (konyhák, mosdók) és az ügyfélszolgálatok nyilvános helyiségeiben megforduló ügyfelek mosdóhasználatából tevődik össze, így takarékosági intézkedéseket is ezeken a pontokon tudunk bevezetni. A szennyvizet a közcsatornába bocsájtjuk, a DB Csoportnak biztosított szolgáltatás tartalmazza a szennyvíz mértékét is, amely 2022-ben 3308 m³ volt.



Az összes vízfogyasztás 5,541 Megaliter értékre csökkent a 2021-es 5,637 Megaliterről.

Megvalósult a 2022-re kitűzött célunk, hogy az irodáinkban és ügyfélszolgálatainkon található csapokat perlátorral szereljük fel. A célok megvalósításáért felelős a vezérigazgató, az eredmények követéséért felelős az Office Management és Beszerzési Osztály vezetője. Esővíz-felhasználást segítő beruházást a korábbi évek terveivel ellentétben nem tervezünk a jövő év során.

Vezérszavak	A vízfogyasztás mértéke csökkent Víztakarékos csaptelepek
2022-re terveztük	Teljesült:
	Irodai és ügyfélszolgálati víztakarékos perlátorok felszerelése 2022-re csökkent a vízfogyasztás 96 m³-rel
	Részben teljesült / Nem teljesült:
2023-as vállalások	A vízhasználat munkavállalókra vetített értékének stagnálása Esővíz-felhasználási tervek leállítása
	A vízfogyasztás csökkent, terveink szerint működésünk vízfogyasztási intenzitását szinten tartjuk 2023-ban



Az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok közül a Vízfogyasztás csökkentését célzó döntéseinkkel és gyakorlatainkkal a fenntartható fogyasztáshoz is (SDG 12) és a klímaváltozás és hatásainak leküzdése érdekében cselekszünk (SDG 13). Közvetetten pedig az egészséges élethez, munkakörülményekhez is hozzájárunk ezzel (SDG 3). Karbonsemlegességet célzó intézkedéseinket összefogják az ESG-akciók, az éves összegzést pedig a karbonlányom-számítás. DB Csoportunk várakozása szerint a második Fenntarthatósági jelentés elkészültétől kevesebb munka terheli ezzel kapcsolatosan a kollégákat, hogy ez a cél valóban motiváló cél maradjon.

V. MUNKAVÁLLALÓK IRÁNTI FELELŐSSÉG

A DB Csoport legfontosabb értékének a munkavállalóit tartja. A munkavállalók iránti felelősség lényeges témához tartozik DB Csoportunk potenciális és tényleges ESG hatásainak mérése szempontjából a munkavállalói összetétel, az egészségvédelem, a biztonságos munkavégzés, a munka és magánélet egyensúlya, valamint az esélyegyenlőség. A DB Csoport a jobb átláthatóságért az akciókat, a mérőszámokat és a tevékenységeket területenként külön sorolja fel. Mivel a vonatkozó szabályzatok, elkötelezettségünk, valamint a Fenntartható Fejlődési Célokhoz való kapcsolat mindegyik területre vonatkozóan azonos, ezért azokat röviden alább vesszük sorra.

A munkavállalók iránti felelősség

10.

GRI 3-3
GRI 403-1

A fenntarthatósági stratégiánkban rögzítettük, hogy munkavállalóink jólléte a DB Csoport fenntarthatósága szempontjából elengedhetetlen. A 2022.-ben legfontosabbnak ebben a lényeges témában a Nagyköveti programunkat, a munkatársak és a felső vezetés közötti kommunikáció minőségének javítása érdekében tett erőfeszítéseket és a ZENIT Változáskezelési Projektet tekintjük. Ezek mindegyike, illetve a Munkavállalók iránti felelősség lényeges téma szorosan összefonódik az Értéklánc és a Felelős szolgáltatásnyújtás, valamint a Folyamatok digitalizációja lényeges témákkal.

A DB Csoport a munkavállalóira gyakorolt hatásának tudatában van, az aktív kommunikációt és visszajelzéseket bátorítjuk. Előfordulhatnak negatív, nem várt hatások a munkamennyiséggel, illetve munkafolyamatokkal kapcsolatban, melyeket elsődlegesen Humánerőforrás Gazdálkodási Főosztályunk, illetve a kapcsolódó ESG-akciók felelősei kezelnek. Pozitív hatásainknak sokkal inkább tudatában vagyunk az első Fenntarthatósági jelentésünk óta, az ESG-statisztikák frissítése által. Ezzel elősegíthetjük a DB Csoport érték-tudatosságát, a felelős munkáltatói attitűdöt.

Céljaink eléréséért, a munkavállalói jóllét biztosításáért DB Csoportunk több dokumentumra⁴⁴ is támaszkodik: SzMSz és *Alapszabály*, *Munkavédelmi* és az Összeférhetetlenségi Szabályzatok, *Etikai kódex*, Panaszkezelési útmutató, Tűzvédelmi Szabályzat, helyszínenként különböző Kockázatértékelések, valamint az Ügyfélgondozás Általános Szabályai adják a DB Csoportnak a munkavállalók iránti felelősség hátterét.

10.1. MUNKAVÁLLALÓI ÖSSZETÉTEL

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30
GRI 401-1, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2

A DB Csoport 2022. év végén 631 munkatársával látta el feladatát. Dolgozóink több mint fele – ügyfélszolgálati, ügyféltámogatási, leolvasói és helyszíni hátralékkézelői feladatokat ellátva – az ügyfeleinkkel közvetlen kapcsolatban áll a napi munkavégzés során. A 2021-ben megfogalmazott célokhoz hasonlóan 2022-ben is kiemelt célunk dolgozóink megtartása, a kétoldalú visszajelzések bátorítása, a munkahelyi légkör további javítása, a munkavállalói biztonságérzet elősegítése. A munkavállalói jólléthez kapcsolódóan általános céljainkhoz konkrét akciókat rendeltünk. A fluktuáció csökkentése – mely 2023-ban kiemelt szakmai és HR-feladat – és ezzel összhangban a dolgozói elégedettség növelése, valamint vállalati belső szemléletformálási programok megvalósítása általános céljaink maradtak, melyekhez konkrét javaslatokat, majd akciókat és felelősöket rendeltünk.

A célok és akciók megfogalmazásához, valamint az akciók eredményeinek követhetőségéhez az alkalmazotti létszám és a munkavállalók összetétele nagyon fontos jelzők. Munkatársaink jellemzően alkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatottak, legfeljebb az összlétszám 1%-a azon dolgozók száma, akik megbízási szerződéssel dolgoznak (például a biztonságtechnikai képzést adó kollégák). Minden, az üzleti tevékenységünk ellátásához közvetlenül kapcsolódó feladatot munkaviszonyban álló alkalmazottjaink látnak el. A kölcsönzött munkaerő által végzett munkaórák száma nem éri el az 1%-t 2022-ben is⁴⁵, hasonlóan a megelőző két évhez. A DBH és a DBF alkalmazottainak száma a DBIT beolvasásának köszönhetően 3%-os növekedést mutat 2022-ben. A DB Csoport munkavállalói az év utolsó napján mindannyian határozatlan idejű szerződéses jogviszonyban álltak. A DB Csoportnál nincs kollektív szerződés.

Alkalmazásban állók adatai (fő) (aktív munkavállalók)

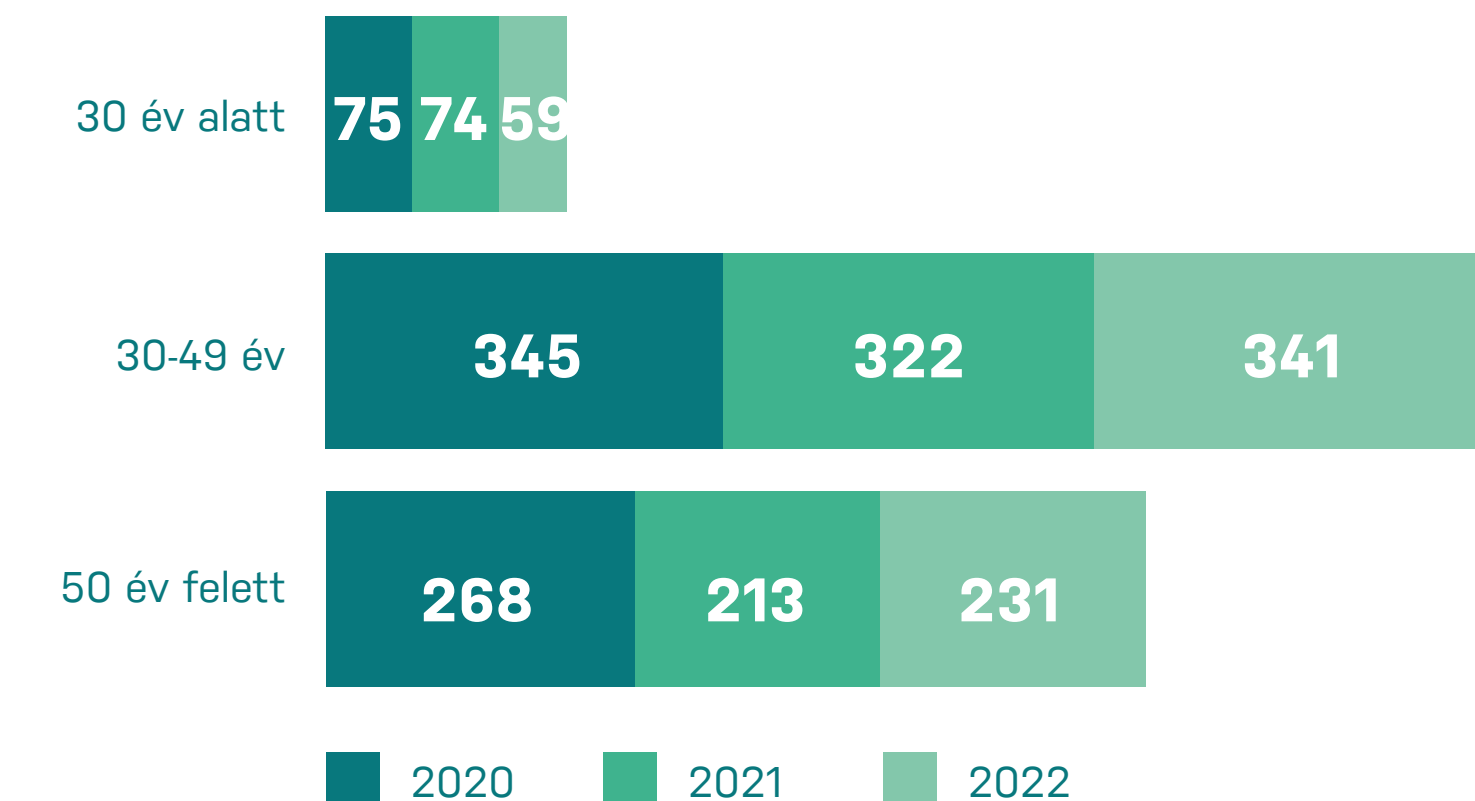
	Állományi létszám 2020.12.31-én			Állományi létszám 2021.12.31-én			Állományi létszám 2022.12.31-én		
	Összesen	Férfi	Nő	Összesen	Férfi	Nő	Összesen	Férfi	Nő
határozatlan idejű szerződéssel dolgozók	688	211	477	609	163	446	631	196	435
határozott idejű szerződéssel dolgozók	0	0	0	0	0	0	0	0	0
foglalkoztatottak összesen	688	211	477	609	163	446	631	196	435
összes foglalkoztatottból Budapesten dolgozók	688	174	439	538	126	412	565	158	407
összes foglalkoztatottból távmunkában szerződéssel dolgozók	0	0	0	0	0	0	1	0	1

⁴⁴Dőlt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

⁴⁵28, 29 és 9 fő kölcsönzött munkaerő dolgozott DB Csoportunknál 2020, 2021 és 2022 években.

Munkavállalóink korosztályos megoszlása (fő)

Korosztály



A kulcs munkakörben dolgozó kollégáink bérrendezését valósítottuk meg, bérüket az iparági mediánhoz igazítottuk.

2022-ben elindítottuk a Kulcsember Programunkat, amelynek három eleme van: életpálya terv, szakmai fejlődés és megtartás. Ezek mind a DB Csoport megtartási képességét növelő intézkedések, melyek megvalósításáért több terület dolgozik együtt.

A DB Csoport 2022-ben indította el a Zenit Változáskezelő Projekten belül a FlexOffice projektet, amely a munkakörülmények optimalizálását hivatott elősegíteni. A fenntartható vállalati modell kialakítása során mind az ESG-akciók, mind a FlexOffice Projekt keretében dolgozunk munkavállalóink elégedettségének növelésén, a munkakörülmények optimalizálásán és korszerűsítésén.

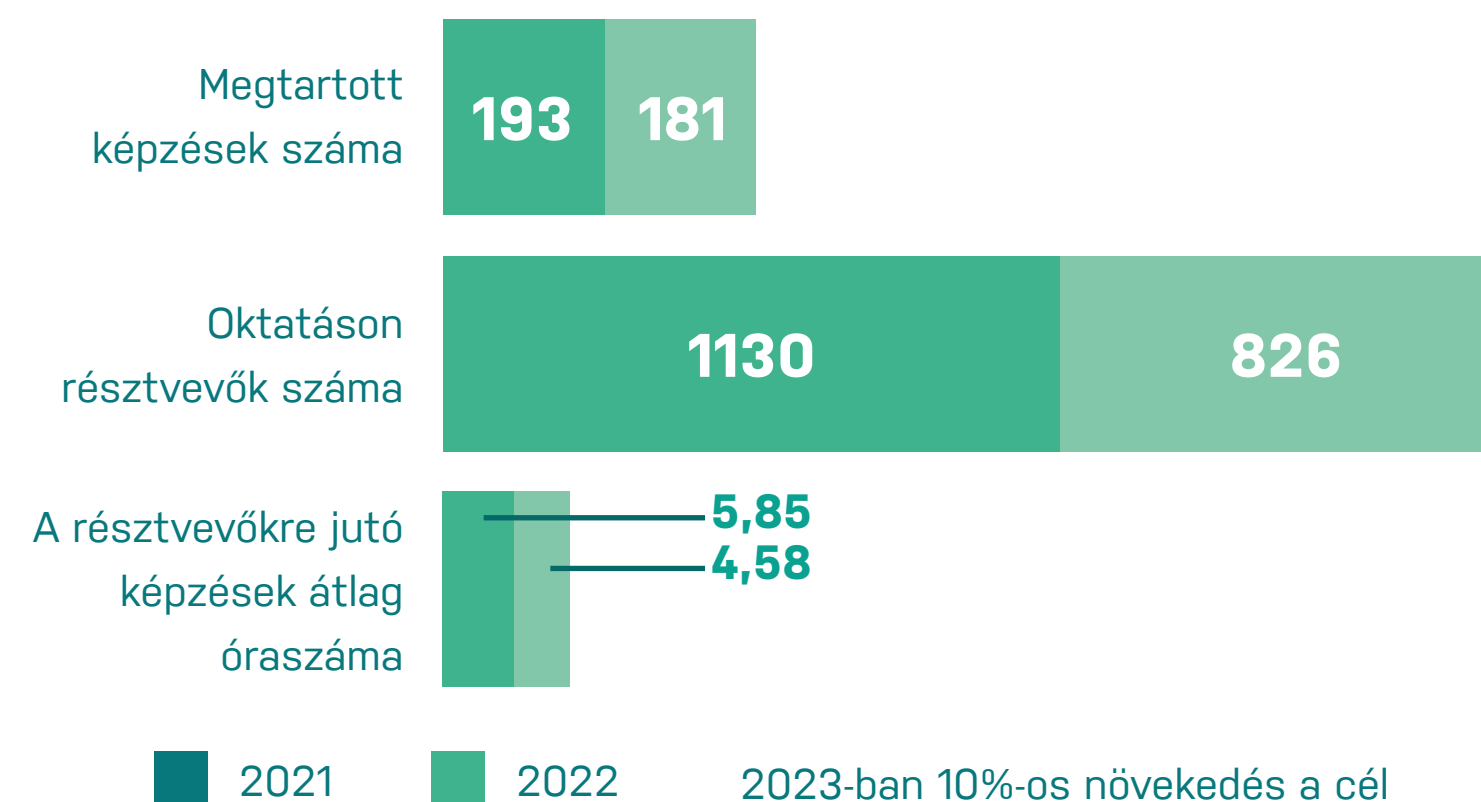
Motivációnk: „A munkavállalóink jelentik DB Csoportunk legfőbb értékét”. Munkakörnyezetünk és ügyfélterünk fejlesztése érdekében közös gondolkodásra és egy kérdőív kitöltésére invitáltuk munkavállalóinkat 2022. július 13 – augusztus 3. között.

