



DÍJBESZEDŐ
CÉGCSOPORT

DÍJBESZEDŐ CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS 2021

TARTALOM

I. Vezetői köszöntő	3
II. A Díjbeszedő Csoport bemutatása	4
<i>Vállalati profil</i>	4
<i>Díjbeszedő Csoport számokban</i>	5
<i>A DB csoport teljeskörű szolgáltatáscsomagja</i>	6
<i>Főbb mérföldkövek</i>	8
III. Díjbeszedő Csoport és a fenntarthatóság	9
<i>Jelentésünk elvei és felépítése</i>	9
<i>A Díjbeszedő Csoport fenntarthatósági jövőképe</i>	10
<i>A fenntarthatósági fókuszterületek illeszkedése a jövőképhez</i>	11
<i>A fenntarthatósági fókuszterületek illeszkedése az ENSZ fejlődési célokhoz</i>	13
IV. Fenntarthatósági jövőkép és az ahhoz kapcsolódó fókuszterületek részletezése	19
<i>Digitalizáció</i>	19
<i>Szemléletformálás</i>	25
<i>Munkavállalói jóllét</i>	28
<i>Társadalmi szerepvállalás</i>	33
<i>Karbonsemlegesség</i>	36
<i>Prudens működés</i>	42
V. Fogalom magyarázat, rövidítésjegyzék	44
<i>A megfogalmazott fenntarthatósági fókuszterületek értelmezése a Díjbeszedő Csoportra vonatkozóan</i>	44
<i>Fenntarthatósággal kapcsolatos általános fogalmak</i>	46



VEZETŐI KÖSZÖNTŐ

Kedves Olvasó!

A Díjbeszedő Csoport csatlakozik a felelősen gondolkodó, a fenntartható jövőért érdemi döntéseket meghozó és ez alapján konkrét megoldásokat kidolgozó vállalatok köréhez.

A fenntartható és versenyképes működésünk érdekében **megvizsgáltuk tevékenységünk közösségre gyakorolt környezeti és társadalmi hatását**, vállalatirányítási struktúránkat és működésünket.

Több hónapon át zajló projekt munka, munkatársaink aktív közreműködése, a téma iránti elköteleződése és kitartó munkája eredményeként **elkészítettük a Díjbeszedő Csoport 2021-es évre vonatkozó, első fenntarthatósági jelentését.**

A 2021-es év pandémia okozta gazdasági és működési nehézségei jelentősen befolyásolták ügyfeleink megszokott színvonalú kiszolgálását, ugyanakkor **büszkék vagyunk arra, hogy ebben a rendkívüli, világjárvány sújtotta időszakban is sikerült megőriznünk a munkahelyeket** és megteremtünk a biztonságos munkakörnyezetet munkatársaink számára, **működőképességünk folytonosságának biztosítása mellett.**

A 2021-es évben megszerzett tapasztalataink megerősítették azt a tulajdonosi elvárást, mely szerint a **Díjbeszedő Csoport jövője a digitális transzformációban rejlik**, elkerülhetetlen ügyfélszolgálatunk, valamint belső működésünk teljeskörű digitalizálása.

Célkitűzéseink megvalósítása során a társaságainkban rejlő értékekre és szinergiákra építünk, **döntéseinket a fenntarthatósági alapelvek figyelembevételével** hozzuk meg és hatékony működéssel érjük el a magas ügyfélményt.

A fenntartható fejlődéssel és a felelős működéssel összhangban megkezdjük a vállalati kultúránk átalakítását, amellyel szeretnénk elérni, hogy a fenntarthatóság szervezetünk folyamataiban, mindennapi működésében is folyamatosan jelen legyen munkatársaink növekvő elégedettsége érdekében.



Vojtek Endre
Díjbeszedő Holding Zrt.
Vezérigazgató



Gellér Ágoston
Díjbeszedő Faktorház Zrt.
Vezérigazgató

VÁLLALATI PROFIL

Díjbeszedő Holding Zrt.



Alapítva: 1949



Székhely: 1117 BUDAPEST, Budafoki út 107-109.



Tulajdoni forma: Részvénytársaság



Állományi létszám: Több, mint 650 fő



Nettó árbevétel: ~ 5-6 milliárd Ft



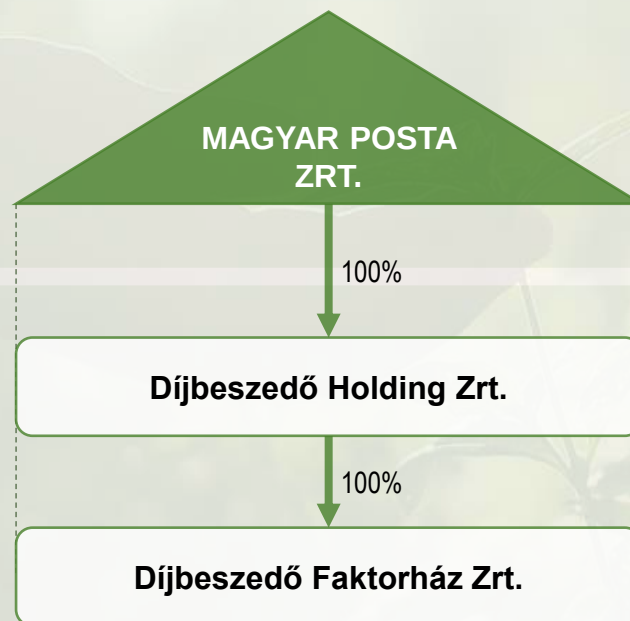
Jegyzett tőke: ~ 600-700 millió Ft



Adózott eredmény: ~ 4-5 milliárd Ft

Tulajdonos

Díjbeszedő Csoport



Díjbeszedő Faktorház Zrt.



Alapítva: 1998



Székhely: 1117 BUDAPEST, Budafoki út 107-109.



Tulajdoni forma: Részvénytársaság



Állományi létszám: 100 fő alatt



Nettó árbevétel: ~ 3-4 milliárd Ft



Jegyzett tőke: ~ 500 millió Ft



Adózott eredmény: ~ 700-800 millió Ft

A Díjbeszedő Holding Zrt. jelenleg mintegy húsz Szolgáltató megbízásából végez összevont számlázási, mérőóra leolvasási, díjbeszedési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységet. Ügyfeleinek száma több mint 750 ezer, részükre évente nagyságrendileg 16 millió számlát, fizetési értesítőt állít elő, valamint 2,3 millió mérőórát olvas le. A tevékenységből származó eredmény mellett jelentős a leányvállalatoktól kapott osztalék összege, és a 2021-es eredményt növelte leányvállalati részesedésének értékesítése is.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. fő tevékenysége követelések vásárlása. Nagyszámú, elsősorban lakossági ügyfélkörrel rendelkező cégektől vásárol lejárat előtti, illetve lejárt követeléseket. A pandémiás időszak ellenére is növelni tudta a Társaság a tárgyévi göngyölt beszedettséget és új ügyfélkör bevonására is sor került 2021-ben.

DÍJBESZEDŐ CSOPORT SZÁMOKBAN

Évente ~
**16 millió
számla**

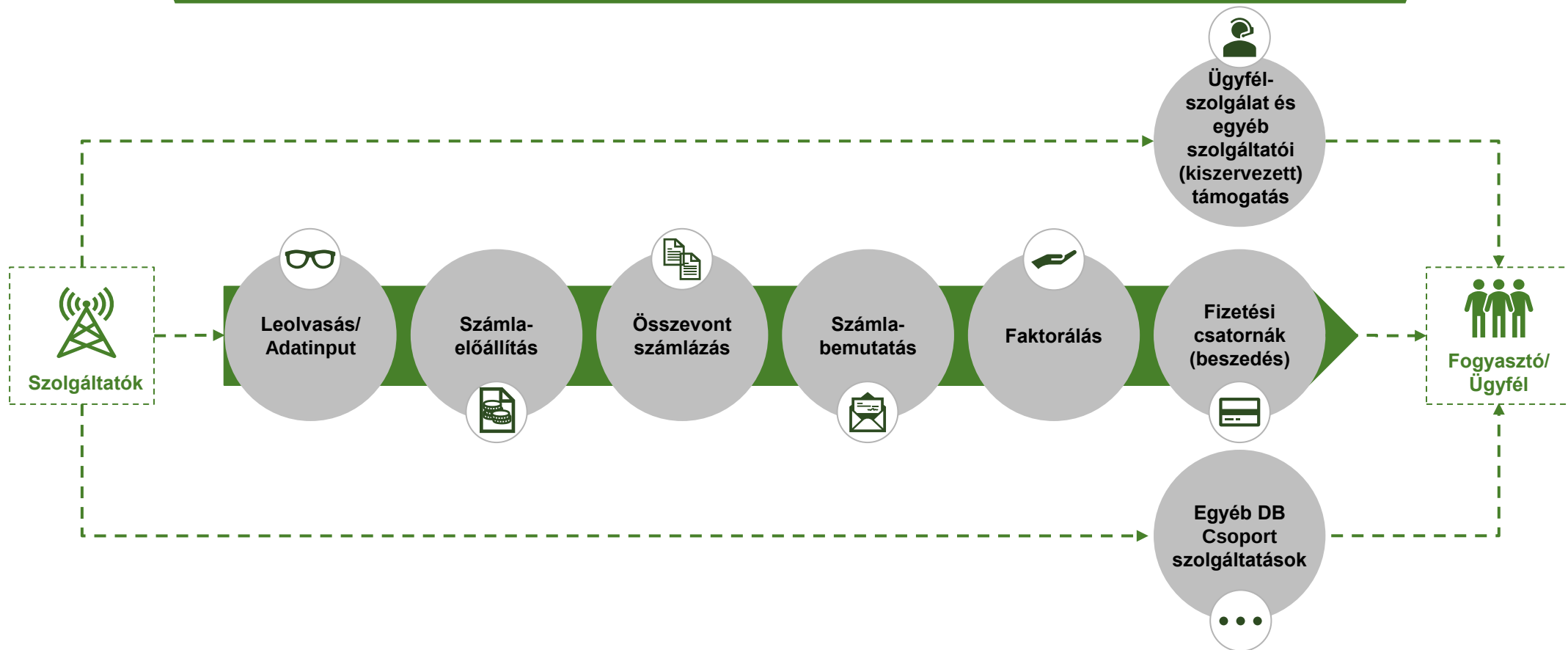
100%-os
magyar
tulajdon

Több, mint
700
munkavállaló

Több, mint
750.000
ügyfél

~ **20**
szolgáltató
(ebből több,
mint 5 nagy)

A DB CSOPORT TELJESKÖRŰ SZOLGÁLTATÁSCSOMAGJA





Leolvasás / Adatinput

Társaságunk a számlázáshoz, közüzemi szolgáltatók részére végez fogyasztásmérő leolvasást. Tevékenységünk keretében a jogszabályokban előírt éves, illetve soron kívüli leolvasásokat végezzük el. Leolvasási tevékenységünkkel szorosan összefüggő feladatunk a felhasználókkal történő időpontegyeztetés telefonon és írásban egyaránt. A felhasználási helyeken a leolvasáson túl - Megbízóink igényeinek megfelelően - mérőhelyellenőrzési, fényképezési, és egyéb adatgyűjtési feladatokat is végrehajtunk.



Számlaelőállítás

A leolvasott vagy a szolgáltatóktól kapott mérőállások/ fogyasztási és telephely-adatok alapján az aktuális számlaképeket állítjuk elő.

Összevont számlázás

Összevont közüzemi számlázási tevékenységünk keretében egy küldeményben küldjük ki a terhelési összesítőket, melynek segítségével a számlák egy tranzakcióval rendezhetők.

Számlabemutatás

A számlaképek előállítását követően a számlákat továbbítjuk a fogyasztók felé postai úton vagy digitálisan.



Faktorálás

Megvásároljuk a le nem járt (fizetési határidő előtti) közüzemi követeléseket, elvégezzük a Díjbeszedő Csoport által kiállított számlák, díjak beszedését és behajtását.

Fizetési csatornák (beszedés)

Lehetőséget biztosítunk, hogy az ügyfelek a számlák befizetését személyesen, papíralapon (csekken), elektronikus formában (átutalás, csoportos beszedés, bankkártyás fizetés stb.) intézhessék.