A felmérés 12 kategóriában, 61 elégedettségre vonatkozó kérdést tartalmazott. A kérdőívet online és papír alapon (azok számára, akik nem rendelkeznek e-mail címmel, pl. mérőóra leolvasók) lehetett kitölteni. A visszajelzéseik alapján:

- a feladatok megoldásában egyéni felelősséggel, önállósággal rendelkeznek a kollégák,
- a napi munkavégzés során felmerülő kérdések megoldásába vezetőik bevonják őket, számítanak a véleményükre,
- a motiváció kategóriában előnyként emelték ki a DB Csoporton belüli csapatmunkát, a munka és magánélet egyensúlyát, a vezetői motivációt, valamint a kihívást jelentő feladatokat.
- a felmérés alapján értékként tekintenek a rugalmas foglalkoztatási lehetőségekre, fontos számukra a közösség, az együttműködés, valamint a biztos munkahely.

A felmérés eredménye alapján határoztuk meg a vállalati kultúra megváltoztatásának első lépéseit. Szemléletformáló programokat szerveztünk, megalapítottuk a ZölDBoly Klubot. A képzéseket a belső hálózati felületeinken biztosítjuk, folyamatos a vezetői kommunikáció a DB Csoportot érintő legfontosabb hatásokról, körülményekről. Tudatában vagyunk a változó munka kultúrából adódó új kihívásoknak. Tanulásgként szűrtük le az elmúlt évek tapasztalatai alapján, hogy új elemeket, gyakorlatokat szükséges beépíteni a munkavállalói interakciók elősegítésére, ezzel is extra teret biztosítani az információ áramlásának

Résztevők és képzéssel töltött átlagóráik száma



Képzésekkel eltöltött órák száma (adott csoport összes munkavállalójára vetítve)

	Saját	közvetített	Összesen	Átlag képzési óraszám
2022. év Összesen	1104	288	1392	2,21
férfi	399	80	479	0,76
nő	705	208	913	1,45
felsővezetők	108	8	116	0,18
vezetők	528	40	568	0,90
beosztottak	462	240	702	1,11

A kollégák számára kötelező Compliance képzés azért is fontos, hogy munkavállalóink tisztában legyenek a Compliance szabályokkal, a segítségkérés lehetőségeivel. A képzés keretében az Etikai kódexről is kapnak gyakorlati tanácsokat, felkészítést. A 2022. évi Compliance oktatást a DBH munkavállalói közül 417 fő, a DBF esetében pedig 253 fő végezte el.

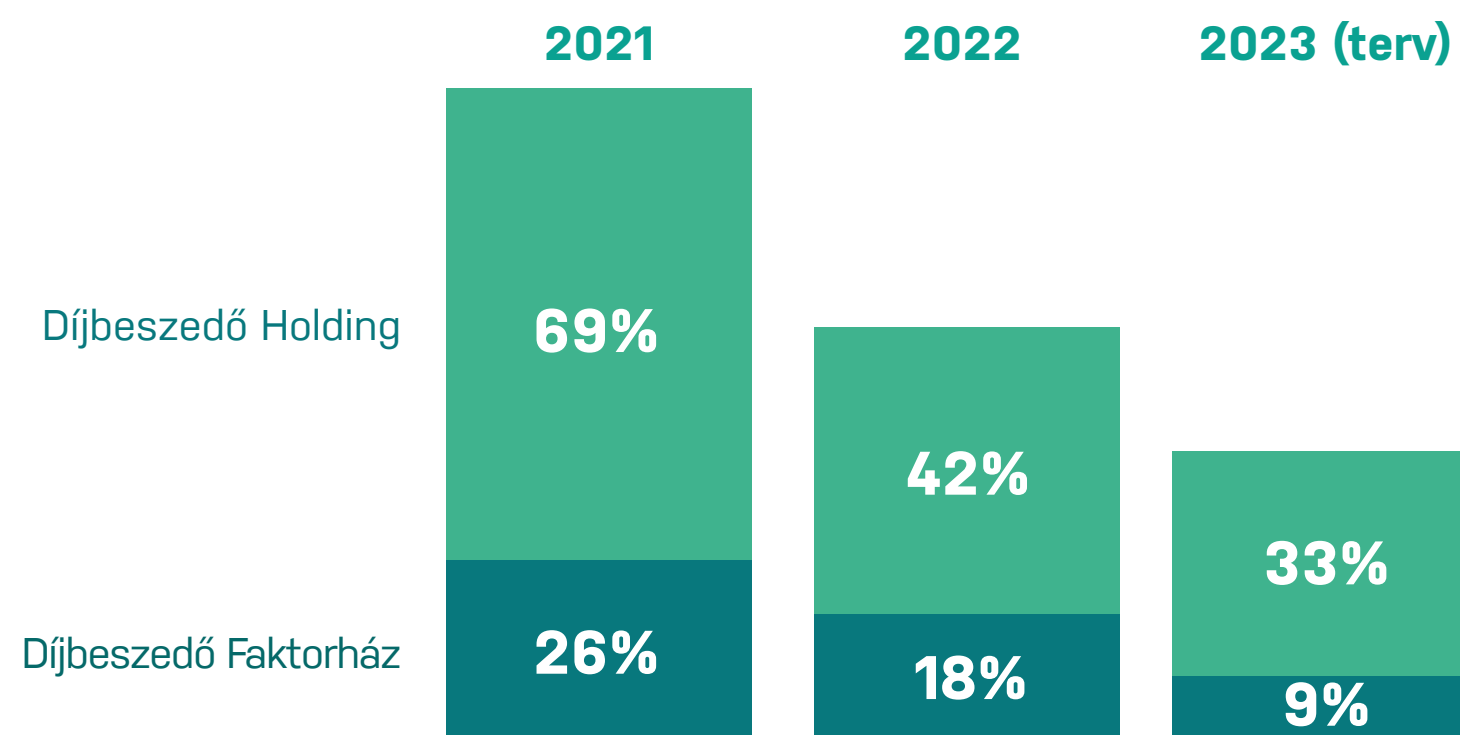
Munkavállalóink (vezetőséget is beleszámítva) több mint 1100 óra saját szervezésű és több mint 200 óra külső fejlesztésű tréningen vettek részt. Motivációs tényezőként jelölték meg a kollégák a munkavállalói visszajelzésre lehetőséget adó kérdőívben a nyelvi képzéseket. Ezek elindításához a készségfelmérés megtörtént, ezek alapján indítjuk a nyelvi tréninget 2023-ban.⁴⁶ A dolgozói környezettudatossági szemléletformálási programhoz kapcsolódik egy elektronikusan elvégezhető alkalmazotti ESG e-learning tananyag, illetve a Nagyköveti programon belüli oktatás.

Rendszeres tréninget szervezünk minden ügyfélszolgálati területen és helyszínen munkavédelmi, összeférhetetlenségi témákban, illetve az újonnan belépő kollégák számára komplex bevezető képzést tartottunk. Az ügyviteli tréningeken szintén minden munkavállaló részt vesz. Lehetőséget biztosítunk arra, hogy egy úgy nevezett „Stresszmentes napok” rendezvényen Zamárdiban részt vegyenek a kollégák. Ez a lehetőség azoknak a kollégáknak adott, akik korábban több képzésen részt vettek. Biztosított a szakterületekhez illeszkedő képzések elérése, illetve az általános fejlesztő tréningek.

Legnagyobb kihívásunk 2022-ben is a fluktuáció mérséklése, munkavállalóink megtartása volt. ADBH 42,3%-os, míg a DBF 17,8%-os kilépési arányt mutat munkavállalói között. Legmagasabb a kilépők aránya a mérőleolvasó kollégák körében. ugyanakkor más területek megtartási képességét is növelnünk szükséges. A Humánerőforrás Gazdálkodási Főosztály szorosan együtt dolgozik a Digitalizációs és Informatikai Igazgatósággal, a Front Office és a Back Office

Igazgatóságokkal, hogy tudatában legyünk egy-egy döntésünk munkavállalókra gyakorolt lehetséges hatásának, illetve a negatív hatások megelőzésének.

Fluktuáció éves mértéke a szervezet egészét tekintve



Új belépők száma

Új belépők	2020	2021	2022
30 év alatt	46	76	34
30-49 év	120	179	154
50 év felett	65	74	92
Férfi	83	93	124
Nő	148	236	156
Összesen	231	329	280

Új belépők aránya az összes alkalmazotthoz képest

Új belépők aránya az összes alkalmazotthoz képest	2020	2021	2022
30 év alatt	61%	103%	58%
30-49 év	35%	56%	45%
50 év felett	24%	35%	40%
Férfi	39%	57%	63%
Nő	31%	53%	36%
Összesen	34%	54%	44%

Távozott alkalmazottak aránya az összes alkalmazotthoz képest

Távozott alkalmazottak aránya az összes alkalmazotthoz képest	2020	2021	2022
30 év alatt	60%	86%	59%
30-49 év	39%	62%	38%
50 év felett	36%	77%	39%
Férfi	44%	101%	46%
Nő	39%	59%	38%
Összesen	40%	70%	40%

Távozott alkalmazottak (nyugdíjazás, szerződés lejártja és munkajogi jogutódlás miatti kilépések is)

Távozott alkalmazottak (nyugdíjazás, szerződés lejártja és munkajogi jogutódlás miatti kilépések is)	2020	2021	2022
30 év alatt	45	64	35
30-49 év	136	200	128
50 év felett	96	165	91
Férfi	93	164	90
Nő	184	265	164
Összesen	277	429	254

⁴⁶2023-ra tervezünk nyelvi képzést, főként a személyes és telefonos ügyfélszolgálatokon dolgozók nyelvtudásának fejlesztése a célunk.

2022 koránt sem nevezhető normál üzletmenetű évnek. Az infláció és a rezsi-költségek növekedése előre nem látott nehézségek elé állította a DB Csoport munkavállalóit. A helyzet kezelésére tájékoztató információkat tettünk közzé az intranet felületre. Tisztában voltunk, hogy az előírásoknak meg kellett felelnünk, a rendeletben maximalizált, alacsonyabb irodai hőmérsékletben kell munkát végezni. Változtatnunk kellett a megszokott napi munkavégzésen, amely extra alkalmazkodást igényelt munkavállalóink részéről az ügyfélszolgálatokon és a székházban egyaránt. A helyzet kezelésére a munkatársak részére a tél folyamán takarókat osztottunk ki.

Segítjük a kisgyermekes szülőket; a saját gépjárművel történő munkába járás költségtérítése címén elszámolható összeggel azonos költségtérítés jár azoknak a munkavállalóknak, akiknek bölcsődei ellátást igénybe vevő vagy tíz év alatti köznevelési intézményben tanuló gyermekük van. Azokban a munkakörökben, ahol elmaradtak a bérek a piaci átlagtól, rendkívüli béremelést hajtottunk végre annak érdekében, hogy az intézkedés hatásával segítsük a munkatársak megtartását

A munkatársi elégedettségi felmérés másik tanulsága, hogy figyelmet kell fordítani a kapcsolódó akciók megvalósítására. 2023-ban a felmérés alapján javaslatok alapján akciókat dolgozunk ki és valósítunk meg. A visszajelzések alapján tovább fejlesztjük a DiBon teljesítményértékelési rendszert Folytatjuk az Év embere és a Nagyköveti programokat, vezetőfejlesztési programokat indítunk. Az onboarding (munkakezdési) folyamat megújítása mellett külön figyelmet fordítunk a stresszkezelési, softskill és kommunikációs ismeretek bővítésére, egy átláthatóbb képzési rendszer kialakítására. Ezek az elhatározások mind a kilépők arányának mérséklése érdekében születtek. Fontos visszajelzéseket szűrhetünk le a távozáskor készített ún. exit interjúkon elmondottakból is.

Valljuk, hogy munkavállalóink biztonságérzete csak akkor lehet teljes, ha folyamatos és érdemi kommunikáció működik a vezetők és a munkatársak között.

A Zenit Változáskezelési Projekt kiemelt eleme a Dibon teljesítményértékelő rendszer, bevezetésének előkészületei 2022-ben megtörténtek. A Teljesítményértékelő Rendszer bevezetése azt is lehetővé teszi, hogy a munkatársak és vezetőik között a visszajelzés akadálytalan és stresszmentes legyen. A Zenit Projekt része az interaktív munkatársi fórumok megvalósítása, amittől fesztelen, aktív munkatársi részvételt várunk, célunk a közös gondolkodásra való bátorítás. Javítottuk a kommunikáció minőségét, a munkatársak és a felső vezetés közötti intenzívebb és őszinte kommunikáció valósult meg. Mindezek manifesztációja a munkatársi rendezvények, valamint a megújított "Év embere" díj és a hozzá kapcsolódó átadással egybekötött szakmai rendezvény, amelynek középpontjában az ESG szemlélet formálás állt.

A teljesítményértékelési rendszer 2023-as tervezett teljeskörű bevezetéséhez, jó alapot ad a leolvasói területen már működő értékelési gyakorlat, amely alapja a munkatársi prémiumok kifizetésének, Hasznos tapasztalatot szereztünk az ügyfélszolgálati területen megvalósított minőségi és szakmai visszajelzésekből. A teljesítményértékelő rendszer bevezetése 2023 közepén valósul meg valamennyi munkatársra kiterjesztve. A mérőóra leolvasó kollégák elsősorban a mennyiségi és minőségi teljesítményük alapján részesülnek havonta prémiumban. A munkatársi elégedettségi felmérés elemzéséből látható, hogy mely területek a leginkább érintettek a fluktuáció okozta kihívásokban. A Leolvasási területen a legmagasabb a kilépők aránya az összes alkalmazott munkavállaló számához képest, 73,4%. Az itt dolgozók igényei alapján kompetencia-interjúk lebonyolítását tervezzük 2023 első félévében, amelynek során a szervezetfejlesztéssel foglalkozó kollégák megoldásfókuszú beszélgetéseket szerveznek a területen dolgozó leolvasóknak, koordinátoroknak, vezetőknek. Szándékaink szerint a Nagyköveti program és a jól szervezett toborzási folyamat segíti a fluktuáció csökkenését. A megtartási rátánkat tekintve már a 2022-es év is javulást hozott 2021-hez képest, várakozásaink szerint az egész DB Csoportra vetített fluktuáció 5%-kal fog javulni a meghozott intézkedések hatására 2023-ban.

Vezérszavak	• Fluktuáció további csökkentése • Munkavállalói elégedettségi mérések, visszajelzések • FlexOffice kérdőíves projekt
2022-re terveztük	Teljesült: - FlexOffice – kérdőíves munkavállalói visszajelzés, ami alapján konkrét cselekvési tervet készítünk az elégedettség növelése érdekében - Munkatársi elégedettségi felmérést megvalósítottuk, az eredmények tanulságait leszűrjük - Mérjük a kilépők és belépők számát is minden részlegen - Exit interjúkat kérünk a tőlünk távozóktól további fejlődésünk érdekében - Vállalati Teljesítményértékelő rendszer bevezetésének előkészítése - Vállalati értékek megfogalmazása - Munkaköri kompetenciák meghatározása - Év embere díj átalakítása - Onboarding folyamat kidolgozása az új belépők számára - Kulcsembre Program Részből teljesült / Nem teljesült: - A fluktuáció továbbra is magas, de csökkent - Vállalati képzési rendszer fejlesztése sikeres volt, de szükséges szélesebb körben kommunikálni róla - Teljesítményértékelés bevezetése, további lépések az átlátható, széleskörű, átlátható teljesítményértékelésért
2023-as vállalások	• DB Csoport-szinten 5%-os csökkenés a kilépők arányát tekintve • Teljesítményértékelés kiterjesztése • Kompetencia-interjúk lebonyolítása a Leolvasási részlegen 2023 első félévében • Tréningek, képzések bővítése

10.2. ESÉLYEGYENLŐSÉG

A munkavállalók iránt tanúsítandó felelősség vállalás gyakorlati iránymutatásait a 2022-ben elfogadott Esélyegyenlőségi tervünk tartalmazza. Az Esélyegyenlőségi terv alapján kezeli a HR Igazgatóság a munkavállalókat, már a pozíció meghirdetésétől kezdve. Az esélyegyenlőségi terv számos (nők, fogyatékossgal élők, pályakezdők, nyugdíj előtt állók) védett csoportot azonosít és számukra, védelmükben, alkalmazásukat támogatva intézkedéseket fogalmaz meg.

A DB Csoport saját, online oktatási felületén, amelyen a munkavégzéshez szükséges oktatási anyagok megtalálhatóak, elérhetővé tettük a 2022-re kitűzött és megalkotott csoport szintű Esélyegyenlőségi tervünket. Egyes oktatási anyagokhoz vizsgatételi kötelezettséget is beállítottunk, mivel így látjuk biztosított-nak azt, hogy az irányadó üzleti magatartás megvalósuljon.

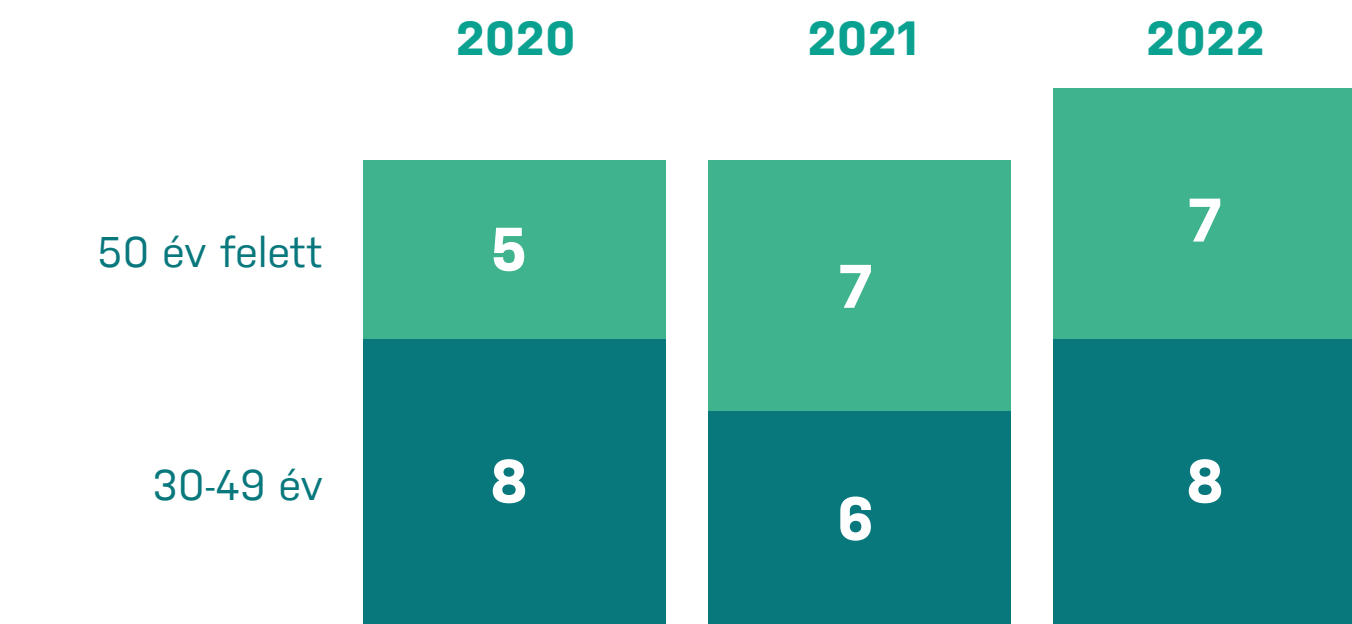
Kiemelten kezeljük a megváltozott munkaképességű jelentkezőket a toborzási folyamat, illetve a felvétel során. A jelentéstételi év végén a dolgozóink kevesebb, mint 1%-a, 5 fő a fogyatékossgal élő munkavállaló. Társadalmi szempontból felelős DB Csoportként és felelős munkaadóként elhatározásunk, hogy felmérjük, mely területeken alkalmazhatnánk megváltozott munkaképességű kollégákat. Ez a felmérés 2023-ban valósul meg.

A digitalizációs stratégiánkhoz illeszkedő Zenit Változáskezelési Projekt keretében a Nagyköveti Program egyik feladata, hogy segítse a kollégákat a digitalizációs céljainkért hozott döntésekhez és az okozott változásokhoz való alkalmazkodásban. Így támogatjuk munkatársainkat a kiegyensúlyozott informáltságban és a közvetlen visszajelzésben.

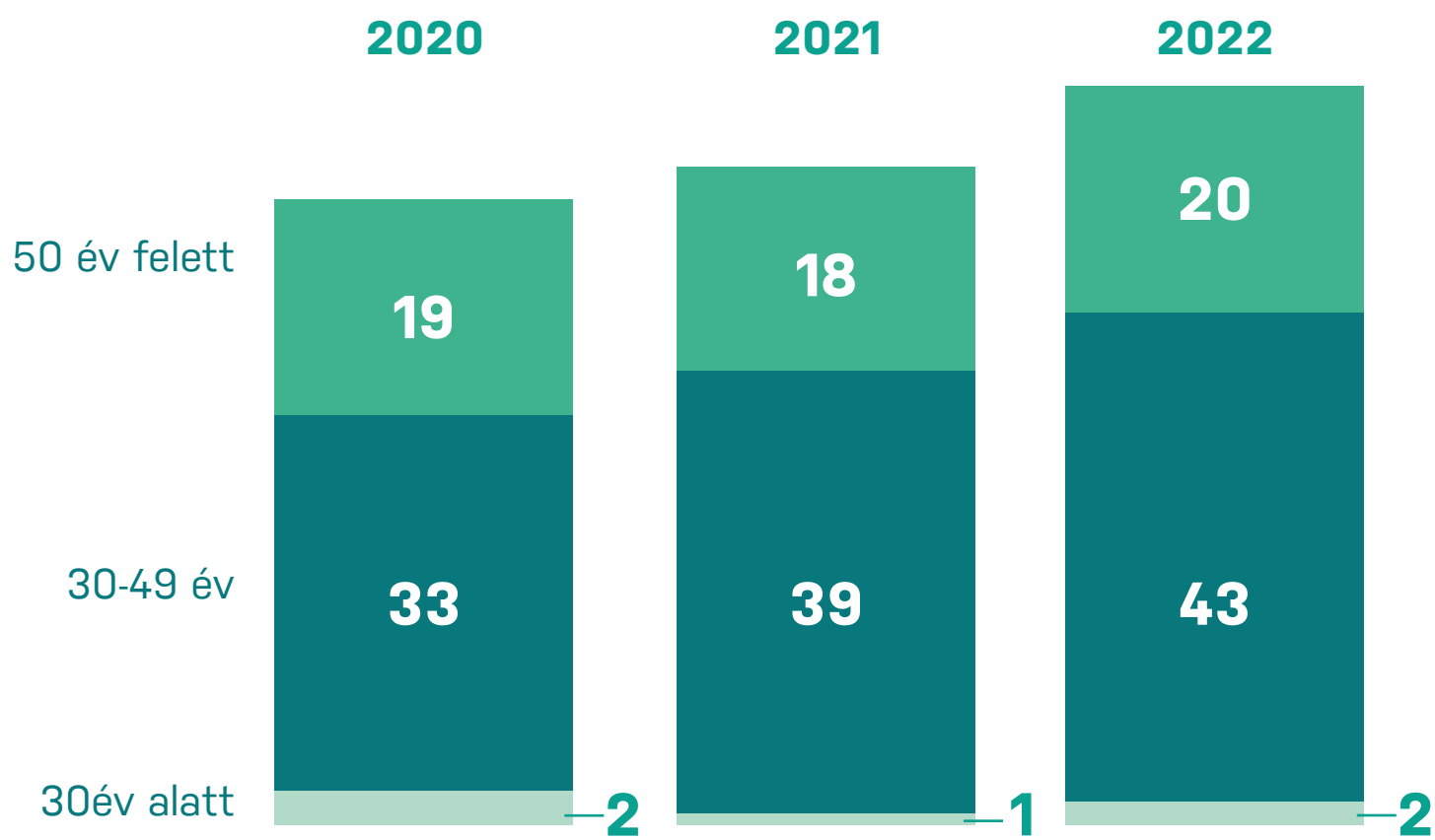
Esélyegyenlőségi szempontból az egyik legfontosabb jelzőszám a diszkriminációval sújtott események száma. Egy olyan bejelentés érkezett 2022-ben, melyben felmerült a diszkrimináció gyanúja. A bejelentés kivizsgálásra és lezárásra került, a panasz nem volt megalapozott. A munkavállalói panaszok bejelentése a Compliance szabályzatban részletezett. A bejelentést megtehetik a munkavállalók egy erre a célra létrehozott email címen, személyes meghallgatáson, illetve anonim módon, postai levél útján is. Emellett kollégáink rendelkezésére állnak a Kommunikációs és HR Igazgatóság munkatársai is, amennyiben panaszuk lenne. Fontos szerepet játszik a munkavállalói tudatosság fejlesztésében a Compliance képzés is.

A standard, jogszabályi kötelezettségen túlmutató juttatások a DB Csoportnál a Cafeteria juttatások, az önkéntes nyugdíjpénztári hozzájárulás, élet- és balesetbiztosítás, valamint a céges üdülőkben kedvezményes üdültetés. Ezeket minden munkavállaló igénybe veheti, különbségtétel nélkül. Meghatározott feltételek teljesülése esetén az iskoláskorú gyermekek után iskolakezdési támogatást biztosítunk.