Ügyfélszolgálat és egyéb szolgáltatói (kiszervezett) támogatás

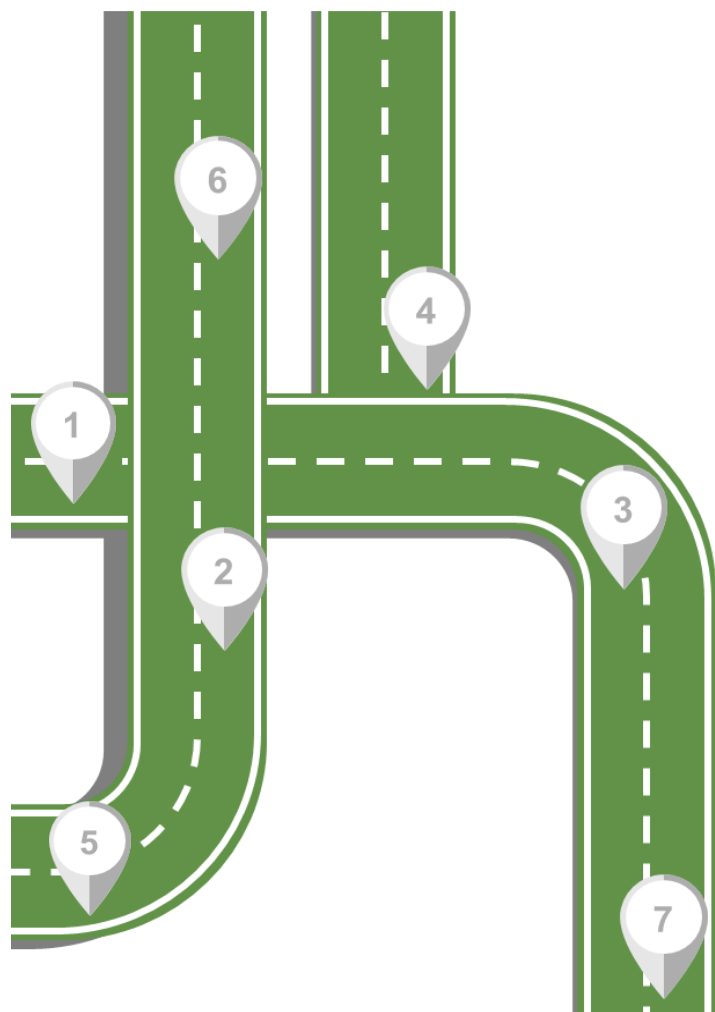
Biztosítjuk a közműszolgáltatók telefonos, személyes, írásos és digitális ügyfélszolgálati feladatainak ellátását, a fogyasztóváltozások átvezetését, mérőadat-bediktálási lehetőségét és a FKF-zsák értékesítését.

Egyéb Díjbeszedő Csoport szolgáltatók

Ellátjuk a közműszolgáltatók által a Díjbeszedő Csoporthoz kiszervezett, illetve a jövőben potenciálisan kiszervezésre kerülő, eredendően szolgáltatói, a számlázási értéklánchoz kapcsolódó tevékenységeket.



FŐBB MÉRFÖLDKÖVEK



A Díjbeszedő Csoport szervezeti és működési átalakítására több lépcsőben került sor annak érdekében, hogy **szolgáltatásainkban korszerű, az ügyfeleket magas szinten kiszolgáló**, a közművek digitalizációs változásait kezelni és országos kiterjeszttségű ügyfélszolgálatot működtetni tudó **digitális szolgáltatóná váljunk**.

Tudatosan, **lépésről-lépésre haladunk a digitális stratégiánk alapján** jövőbeli működésünk kialakításában, a hatékony és a fenntarthatóságot egyre inkább előmozdító üzleti tevékenységünk megvalósításában. A **szervezeti finomhangolásokat folyamatosan elvégezzük** céljaink elérésének érdekében, **miközben munkatársaink elégedettségének és jóllétének növelése is folyamatos prioritásként jelenik meg**. Mindvégig **szem előtt tartjuk ügyfeleink elvárásait** és a magas ügyfél élmény elérését.

-  1) **Üzleti terület átalakítása az ügyfélszolgálat fókuszba helyezésével:** 2021 októberétől közös irányítás alá szerveztük a személyes és telefonos ügyfélszolgálatokat.
-  2) **Az Ügyfélszolgálati Főosztály szervezetének átalakítása:** a munkatársak bevonásával alakítottuk ki a legoptimálisabb működési modellt.
-  3) **Célkitűzés az ESG minősítés megszerzésére:** A Tulajdonos támogatta a fenntartható és környezetbarát működést, valamint az ESG szempontok operatív folyamatokba történő beépítése érdekében a Díjbeszedő Csoport ESG minősítésének megszerzését.
-  4) **Nyertes pályázatok:** Piaci helyzetünk javítása érdekében megerősítettük pályázati képességünket, amelyet igazol a sikeresen megnyert pályázatok által kibővült tevékenységünk.
-  5) **A belső kontrollrendszer folyamatos fejlesztése:** Az év folyamán a korábban kialakított belső kontrollrendszer keretében megvalósítottuk az integrált kockázatkezelést. A belső szabályzatrendszer átvilágítását, a szükséges új szabályzatok elkészítését folyamatosan végezzük.
-  6) **A biztonságos munkakörnyezet megteremtése:** A pandémia veszélyhelyzet alatt, működéskéességünk folytonosságának biztosítása mellett, a járványügyi adatok figyelemmel kísérése és a mielőbbi gyors és hatékony reagálás érdekében létrehoztuk a Veszélyhelyzeti Operatív Testületet (VOT), a munkatársak egészségének megóvása érdekében.
-  7) **Otthoni munkavégzés lehetőségének kiterjesztése:** A 2020-as üzleti év után 2021-ben kiterjesztettük az otthoni munkavégzési lehetőséget. Elsődleges célunk az volt, hogy a kialakult rendkívüli helyzetben is biztosítani tudjuk a vállalat működéskéességének folytonosságát, a biztonságos munkavégzés lehetőségét minél több dolgozónk számára.

JELENTÉSÜNK ELVEI ÉS FELÉPÍTÉSE

A 2022-es év fenntarthatósági szempontból fontos és kiemelt időszak volt a Díjbeszedő Csoport számára. Ebben az évben született döntés arról, hogy az ESG-vel és annak a vállalatra gyakorolt potenciális hatásaival stratégiai szinten is elkezdünk foglalkozni. **Meghatároztuk fenntarthatósági stratégiánkat**, amelyet teljes mértékben összehangoltunk a vállalati alapelvekkel és az üzleti stratégiánkkal, valamint **kidolgoztuk az ehhez kapcsolódó mérési és beszámolási rendszerünket**.

Szükségesnek tartjuk, hogy mindezeket transzparensen a nyilvánossággal is megosszuk, ezért **elkészítettük az első fenntarthatósági jelentésünket**.

A Díjbeszedő Csoportnál fontos számunkra, hogy a fenntarthatóságot ne kizárólag gazdasági aspektusából közelítsük meg, hanem **az ESG három – környezeti, társadalmi és irányítási – pillérével együtt kezeljük és ezekben a kérdéskörökben is folyamatosan fejlődünk**.

A Díjbeszedő Csoport számára **kiemelten fontos a vállalati fenntarthatóságon túl a globális fenntarthatóság is**. Stratégiánk megalkotása során előtérbe helyeztük az ENSZ által megfogalmazott fenntartható fejlődési célokat (SDGs). A fenntarthatósági jelentésben transzparensen bemutatjuk, hogy melyek azok az akciók, amelyek az ENSZ célok eléréséhez is hozzájárulnak.

A Díjbeszedő Csoport elkötelezett az átlátható működés mellett, melyet az éves fenntarthatósági jelentés elkészítésével és a hivatalos weboldalán való közzétételével is erősíteni kíván.

A fenntarthatósági jelentésünkben a **2021. üzleti év pénzügyi és nem pénzügy mutatószámait alapján mutatjuk be a fenntarthatósághoz kapcsolódó eredményeinket**. A jelentés során kitekintünk a **2022. üzleti év tervezett eseményeire** és akcióira is.



A DÍJBESZEDŐ CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI JÖVŐKÉPE

„A DB csoport **elkötelezett a digitalizáció irányában** mind a saját belső működése, mind pedig az ügyfélfolyamatok 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.

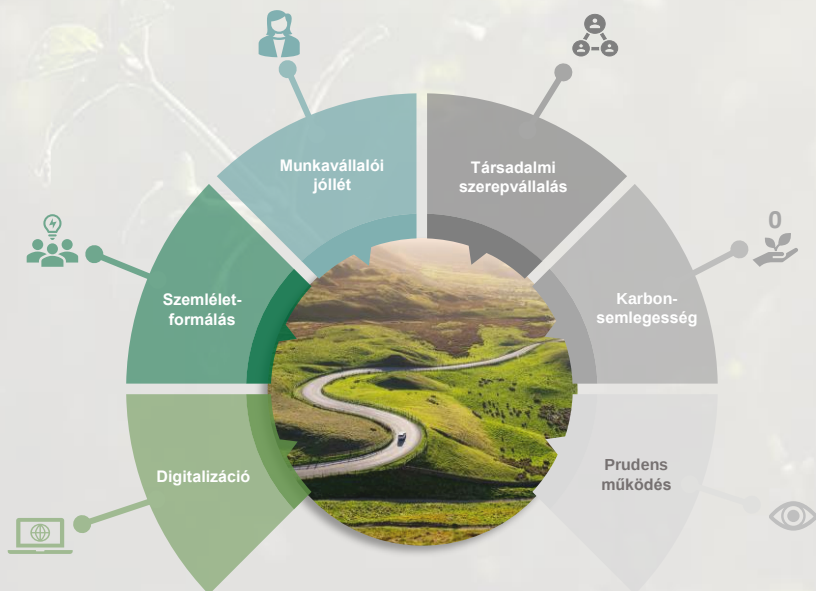
A DB csoport hosszú távú célja a **karbonsemlegesség elérése,** amelyért mindannyian nap mint nap teszünk.”



A FENNTARTHATÓSÁGI FÓKUSZTERÜLETEK ILLESZKEDÉSE A JÖVŐKÉPHEZ

A fenntarthatósági stratégia megalkotása során **az alábbi fenntarthatósági fókuszterületek rajzolódtak ki számunkra**, amelyekkel már akciók szintjén is foglalkozunk, vagy foglalkozni szeretnénk a jövőben. Ezek teljes mértékben összhangban állnak az általunk következő időszakra megfogalmazott jövőképpel és annak főbb kiemelt vállalásaival.

A Díjbeszedő Csoportnál a fókuszterületek többsége a **digitalizációhoz**, a **szemléletformáláshoz** és a **karbonsemlegesség** eléréséhez kötődik, de nagy hangsúlyt fektetünk **munkavállalóink jóllétére**, a **társadalmi szerepvállalásra** és a **prudens működésre** is.



A **digitalizációs törekvéseink** között elsősorban a papírfelhasználás redukálására, a folyamatok digitalizációjára, valamint az adatfeldolgozásra és adatkezelésre szeretnénk nagy hangsúlyt fektetni.

- A papírfelhasználás kiemelt kérdés Csoportunknál, hiszen nem csak a belső papírfelhasználásunk jelentős, hanem a legfőbb szolgáltatásaink is papír igényesek, ilyenek például: papír alapú számlák, csekkes fizetés.
- A folyamatok digitalizálásával hatékonyság javulást tudunk elérni, így az ügyfelek kiszolgálása magasabb minőségben történhet meg. Szolgáltatásunk túlnyomó része ügyfeleink szenzitív adatain alapszik, így az adatkezelést szintén kiemelt prioritásként kezeljük.

A Díjbeszedő Csoport nélkülözhetetlennek tartja az **ügyfelek és a munkavállalók edukációját**, ezzel elősegítve, hogy az eltervezett és megvalósított fenntarthatósági intézkedések a napi rutinba beépülhessenek.

A Csoport jövőképeinek része a **karbonsemleges működés** fokozatos kialakítása és hosszú távon a teljes karbonsemlegesség elérése. Ennek érdekében az energiafogyasztásunkkal, a hulladéktermelésünkkel és az alaptevékenységhez kapcsolódó karbonlábnyomunkkal kezdtünk el részletesen foglalkozni.

A kiemelt fenntarthatósági jövőkép elemein túl elkötelezettek vagyunk a **munkavállalói jóllét fejlesztése**, a fluktuáció csökkentése, a dolgozói elégedettség növelése és a munkavállalói összetétel egyensúlyának fenntartása iránt. Az ezzel kapcsolatos álláspontunk formális rögzítése az etikai kódexünkben és egyéb iránymutatásainkban szintén fontos számunkra.