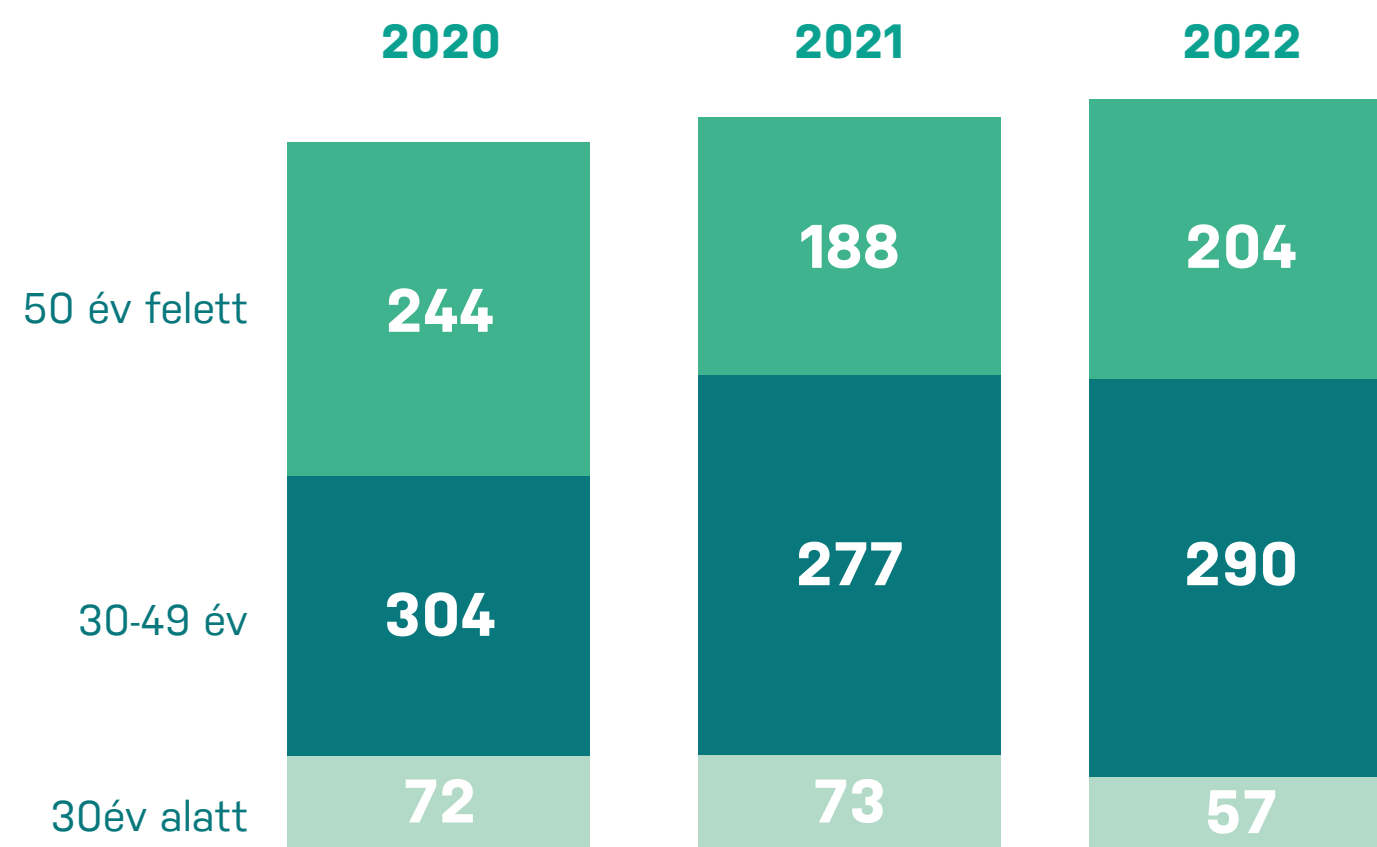
Felső vezetők korosztályos megoszlása



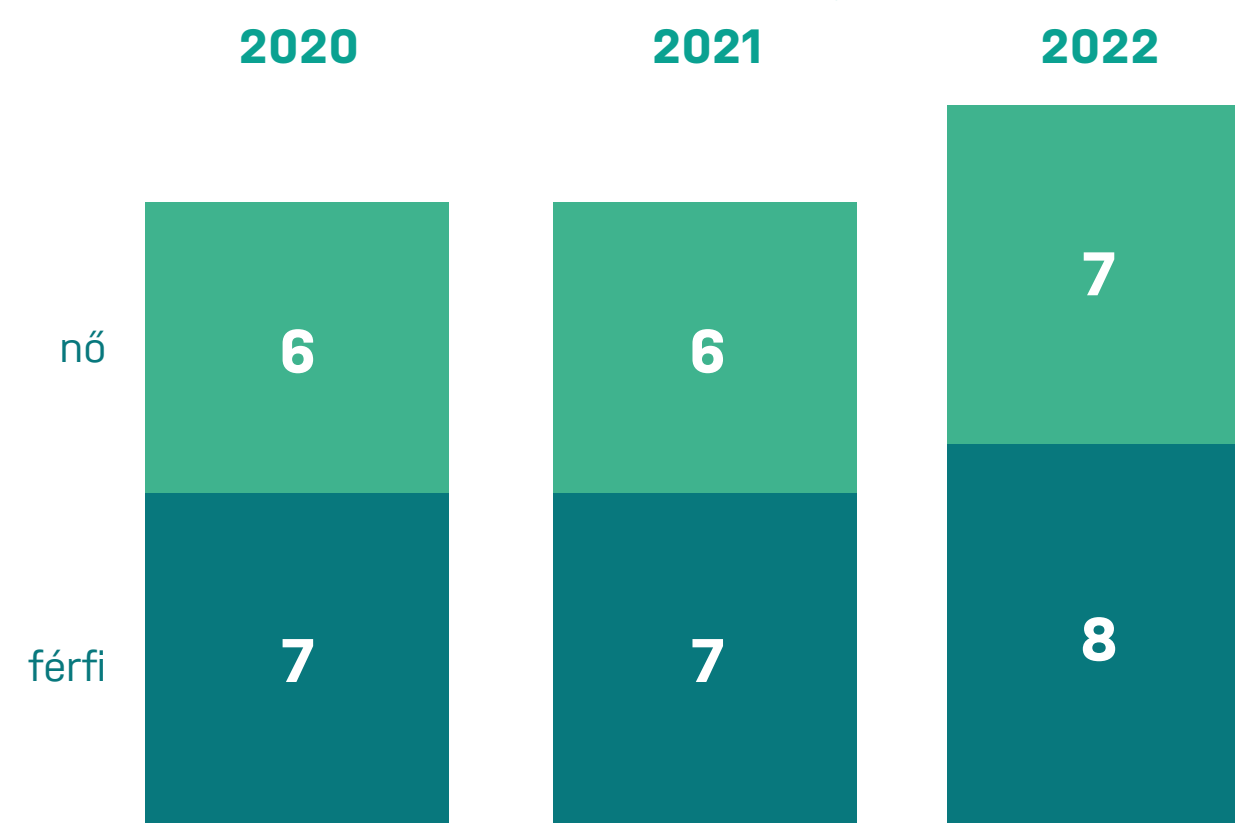
Vezetők korosztályos megoszlása



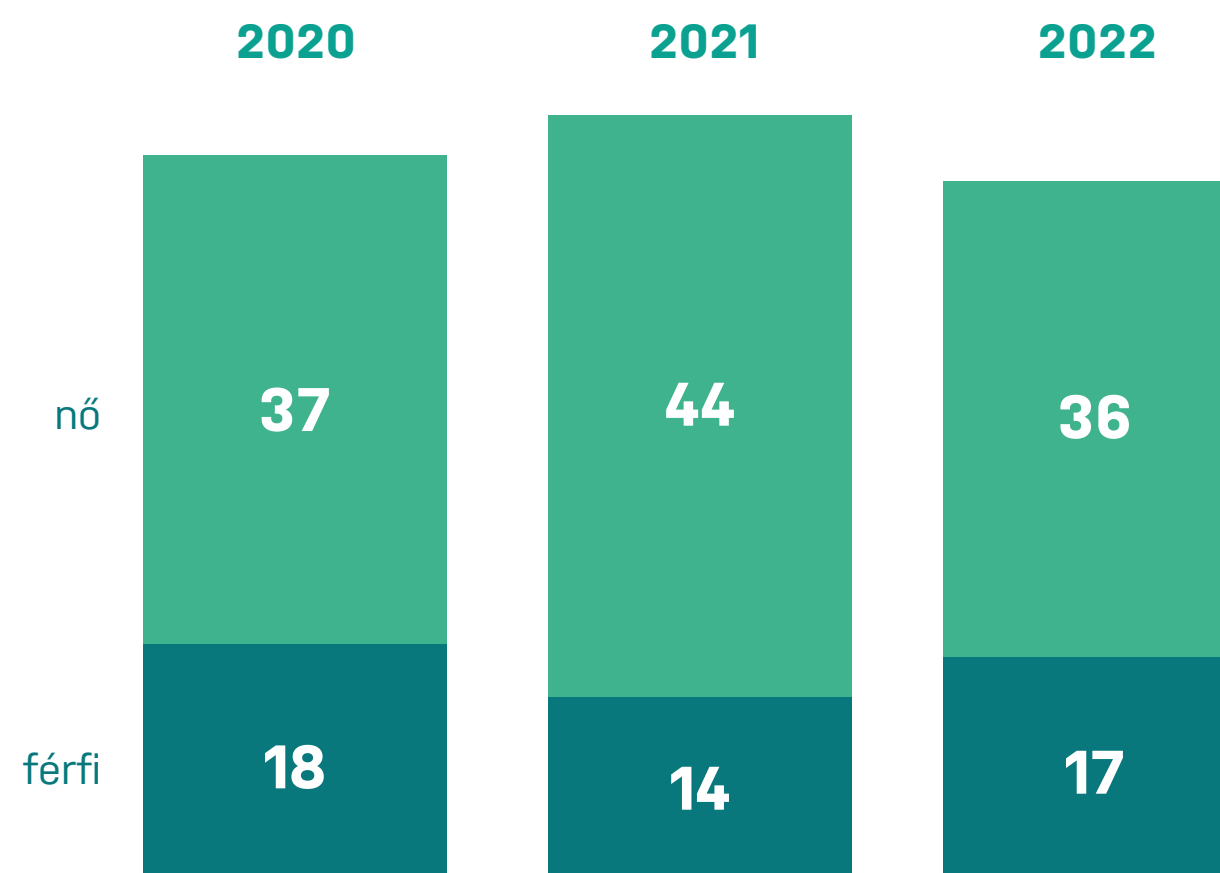
Beosztottak korosztályos megoszlása



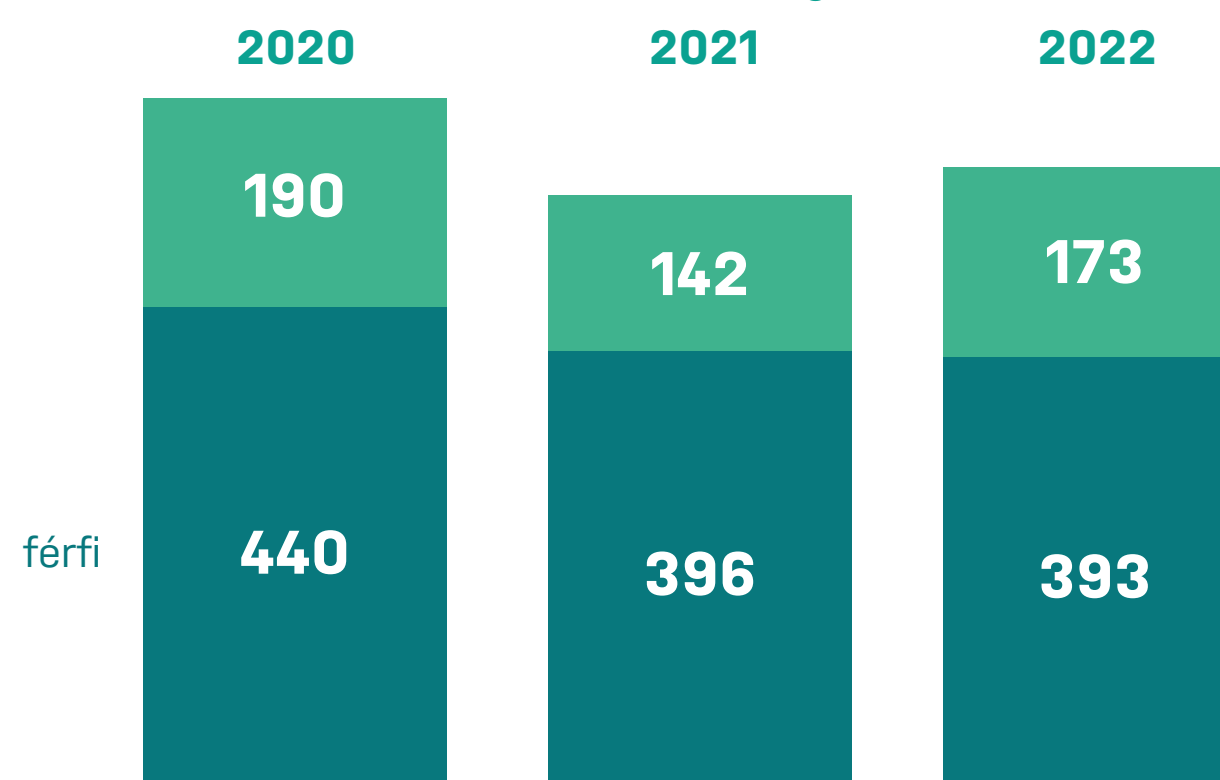
Felső vezetők nem szerinti megoszlása



Vezetők nem szerinti megoszlása



Beosztottak nem szerinti megoszlása

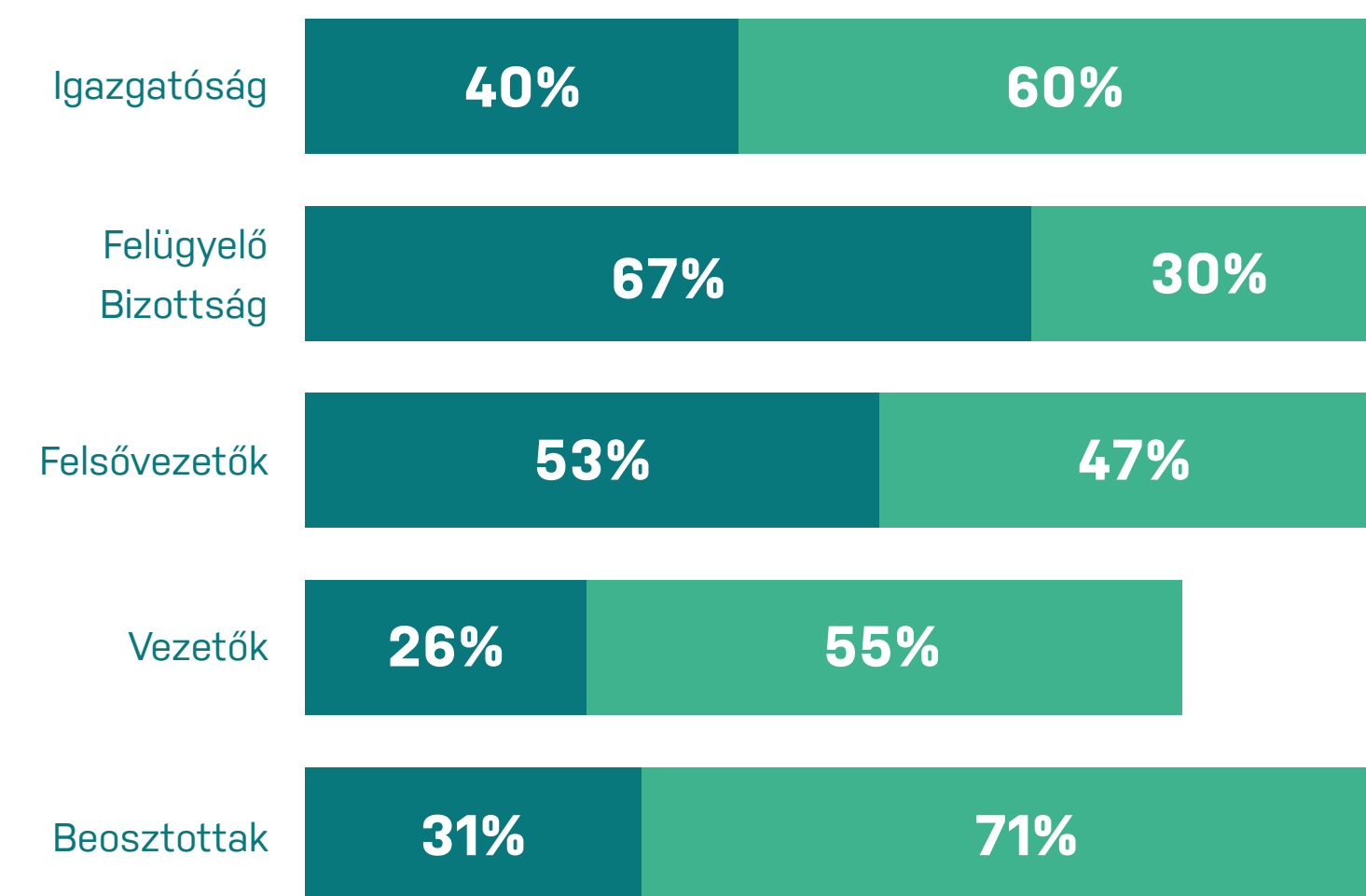


A DB Csoport egyik legnagyobb értéke, hogy több korosztály kiegyenlítetten képviselteti magát munkavállalóink között.

Munkatársaink közel 70%-a nő. Számottevő részük, több mint negyede nem budapesti. Mindkét arányszám szinte változatlan az elmúlt években, ezen értékek mind az egyenlőbb esélyekhez, kiegyensúlyozott munkavállalói légkörhöz járulnak hozzá.

Eredménynek tekintjük, hogy az Igazgatóságban még nem, de a Felügyelőbizottságban már közelít a női tagok száma a férfiakéhoz. A felsővezetők fele nő, a közép és munkahelyi szintű vezetők között már többségben vannak a női alkalmazottak, hasonlóan az összes munkavállaló között képviselt arányhoz.

Nemek aránya



A férfiak és nők bére közt nincs különbség⁴⁷ a minimálbérhez rögzített munkakörökben. A legalacsonyabb teljes munkaidős bér a DBH-nál 20%-kal nőtt, a DBF esetében a férfiaknál 15%-kal, a nőknél pedig 25%-kal. A bérkülönbség a DBF esetében 15% alatti a férfiak javára, míg a DBH-nál nincs különbség az adott munkakörökben.

Vezérszavak	• Zenit Változáskezelő Program • Kiegyensúlyozott, sokféle korcsoportból érkező munkavállaló • Nagyköveti Program 15 kollégával
2022-re terveztük	Teljesült: - Juttatási csomag megtartása, bővítése - Védett korcsoport megtartása, nyugdíj előtti munkavállalók védelme (30 év alattiak aránya: 9,35% // 30-49 közöttiek aránya: 54,04% //50 év felettiek aránya: 36,61%.) - 0 megalapozott diszkriminációs szituáció
2023-as vállalások	• A Nagyköveti Program megtartása • A hátrányos megkülönböztetés elleni fellépés • Zenit Változáskezelő Program megtartása

10.3. EGÉSZSÉGVÉDELEM

Munkavállalóink munka- és egészségvédelme fontos számunkra, része a Fenntarthatósági stratégiánknak is. A munkavédelmi szabályzatot megfelelő képzéssel rendelkező megbízott készíti el, majd az érdekeltek véleményezik. Ezt követően kerül betérjesztésre a vezetői értekezletre. A hatályos verziót 2022 augusztusában fogadta el a DBH Vezetői értekezlete. A DBF esetében a szabályzatot felülvizsgáljuk, 2023-ra tervezzük az új verziót elfogadni.

Díjbeszedési és ügyfélszolgálati szolgáltatást nyújtó alkalmazottai részére 2023-ra a nehezen kezelhető ügyfélszolgálati esetek kezelésére külön képzést

állítunk össze. A DB Csoport a képzést kötelezővé teszi. Ugyancsak egészségvédelmi intézkedésként 2023-ra tervezzük csoportos egészség- és baleset biztosítás került megkötésre. A munkavállalók kényelmesebb munkavégzését biztosítandó étkező kialakítását tűztük ki célul, ugyancsak 2023-ra.

Ezen felül, az egészség megőrzése érdekében a jogszabályi elvárásokon túlmutató egészségügyi szolgáltatásokat és sportolási lehetőséget is biztosítunk a munkavállalóknak, pl. 'All you can move' bérletvásárlási lehetőség, amely a Cafeteria keret terhére igényelhető.

Vezérszavak	• Egészségvédelemmel kapcsolatos kedvezmények
2022-re terveztük	Teljesült: - Ügyviteli tréning - „Stresszmentes napok” - 'All you can move' kedvezményes bérletvásárlási lehetősége
2023-as vállalások	• Útmutató nehezen kezelhető ügyfélszolgálati alkalmak kezelésére • Faktorház Munkavédelmi szabályzatának felülvizsgálata • Étkezők kialakítása több telephelyen

10.4. BIZTONSÁGOS MUNKAVÉGZÉS

402-1, GRI 403-2, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Részben kapcsolódva az egészségvédelem témájához, a biztonságos munkavégzést is több szabály biztosítja a DB Csoportnál: bejelentésre, panasztételre van lehetőség az Etikai kódex, az Esélyegyenlőségi terv, illetve a Belső kontrollrendszer szabályzatban foglaltak szerint. A biztonságos munkavégzéssel kapcsolatos munkavállalói visszajelzésre lehetősége van a kollégáknak, akár a teljesítményértékeléssel kapcsolatos DiBon rendszerben vagy egy mentor-szerepet is betöltő Nagykövet felé, illetve az előző fejezetben leírt visszajelzési csatornák egyikén. A munkavállalókkal az őket érintő szervezeti változásokat időben

egyeztetjük, a hatályba lépés előtt részletes tájékoztatást adunk, ezzel is a felesleges bizonytalanságok, feszültség elkerülése a célunk. 2022-ben a Szervezeti és Működési Szabályzat változásairól már azonnal az elfogadást követően, de még az életbelépést megelőzően tájékoztattuk a kollégákat. Munkavállalói fórumokat rendszeresen tartunk.

A munkavédelmi és foglalkozás-egészségügyi kereteket Munkavédelmi szabályzat, Etikai kódex határozzák meg. Minden munkavállalóra egységes szabályok érvényesek.

A szabályzaton túlmenően minden lokációnkhoz Kockázatértékelést készítünk 2022 folyamán. Valamennyi munkakörünkhöz elkészült a részletes kockázati besorolás, valamint a szükséges óvintézkedések. Különböző tevékenységi köröket más kockázati tényezőkkel és besorolással rögzítettünk. Sorra vettünk valamennyi lehetséges kockázatot, amelyek a munkavállalóinkat veszélyeztethetik a munkavégzés során. A munkavédelmi szabályzat tartalmazza a kockázatok értékelésének folyamatát.

A munkavállalóknak lehetőségük van a munkájukkal kapcsolatos veszélyeket és veszélyes helyzeteket a Munkavédelmi paritásos testület felé jelenteni. A bejelentőket védi az Etikai kódex, az anonim bejelentési lehetőség és a munkabiztonságot elsődleges fókuszba helyező céges kultúra. A jelentéstétel folyamatleírását szintén a Munkavédelmi szabályzat tartalmazza. A paritásos munkavédelmi testület tagjai megfelelő képzést kapnak, többek között arról is, hogy a DB Csoport minden területének fontos, hogy az esetleges veszélyhelyzeteket munkavállalóink jelentsék. Kétévente választják a megbízottakat a Munkavédelmi paritásos testületbe, amely 2023-ban újul meg. A Munkavédelmi szabályzat és Tűzvédelmi szabályzat szolgál arra, hogy a veszélyes munkahelyi helyzeteket munkavállalóink azonosíthassák, illetve megelőzhessék. A Szervezeti és Működési-, valamint a Munkavédelmi Szabályzat előírásai vonatkoznak a munkahelyi balesetek

⁴⁷Mellékletben a hivatkozott adatok

kivizsgálására. Ezen dokumentumok nem tesznek különbséget munkavállalók között, mindenkire egyaránt vonatkoznak. A munkavállalóink számára kötelező munkavédelmi képzést szabályozza a 2022-ben frissített dokumentum, valamint rendelkezik a különböző munkakörökre vonatkozó kockázatelemzésről, illetve az esetleges balesetek jelentéséről, kivizsgálásáról; 2022 folyamán eddig nem ismert kockázatot, illetve veszélyforrást nem azonosítottunk. Az elmúlt három évben nem növekedett a munkahelyi balesetek, illetve munkahellyel, munkavégzéssel összefüggő megbetegedések száma.

Összes alkalmazott által ledolgozott órák száma az év során



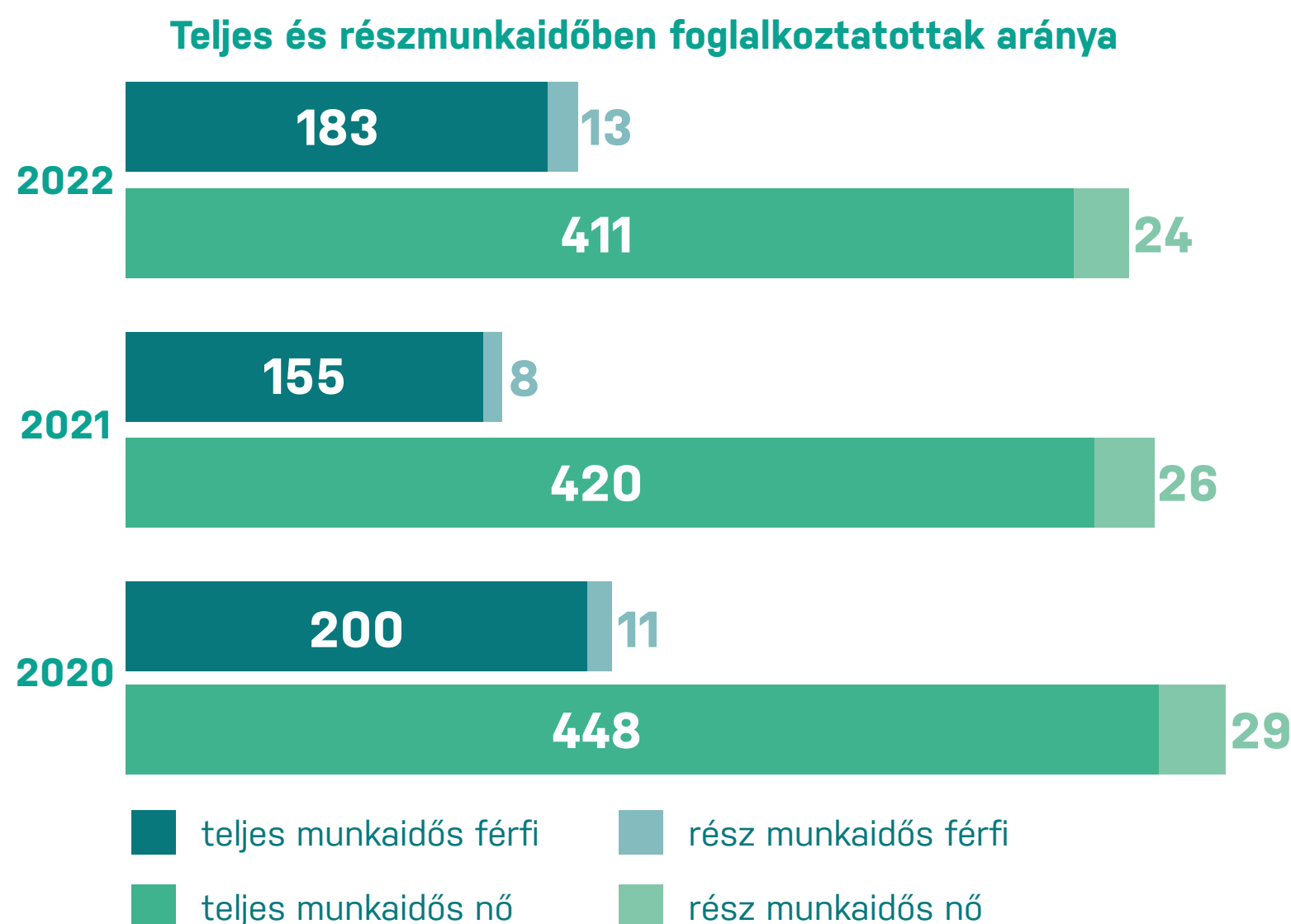
A 2021-es év pandémia okozta nehézségei jelentősen befolyásolták a kollégák együttműködését és az ügyfélszolgálatot is. Büszkék vagyunk arra, hogy sikerült megőriznünk a munkahelyeket és megteremtenünk a biztonságos munkakörnyezetet. 2022-ben az energiaválság a mindennapi munkavégzési rutinba ismét bizonytalanságokat, új helyzeteket hozott munkatársaink számára. Nagy eredményként könyveljük el, hogy működőképességünk folytonossága biztosított volt 2022-ben is, de újra át kellett gondolnunk a biztonságos munkavégzésről alkotott fogalmainkat. A munkavállalói elégedettségért, illetve munkavédelmi előírások miatt azon kollégáknak, akiknél a megfelelő feltételek biztosíthatók voltak, lehetővé tettük a munkahelyen kívüli munkavégzést.

Vezérszavak	• Alkalmazkodás az energiaválság okozta intézkedésekhez
2022-re terveztük	Teljesült: - Munkavállalói jelentéstételi, illetve visszajelzési opciók
2023-as vállalások	• Interaktív munkatársi fórumok megvalósítása

10.5. MUNKA ÉS MAGÁNÉLET EGYENSÚLYA

GRI 2-7

A munka-magánélet egyensúlyának megtartását segíti a részmunkaidőben történő alkalmazás lehetősége, melyet főként a kisgyermekes munkatársaink vesznek igénybe.



A munka-magánélet összeegyeztetésének támogatására továbbra is nyitottak vagyunk részmunkaidős foglalkoztatásra. Munkavállalóink 6%-a részmunkaidőben foglalkoztatott. Több éves trendet követve célunk, hogy a DB Csoport példamutató maradjon a rugalmas foglalkoztatási formákkal kapcsolatban. Csupán a részmunkaidőben dolgozók munkarendje, munkaideje különbözik a teljes munkaidőben foglalkoztatott kollégákétól, a beszámolási-, teljesítményértékelési rendszer nem tesz különbséget, a riportálási módszerek is megegyeznek. A munkavállalóktól érkezett visszajelzések alapján a munkavállalók mindennapi feladatait leginkább a munkavégzés során a rugalmas munkáltatói hozzáállás könnyíti meg, hozzájárul a munkájuk és magánéletük egyensúlyához is. Az ügyfélszolgálatokon a nyitvatartási idők meghatározása során a vezetők igyekeznek az egyedi munkavállalói igényeket a munkaidő beosztását illetően figyelembe venni. A DB Csoportnál tehát ezek a lehetőségeink mind adottak a munka és a magánélet egyensúlyának egészséges fenntartásához, ezzel az egyenlő esélyek, munkavállalói jól-lét eléréséhez. Ennél a témánál is kiemelten fontos a munkavállalói visszajelzés. Részmunkaidőben és egyedi munkarendben dolgozók tapasztalatai, munkavállalói visszacsatolások (elégedettség, változtatási javaslatok) mind relevánsak, hiszen ezek alapján tudunk előre lépni, fejleszteni. Ezt a szándékunkat is megerősíti, hogy már a toborzási folyamatban tájékoztatjuk a jelölteket a rugalmas munkavégzési-lehetőségekről, a kompenzációs csomagról, a kockázatkezelésről, illetve munka és magánélet egyensúlyára vonatkozó intézkedésekről, a DB Csoport által meghirdetett pozícióknál.

Vezérszavak	• Kockázatértékelés • Munka és magánélet egyensúlyáért megtett intézkedésekre vonatkozó kérdések már a toborzási folyamatban
2022-re terveztük	Teljesült: - Részmunkaidőben foglalkoztatottak száma nőtt (37 főre 34 főről) - Kötetlen munkarend bizonyos munkakörökben
2023-as vállalások	• Rugalmas munkavégzés lehetőségeinek tisztázása



A DB Csoport alapvetése és Fenntarthatósági stratégiánknak is része, hogy munkavállalóink a legnagyobb értékünk. A Munkavállalóink iránti felelősség, mint lényeges téma az ENSZ által megfogalmazott Fenntartható Fejlődési Célokhoz is több ponton illeszkedik. Tevékenységünkkel, döntéseinkkel közvetlenül is hozzájárulunk az eredményes foglalkoztatáshoz, a tisztességes munkaviszonyokhoz (SDG 8), az egészséges életvitelhez, jól-léthez (SDG 3). Az ehhez a lényeges témához rendelt akcióink pedig közvetetten a fenntartható termelést és fogyasztást is elősegítik (SDG 10) valamint befogadó, békés társadalommá válásunkat is azzal, hogy befogadó vállalatként jó példával járunk elől (SDG 16).

VI. TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

A DB Csoport a társadalmi jólét érdekében folytatott tevékenységeit 2022-ben is fontosnak tartja felsorolni. Lényeges témaként jelöltük ki a 2021-es jelentésben is szereplő Társadalmi szerepvállalás, felelősségvállalás fenntarthatósági fókussterületet a 2022-es jelentéstételi időszakra, amely szándékunkat a külső érintetti kör is visszaigazolta.



Társadalmi felelősségvállalás

11.

GRI 3-3

A DB Csoport elkötelezett, hogy szerepet vállaljon a valamilyen szempontból hátrányt szenvedő ügyfeleink támogatásában, de a társadalmi szerepvállalásba soroljuk az alapítványok segítségét is. Fenntarthatósági jelentésünk tavaly is tartalmazta a civil szervezetekkel való együttműködést, illetve rászoruló ügyfeleink védelmének szükségességét és támogatásukban való tudatos szerepvállalásunkat. Ez az energiaválság még égetőbb téma lett 2022-ben. Üzleti szempontból ennek a témának a fontossága messze elmarad a többi, gazdasági fenntarthatóságában játszott szerepétől, ugyanakkor mivel rendszeresen sokszínű és számos ügyfélkört érünk el, felelős hozzáállásunk elengedhetetlen, jó példával kell elől járjunk.