A Díjbeszedő Csoport a **társadalmi jóllét növelése** érdekében számos területen folytat és tervez folytatni CSR tevékenységeket. Számunkra alapvető, hogy segítsük és támogassuk a nonprofit és jótékonyági szervezetek munkáját, valamint társadalmi szerepvállalási programokban vegyünk részt. A fogyasztóvédő programjaink keretében célunk a fogyasztóink számára egy esetleges fizetési nehézség esetén könnyítési mód biztosítása.

A **prudens működés** keretében kiemelt figyelmet fordítunk fogyasztóink adatainak védelmére, a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó adatátadások pontosságára. A működésünkkel kapcsolatban kijelölt fenntarthatósági irányokat, célokat és akciókat egy megfelelő ESG irányítási rendszerrel támogatjuk, amely keretet ad működésünkhöz is.



1. Fluktuáció, utánpótlás, dolgozói elégedettség
2. Etikai kódex és iránymutatások
3. Munkavállalói összetétel



1. Társadalmi szerepvállalási programok
2. CSR és adományozási politika
3. Fogyasztóvédő programok



Ügyfélszemponyú szemléletformálás

1. Zöld termékfejlesztés
2. Felhasznált papír a számlabemutatók során
3. Papír alapú számlafizetés

Munkavállalói, belső szemléletformálás

1. Vállalati belső szemléletformálási programok
2. Túlzott hagyományorientáltság mérséklése
3. Víz-, és energiahasználat

Transzparens vállalatirányítás

1. Szervezeti ESG felelősség
2. ESG érdekeltségi rendszer



Papírfelhasználás

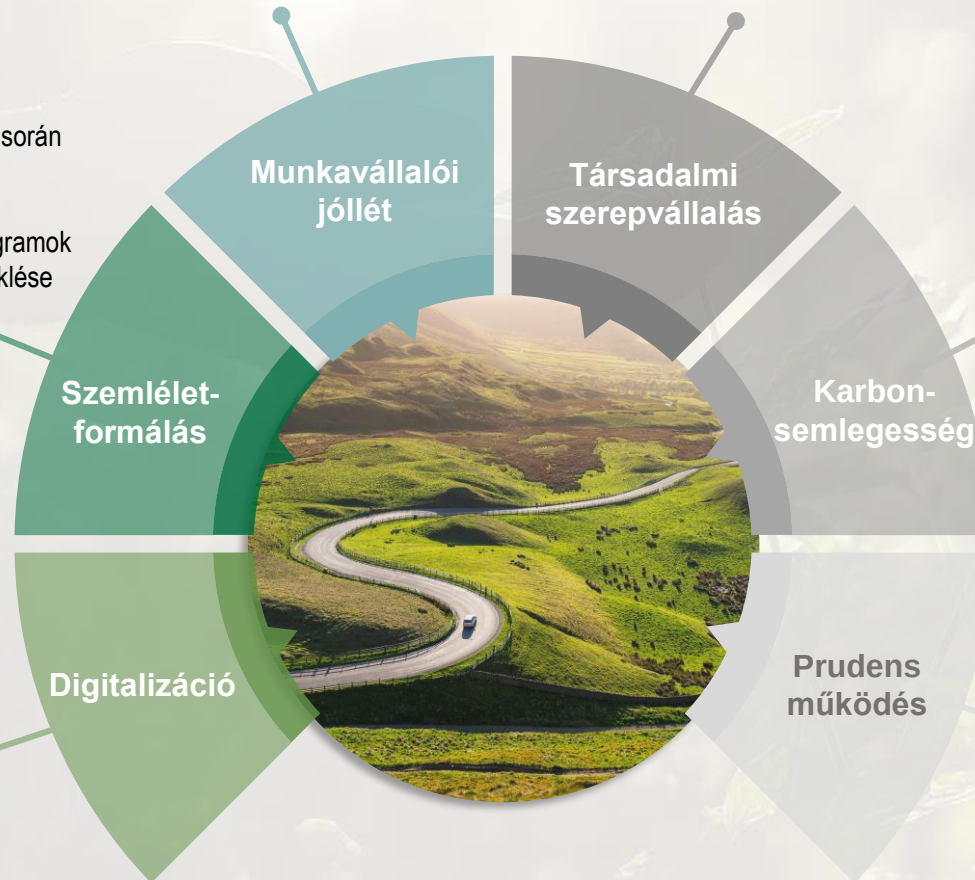
1. Belső papírfelhasználás
2. Felhasznált papír a számlabemutatók során
3. Papíralapú felszólító levelek

Folyamatok digitalizációja

1. Digitalizált ügyélfolyamatok aránya
2. Digitalizált back office folyamatok aránya

Data processing

1. Fizetési adatok feldolgozási sebessége
2. Megfelelő adatinput
3. Fizetési platform kényelme



Energiafogyasztás, Hulladéktermelés, Vízhasználat, Alaptevékenységhez kapcsolódó karbonlábnym

1. Fizikai ügyélszolgálat karbonlábnyma
2. Egyéb szolgáltatói támogatás karbonlábnyma
3. Papíralapú számlák kézbesítése



Prudens működés

1. Fogyasztói adatok védelme
2. Hibás leolvasás reputációs kockázata
3. Vezetői ESG beszámolósi rendszer

ENSZ FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉSI CÉLOK

A vállalati szintű fenntarthatóságon túl **fontos számunkra a globális fenntarthatósághoz való hozzájárulás** is, így stratégiánk megalkotásakor **szem előtt tartottuk, hogy az ENSZ által meghatározott fenntartható fejlődési célok (SDGs*)** közül, melyekhez tudunk elkötelezett vállalként hozzájárulni.



A FENNTARTHATÓSÁGI FÓKUSZTERÜLETEK ILLESZKEDÉSE AZ ENSZ CÉLOKHOZ

A fenntarthatósági stratégiánk keretén belül kijelölt, és az előző alfejezetben röviden bemutatott **fókuszterületek** mindegyike hozzárendelhető egy-egy ENSZ fejlődési célhoz.



Egészség és jóllét

Munkavállalói jóllét

- Fluktuáció, utánpótlás, dolgozói elégedettség
- Vállalati belső szemléletformálási programok

Társadalmi jóllét

- Társadalmi szerepvállalási programok
- CSR és adományozási politika
- Fogyasztóvédő programok



Megfizethető és tiszta energia

- Energiafogyasztás



Tisztességes munka és gazdasági növekedés

Munkavállalók

- Fluktuáció, utánpótlás, dolgozói elégedettség
- Munkavállalói összetétel

Irányítás

- ESG érdekeltségi rendszer
- Vállalati belső szemléletformálási programok
- Túlzott hagyományorientáltság mérséklése
- Szervezeti ESG felelősség
- Etikai kódex és iránymutatások
- Vezetői ESG beszámolási rendszer



Felelős fogyasztás és termelés

- Zöld termékfejlesztés
- Hibás leolvasás reputációs kockázata

Papírfelhasználás

- Belső papírfelhasználás
- Felhasznált papír a számlabemutatók során
- Papír alapú számlafizetés
- Papíralapú felszólító levelek

Folyamatok digitalizálása

- Digitalizált back-office folyamatok aránya
- Digitalizált ügyélfolyamatok aránya
- Fizetési platform kényelme

Data processing

- Fizetési adatok feldolgozási sebessége
- Megfelelő adatinput
- Fogyasztói adatok védelme



Fellépés az éghajlatváltozás ellen

Karbonlábnyom csökkentése

- Energiafogyasztás
- Hulladéktermelés
- Vízfogyasztás
- Fizikai ügyfélszolgálat karbonlábnyoma
- Papíralapú számlák kézbesítése
- Víz-, és energiahasználat



A globális egészség és jóllét támogatásához elsősorban a munkavállalói és társadalmi jóllét területén megfogalmazott fókuszterületeink járulnak hozzá.

A munkavállalói jólléthez kapcsolódóan a **fluktuáció csökkentését**, a **dolgozói elégedettség növelését** és a **vállalati belső szemléletformálási programok létrehozását** célzó akciókat foglalmaztunk meg és valósítottunk meg.

A társadalmi jóllét kapcsán **társadalmi szerepvállalási programokban vettünk részt**, ilyen például a Hálózat Alapítvánnyal való együttműködés. **Újra foglalmaztuk a CSR* és az adományozási politikánkat**, különböző **fogyasztóvédő programokat dolgoztunk ki** ügyfeleink nehézségeinek enyhítésére (pl. elengedési kampány).



A tisztességes munka és gazdasági növekedés elősegítéséhez **munkavállalóink jóléte érdekében tett intézkedések**, valamint **ESG irányítási szempontok bevezetése** járult nagy mértékben hozzá.

- ESG érdekeltségi rendszert vezettünk be felsővezetői szinten, melyet tervezünk a teljes vállalatra is kiterjeszteni a jövőben.
- Továbbá kijelölésre kerültek szervezeti ESG felelősségi körök is.
- Ezen kívül fontosnak tartjuk, hogy munkavállalóink azonosulni tudjanak a kitűzött célokkal és fókuszterületekkel, ezért ESG tartalmú vállalati belső szemléletformálási programokat indítottunk.
- Etikai kódexünket ESG szempontból felülvizsgáltuk és a transzparens irányítás jegyében vezetői ESG beszámolási rendszert alakítottunk ki.



A megfizethető és tiszta energia globális cél eléréséhez **saját energiafogyasztásunk csökkentésén és az energiabeszerezés forrásának felülvizsgálatán** keresztül járultunk hozzá.





Legnagyobb mértékben a felelős fogyasztás és termelésen keresztül tud vállalatunk hozzájárulni az ENSZ fejlődési célok eléréséhez. A termelés vállalatunk esetében valójában szolgáltatásnyújtásként értelmezhető, így **fontos, hogy egyre zöldebb és fenntarthatóbb megoldásokat kínáljunk ügyfeleink számára.**

- Szolgáltatásaink megfelelő színvonalú teljesítéséhez számos adatra van szükségünk, melyek beszerzése, valamint folyamataink minősége meghatározó fenntarthatósági szempontból.
- Kulcs elem a papírfelhasználás (belső napi munkavégzés vagy a szolgáltatásból adódó felhasználás során), a papír alapon történő számlabefizetés, a folyamataink (ügyfélszolgálati back-office vagy ügyfélfolyamatok, fizetési folyamat) digitalizációs foka, valamint az adatfeldolgozás és az adatkezelés kérdésköre. Ezekben való fejlődés mindmind hozzájárul a felelős fogyasztás és termelés növeléséhez.



Az éghajlatváltozás elleni fellépés nálunk az **energia- és vízfogyasztás, hulladéktermelés**, valamint az alaptervekenységünkhöz kötődő **karbonlábnyom csökkentésén** keresztül érhető el.





**A Díjbeszedő Csoport elkötelezett a kitűzött célok
elérésében.
Társaságunk hisz abban, hogy egy fenntartható jövő
részese lehet, amiért minden tőlünk telhetőt
megteszünk.**



A **digitalizáció** megvalósítása a 21. században **elengedhetetlen**, ezt folyamatosan szem előtt tartva kell a vállalatoknak működni és tervezni a jövőt a fenntartható fejlődés érdekében.

Szolgáltató vállalatként is különösen fontos számunkra, hiszen számos ügyfél-, és háttérfolyamatunkban van tér a digitalizációra. A **digitalizációs törekvésekkel hatékonyabb működést**, ezáltal **magasabb ügyfél élményt** érhetünk el, közben **növelni** tudjuk **munkatársaink elégedettségét**, valamint **csökkenteni** tudjuk **környezetterhelésünk mértékét**.

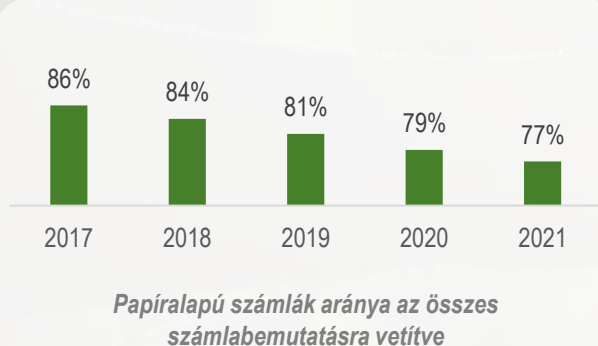
A korábbi fejlesztések során kialakított **elektronikus számlabemutató**, az **elektronikus felszólító levelek** és a **bankkártyás fizetési lehetőség** megteremtése, a **megújult és felhasználóbarát honlap**, a **honlapon elérhető digitális ügyfélszolgálati folyamatok** mind-mind hozzájárultak a vállalati digitalizáció szintjének növeléséhez. A Díjbeszedő Csoport további fejlesztési lehetőségeket keresve szeretne további eredményeket elérni.