A DB Csoport több dokumentumra⁴⁸ is támaszkodik annak érdekében, hogy a fogyasztóvédelem valóban védőhálót nyújtson és ne csupán kezdeményezés maradjon: *Fenntarthatósági stratégia*, SzMSz és *Alapszabály*, Ügyfélgondozás Általános Szabályai, illetve ehhez kapcsolódóan *védendő fogyasztó* helyszíni számlafizetésének folyamatáról, valamint a szolgáltatói jelzések feldolgozásáról szóló *ügyviteli utasítás* adják DB Csoport a Társadalmi felelősségvállalás alapját. Elkötelezettségünk pozitív hatással lehet ügyfeleinkre, partnereink tudatosságára, valamint civil szervezetekkel és önkormányzatokkal fenntartott kapcsolatainkat is meghatározza.

Lényeges témáink felülvizsgálata alkalmával meghatároztuk, hogy a CSR tevékenységünket úgy mutatjuk be, hogy a támogatott alapítványokon és szervezeteken túl az adományokat is e fejezet keretében ismertetjük. A fogyasztóvédelem a másik nagy terület, ahol a DB Csoport társadalmilag felelős szerepvállalásról tesz bizonyosságot.

A fogyasztóvédelem témája a szolgáltatásaink minősége és partnereink, illetve ügyfeleink elégedettsége szempontjából is elengedhetetlen felelősség.

Elsősorban jogszabály határozza meg, hogy ki a védendő fogyasztó. Ennek tényét már a DB Csoporthoz a fogyasztói adatok beérkezésekor a rendszer automatikusan ellenőrzi, illetve fogyasztói bejelentés alapján ez a besorolás is vizsgálatra kerülhet. Erről tájékoztatjuk partnereinket, ügyfeleinket a DB Csoport weboldalán.

Fontos projektünk volt 2022-ben az Elengedési kampány⁴⁹. Célunk volt, hogy a DBF követelés-állományát tisztítsuk, valamint a normál ügymenetbe illeszkedő követeléskezelési folyamatokat is hatékonyabban menedzseljük, az új követeléskezelési eszközök bevezetésével a beszédettséget is maximalizáljuk. Két ütemben értesítettük az érintett ügyfélkört: 2022. március 11-én és 2022. március 25-én. A felhívást a médiában és a honlapon erre a kampányra készített kommunikációval támogattuk.

Alapkonceptciónk az volt, hogy a két éven belüli tartozások, valamint a két éven túli hátralékok tőke és bizonyos költségek egy összegben történő megfizetéséért cserébe, a két éven túli követeléshez tartozó kamatot és meghatározott költségeket elengedjük. A kampány egy egyszeri, meghatározott időszakra szólt, aminek az eredményét később elemeztük. Partnereinket nem volt szükséges bevonni, hiszen az ő tevékenységüket vagy követelésállományukat egyáltalán nem, csupán a DBF követelés-állományát érintette a kampány.

Fogyasztóvédő programok és eljárások

	2021	2022
Fogyasztóvédő programban részt vett ügyfelek száma	204	3668
Fogyasztóvédelmi eljárások száma	1	0
Fogyasztóvédelmi bírságok száma	0	0
Fogyasztóvédelmi bírságok összege	0	0

A DBF által elindított programhoz biztosítottuk a DBH ügyfélszolgálatain a kapcsolattartást az ügyfelek felé, esetleges személyes megkeresésre is készen álltak a kollégák. DB Csoporton belül először a részvétel feltételrendszerét dolgoztuk ki, majd az lebonyolítás ügyvitelét, amiről oktatások keretében készítettük fel a lebonyolításban résztvevő munkatársakat.

A kampány feltételrendszerének megfelelő ügyfeleket levélben tájékoztattuk a kampányban való, a részvétel lehetőségéről, a visszafizetés feltételeiről. Általános tájékoztatást helyeztünk el a honlapon, a jövőben kampányok esetében hasonló eljárást követünk.

Az ügyfelek részéről pozitív volt a visszajelzés, amit a résztvevők száma is igazolt. A megcélzott ügyfélkör több mint 15 %-a vett részt, reagált megkeresésünkre és élt ezzel a lehetőséggel. Az eredmény visszamérését követően megállapítottuk, hogy túlnyomórészt az alacsonyabb összegű hátralékokat fizették meg az ügyfelek, de olyan régi követeléseket is teljesítettek, aminek a beszédésére más követeléskezelési eszköz nem állt rendelkezésre.

Összességében sikeresnek bizonyult a kampány, mert 130 milliós ráfordítással ezt az összeget meghaladó eredményt sikerült elérni, hozzá járulva a rossz minőségű állományok térüléséhez is. A térült hátralék 6%-a 2004-es vagy korábbi, 11%-a 2005 és 2009 közötti, míg 22 %-a 2010-2014 közötti. Közel 40% volt a 8 évnél régebbi hátralék. A kampány 2022 májusában zárult, és a és ennél a követelés állománynál nem tervezzük megismételni. Az Elengedési kampány kedvező tapasztalatai alapján kampányszerű kedvezménnyel egybekötött követeléskezelési akciót 2023-ban is tervezünk.

⁴⁸Dőlt betűvel szedve azon dokumentumok, amelyek 2022 során léptek hatályba – újonnan vagy módosításokkal

⁴⁹<https://www.dbt.hu/dbt-web/Kedvezmenyes%20fizetesi%20lehetoseg/>

Az együttműködést a Fővárosi Önkormányzattal folytattuk, a „Fővárosi Lakásrezsi Támogatás”, a rezsiköltségek rendezéséhez kíván segítséget nyújtani. Ennek kereteit 2022-ben tisztáztuk, 2023. január 1-én indult a program⁵⁰.

A védendő fogyasztókat a jogszabályi kritériumok alapján azonosítjuk. A védendő fogyasztókra vonatkozó 5/2015. sz. ügyviteli határozatunk az ügyfélfelgondozás szabályaihoz nyújt eljárási segítséget, külön útmutatást. A szociálisan rászoruló fogyasztót megilleti részletfizetés és 30 napos fizetési haladék lehetősége. A fogyatékossgal élő fogyasztónak biztosítjuk a készpénzben történő számlakiegyenlítés opciót a felhasználási helyen, valamint a számla értelmezéséhez nyújtott egyedi segítséget is. A védendő fogyasztók listája az Ügyviteli Osztálytól érkezik. A védendő fogyasztói státusz tényét a DB Csoport ellenőrzi. Erről elérhető tájékoztató a DB Csoport weboldalan.

Részben ehhez is kötődik, részben pedig a társadalmilag felelős magatartásunkhoz, hogy hasznos tudáshoz, a lakosság pénzügyi fegyelmezettségét elősegítő ismeretekhez a honlapunkon is hozzáférnek ügyfeleink ('Kiegyenlített számlák kezelése' menüpont). A Digitális Transzformációs program tervezési fázisában is felmerült a pénzügyi fegyelmezettség témaköre, egyelőre az adatok felhasználásán túl is vannak tisztázásra váró feladataink, mielőtt konkrét projekt indulhatna a témában. Partnereink közül a Vízműveknek volt tudatossági, kármegelőzési tájékoztató programja, melyről értesítettek bennünket. A számlák hátoldalán az önkormányzatok elérhetőségét és a Hálózat Alapítványt is bemutatjuk röviden, valamint a felszólító levelek hátoldalán is szerepeltetjük a segítségkéréshez elengedhetetlen információkat.

A társadalmi szervezetekkel való együttműködés érdemben nem változott 2022-ben. Társadalmi szerepvállalásunkról a Vezetői értekezleten döntünk. Nem változtak a támogatott, illetve együttműködő szervezeteink sem 2022-ben.

Tagságaink⁵¹ felülvizsgálatát szükségesnek tartjuk, 2023-ra ütemezzük. Indokoltnak tartjuk a tagságainkat ipari szövetségekben, valamint érdekvédelmi szervezetekben, ahol ESG szempontokat is képviselni tudunk. Több ilyen szervezetben is jelentős szerepet vállal. 2022-ben a DB Csoport tagságot vállalt a következőkben: Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége, Magyar Faktoring Szövetség, Magyar Követeléskezelők és Üzleti Információt Szolgáltatók Szövetsége és a Nyomda- és Papíripari Szövetség.

A támogatott szervezetekkel az együttműködésünk gördülékeny volt. 2022-ben segítségünkkel 5.000 db 8-10 kg-os élelmiszer-csomagot szállíthatott ki a Magyar Élelmiszerbank. Önkéntes jótékonyági programunk keretében édességadománnyal kedveskedtünk nélkülöző családoknak a Budapesti Módszertani Szociális Központtal és a Hajléktalanokért Alapítvánnyal együttműködve. Rendezvényeink után a megmaradó ételek a „Civilek a meggyéért” Egyesülethez kerültek, ahol örömmel osztották ki az átadott élelmiszerből készült ételeket, csomagokat a Nógrád megyei rászorulóknak között.

2023-ban felülvizsgáljuk alapítványi együttműködéseinket. Ehhez kapcsolódik, hogy pl. a Bátor Táborral való együttműködés lehetőségét is újraértékeljük. Ennek a lehetséges együttműködésnek egészségvédelmi oldalát is azonosítottuk, hiszen a kollégák aktív segítsége az eddigi beszámolók szerint fizikai és lelki feltöltődést is ad.

Adományaink összege a 2022-es évre tervezettnek megfelelően alakult, 4.399.500 Ft volt. Ezt az összeget tervezzük 2023-as évben is tartani. Fontos célkitűzésünk, hogy a Társadalmi felelősségünk stratégiában, tervekben is formát öltjön. Ezt is 2023-ra tervezzük.

Vezérszavak	• Elengedési kampány • Védendő fogyasztók • Pénzügyi tudatosság
2022-re terveztük	Teljesült: - Civil szervezetek támogatásával élelmiszer rászorulóknak - Elengedési kampány: 130 milliós ráfordítás - A térült hátralék 6%-a 2004-es vagy korábbi, 11%-a 2005 és 2009 közötti, 22 %-a 2010-2014 között, közel 40%-a az elmúlt 8 évből származik Részben teljesült / Nem teljesült: - A 'Fővárosi Lakásrezsi Támogatás' a rezsiköltségek rendezéséhez nyújt segítséget, a kereteket 2022-ben tisztáztuk, 2023. január 1-én indult
2023-as vállalások	• Alapítványi és szervezeti tagságaink felülvizsgálata, CSR stratégia • Vállalati önkéntesség kiterjesztése



Fenntarthatósági stratégiánkat követve ez a lényeges téma több ponton is illeszkedik az ENSZ által megfogalmazott Fenntartható Fejlődési Célokhoz. A DB Csoport társadalmi szerepvállalásával, felelős szolgáltatóként egyenlőbb szolgáltatásnyújtást biztosít, egyenlő esélyek biztosításához járul hozzá és képes csökkenteni az egyenlőtlenségeket (SDG 10, SDG 11). Közvetetten pedig a fenntartható fejlődés érdekében békés és befogadó társadalmakat kialakításához járul hozzá olyan programok megvalósításával, mint például a 2022-es Elengedési kampány (SDG 16).

⁵⁰<http://halozatalapitvany.hu/article/fovarosi-lakasrezsi-tamogatás>

⁵¹Partnereink és szervezeti tagságaink | DBRT

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	GRI 2-3 A GRI szabványok használata
Nyilatkozat a használatról	A DB Csoport a GRI Standards-nek megfelelően jelent a 2022.01.01-12.31 közötti időszakról.
Használt GRI 1	GRI 1: Alap 2021
Alkalmazandó GRI Szektor Standard(ok)	-

GRI kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám, fellelhetőség	Megjegyzés
A nem kötőjellel szereplő mutatók a Díjbeszedő Csoport saját mutatói				
GRI 2: Általános közzétételek 2021				
A szervezet és jelentéstételi gyakorlata				
2-1	Szervezeti adatok	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet 2022-ben, DB Csoport felépítése és működése	6-7.	-
2-2	A szervezet fenntarthatósági jelentésében szereplő szervezetek	A DB Csoport Fenntarthatósági jelentéséről	6.	-
2-3	Jelentési időszak, gyakoriság és kapcsolattartó	A DB Csoport Fenntarthatósági jelentéséről	6., 57.	-
2-4	Az információk átdolgozása	-	57.	Helyesbítésre, átdolgozásra nem volt szükség.
2-5	Külső hitelesítés	Fenntarthatóság és jövőkép	6.	-
Tevékenységek és dolgozók				
2-6	Tevékenységek, értéklánc és egyéb üzleti kapcsolatok	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet 2022-ben - A DB Csoport felépítése és működése	6-7., 16-17.	-
2-7	Munkavállalók	10. Munkavállalók iránti felelősség – 10.1. Munkavállalói összetétel	44-47., 51-52.	-
2-8	Nem alkalmazott dolgozók	10. Munkavállalók iránti felelősség – 10.1. Munkavállalói összetétel	44.	-
Irányítás				
2-9	Irányítási struktúra és összetétel	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás	13., 74.	-
2-10	A legfőbb irányító testület kinevezése és kiválasztása	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás	13.	-
2-11	A legfőbb irányító testület elnöke	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás	13.	-
2-12	A legfelsőbb irányító testület szerepe a hatások kezelésének felügyeletében	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás	13., 15.	-
2-13	A hatások kezelésével kapcsolatos felelősség átruházása	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás	14-15.	Minden lényeges témánál felelősök megjelölésre kerültek
2-14	A legfőbb irányító testület szerepe a fenntarthatósági jelentésben	A DB Csoport Fenntarthatósági jelentéséről	6.	-
2-15	Összeférhetetlenségek	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás	14-15.	-

GRI kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám, fellelhetőség	Megjegyzés
A nem kötőjellel szereplő mutatók a Díjbeszedő Csoport saját mutatói				
2-16	A kritikus aggályok kommunikációja	2. Adatbiztonság	18.	
2-17	A legfőbb irányító testület kollektív tudása	Beszélgetés két vezérigazgatóval a fenntarthatóságról	3-4.	
2-18	A legfőbb irányító testület teljesítményének értékelése	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás	15.	
2-19	Javadalmazási politikák	1. Transzparens - ESG-fókuszú – vállalatirányítás	15.	
2-20	A javadalmazás meghatározásának folyamata	1. Transzparens - ESG-fókuszú – vállalatirányítás	15.	
2-21	Éves teljes javadalmazási arány	10. Munkavállalók iránti felelősség – 10.2. Esélyegyenlőség	48., 74.	Részleges teljesülés Elkötelezettek vagyunk, hogy a jövőben a minimálbérhez viszonyított alkalmazotti béreken túl is követjük, feltüntetjük ezt a mutatót
Stratégiaiák, irányelvek, gyakorlatok				
2-22	Nyilatkozat a fenntartható fejlődési stratégiáról	Beszélgetés két vezérigazgatóval a fenntarthatóságról Fenntarthatóság és jövőkép	3., 6.	
2-23	Szakpolitikai kötelezettségvállalások	1. Transzparens - ESG-fókuszú – vállalatirányítás	13.	
2-24	Üzleti magatartás fejlesztése, beágyazása	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás–	14., 46.	
2-25	A negatív hatások orvoslására irányuló folyamatok	2. Adatbiztonság, 5. Felelős Szolgáltatásnyújtás	18-19., 24-25.	
2-26	A tanácsadásra és az aggályok felvetésére szolgáló mechanizmusok	2. Adatbiztonság, 5. Felelős Szolgáltatásnyújtás	19., 25.	
2-27	A törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	1. Transzparens - ESG-fókuszú – vállalatirányítás	14.	
2-28	Tagszervezetek	11. Társadalmi felelősségvállalás	55.	
Érintettek bevonása				
2-29	Az érdekelt felek bevonásának megközelítése	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet 2022-ben – Lényegesség fejezet	8-9., 22.	
2-30	Kollektív szerződéses megállapodások	10. Munkavállalók iránti felelősség – 10.1. Munkavállalói összetétel	44.	

GRI kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám, fellelhetőség	Megjegyzés
A nem kötőjellel szereplő mutatók a Díjbeszedő Csoport saját mutatói				
GRI 3: Lényeges témák 2021				
3-1	A Lényeges témák irányítása	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet 2022-ben - Lényegesség fejezet	8-9.	
3-2	Lényeges témák listája	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet 2022-ben - Lényegesség fejezet	10.	
GRI Lényeges témák 2021				
Transzparens - ESG-fókuszú – vállalatirányítás				
3-3	Lényeges témák kezelése	1. Transzparens - ESG-fókuszú – vállalatirányítás	13-15.	
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet - Pénzügyi eredmények fejezet	7., 67-73.	Pénzügyi eredmények táblázatok az elérhető felosztásokkal Részleges teljesülés - Elköteleztük magunkat, hogy a különböző csoportokra vonatkozó bérkategóriák is jelentésre kerüljenek a következő jelentéstételi időszakban
201-2	A klímaváltozás pénzügyi következményei, egyéb kockázatai és lehetőségei	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet - A klímaváltozás okozta kockázatok és lehetőségek a DB Csoport mindennapjaiban fejezet	8.	
201-4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet - Pénzügyi eredmények fejezet	7.	
205-1	Korrupciós kockázatok szempontjából értékelt operációk	1. Transzparens - ESG-fókuszú – vállalatirányítás	14.	
205-2	A korrupcióellenességre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás–	14.	Részleges teljesülés DB Csoportunk elkötelezett, hogy munkavállalói bontásban is kövesse a következő jelentéstételi időszakban a képzéseken résztvevők számát
205-3	Megerősített korrupciós esetek és megtett intézkedések	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás–	14.	
206-1	Versenyyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás–	14.	
207-1	Adófizetés megközelítése	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet - Pénzügyi eredmények fejezet	7.	
207-2	Adófizetés irányítása, ellenőrzése, kockázatkezelés	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet - Pénzügyi eredmények fejezet	7.	
207-3	Érintetti bevonás, adófizetéshez kötődő aggodalmak kezelése	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet - Pénzügyi eredmények fejezet	7.	
207-4	Országokénti jelentés	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet - Pénzügyi eredmények fejezet	7.	

GRI kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám, fellelhetőség	Megjegyzés
A nem kötőjellel szereplő mutatók a Díjbeszedő Csoport saját mutatói				
406-1	Diszkriminációs incidensek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás–	14.	
417-1	Marketing és címkézés vállalati előírásai	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás–	14.	Részleges teljesülés
417-2	Nem megfelelőségek a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás és jelölés kapcsán	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás–	14.	
417-3	Nem megfelelőségek a marketingkommunikáció kapcsán	1. Transzparens - ESG-fókuszú - vállalatirányítás–	14.	
Értéklánc				
3-3	Lényeges témák kezelése	2. Értéklánc – A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	16-17.	
204-1	Helyi beszállítói beszerzések	Legfőbb kihívások és gazdasági környezet	16.	
Adatbiztonság				
3-3	Lényeges témák kezelése	3. Adatbiztonság – A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	18-19.	
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	2. Adatbiztonság,	19.	
Ügyfélszempontú szemléletformálás				
3-3	Lényeges témák kezelése	4. Ügyfélszempontú szemléletformálás – A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	21., 23.	
	Elektronikus befizetések aránya	4. Ügyfélszempontú szemléletformálás – A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	22.	Saját DB Csoportot jellemző mérőszám
Felelős szolgáltatásnyújtás				
3-3	Lényeges témák kezelése	5. Felelős szolgáltatásnyújtás – A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	24-25.	
2-25	A negatív hatások orvoslására irányuló folyamatok	5. Felelős Szolgáltatásnyújtás	18-19., 24-25.	
2-26	A tanácsadásra és az aggályok felvetésére szolgáló mechanizmusok	5. Felelős Szolgáltatásnyújtás	19., 25.	
Papírfelhasználás mérséklése				
3-3	Lényeges témák kezelése	6. Papírfelhasználás mérséklése – A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	27-28.	
301-1	A felhasznált anyagok tömege vagy térfogata	6. Papírfelhasználás mérséklése	28.	
301-2	Újrahasznosított alapanyagok	6. Papírfelhasználás mérséklése	27.	

GRI kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám, fellelhetőség	Megjegyzés
A nem kötőjellel szereplő mutatók a Díjbeszedő Csoport saját mutatói				
Data processing (adatátadások)				
3-3	Lényeges témák kezelése	7. Data processing (adatátadások) – A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	29-30.	
	Tömeges hibás számlázást okozó szolgáltatói adatátadások száma	7. Data processing (adatátadások)	29.	Saját, DB Csoportot jellemző mérőszám
Folyamatok digitalizációja				
3-3	Lényeges témák kezelése	8. Folyamatok digitalizációja – A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	31-32.	
	Fejlesztés alatt álló E-Dokumentum-fajták	8. Folyamatok digitalizációja	27., 32.	Saját, DB Csoportot jellemző mérőszám
Karbonsemlegesség				
3-3	Lényeges témák kezelése	IV. Karbonsemlegesség – A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	37-39, 41-42	
302-1	A szervezeten belüli energiafogyasztás	9. Karbonsemlegesség 9.1. Energiafogyasztás fejezet	35.	
302-3	Energiaintenzitás	9. Karbonsemlegesség 9.1. Energiafogyasztás fejezet	36.	*
302-4	Energiacsökkentés	9. Karbonsemlegesség 9.1. Energiafogyasztás fejezet	36.	Részlegesen jelentett A rendelkezésre álló adatokat az elérhető felosztásban jelentjük. Törekszünk a GRI elvárásoknak megfelelően kiegészíteni a következő jelentéstételi időszakban
303-3	Víz kivétel (vízkinyerés)	9. Karbonsemlegesség 9.5. Vízhatalmazat fejezet	42.	
303-4	Víz kibocsátás	9. Karbonsemlegesség 9.5. Vízhatalmazat fejezet	42.	
303-5	Víz fogyasztás	9. Karbonsemlegesség 9.5. Vízhatalmazat fejezet	42.	
305-1	Közvetlen üvegházhatású gáz kibocsátás (Scope 1)	9. Karbonsemlegesség – 9.4. Karbonlábnyom fejezet	40.	
305-2	Közvetett üvegház-hatású gáz kibocsátás (Scope 2)	9. Karbonsemlegesség – 9.4. Karbonlábnyom fejezet	40.	
305-3	Egyéb közvetett üvegház-hatású gáz kibocsátás (Scope 3)	9. Karbonsemlegesség – 9.4. Karbonlábnyom fejezet	40.	
305-4	Üvegház-hatású gáz kibocsátás intenzitása	9. Karbonsemlegesség – 9.4. Karbonlábnyom fejezet	41.	
305-5	Üvegház-hatású gáz kibocsátás csökkentése	9. Karbonsemlegesség – 9.4. Karbonlábnyom fejezet	40.	
306-1	Hulladéktermelés és jelentős hulladékkal kapcsolatos hatások (2020)	9. Karbonsemlegesség – 9.2. Hulladékkezelés fejezet	37-38.	
306-3	Keletkezett hulladék (2020)	9. Karbonsemlegesség – 9.2. Hulladékkezelés fejezet	38.	

GRI kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám, fellelhetőség	Megjegyzés
A nem kötőjellel szereplő mutatók a Díjbeszedő Csoport saját mutatói				
306-4	Nem ártalmatlanított hulladék	9. Karbonsemlegesség – 9.2. Hulladékkezelés fejezet	38.	
306-5	Ártalmatlanított hulladék	9. Karbonsemlegesség – 9.2. Hulladékkezelés fejezet	38.	
Munkavállalók iránti felelősség				
3-3	Lényeges témák kezelése	10. Munkavállalók iránti felelősség - A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	44., 47.	
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak	10. Munkavállalók iránti felelősség - 10.1. Munkavállalói összetétel fejezet	46.	
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részüdős alkalmazásban lévőknek	10. Munkavállalók iránti felelősség – 10.2. Esélyegyenlőség fejezet	48., 51.	
401-3	Szülői szabadság	Mellékletek	74.	
402-1	Minimális értesítési idő a szervezeti változások kapcsán	10. Munkavállalók iránti felelősség –10.4. Biztonságos munkavégzés fejezet	50.	Részleges teljesülés DB Csoportunk elkötelezett, hogy a szervezeti változásokat megelőző minimális értesítési időt rögzítse
403-1	Munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági (irányítási) rendszer	10. Munkavállalók iránti felelősség - A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	44.	
403-2	A veszély meghatározása, kockázatértékelés és esemény kivizsgálás	10. Munkavállalók iránti felelősség –10.4. Biztonságos munkavégzés fejezet	50-51.	
403-3	Munkahelyi egészségügyi szolgáltatások	Munkavállalók iránti felelősség – 10.3. Egészségvédelem fejezet	50.	
403-4	A munkavállalók részvétele, konzultáció és kommunikáció a munkahelyi egészségvédelemről és biztonságról	10. Munkavállalók iránti felelősség –10.4. Biztonságos munkavégzés fejezet	50.	
403-5	Munkahelyi egészség és biztonság témában tartott képzések	10. Munkavállalók iránti felelősség –10.4. Biztonságos munkavégzés fejezet	51.	
403-6	A munkavállalók egészségének elősegítése	Munkavállalók iránti felelősség – 10.3. Egészségvédelem fejezet	50.	
403-7	Az üzletmenettel közvetlenül összefüggő munkavédelmi veszélyek és esetleges vagy tényleges negatív hatások megelőzése és enyhítése	10. Munkavállalók iránti felelősség –10.4. Biztonságos munkavégzés fejezet	50.	
403-8	A munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági (irányítási) rendszerbe tartozó munkavállalók	10. Munkavállalók iránti felelősség –10.4. Biztonságos munkavégzés fejezet	50.	
403-9	Munkabalesetek	10. Munkavállalók iránti felelősség –10.4. Biztonságos munkavégzés fejezet	51.	
403-10	Foglalkozási megbetegedés	10. Munkavállalók iránti felelősség –10.4. Biztonságos munkavégzés fejezet	51.	
404-1	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám	10. Munkavállalók iránti felelősség -10.1. Munkavállalói összetétel	45.	
404-2	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását.	10. Munkavállalók iránti felelősség -10.1. Munkavállalói összetétel	46.	

GRI kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám, fellelhetőség	Megjegyzés
A nem kötőjellel szereplő mutatók a Díjbeszedő Csoport saját mutatói				
404-3	Rendszeres teljesítmény- és karrierfejlesztési értékelésben részesülő alkalmazottak százalékos aránya	10. Munkavállalók iránti felelősség -10.1. Munkavállalói összetétel	46-47.	Részleges teljesülés Százalékos arány egyelőre nem elérhető, de törekvéseink és eddig elért eredményeink felsorolásra kerültek. Elköteleztettek vagyunk, hogy rögzítsük és rendelkezésre bocsátjuk az értékelésben részesülők különböző szempontok szerinti megoszlását
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokfélesége	10. Munkavállalók iránti felelősség -10.1. Munkavállalói összetétel 10. Munkavállalók iránti felelősség – 10.2. Esélyegyenlőség fejezet, Melléklet	66., 48-49., 74.	
405-2	Férfiak és nők alapfizetésének és juttatásának egymáshoz viszonyított aránya	10. Munkavállalók iránti felelősség – 10.2. Esélyegyenlőség fejezet	50.	Részleges megfelelés Elköteleztettek vagyunk, hogy a jövőben mutatókat közlünk minden munkavállalói csoport szintjén. Arányszámot közlünk e jelentésben a minimálbérhez képest rögzített bérek kapcsán.
Társadalmi felelősségvállalás				
3-3	Lényeges témák kezelése	11. Társadalmi felelősségvállalás – A lényeges témához tartozó fejezet bevezetése	54-55.	
415-1	Politikai hozzájárulások	Társadalmi felelősségvállalás	55.	

FENNTARTHATÓSÁGGAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS FOGALMAK

ESG: fenntarthatósági terminológiában, befektetők körében használt fogalom, amely kifejezi, hogy a fenntarthatóság milyen témaköröket foglal magába. Túlmutatva kizárólag környezeti hatásokon, ráirányítja a figyelmet egy tevékenység társadalmi és irányítással kapcsolatos hatásaira és fenntarthatóságára. Environmental (környezeti), Social (társadalmi) and Governance (irányítási) kifejezések kezdő betűi.