Papírfelhasználás

A **digitalizáció** nagy mértékben **hozzájárul a papírfelhasználásunk csökkentéséhez** – legyen szó az ügyfeleink által elérhető szolgáltatásokhoz kapcsolódó vagy a belső működésünkhöz köthető papírfelhasználásról.

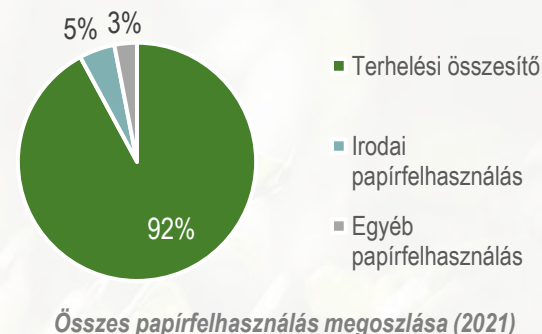
Ennek érdekében a **szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó, folyamatoptimalizációs megoldások** kidolgozását helyeztük **2022-ben** fókuszba, melyek eredményeként **2023-ban** az ehhez **kapcsolódó digitalizációs IT fejlesztéseket** tervezzük végrehajtani.



A számlabemutatáshoz felhasznált papír csökkentése céljából aktív, a digitális és e-számlák arányának növelése érdekében **célzott ügyfélkommunikáció** kidolgozásába kezdtünk.

A Társaságunk felülvizsgálta a **számlakép optimalizálás** lehetőségét annak érdekében, hogy az **oldalak számát csökkenteni** tudjuk.

A számlakép felülvizsgálatán túl kezdeményeztük a **hátralékrészletező és a vízfogyasztásról** elkészített **számlák optimalizációs átgondolását** is.



A lejárt követelések értesítéséhez szükséges **felszólító levelek 96%-ban papír alapon kerültek kiküldésre a jogi érvényesíthetőség miatt**. Annak érdekében, hogy az ehhez kapcsolódó papír mennyiségét csökkentsük, **2022-ben szintén felülvizsgáltuk a felszólító levél formátumát** is. A felszólító levelekkel kapcsolatban **2023-ban tervezzük az elektronikus kommunikáció kiterjesztését az ügyfélkörünkben**, valamint a **felszólítási fázist megelőző ügyféledukációs kommunikáció kidolgozását**, annak érdekében, hogy csökkentsük a lejárt követelések és az ehhez kapcsolódó szükséges felszólító levelek számát.

A szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó papírfelhasználáson túl a **belső papírfogyasztás** is jelentős mennyiségű volt az elmúlt években, így ezzel kapcsolatban is **elkezdünk a belső működésünket javító, folyamatoptimalizációs és digitalizációs lépéseket**. Az asztali és folyosón kihelyezett nyomtatók működését optimalizáltuk, számukat lecsökkentettük.

Meggyőződésünk, hogy **nem elég a külső feltételeket és az infrastruktúrát megteremteni**, legalább ilyen fontos, hogy **munkavállalóink minél jobban azonosuljanak a változásokkal**. A közös cél érdekében rendkívül fontosnak tartjuk a **megfelelő kommunikációt**, amely így egy sikeres szemléletformáláshoz vezethet. Erről részletesebben a **IV. b) Szemléletformálásról** szóló alfejezetben található információk.



Számlabemutatáshoz felhasznált papír éves mennyisége (2021)



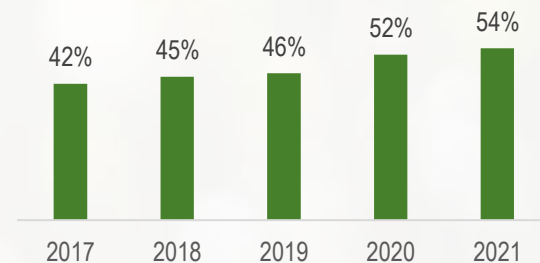
Belső (irodai) papírfelhasználás éves mennyisége (2021)

Folyamatok digitalizálása

A folyamatok digitalizálása kapcsán főként a **számlafizetéshez kapcsolódó folyamatok**, valamint a **személyes ügyfélszolgálat folyamatainak** vizsgálatát és fejlesztését helyeztük a középpontba.

2021-ben az ügyfeleink 75%-a kapott papír alapú terhelési összesítőt, de ebből mindösszesen 43% volt az, aki ténylegesen papír alapon, postai úton fizette be számláit. A maradék **57%** már jellemzően **a jelenleg rendelkezésre álló elektronikus beszedési lehetőségek** – például: bankkártyás fizetés, csoportos beszedés, átutalás vagy iCsekk – közül választott.

Az **elektronikus beszedések aránya** az elmúlt öt évben folyamatosan – **2017-2021 között több, mint 10%-kal – nőtt** és célunk, hogy akcióinkkal hozzájáruljunk a tendencia folytatásához.



Elektronikus beszedések aránya



Úgy ítéljük meg, hogy az **elsődleges cél a papír alapú terhelési összesítők számának csökkentése** – melyre a számlabemutató kapcsán fogalmaztunk meg akciókat – mellett, annak is nagy hatása van fenntarthatósági szempontból, ha az említett hagyományos befizetések arányát csökkenteni tudjuk. A **hagyományos befizetések helyett célunk** a fenntarthatósági célokkal összeegyeztethetőbb, **elektronikus fizetési csatornák használata** az ügyfelek részéről.

A **bankkártyás elektronikus fizetés** biztosítására a két legmegbízhatóbb és legnagyobb szolgáltatóval – a **Barionnal** és a **Simple Pay-jel** – állunk szerződéses kapcsolatban, melynek köszönhetően a múltban néhány ideiglenes technikai jellegű hibajelzést leszámítva nem fordult elő komolyabb probléma.

A **személyes ügyfélszolgálatban** egyrészt az **ügyfélfolyamatok**, másrészt a **back-office folyamatok fejlesztése** nyújt lehetőséget a magasabb ügyfél elégedettség elérésére. Az ügyfélfolyamatok felmérése alapján egyértelmű, hogy mely folyamatokat érdemes online irányba terelni, illetve melyek azok az ügyek, ahol jelenleg csak az ügyfél aláírása miatt nyomtatunk.

Célunk, hogy tabletek használatával a legtöbb folyamat esetében kiváltsuk a papíralapú aláírást, amellyel éves szinten nagyságrendileg 85-90 ezer db A4-es papírlap felhasználását lehet elkerülni. **Legnagyobb arányban az adatváltást bejelentő nyomtatvány fordul elő (~75%), így ennek digitalizálásával érdemes kezdeni.** További törekvés a Díjnet nyilatkozat, a be- és kifizetési bizonylatok, illetve az elektronikus bejelentés felvételi nyomtatványának digitális útra való terelése.





Az ügyfélszolgálati folyamatok digitalizációs hatása (ügytípus/nyomtatvány szerint)

Adatváltozás	🍃🍃🍃🍃🍃🍃🍃
Díjnet nyilatkozat	🍃
Be- és kifizetési bizonylat	🍃
Elektronikus bejelentés felvétel	🍃
Részletfizetési megállapodás	🍃



A digitális aláírás széleskörű alkalmazásának érdekében az ügyélfolyamatokhoz kapcsolódó **engedélyezési folyamatunkat egyszerűsítettük és bevezettük a jóváhagyó vezetői szinteken az elektronikus aláírást.**

A következő időszakban tervezzük a **digitális ügyfélelégedettségi kérdőív** és a **QR-kód alapú időpontfoglalási rendszer** bevezetését is ügyfélszolgálatainkon, amellyel csökkentjük a papír alapú kérdőívek és sorszámok mennyiségét. Céljaink közé tartozik az **elektronikus ügyfélszolgálati csatornák bővítési lehetőségeinek felmérése** (például: chat csatorna, mobil applikáció, chatbot stb.) valamint azoknak az ügyfélszolgálati folyamatok számának növelése, ahol lehetővé válik az **end-to-end digitális ügyintézés.**



Célunk az ügyfélszolgálati **back-office folyamatok optimalizálása és hatékonyságuk javítása.** Összehasonlításként, jelenleg a **személyes ügyfélszolgálati háttérfolyamatok csak 65%-a** (például: mérőállás bejelentés, személyes adat változás, mérőóra-átírás), míg a **telefonos ügyfélszolgálati háttérfolyamatok 95%-a digitalizált.**

Data processing

Ugyan a múltban **nem történt a szolgáltatók részéről tömeges hibás számlázást okozó adatátadás**, ennek állandó figyelése kritikus az ügyfélelégedettség szempontjából. Emiatt a **szolgáltatói adatátadásokat folyamatosan monitorozzuk és a folyamat hatékonyságát időről-időre felülvizsgáljuk és a szükséges javításokat elvégezzük**



A **fizetési adatok feldolgozásának folyamatát folyamatosan fejlesztjük**, hogy egyre kevesebb manuális munkával – szem előtt tartva munkavállalóink jóllétét is – egyre gyorsabban és automatikusan tudjuk feldolgozni ezeket az adatokat.

A szolgáltatói adatátadáson túl a Díjbeszedő Csoport szolgáltatói portfóliójában szerepel a leolvasási tevékenység. Itt is folyamatosan dolgozunk azon, hogy már az **első kivonuláskor sikeres legyen a leolvasás** és ne kelljen munkatársainknak egy telephelyet, mérőhelyet többször felkeresni.



A fentiek alapján látható, hogy **a digitalizáció kulcskérdés és kiemelt fókusz a Díjbeszedő Csoport számára** mind fenntarthatósági, mind pedig üzleti stratégiai szempontból.

Nem vitás, hogy számos területen megtettük az első lépéseket és elindult a fejlődés, de egyértelmű, hogy számos területen van lehetőség további javulásra. Ennek tudatában jelöltünk ki az **ambiciózus**, de véleményünk szerint megvalósítható **célokat**, amelyeket el szeretnénk érni a következő időszakban és **egyre inkább fenntarthatóvá válni a digitalizálás segítségével is.**



Az ügyfélszolgálati folyamatok digitalizációs hatása (ügytípus/nyomtatvány szerint)

Belső papírfelhasználás	Fogyasztás csökkentésére irányuló folyamatoptimalizáció
	Asztali nyomtatók számának csökkentése és cseréje
	Nagy nyomtatók kapcsán a Díjbeszedő Csoport kötelezettség vizsgálata és azt követően azok lehetőség szerinti csökkentése
	Nyomtatók default beállításainak felülvizsgálata optimalizálási célból
	Újrahasznosított papír használata a nyomtatás során
	Papírfelhasználás csökkentésére irányuló dolgozói szemléletformálási program kidolgozása és elindítása (például: nyomtatás kérdésköre)
Számlabemutatáshoz felhasznált papír	Ügyféledukációs kommunikáció kidolgozása a digitális számlák (Díjnet), e-számlák (e-mail) arányának növelése érdekében
	Ügyfél-kedvezményprogram kidolgozása a digitális számlák (Díjnet), e-számlák (e-mail) arányának növelése érdekében
	Számlakép felülvizsgálata a papírfelhasználás csökkentése érdekében
Papíralapú számlák befizetésének hatása	Ügyfél-kedvezményprogram kidolgozása a digitális befizetés arányának növelése érdekében
Felszólító levelekhez felhasznált papír	Elektronikus kommunikáció kiterjesztése az ügyfélkörben, jogi érvényesítés biztosítása
	Felszólító levél formátumának felülvizsgálata a papírfelhasználás csökkentése érdekében
Digitalizált ügyfélszolgálati ügyélfolyamatok	Ügyféledukációs kommunikáció kidolgozása
Megfelelő adatinput	Szolgáltatói adatinput folyamatának folyamatos figyelése és a folyamat esetleges felülvizsgálata, javítása
	Első leolvasás sikerességének előmozdítására megoldás kidolgozása

Akciók összefoglalása a digitalizáció kapcsán



Munkavállalói szemléletformálás

Annak érdekében, hogy a megjelölt célok megvalósítása sikeres legyen, elengedhetetlen a fenntarthatósági szemlélet kialakítása, ezzel együtt a munkavállalók szemléletformálása.

A munkavállalói szemléletformálás keretein belül a **fenntarthatóságra, az erőforrások optimális használatára és a fogyasztás csökkentésére irányuló programok kidolgozását kezdtük el**. Munkatársaink részére az éves ismétlő oktatásokba beillesztésre fog kerülni egy rövid szemléletformáló tananyag, amely felhívja a figyelmüket arra, hogy hogyan tudnak ők is viszonylag egyszerű lépésekkel hozzájárulni a fenntarthatósághoz a napi munkavégzésük során.