Fenntartható Fejlődési Célok (SDG): Az Egyesült Nemzetek Szervezetének 2015. szeptemberi közgyűlésén a világ országai elfogadták a 2030-ig tartó időszakra vonatkozó fenntartható fejlődés érdekében meghatározott menetrendet és az ahhoz tartozó 17 fenntartható fejlődési célt. A világ vezetői elkötelezték magukat a szegénység felszámolása, a bolygónk védelme és annak garantálása mellett, hogy minden ember békében és jólétben éljen. A 2030-ig tartó időszakra szóló menetrend – az éghajlatváltozásról szóló Párizsi Megállapodással együtt – arról szól, hogy hogyan tudjuk közös erővel jobbá tenni a világot,

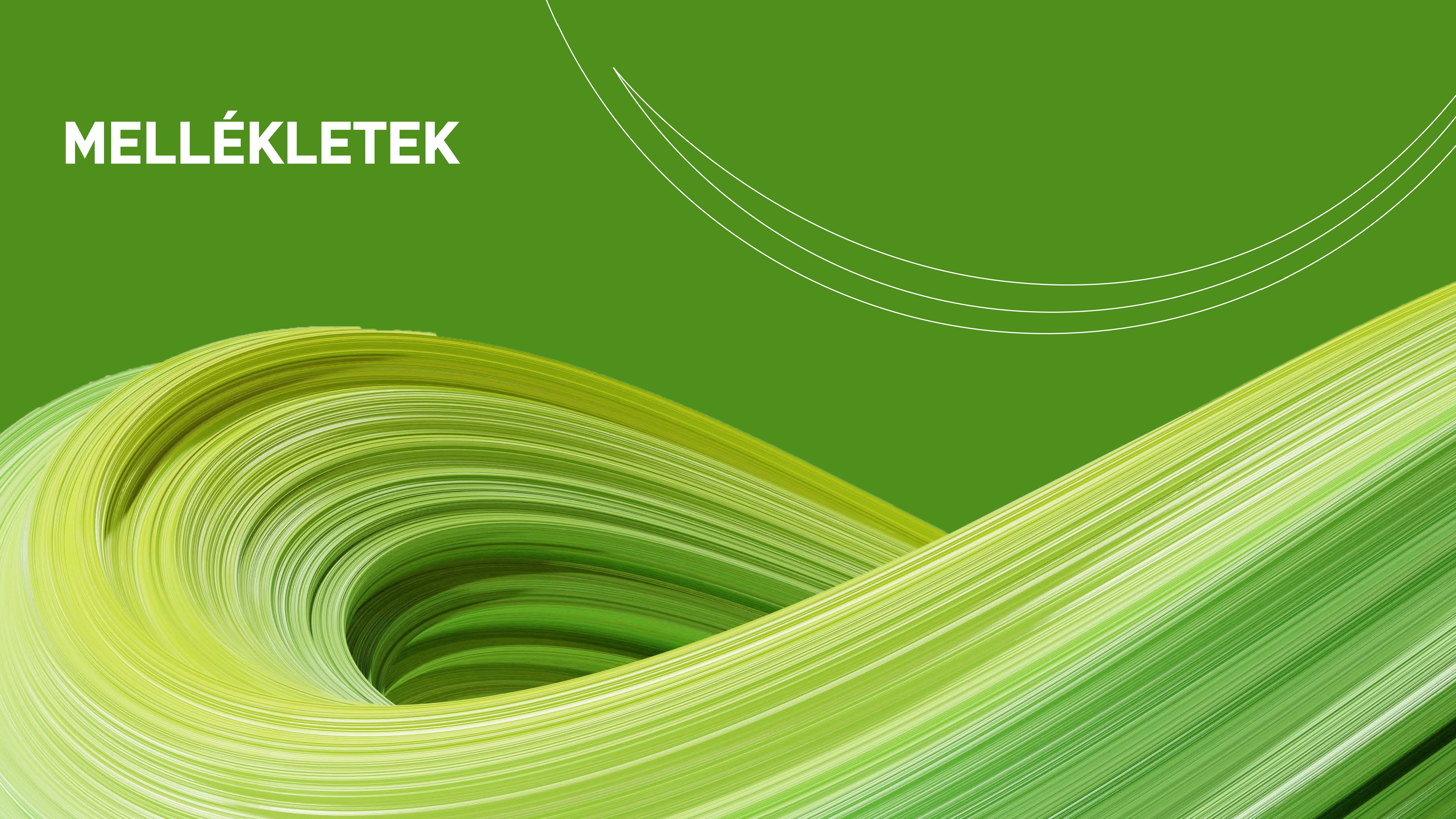
Karbonlábnyom: a cég tevékenysége, egy ember életmódja, vagy egy termék életciklusa nyomán mennyi közvetlen és közvetett karbon-kibocsátás kerül a levegőbe. A karbonkibocsátást az összes üvegházhatású gáz CO₂ egyenértékében szokás számolni. Minél nagyobb a karbonlábnyom, annál nagyobb az éghajlatváltozásra mért hatás.

Ökológiai lábnyom: az ökológiai lábnyom a karbonlábnyomhoz képest egy tágabb fogalom. Az ökológiai lábnyom magába foglal számos olyan tevékenységet vagy fogyasztást, amelynek nem CO₂-egyenértékesben mérhető a hatása, de attól még fenntarthatóság/ környezetterhelés szempontjából fontos, pl. a vízhasználat.

Karbonsemlegesség: a karbonsemlegesség nem egyenlő a 0 értékű karbonlábnyommal. Úgy is lehet karbonsemleges egy vállalat, hogy közben üvegházhatású gázkibocsátás kapcsolódik a tevékenységéhez. Egy vállalat ideális esetben úgy válhat karbonsemlegessé, hogy megfogalmazza karboncsökkentési-, vagy semlegességi célkitűzését, karbonlábnyom-kalkuláció végez. Ezután akciókat jelöl ki felhasznált erőforrásai csökkentése érdekében. Ezt követően dönthet arról, hogy az erőforrások kiváltja-e alacsonyabb karbonlábnyomú alternatívákkal, illetve, hogy offsetting mellett dönt-e.

Offsetting: olyan tevékenység, amely a karbonkibocsátás kompenzálását célozza. Karbonelnyelést idéz elő abban a mennyiségben, amennyi a károsanyag kibocsátása.

MELLÉKLETEK



1. Eredménykimutatás (összköltség eljárással)

– Díjbeszedő Holding Zrt.

2022. december 31.

adatok E Ft-ban

Sor-szám	A tétel megnevezése		Előző év	Előző év(ek) módosításai	Tárgyév
a	b	c	d	e	
1	1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	5 435 049		6 584 316
2	2	Exportértékesítés nettó árbevétele	0		0
3	I.	Értékesítés nettó árbevétele (01+02)	5 435 049	0	6 584 316
4	3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	0		0
5	4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	0		
6	II.	Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)	0	0	0
7	III.	Egyéb bevételek	83 526		83 224
8		ebből: visszaírt értékvesztés	80 000		958
9	5	Anyagköltség	183 525		315 230
10	6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	1 930 659		2 356 028
11	7	Egyéb szolgáltatások értéke	173 342		125 282
12	8	Eladott áruk beszerzési értéke	2 601		3 153
13	9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	84 456		262 303
14	IV.	Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)	2 374 583	0	3 061 996
15	10	Bérek	2 090 049		2 265 231
16	11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	255 932		279 463
17	12	Bérfizetések	341 758		297 522
18	V.	Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)	2 687 739	0	2 842 216
19	VI.	Értékcsökkenési leírás	91 724		135 109
20	VII.	Egyéb ráfordítások	293 950		299 168
21		ebből: értékvesztés	0		0
22	A.	ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)	70 579	0	329 051

adatok E Ft-ban

Sor-szám	A tétel megnevezése		Előző év	Előző év(ek) módosí-tásai	Tárgyév
a	b		c	D	e
23	13	Kapott (járó) osztalék és részesedés	3 850 000		1 409 288
24		ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	3 850 000		1 409 288
25	14	Részesedésekből származó bevételek, árfolyamnyereségek	422 217		0
26		ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	422 217		0
27	15	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó bevételek, árfolyamnyereségek	0		0
28		ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	0		0
29	16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	37 972		173 958
30		ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	37 752		171 369
31	17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	17 067		15 008
32		ebből: értékelési különbözet	0		0
33	VIII.	Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)	4 327 256	0	1 598 254
34	18	Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamveszteségek	0		610 570
35		ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	0		610 570
36	19	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó ráfordítások, árfolyamveszteségek	0		0
37		ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	0		0
38	20	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	0		4 802
39		ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	0		4 801
40	21	Részesedések, értékpapírok, bankbetétek értékvesztése			1 212 341
41	22	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	113		13 338
42		ebből: értékelési különbözet	0		0
43	IX.	Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19+20+21)	113	0	1 841 051
44	B.	PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)	4 327 143	0	-242 797
45	C.	ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±A±B)	4 397 722	0	86 254
46	X.	Adófizetési kötelezettség	26 784		0
47	D.	ADÓZOTT EREDMÉNY (±C-X)	4 370 938	0	86 254

2. Eredménykimutatás (összköltség eljárással) – Díjbeszedő Faktorház Zrt.

adatok E Ft-ban

Sor-szám		A tétel megnevezése	Előző év	Előző év(ek) módosításai	Tárgyév
I.	I.	Kapott kamatok és kamatjellegű bevételek	17 153		26 704
2		rögzített kamatozású hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok után kapott (járó) kamatbevételek	0		0
3		Ebből: - kapcsoló vállalkozás	0		0
4		jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozás	0		0
5		egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
6		egyéb kapott kamatok és kamatjellegű bevételek	17 153		26 704
7		Ebből: - kapcsoló vállalkozás	17 152		26 704
8		jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
9		egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
10	2	Fizetett kamatok és kamatjellegű ráfordítások	0		0
II.		Ebből: - kapcsoló vállalkozásnak	0		0
12		jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
13		Egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
14		KAMATKÜLÖNBÖZET	17 153		26 704
15	3	bevételek értékpapírokból	0		0
16		a.) bevételek forgatási célú részvényekből részesedésekből (osztalék, részesedés)	0		0
17		b.) bevételek kapcsoló vállalkozásban lévő részesedésekből (osztalék, részesedés)	0		0
18		c.) bevételek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól (osztalék, részesedés)	0		0
19		d.) bevételek egyéb részesedésekből (osztalék, részesedés)	0		0
20	4	Kapott (járó) jutalék és díjbevételek	0		0
21		a.) egyéb pénzügyi szolgáltatás bevételeiből	0		0
22		Ebből: - kapcsoló vállalkozástól	0		0

adatok E Ft-ban

Sor-szám	A tétel megnevezése	Előző év	Előző év(ek) módosí-tásai	Tárgyév
23	jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
24	egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
25	b.) befektetési szolgáltatások bevételeiből (kivéve a kereskedési tevékenység bevételeit)	0		0
26	Ebből: - kapcsolt vállalkozástól	0		0
27	jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
28	egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
29	5 Fizetett (fizetendő) jutalék- és díjráfordítások	0		0
30	a.) egyéb pénzügyi szolgáltatás ráfordításaiból	0		0
31	Ebből: - kapcsolt vállalkozásnak	0		0
32	jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
33	egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
34	b.) befektetési szolgáltatások ráfordításaiból (kivéve a kereskedési tevékenység ráfordításait)	0		0
35	Ebből: - kapcsolt vállalkozásnak	0		0
36	- jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
37	- egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
38	6 Pénzügyi műveletek nettó eredménye [6a)-6b)+6c)-6d)]	2 375 181		2 345 778
39	a.) egyéb pénzügyi szolgáltatás bevételeiből	3 377 716		3 324 996
40	Ebből: - kapcsolt vállalkozástól	0		0
41	- jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
42	- egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
43	- értékelési különbözet	0		0
44	b.) egyéb Pénzügyi szolgáltatás ráfordításaiból	1 002 535		979 218
45	Ebből: - kapcsolt vállalkozásnak	952 631		947 230
46	- jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
47	- egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
48	- értékelési különbözet	0		0

adatok E Ft-ban

Sor-szám	A tétel megnevezése	Előző év	Előző év(ek) módosí-tásai	Tárgyév
49	c.) befektetési szolgáltatás bevételeib61 (kereskedési tevékenység bevétele)	0		0
50	Ebből: - kapcsolt vállalkozást61	0		0
51	- jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozást61	0		0
52	- egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozást61	0		0
53	- forgatási célú értékpapírok értékvesztésének visszaírása	0		0
54	- értékelési különbözet	0		0
55	d.) befektetési szolgáltatás ráfordításaib61 (kereskedési tevékenység ráfordítása)	0		0
56	Ebből: - kapcsolt vállalkozásnak	0		0
57	- jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
58	- egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
59	- forgatási célú értékpapírok értékvesztése	0		0
60	értékelési különbözet	0		0
61	7 egyéb bevételek üzleti tevékenységből	959 230		1 142 895
62	a.) nem pénzügyi és befektetési szolgáltatás bevételei	0		0
63	Ebből: - kapcsolt vállalkozástól	0		0
64	jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
65	egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
66	b.) egyéb bevételek	959 230		1 142 895
67	Ebből: - kapcsolt vállalkozástól	2 292		2 391
68	jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
69	egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0		0
70	készletek értékvesztésének visszaírása	0		0
71	8 Általános igazgatási költségek	2 601 534		2 595 256
72	a.) személyi jellegű ráfordítások	1 223 083		1 255 246
73	aa.) bérköltség	983 781		1 057 579
74	ab.) személyi jellegű egyéb kifizetések	79 184		62 000

adatok E Ft-ban

Sor-szám	A tétel megnevezése	Előző év	Előző év(ek) módosí-tásai	Tárgyév
75	a.) bérjárulékok	160 118		135 667
76	b.) egyéb igazgatási költségek (anyag jellegű ráfordítások)	1 378 451		1 340 010
77	9 Értékcsökkenési leírás	1 217		495
78	10 egyéb ráfordítások üzleti tevékenységből	82 251		419 477
79	a.) nem pénzügyi és befektetési szolgáltatás ráfordításai	0		0
80	Ebből: - kapcsolt vállalkozásnak	0		0
81	- jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
82	- egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
83	b.) egyéb ráfordítások	82 251		419 477
84	Ebből: - kapcsolt vállalkozásnak	348		0
85	- jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
86	Egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásnak	0		0
87	készletek értékvesztése	0		0
88	11 értékvesztés követelések után és kockázati céltartalék-képzés a függő és biztos jövőbeni) kötelezettségekre	650		3 485
89	a.) értékvesztés követelések után	650		3 485
90	b.) kockázati céltartalék-képzés a függő és biztos (jövőbeni) kötelezettségekre	0		0
91	12 értékvesztés visszaírása követelések után és kockázati céltartalék felhasználása a függő és biztos (jövőbeni) kötelezettségekre	105 974		159 575
92	a.) értékvesztés visszaírása követelések után	105 974		159 575
93	b.) kockázati céltartalék felhasználása a függő és biztos (jövőbeni) kötelezettségekre	0		0
94	12/A általános kockázati céltartalék felhasználás értéke	0		0
95	13 értékvesztés a befektetési célú, hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok, kapcsolt-, jelentős tulajdoni részesedési és egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásban való részvények, részesedések után	0		0
96	14 értékvesztés visszaírása a befektetési célú, hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok, kapcsolt-, jelentős tulajdoni részesedési és egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásban lévő részvények, részesedések után	0		0
97	15 Szokásos üzleti tevékenység eredménye	771 886		656 239
98	Ebből: - PÉNZÜGYI és befektetési szolgáltatás eredménye	771 886		656 239

adatok E Ft-ban

Sor-szám	A tétel megnevezése		Előző év	Előző év(ek) módosí-tásai	Tárgyév
99	NEM PÉNZÜGYI és befektetési szolgáltatás		0		0
100	16	Rendkívüli bevételek	0		0
10 I.	17	Rendkívüli ráfordítások	0		0
102	18	Rendkívüli eredmény	0		0
103	19	Adózás előtti eredmény	771 886		656 239
104	20	Adófizetési kötelezettség	70 421		59 353
105	21	Adózott eredmény	701 465		596 886
106	22	Általános tartalékképzés, felhasználás	0		0
107	23	Tárgyévi eredmény	701 465		596 886

3. Kiegészítő munkaügyi táblázatok

Szülői szabadság

Szülői szabadság	2022	2021	2020
Szülői szabadságra jogosult alkalmazottak (fő)	38	37	35
Szülői szabadságot igénybe vevő alkalmazottak (fő)	38	37	35
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a szülői szabadságot követően (fő)	7	7	4
Alkalmazottak száma, akik a szülői szabadság után nem tértek vissza a vállalathoz (fő)	3	4	-
Visszatérők aránya	70%	64%	100%
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a szülői szabadságot követően, akik a visszatérés után 12 hónappal még alkalmazásban voltak (fő)	7	7	4
Megtartási arány (visszatérők száma az egy évvel ezelőtti számhoz képest)	100%	175%	-

Bruttó minimálbérhez rögzített munkabérek a DB Csoportnál

	2020	2021	2022
Bruttó minimálbér, Ft	161 000	234 600	260 000
A legalacsonyabb teljes munkaidős bér aránya a Bruttó minimálbérhez képest (Nők)	111%	128%	113%
A legalacsonyabb teljes munkaidős bér aránya a Bruttó minimálbérhez képest (Férfiak)	140%	140%	130%

Korosztályos megoszlás