A szemléletformáló tananyag részeként a **nyomtatás mérséklésére** foglalmaztunk meg néhány fontos lépést, mellyel a nyomtatott dokumentumok száma csökkenthető, valamint az e-mail aláírásunkban is felhívjuk a figyelmet a felesleges nyomtatás mellőzésére.

Az **energiatudatosságra is felhívjuk kollégáink figyelmét**. Fontos, hogy a tudatos odafigyelésük milyen sokban hozzá tud járulni az energiatakarékos működéshez.

Szelektív hulladékgyűjtés részben most is működik vállalatunk telephelyein, de **munkatársak figyelmét** a gyűjtők mellé kihelyezett piktogramokkal **szeretnénk felhívni a tudatosabb hulladékgyűjtésre**.

Terveink között szerepel, hogy a belső kommunikációs csatornán, az **intraneten lehetőséget és felületet biztosítsunk zöld tippek megosztására** a kollégáink között, valamint, hogy ESG-fókuszú közösségi klubot hozunk létre, amely közösségi önkéntes programok kitalálásáért és megvalósításáért felelhetne.

Az ügyfélélmény kiemelten fontos számunkra, ennek érdekében korábban is hangsúlyt fektettünk az ügyfélszolgálati területen dolgozó munkatársak képzésére. Sajnos a járvány időszakában a képzések mennyisége lecsökkent, de most ismét szeretnénk nagyobb figyelmet fordítani ezen **kompetenciák fejlesztésére annak érdekében**, hogy a kapcsolattartás során ne csak a felmerülő problémájuk kerüljön megoldásra, hanem az ügyintézés alkalmával az **ügyfelek elégedettek legyenek, pozitív benyomást szerezzenek cégünkéről**.



Kérem, gondoljon a fákra és ne nyomtasson feleslegesen!
Minél többet nyomtat, annál kevesebb erdő marad, amelyben kirándulhat!

Ügyfélszempontú szemléletformálás

Az elmúlt időszakban fókuszba került egy ügyféledukációt célzó kommunikációs kampány kidolgozása, amelynek célja az **ügyfelek terelése a digitális befizetési csatornák és a digitalizált ügyfélszolgálati folyamatok irányába**.

Az ügyfeleink figyelmét különböző **kampányokkal hívjuk fel a papírmentes ügyintézésre**. A papíralapú számlák helyett az **elektronikus fizetési szolgáltatásaink igénybevételét hangsúlyozzuk**, melynek eredményeként 2020-ról 2021-re a Díjneten keresztül bemutatott Díjbeszedő Csoport terhelési összesítőik száma több, mint 9%-kal nőtt.

Transzparens vállalatirányítás

Etikai kódex és iránymutatások

Az elérhető és kiegyensúlyozott munkahelyi környezet kialakítása az egymás iránti tiszteletre és toleranciára épül. Ezeknek az értékeknek a tiszteletben tartása jelenti az alapot, melyre Társaságunk építkezik, így ezek betartása mindannyiunk közös érdeke.

2020. év végén hatályba lépett az Etikai Kódex, amelynek célja a közös értékrend megfogalmazása. Az Etikai Kódex támpontokat nyújt, hogy adott helyzetekben mi tekintendő a Társaság által helyeselt magatartásnak az ügyfelekkel, a Társasággal vagy a munkatársakkal szemben.

Az Etikai Kódex javaslatokat ad az ügyfélközpontú szemléletnek megfelelő viselkedésformákra, segítséget nyújt a munkatársak egymás közötti vagy a Társasággal szembeni konfliktusai kezelésében.

Az Etikai Kódex irányt mutat olyan kérdésekben is, hogy mi a teendő esetleges sajtó megkeresés vagy felismert korrupciós veszély esetén, továbbá segíti a kollégákat abban, hogy bemutassa, a szervezeten belül kihez kell fordulni ilyen ügyekben.

Az Etikai Kódexben felvázolt szabályok érvényesülését segíti elő a Compliance Osztály, amely a Társaság zavartalan működése érdekében többek között a hátrányos megkülönböztetés, a vesztegetés vagy zaklatás miatti etikai vétségekre vonatkozó bejelentések kivizsgálására is hivatott. Az **Etikai Kódex ESG tartalmi elemekkel történő bővítése várhatóan 2022-ben megtörténik.**



Vezetői kommunikáció

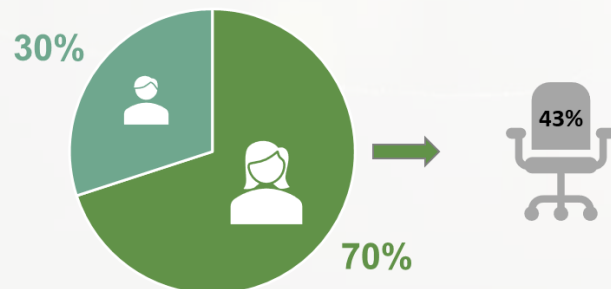
A transzparens vállalatirányítás elengedhetetlen eszköze a transzparens vezetői kommunikáció a munkavállalók irányába. Ennek megfelelően a jövőben **tervezzük a havi rendszeres vezetői tájékoztató** bevezetését, valamint a **vezetői ESG kommunikáció ügyrendjébe az ESG szempontú döntés-előkészítés elvárásának beillesztését.**

2021-ben dedikáltan **ESG feladatokat ellátó munkakörű** státusszal nem rendelkeztünk, azonban a 2022. évi fenntarthatósági stratégiaalkotás során erre megoldást kerestünk, így a **jövőben tervezzük, hogy az ilyen jellegű feladatokra, projektek irányítására és operatív végrehajtására kollégákat delegálunk.**



Téma	2022-es akciók
Munkavállalói szemléletformálás	Fenntarthatóságra, erőforrások optimális használatára, fogyasztás csökkentésére irányuló dolgozói szemléletformálási programok kidolgozása és elindítása
	Nagyköveti Program
	Intraneten zöld tippek megosztási lehetőségének megteremtése
Ügyfélszemponú szemléletformálás	Ügyféledukációs kommunikáció kidolgozása a digitális befizetés arányának növelése érdekében
	Ügyféledukációs kommunikáció kidolgozása a digitalizált ügyfélszolgálati ügyfelfolyamatok arányának növelése érdekében
Transzparens vállalatirányítás	Etikai kódex ESG szempontú felülvizsgálata
	Havi rendszeres vezetői kommunikáció a dolgozók felé
	Vezetői ESG kommunikáció ügyrendjébe beilleszteni az ESG szempontú döntés-előkészítés elvárását

Akciók összefoglalása a szemléletformálás kapcsán

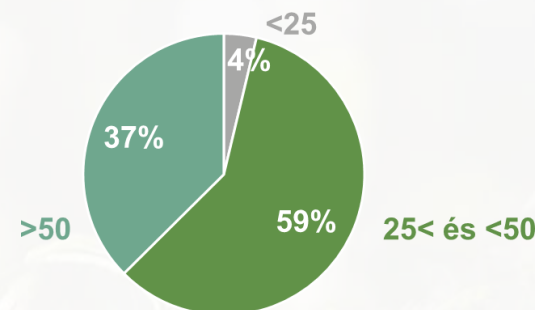


Női-férfi munkavállalók aránya a teljes munkavállalói körben és a vezetésben (2021)

Munkavállalói összetétel

Munkatársaink jelentik cégünk fő értékét. 2021-ben a Díjbeszedő Csoportban **több, mint 700 fő munkavállaló** dolgozott. A dolgozóink 60%-a (ügyfélszolgálatos, leolvasó, helyszíni hátralékkezelő) ügyfeleinkkel áll kapcsolatban.

Cégünkben a **női munkavállalók aránya** kiemelten magasnak számít, mintegy **70%-os arányt ér el**. További pozitívum, hogy a **vezetésünkben** is kiemelkedő ez az arány, **43%-ban vannak jelen a nők**.



Munkavállalók megoszlása korcsoport szerint (2021)



Törekszünk a sokszínűsége. Bár a cégcsoportban korlátozott azoknak a munkaköröknek a száma, amelyben **megváltozott munkaképességű** munkatárssal tudunk betölteni (jelenleg 6 főt alkalmazunk), felmérjük, hogy melyek azok a területeink, illetve melyek azok a munkakörök, ahol esetleg még lehetőség van foglalkoztatásukra. A felmérést követően felkészítjük az adott területeket (vezetőket és munkatársakat egyaránt) arra, hogy amennyiben megváltozott munkaképességű kolléga kerül a csapatba, hogyan tudják segíteni a beilleszkedését.

Szem előtt tartjuk minden döntésünkénél az **egyenlő bánásmódot**, semmilyen **diszkriminációnak nem adunk teret**. Hátrányos megkülönböztetés, vesztegetés vagy zaklatás miatti etikai vétségekre vonatkozó bejelentések kivizsgálására Compliance Osztályunk hivatott, ilyen eset azonban nem fordult elő.

Cégcsoportunk stratégiájának fókuszában a digitalizáció áll, **folyamatosan optimalizáljuk és digitalizáljuk a folyamatainkat**, figyelemmel a **nagyobb dolgozói elégedettség és munkavállalói élmény javítására**. Munkavállalóink felkészítése az új kihívásokra és változásokra összetett feladat, mely a változáskezelési projekt keretein belül valósul meg – ennek részeként például rendszeresen adunk tájékoztatást az aktualitásokról munkatársainknak e-mailen és belső intranetes platformunkon egyaránt. Kiemelten kezeljük a **Nagyköveti Programot**, melynek eredményeként már el is indult a kiválasztott Nagykövetek képzése, hogy segítségükkel a szemléletformálás hatékonyabbá válhasson, hiszen ők a szervezetben véleményvezérként vannak jelen. Számít, amit mondanak és tesznek, így jó példát mutathatnak a szemléletformálási folyamatot és egyben közvetíthetik a munkatársaik véleményét, üzeneteit a vezetők felé.



A 2022-ben tervezünk **munkatársi elégedettségi felmérést készíteni**, melynek keretében megvizsgáljuk, melyek a juttatási csomagunk, kultúránk vagy cégünk adottságainak azon elemei, melyek itt tartják munkavállalóinkat és amiért szívesen dolgoznak nálunk.

A felmérés arra vonatkozóan is adna információt, hogy melyek azok a területek, ahol fejlődnünk kell ahhoz, hogy a legtapasztaltabb munkatársainkat meg tudjuk tartani, vagy ide tudjuk vonzani az értékes munkaerőt.

Az eredmények alapján megfogalmazunk olyan akciókat, melyek a fenti célok elérésében a segítségünkre lehetnek.



Az exit interjúk alapján számunkra is világos, hogy a juttatási csomagunk részeként a teljesítményhez kötött **éves bónuszrendszer** bevezetését minél hamarabb meg kell tennünk. Ehhez tervben van egy **új teljesítményértékelési rendszer kidolgozása**, amely lehetővé teszi az igazságos, transzparens és megalapozott, valamint teljesítményhez kötött éves bónuszok megállapítását.



A munka-magánélet egyensúlyának megtartását segíti a **részmunkaidőben történő alkalmazás lehetősége**, melyet főként a kisgyermekkel rendelkező munkatársaink szoktak igénybe venni. A **munkaterületeken alkalmazott rövidebb pénteki napon történő munkavégzés**, vagy a leolvasók és bizonyos más munkakörök esetében a **kötetlen munkarend** alkalmazása is az egyensúly fenntartását segíti.

Az ügyfélszolgálati területen – alkalmazkodva az ügyféligényekhez – a nyitvatartási idők meghatározásánál **a vezetők igyekeznek az egyedi munkaidőbeosztási igényeket is figyelembe venni** a munka – magánélet egyensúlyának egészséges fenntartásához.



A **COVID 19 járvány** sajnos **magával hozta a személyes kontaktusok számának csökkentését**, mely a munkatársak képzésére / fejlesztésére is negatív hatással volt. A járvány megszűnésével igyekszünk növelni a képzések számát. A digitalizációból fakadó kihívások, a szükséges kompetenciák megszerzése érdekében tervezzük a **belső és külső képzések számának bővítését** annak érdekében, hogy az új tudás megszerzésével a munkatársak hatékonyabban tudjanak Társágunk fejlődéséhez hozzájárulni, miközben ők maguk is motiváltak maradnak.



A COVID 19 járvány minden vállalkozást kihívások és nehézségek elé állított. A Díjbeszedő Csoportnak a **Home Office kiterjesztésével**, a **feladatok átstrukturálásával**, a **folyamatok módosításával** sikerült elérnie, hogy a járvány miatt **egyetlen munkahelyet sem kellett megszüntetni**. Az intézkedéseinkkel munkatársaink egészségének megóvása mellett sikerült szolgáltatásainkat is folyamatosan biztosítani ügyfeleink számára.



A COVID járvány alatt a munkatársak egészségének védelmében **számos intézkedést vezettünk be**:

- **Távmunkavégzés:** A COVID járvány alatt elterjedt távmunka mára már beépült a foglalkoztatási/juttatási csomagba is. Ezzel nem csak a munka-magánélet egyensúlya javul, de minimalizálva a munkahelyre történő utazást egyúttal a károsanyag kibocsátást is csökkentjük.
- **Kötelező maszkhasználat a munkahelyen:** Meghirdettük a Csoport egyedi maszk tervezési pályázatát munkatársaink körében. A pályázat nyertese egy nap szabadságban részesült és az általa tervezett mosható, bőrbarát maszkot kapta meg minden munkatársunk.
- **Lázmérés** a portánál beléptetéskor.
- **Fertőtlenítőszer**ek és fertőtlenítő takarítás biztosítása.
- **Kézfertőtlenítési pontok** kihelyezése.
- Megbetegedés esetén az érintett irodákban **hidegködös fertőtlenítés**.
- Az **oltások felvételéért plusz szabadnap** biztosítása.
- **Gyorsteszt**ek biztosítása azon esetben, ha a munkahelyen előfordult megbetegedés.
- **Plexifalak** kialakítása az ügyfélszolgálaton.



Tásaságunk **Veszélyhelyzeti Operatív Testületet (VOT)** hozott létre és heti rendszerességgel figyelte az aktuális járványügyi adatokat és központi intézkedéseket, így azonnal tudtunk reagálni az aktuális járványügyi helyzetre. A VOT döntéseiről folyamatos tájékoztatást nyújtottunk kollégáink számára.



Belső rendezvények, csapatépítők

A pandémia miatt az engedélyezett létszámban szervezeti egységenként, **csapatépítő jelleggel kötetlen programokat** (kirándulás, főzés a szabadban, közös ebéd / vacsora) **szerveztek kollégáink.**

Erre a célra Csoportunk Zamárdiban található nyaralóját is rendelkezésükre bocsátottuk.



2021-ben is meghirdettük a már hagyományosnak mondható **Év embere pályázatot.**

Díjaztuk a legkreatívabb, a legnagyobb fejlődést elérő, a legpozitívabb, a legprecízebb és a legtámogatóbb munkatársakat.



A Magyar Posta és a Postakürt Alapítvány 2021-ben ismét megrendezhette a nagy népszerűségnek örvendő **Sárkányhajó versenyt.** Cégcsoportunkat 8 kollégánk képviselte.

A tavalyi, pandémia sújtotta időszakban közös karácsonyi ünnepségre nem volt lehetőség, ezért **karácsonyi ajándécsomagokkal leptük meg kollégáinkat,** míg **nőnap alkalmából** egy igazán környezettudatos **ajándékkal kedveskedtünk** munkatársnőinknek: virágmagokat és hozzá logózott ültetőszettet rejtett a csomag.

Téma	2022-es akciók
Munkavállalói jóllét	Folyamatok optimalizációja és digitalizáció a nagyobb dolgozói elégedettség elérése érdekében
	Fluktuációs intézkedések
	Teljesítményértékelés bevezetése
	Képzési rendszer fejlesztése

Akciók összefoglalása a munkavállalói jóllét kapcsán



A Díjbeszedő Csoport működése során széleskörű kapcsolatokat épített ki partner vállalatokkal és több százezer ügyféllel. Szolgáltatásaink digitalizálásával jelentős lépéseket teszünk a fenntarthatóság érdekében (ahogy erről korábban beszámoltunk), de felismertük, hogy akkor válik teljessé elkötelezettségünk, ha azt **kiterjesztjük társadalmi szerepvállalásunkra** is. Ezért a **Díjbeszedő Csoport terveiben a fenntarthatóság társadalmi pillérének kiemelt szerepe van**, ideértve nemcsak az önkéntes programjainkat és a Hálózat Alapítvány tevékenységét, de azt is, hogy saját rendezvényeink fenntarthatósági szempontokat is mérlegelve kerülnek megszervezése.

Társadalmi szerepvállalási programok

Együttműködés keretében rendezvényeinkhez a **Magyar Élelmiszerbank Egyesület „JótéKonyháját”** vesszük igénybe, amely a Magyar Élelmiszerbank Egyesület társadalmi célú catering szolgáltatást nyújtó vállalkozása. A „JótéKonyha” nyereségét az Élelmiszerbank működési költségeinek fedezésére, így az általuk ellátott nélkülözők étellemezésére fordítják. Minden 1.000 Ft többletbevételük mintegy 30.000 Ft értékű élelmiszeradomány célba juttatásában segít. Ennek köszönhetően segíthetünk abban is, hogy sok olyan ember is jóllakhasson, akinek ez csak ritkán adatik meg. A **„JótéKonyha” szolgáltatása környezettudatos, élelmiszerpazarlás-takarékos**, ezért újfajta CSR megoldást is jelent, amely:

- jól közvetíti a felelős vállalati működést;
- növeli a munkavállalói elköteleződést;
- segíti az ismeretátadást, szemléletformálást.

Keressük a hasonló CSR megoldásokat, amelyek a rendezvényeink megtartásával egyben hozzájárulnak gyermek programok megtartásához, illetve hátrányos helyzetű csoportok gondjainak enyhítéséhez.





Fogyasztóvédő programjaink keretén belül került kialakításra az **elengedési kampányunk**. A kampány keretében a családoknál a **járványhelyzet miatt** kialakult fizetési nehézségek könnyítésére a Díjbeszedő Csoport **kedvezményes fizetési lehetőséget biztosított** a hátralékkal rendelkező ügyfelei részére (pl. részletfizetési lehetőség).

1995-ben a szociálisan rászoruló, fővárosban lakó polgárok támogatására hoztuk létre a **HÁLÓZAT Alapítványt**. Az alapítvány célja azoknak a **fővárosi rászorulóknak a támogatása**, akik a lakásfenntartási költségek miatt szociálisan nehéz helyzetbe kerültek és **önerejükből nem képesek fedezni az elfogadható szintű lakhatás költségeit**, továbbá megfelelnek az Alapítvány támogatási feltételeinek. Az Alapítvány a távhő-, víz-, szennyvíz-elvezetési-, hulladékkezelési-, valamint a lakhatással összefüggő díjak hátralékainak kiegyenlítéséhez nyújtott, és jelenleg is nyújt segítséget.

Az Alapítvány **1999 és 2012 között több milliárd forint támogatást** (díjkompenzációt) nyújtott a rászoruló budapesti közüzemi szolgáltatásokat igénybe vevő háztartások számára, a közüzemi számlákon történő jóváírás formájában. **Emellett 1997 óta négymilliárd forint támogatást** folyósított hátralékkiegyenlítési támogatásként a számlafizetéssel elmaradó rászoruló háztartások számára, hasonló módon.

A közüzemi díjkompenzáció rendszere 2012 óta szünetelt, de 2020 második félévében **Fővárosi Lakásrezsi Támogatás** néven ismét tovább folytatódott.

Társadalmi szerepvállalásunk részeként a következő időszakban **felmérjük**, hogy szolgáltatási portfóliónk mely területein lehet **megváltozott munkavégző képességű kollégákat foglalkoztatni és vezetőképzést is tervezünk** a lehetőségek és kezelésük bemutatására. Felvesszük a kapcsolatot szociális szervezetekkel és önkormányzatokkal, a fenntarthatósági együttműködési lehetőségek bővítésének céljából.



CSR és adományozási politika



Az elmúlt időszakban **eseti adományozás** keretében a **Magyar Vöröskereszt** számára nyújtottunk tárgyi adományt. A jövőben tervezzük a **CSR és adományozási lehetőségek** további **feltérképezését** és erre vonatkozó **akcióterv** kidolgozását.

Téma	2022-es akciók
Társadalmi szerepvállalási programok	Felmérés elkészítése, hogy milyen területeken lehet alkalmazni megváltozott munkavégző képességű kollégákat
	Ügyfélkampány indítása az ügyélfolyamatok zöldítése érdekében

Akciók összefoglalása a társadalmi szerepvállalás kapcsán

KARBONSEMLEGESSÉG

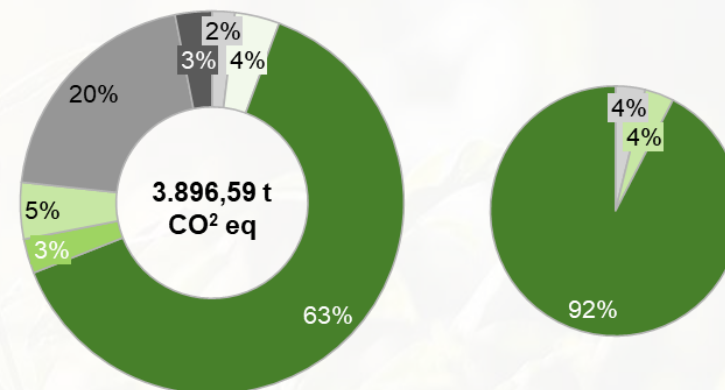


A karbonsemlegesség a vállalati környezeti fenntarthatóság és annak jellemzésére szolgáló egyik kulcs fogalom, amelynek elérésére a legtöbb vállalat legalább hosszú távon törekszik. Fontos megjegyezni, hogy vállalati szintű karbonsemlegességet offsetting tevékenységen keresztül – vagyis a kibocsátás kompenzálásával (például: faültetés, amely CO₂ elnyelést tesz lehetővé) – az egyik „legkönnyebb” elérni, ám a mi **törekvéseink között a tényleges karbonkibocsátás csökkentése szerepel.**

Ennek megfelelően a **fenntarthatósági stratégiánkban külön figyelmet szenteltünk a karbonlábnyomunk részét képező energiafogyasztásra, hulladéktermelésre, valamint az alaptevékenységünkhöz kapcsolódó karbonlábnyomunk elemeire.** A karbonlábnyomunkon túl az ökológiai lábnyomunkkal is foglalkozó stratégiánk kitér a **vállalati vízfogyasztás mértékére, a beszerzés módjára és az ebben rejlő optimalizációs lehetőségekre.**



Karbonlábnyom megoszlása (2021)



- Helyben eltűzött energiahordozók
- Vásárolt energia
- Vásárolt áruk, alapanyagok és szolgáltatások
- Üzemanyag és energia
- Keletkező hulladék és szennyvíz
- Utazás (nem céges járművel), Cég által birtokolt járművek
- Upstream bérelt eszközök és létesítmények, beszerzett hosszú lejáratú eszközök
- Scope 1
- Scope 2
- Scope 3

Forrás: DBH – Denkstatt, 2021

2021-es karbonlábnyomunk 92%-át a scope 3 kategóriájú kibocsátás adta, amelynek legnagyobb részét az igénybe vett szolgáltatások – leányvállalathoz kapcsolódó igénybe vett IT szolgáltatás – jelentették. A scope 1 – direkt kibocsátás – a teljes kibocsátás mindössze 4%-a volt 2021-ben.



Energiafogyasztás

Az energiafogyasztásunk csökkentésével és zöldítésével a 2022-es fenntarthatósági stratégia kidolgozása során kezdtünk el foglalkozni, erre vonatkozóan jövőbeli akciókat foglalmaztunk meg.

Épületgazdálkodási kis-, és nagyberuházások

Az energiafogyasztásunk csökkentése érdekében, az erre irányuló épületgazdálkodási kisebb és nagyobb beruházások kidolgozását és kivitelezését tervezzük végrehajtani a jövőben. Kisebb beruházások alatt például **mozgásérzékelők felszerelését**, a **légkondicionáló berendezések programozási beállításainak** felülvizsgálatát és épületeink **LED fényforrásokkal** való ellátását értjük. Annak ellenére, hogy hatásuk számokban talán nem annyira jelentősen befolyásolja a karbonlábnyomunkat, úgy gondoljuk, hogy mivel gyorsan kivitelezhető és kisebb összegű beruházásokról van szó, érdemes megvalósítani.

A nagyobb beruházások számszerűsített megtakarításai már jelentősebb energiafogyasztás-csökkenéshez vezetnek, így például tervezzük a **kazánunk zöldítését** (fejlesztéssel/ esetleges lecserélésével), valamint egyéb épületgazdálkodási nagyberuházási lehetőségek felmérését és kidolgozását is **megfontoljuk** (például **napelemek telepítését**, az épületeink **hőszigetelését** stb.).



Alternatív zöld energiaforrások

A konkrét tárgyi beruházások mellett fókuszba került a **megújuló energiaforrások relevanciájának és lehetőségeinek felmérése**, valamint a vásárolt energia zöldítési lehetőségeinek vizsgálata, annak érdekében, hogy fogyasztásunk egy részét alternatív zöld energiaforrásokkal váltsuk ki.



Folyamatok optimalizációja

A **digitalizáció** érdekében számolunk a folyamatoptimalizációs lehetőségekkel, ennek azonban **az energiafogyasztásra is hatása lehet**, így elengedhetetlen ebből a szempontból is megvizsgálni folyamatainkat.



Éves energiafogyasztás (kWh)



Hulladéktermelés

Hasonlóan az energiafogyasztás-csökkentési törekvésekhez, a hulladéktermelésünk is idén került először fókuszba. Szolgáltató vállalatként a hulladéktermelésünk – a papírfelhasználást ide nem értve, hiszen azzal külön fókuszterületként foglalkoztunk – jelentős mértékben kisebb, mint a gyártó vállalatoké. Ebből eredően, nagy volumenű, számszerűsíthető hatást is nehezebben tudunk elérni.

Szelektív hulladékgyűjtés

Az előző időszakban már elkezdtük irodaházunkban és telephelyeinken a szelektív hulladékgyűjtési rendszer kidolgozását és megvalósítottuk a **szelektív hulladékgyűjtő konténerek kihelyezését**. Annak érdekében, hogy a szelektív gyűjtés hatékonyan meg is valósuljon, mindenképpen szükségesnek láttuk a **munkavállalóink szemléletformálását**, melyben a korábbi vonatkozó fejezetben részletesebben is írtunk.

Emellett, elengedhetetlen volt a **takarítószemélyzet megfelelő munkájának ösztönzése**, hogy a kollégák által szelektíven gyűjtött hulladék, annak megfelelően kerüljön ki a nagy konténerekbe. Mivel korábban szelektív hulladékgyűjtés nem volt nálunk elérhető, most meg kellett teremtenünk ennek szerződéses feltételeit is az elszállításra vonatkozóan. Ennek következtében a **teljes hulladéktermelésünk 23%-át lehetőségünk van szelektíven gyűjteni**, ez az arány a jövőben tovább növelhető az összes telephelyen történő szelektív konténerek kihelyezésével.



110.189
liter



23%

Éves hulladéktermelés (l) és szelektív gyűjtési arány (%)

A műanyag, fém és papír szelektív gyűjtésén túl **feltérképeztük a veszélyes hulladékok** (például elemek, fénycsövek) **gyűjtési lehetőségeit is**, ezekre vonatkozóan a következő időszakban születik majd döntés.

Beszerezés

Az eszközök és alapanyagok beszerzése során elköteleztük magunkat a hulladéktermelés csökkentése mellett, ezáltal **csak azokat az eszközöket és abban a mennyiségben szerezzük be, amelyekre előzetes tapasztalataink alapján szükség van és valóban felhasználásra is kerül.**

Emellett, lehetőségeinkhez mérten **igyekszünk a termékeket olyan beszállítóktól vásárolni, akiknél információink szerint kisebb a hulladékhatás és lehetőség szerint lebomló, organikus anyagokból készült, vegyszermentes termékeket és anyagokat értékesítenek.**



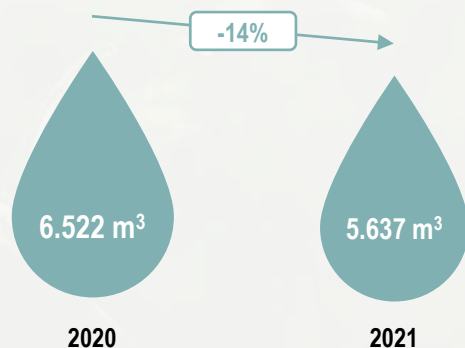


Vízhasználat

A vízhasználatunk csökkentése érdekében **épületgazdálkodási kisebb és nagyobb beruházások kidolgozását és kivitelezését tervezzük** végrehajtani a jövőben hasonlóan, mint azt az energiafelhasználásunk esetében is tervezzük.

Épületgazdálkodási kis-, és nagyberuházások

Kisebberuházások alatt például **csapokra helyezhető** úgy nevezett **aerator elemek felszerelését** értjük, míg a **nagyobb beruházási lehetőségek felmérése** és kidolgozása például az **esővíz felhasználását** foglalja magában.



Éves vízfogyasztás mértéke 2020-2021 (m³)

Célunk, hogy a **jelenlegi vízfogyasztásunkat folyamatosan tudjuk csökkenteni** a következő években is.





Alaptevékenységhez kapcsolódó karbonlábnyom

Az alaptevékenységhez kapcsolódó karbonlábnyom alatt egyrészt a papíralapú számlák kézbesítésének és a leolvasási tevékenységünk hatását, másrészt a fizikai ügyfélszolgálat és egyéb szolgáltatói támogatások karbonlábnyomát értjük.

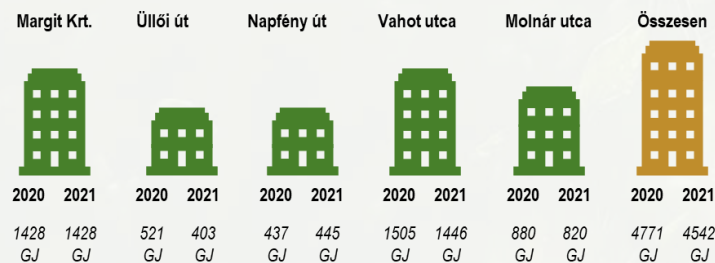
Papíralapú számlák kézbesítése és leolvasás

A papír alapú számlák kézbesítésének túlnyomó részét a Magyar Posta végzi, azonban egy kisebb részének kézbesítése a Díjbeszedő Csoporton belül működő Nagyfogyasztói Csoport által történik. Mindkét esetben a folyamat korai szakaszában kell hatást gyakorolnunk, hogy csökkentsük a kézbesítéshez kapcsolódó karbonlábnyomot, úgy, hogy **ügyfeleinket áttéreljük a digitális csatornák irányába**, ezáltal a fizikai kiszállításnak meg sem kell történnie. A kiszállítási folyamat optimalizálására azonban csak az **általunk kézbesített számlák esetében** van lehetőségünk. Ezzel kapcsolatban már idén megvalósítottuk a **kézbesítési útvonalak optimalizálását**, továbbá elköteleztük magunkat, hogy a **jövőben** a kézbesítési útvonalakhoz hasonlóan a **leolvasók esetében is optimalizáljuk az útvonalakat**.

Fizikai ügyfélszolgálat karbonlábnyoma

A fizikai ügyfélszolgálatok karbonlábnyomának csökkentése érdekében a **távhőfelhasználásban, a vízfelhasználásban fogunk fejlődni a jövőben**.

Célul tűztük ki magunk elé, hogy a fogyasztás csökkentésére irányuló épületgazdálkodási kisebb és nagyobb beruházások lehetőségét megvizsgáljuk és lehetőségeink szerint mielőbb kivitelezzük. A kisebb beruházások az **ügyfélszolgálat épületeinek LED fényforrásokkal való ellátását, mozgásérzékelők felszerelését, a légkondicionáló berendezések programozási beállításainak felülvizsgálatát és a csapokra szerelhető aeratorok beszerzését** jelentik, míg a nagyobb beruházások alatt például a **napelemek felszerelését, hőszigetelés megvalósítását, illetve esővíz használat lehetőségét** értjük.



Távhőfogyasztás mértéke a személyes ügyfélszolgálatokon (GJ)

Egyéb szolgáltatói támogatás karbonlábnyoma

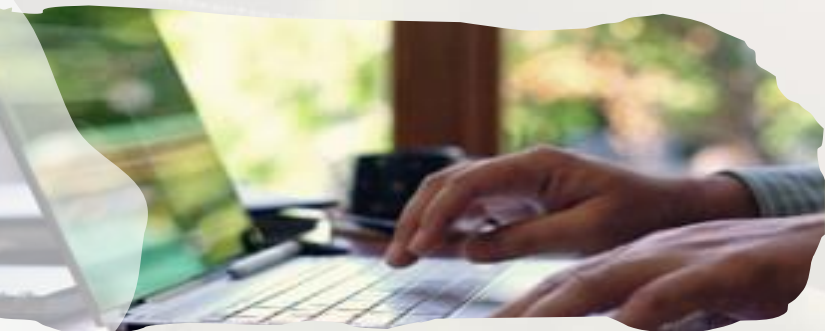
Egyéb a számlázáshoz kapcsolódó szolgáltatói támogatások, mint pl. mérőóraátírás, mérőóraadat-bediktálás, stb. **karbonlábnyomára jelenleg még nem áll rendelkezésre adat, így elsőként célunk ezeknek a felmérése**, majd a fejlesztés jegyében a kritikus pontok kapcsán folyamatoptimalizációs lehetőségek átgondolása és megvalósítása.

Téma	2022-es akciók
Szelektív hulladékgyűjtés	Szelektív hulladékgyűjtő konténerek kihelyezése minden telephelyen
	Takarítók szelektív hulladékgyűjtésének ösztönzése
	Hulladék szelektív elszállításának megszervezése
	Veszélyes hulladék szelektív gyűjtési lehetőségeinek feltérképezése és akcióterv kidolgozása (pl. használt elemek, fénycsövek stb.)
Beszerzés	Csomagolóanyag csökkentés, hulladék termelés elkerülése
	Zöld termékek beszerzése, pl. irodaszereknél lebomló anyagból készült tollak, takarítószeres esetén vegyszermentes anyag
Papíralapú számlák kézbesítése	Útvonaloptimalizálás Nagyfogyasztói Csoportra

Akciók összefoglalása a karbonsemlegesség kapcsán



Prudens működésünk, szolgáltatói tevékenységünk elengedhetetlen eleme **fogyasztóink elégedettsége**, ennek elérésére folyamatosan kiemelt hangsúly fektetünk. Mivel szenzitív és személyes adatokkal dolgozunk, az **adatvédelem kiemelt fontosságú** számunkra.



Fogyasztói adatok védelme

Törekszünk, hogy a szolgáltatásainkból eredően **ne forduljon elő adatszivárgás**, ennek folyamatos monitorozása elengedhetetlen. A hatékony adatkezelés fenntartása érdekében folyamatosan keressük az új fejlesztési lehetőségeket.

A **leolvasás folyamatát rendszeresen felülvizsgáljuk** annak érdekében, hogy a **hibás leolvasások számát** a jelenlegi 14 esetről **0-ra csökkentjük**, mivel ez az „adatinput” képezi a folyamat további lépéseinek alapját, így itt törekednünk kell a hibátlan munkavégzésre.

Vezetői ESG beszámolósi rendszer

A fenntarthatósági stratégiánk keretein belül meghatározott környezeti és társadalmi irányok teljesülésének nyomon követése érdekében **kialakítottuk az ESG irányítási rendszerünket**. Ennek segítségével az elkészült **stratégiánkat** és az azt **támogató célok és akciók teljesülését** rendszeresen **monitorozzuk és visszamérjük**, melyet a meghatározott akciókhoz és mutatószámokhoz hozzárendelt felelősök biztosítják.

A célok teljesüléséhez felállított **KPI-szett** lehetővé teszi a felsővezetés számára, hogy az eredményeket rendszeres belső információszolgáltatás keretében megkapja és folyamatosan nyomon tudja követni a fejlődést. Az **ESG információk** ezáltal a **döntéshozatali folyamatba is beépítésre kerülnek**. Annak érdekében, hogy ezek a szempontok minden üzleti, valamint pénzügyi döntésnél figyelembevételre kerülhessenek, a **felsővezetők ösztönzési rendszere is kiegészítésre került ESG szempontokkal**.

A beszámolósi rendszerünkől kinyerhető publikus és legfontosabb információkat a **fenntarthatósági jelentésünkben** évente közzétesszük, ügyfeleink felé **folyamatos a kommunikációnk a weboldalunkon**, az őket érintő legfontosabb fejlesztésekről és eredményeinkről.



Téma	2022-es akciók
Fogyasztói adatok védelme	Hatékony adatkezelés fenntartása, folyamatos új fejlesztési lehetőségek keresése
	Leolvasás folyamatának folyamatos figyelése és a folyamat esetleges felülvizsgálata, javítása a hibás leolvasások számának 0-ra csökkentése érdekében

Akciók összefoglalása a prudens működés kapcsán

A megfogalmazott fenntarthatósági fókuszterületek értelmezése a Díjbeszedő Csoportra vonatkozóan



Digitalizációhoz kapcsolódó fókuszterületek

Papírfelhasználás

Belső papírfelhasználás: a HQ és ügyfélszolgálatok által felhasznált papír a szolgáltatási alap- és támogató folyamatokhoz (például kérelmek, szerződések, valamint HR, beszerzés, jog, stb. iratai)

Felhasznált papír a számlabemutatók során: papíralapú számlázás során felhasznált papír mennyisége (nyomtatott számlák)

Papíralapú felszólító levelek: lejárt követelések esetében a papíralapon kiküldött felszólító levelekhez felhasznált papír mennyisége (nyomtatott felszólító levelek)

Folyamatok digitalizálása

Digitalizált ügyfél-folyamatok aránya: az end-to-end, vagy részben digitálisan elintézhető a fogyasztók által, és/vagy digitális eszközzel támogatott ügyfél-folyamatok aránya a személyesen intézhető folyamatokhoz képest

Digitalizált back-office folyamatok aránya: az ügyfélszolgálati back-office folyamatok automatizáltságának mértéke és a digitalizált ügyféldokumentumok száma/aránya

Data processing

Megfelelő adatinput: a szolgáltatótól kapott vagy leolvasás során keletkező pontos adatok beérkezése a Díjbeszedő Csoport rendszerébe

Fizetési platform kényelme: az online fizetési folyamat egyértelműsége, követhetősége a fogyasztók számára, technikai szempontból hibátlan és gyors működése

Fizetési adatok feldolgozási sebessége: egy számla átlagos feldolgozási ideje, API rekonsziliációs tevékenységre fordított idő mértéke



Szemléletformáláshoz kapcsolódó fókuszterületek

Ügyfélszemponi szemléletformálás

Zöld termékfejlesztés: a jelenlegi zöld termékek (például elektronikus számla, elektronikus felszólító levelek, bankkártyás fizetési lehetőség) mellé további zöld termékfejlesztési lehetőségek

Felhasznált papír a számlabemutatók során: számlák nyomtatásához felhasznált papír mennyisége (papíralapú számlázás során)

Papír alapú számlafizetés: a kiállított és kézbesített számlák csekken történő befizetése a fogyasztók által

Munkavállalói szemléletformálás

Vállalati belső szemléletformálási programok: a munkavállalók szemléletformálását célzó tájékoztató fórumok, előadások, vállalati platformokon való tudásmegosztás

Víz-, és energiahasználat: a vállalat által felhasznált víz és energia mennyisége, felhasználás módja, beszerzés módja

Tűzoltó hagyományorientáltság: a vállalati kultúra és hozzáállás kevésbé engedi meg gyors fejlesztések, újítások bevezetését

Transzparens vállalati irányítás

Szervezeti ESG felelősség: dedikált ESG szervezeti egység, vezető, nagykövet vagy kompetencia központ

ESG érdekeltségi rendszer: az összvállalati érdekeltségi rendszer ESG szempontokkal kiegészített változata



Munkavállalói jólléthez kapcsolódó fókuszterületek

Fluktuáció, utánpótlás, dolgozói elégedettség: kiemelten a negatív fluktuáció elleni intézkedések, új munkatársak felvétele, teljesítményértékelési és képzési rendszer

Etikai kódex és iránymutatások: etikai kódex ESG tartalmi elemekkel

Munkavállalói összetétel: férfi-női arány, kor megoszlás, korlátozott munkavégzőképességűek aránya, nők aránya a vezetői pozíciókban stb.



Társadalmi szerepvállaláshoz kapcsolódó fókuszterületek

Társadalmi szerepvállalási programok: részvétel a társadalmi problémák megoldásában, enyhítésében (pl. Hálózat Alapítvány)

CSR és adományozási politika: rendszeres vagy eseti adományozások különböző szervezetekben vagy egyéb támogatások

Fogyasztóvédő programok: pl. elengedési kampány, részletfizetési lehetőség



Karbonsemlegességhez kapcsolódó fókuszterületek

Energiafogyasztás: felhasznált elektromos energia mennyisége, forrása, infrastruktúrája

Hulladéktermelés: megtermelt kommunális, szelektív és veszélyes hulladék mennyisége, gyűjtési és elszállítási mód

Vízhasználat: a vállalat által felhasznált víz mennyisége, amely a karbonlábnyomnak ugyan közvetlenül nem része, de kibővítetten az ökológiai lábnyomhoz viszont nagyban hozzájárul, így az ehhez kapcsolódó beruházási lehetőségeket a karbonsemlegesség alfejezetén belül tárgyaljuk majd

Alaptevékenységhez kapcsolódó karbonlábnyom

Fizikai ügyfélszolgálat karbonlábnyoma: a fizikai ügyfélszolgálatok által termelt CO₂ kibocsátást okozó tényezők (pl. energiafogyasztás, távhő, papírfelhasználás, stb.)

Egyéb szolgáltatói támogatás karbonlábnyoma: egyéb szolgáltatói támogatás (pl. mérőóra-átírás, mérőóraadat-bediktálás, mérőóra-adminisztráció indítása, FKF-zsák értékesítés) során termelt CO₂ kibocsátás

Papíralapú számlák kézbesítése: a papíralapú számlák eljuttatása a fogyasztókhoz (jellemzően Postán keresztül)



Prudens működéshez kapcsolódó fókuszterületek

Fogyasztói adatok védelme: a fogyasztói adatok megfelelő és biztonságos kezelése, védelme (adatkiszivárgás megelőzése)

Hibás leolvasás reputációs kockázata: a hibás leolvasás miatt esetleges rossz ügyfélművelés (pl. számlán szereplő rossz összeg)

Vezetői ESG beszámolási rendszer: vezetői beszámolási rendszer tartalmaz ESG témákat (mutatók, akciók visszamérése) is





ESG: fenntarthatósági terminológiában használt fogalom, amely kifejezi, hogy a fenntarthatóság milyen témaköröket foglalhat magába, túlmutatva a kizárólag környezeti fenntarthatóságon. Environmental (környezeti), Social (társadalmi) and Governance (irányítási) kifejezések kezdő betűi.

ENSZ Fenntarthatósági Célok (SDG): Az Egyesült Nemzetek Szervezetének 2015. szeptemberi közgyűlésén a világ országai elfogadták a 2030-ig tartó időszakra vonatkozó fenntartható fejlesztési 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, és egyben a fenntartható fejlődés és annak gazdasági, társadalmi, környezetvédelmi és irányítási dimenziói terén végzett nemzetközi együttműködés globális keretként szolgál*.

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.

Scope 1: A vállalat saját üzleti (a saját tulajdonú és működtetett eszközökkel) tevékenységeiből származó üvegházhatású gázok direkt kibocsátása (a teljes CO₂e kibocsátás ~15%-a). Legjobban befolyásolható scope.

Scope 2: A vállalat által vásárolt energiafogyasztásból és ennek külső előállításából származó üvegházhatású gázok indirekt kibocsátása (a teljes CO₂e kibocsátás ~5%-a). Legkevésbé befolyásolható scope.

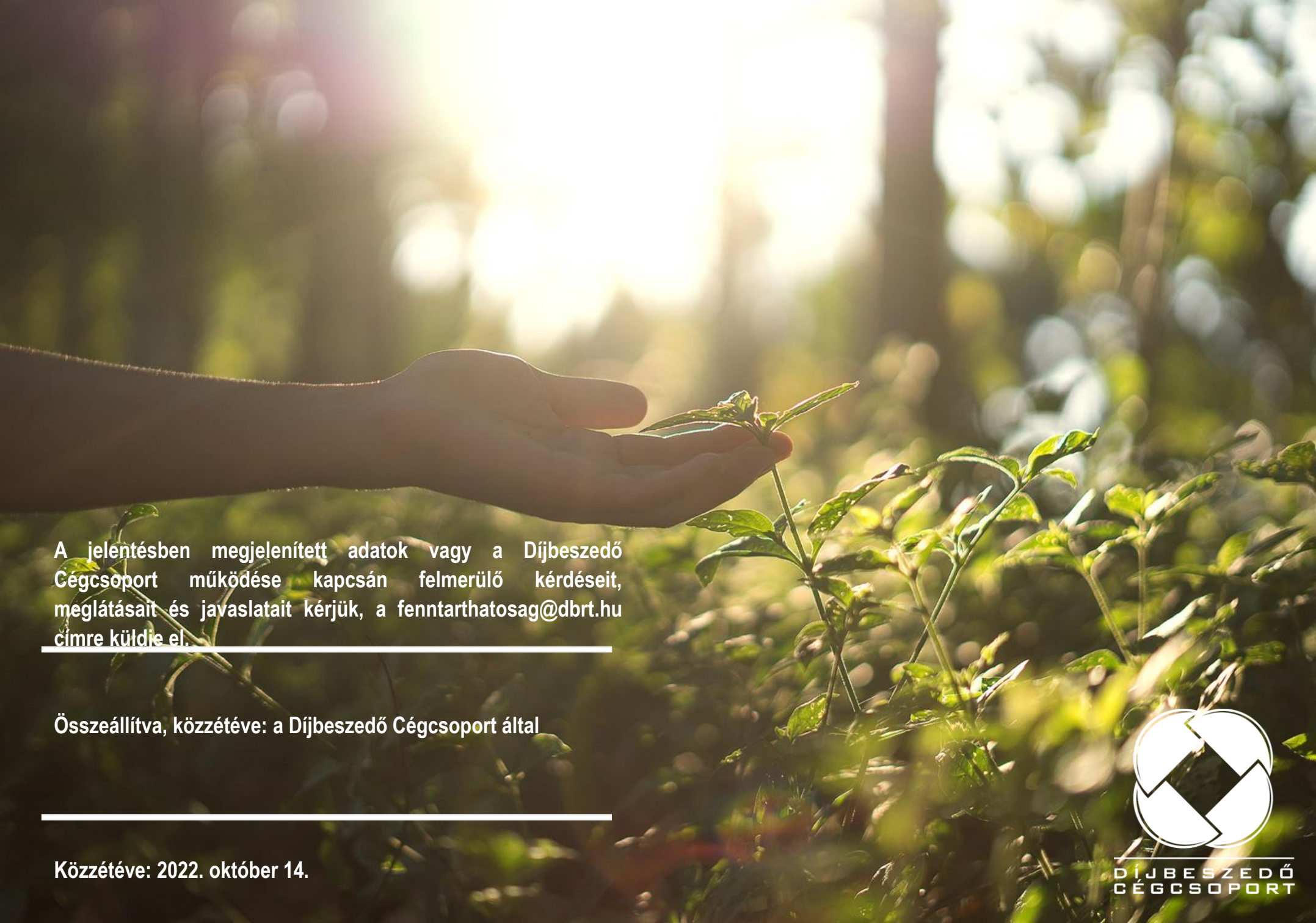
Scope 3: Egyéb üvegházhatású gázok indirekt (nem a vállalati tulajdonban lévő vagy működtetett eszközökkel) kibocsátása az upstream és downstream tevékenységekből fakadóan (a teljes CO₂e kibocsátás ~80%-a). Közepesen befolyásolható scope.

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

Karbonsemlegesség: első és legfontosabb talán azt megjegyezni, hogy 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 az alábbi lépéseken keresztül (szigorúan ebben a sorrendben) válhat karbonsemlegessé:

1. Karbonsökkentési-, vagy semlegességi cél megfogalmazása
2. Karbonlábnyom-kalkuláció elvégzése
3. Erőforrásfelhasználás csökkentésére vonatkozó akciók megvalósítása
4. Erőforrások kiváltása alacsonyabb karbonlábnyomú alternatívákkal
5. Nem elkerülhető kibocsátások offset-elése

Offsetting: olyan tevékenység, amely a karbonkibocsátás kompenzálását célozza oly módon, hogy karbonelnyelést idéz elő abban a mennyiségben, amennyi a károsanyag kibocsátás (pl. faültetés). Fontos azonban megjegyezni, hogy a végtelenségig nem lehet fákat ültetni, így ebből a célból tényleg csak az el nem kerülhető kibocsátásokat szabad kompenzálni. Az elsődleges cél a kibocsátás csökkentése, és/vagy alternatív kiváltása kell, hogy legyen.



A jelentésben megjelenített adatok vagy a Díjbeszedő Cégcsoport működése kapcsán felmerülő kérdéseit, meglátásait és javaslatait kérjük, a fenntarthatosag@dbrt.hu címre küldie el.

Összeállítva, közzétéve: a Díjbeszedő Cégcsoport által

Közzétéve: 2022. október 14.



DÍJBESZEDŐ
CÉGCSOPORT