

ESG JELENTÉS 2025

DH GROUP NYRT.



Tartalomjegyzék

Vezérigazgatói köszöntő	3
Az ESG jelentés jellemzői	4
A DH Group bemutatása	5
A DH Group számokban.....	5
Tevékenységeink bemutatása	6
Társaságirányítási struktúra	9
Érintetti kapcsolatok	10
Elkötelezettség a fenntarthatóság iránt.....	13
Hozzájárulás a Fenntartható Fejlődési Célokhoz	13
A legfelsőbb irányító testületek szerepe a fenntarthatósággal kapcsolatban	15
Etikus működés	15
Lényegességi elemzés	18
Felelős értékesítés	20
Felelős információnyújtás és átlátható termékek.....	20
Felelős marketingkommunikáció.....	22
Pénzügyi tudatosság fejlesztése	25
Partnerek kiválasztása	27
Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok	29
Saját alkalmazottak	29
Franchise hálózat.....	36
Felelős üzleti magatartás	40
Compliance.....	40
Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	44
Környezeti információ	47
GRI tartalmi index.....	49

Vezérigazgatói köszöntő

GRI 2-22 Tisztelt Olvasó!

A 2025-ös év meghatározó volt a DH Group számára kiemelkedő pénzügyi teljesítményünk, nemzetközi terjeszkedésünk, franchise hálózatunk bővülése és kimagasló teljesítménye szempontjából.

2025-ben új fejezetet nyitottunk: DH Group néven, megújult arculattal folytatjuk működésünket, amelyet 27 éve, 1988-ban családi vállalkozásként indítottunk. Ez a változás egyértelműen tükrözi nemzetközi jelenlétünk erősödését és az üzletágak közötti hangsúlyeltolódást a pénzügyi közvetítői szegmens irányába. A megújulást kísérő felelős stratégiai állásfoglalásunk, hogy növekedésünket tudatosan, felelős akvizíciókkal valósítjuk meg, miközben kiemelt figyelmet fordítunk működésünk átláthatóságára, felelős értékesítési gyakorlataink fenntartására, a működési helyszíneink között a bevált, jó gyakorlatok megosztására és a bizalomépítésre.

Meggyőződésünk, hogy hosszú távú üzleti sikereink és eredményességünk egyik alapja a fenntartható és felelős működés, amely egyszerre teremt értéket ügyfeleink, munkavállalóink, partnereink és a tágabb gazdasági- és társadalmi környezet számára.

Hiszünk abban, hogy kölcsönösen előnyös, hosszú távú kapcsolatot olyan partnerekkel tudunk létrehozni, akik osztoznak az integritás és a felelősségteljes üzleti gyakorlatok iránti elkötelezettségünkben. Olyan partnereket választunk, akik üzleti magatartása összhangban áll a DH Group által elvárt elvekkel és értékekkel. A vállalatcsoport nemzetközi terjeszkedési és a franchise hálózat növekedési céljai mellett szem előtt kell tartanunk és biztosítanunk kell a hálózaton belüli fenntartható, strukturált ellenőrzési gyakorlatokat, amelyek elősegítik a márkaelőírások franchise partnerek általi következetes alkalmazását, így hozzájárulva a jogszabályi megfelelésekhez csoport- és tagvállalati szinten is.

A fenntartható fejlődés szempontjából meghatározó jelentőségű felelős értékesítés, felelős információnyújtás és marketingkommunikáció területeken kiemelt figyelmet fordítunk a bizalom folyamatos építésére és megőrzésére. Hiszünk abban, hogy a hiteles, transzparens és ügyfélközpontú kommunikáció különösen felértékelődik egy gyorsan változó, információval telített környezetben. Elköteleztettek vagyunk, hogy ügyfeleink számára megbízható, átlátható, felelős információt nyújtsunk, így felelős módon támogassuk döntéseiket.

A digitalizáció során nemcsak technológiai fejlesztésekre törekszünk, hanem arra is, hogy jelenlétünk a digitális térben felelős és etikus legyen. Ennek érdekében erősítjük az edukatív, a pénzügyi tudatosság növelése, fejlesztése érdekében közzétett, közérthető tartalmak szerepét és következetesen alkalmazzuk az etikus marketingkommunikáció elveit a digitális és közösségi média felületeken egyaránt.

Elhivatottan dolgozunk azért, hogy működésünkkel hozzájáruljunk a pénzügyi és ingatlanpiacok átláthatóságához, a fenntartható gazdasági fejlődéséhez, és felelős szolgáltatásaink kialakításával támogassuk a felelős fogyasztást.

ESG jelentésünk átfogóan mutatja be a 2025-ös év fő fenntarthatósági eredményeit, teljesítményét.

Tisztelettel:

Guy Dymschiz

Vezérigazgató

Az ESG jelentés jellemzői

GRI 2-3, 2-5 A DH Group (DHG) negyedik ESG jelentése a 2025-es pénzügyi évre vonatkozik, összevont alapon készült. A jelentés a GRI Standards 2021 elvárásainak megfelelően készült. A jelentést harmadik fél nem tanúsította.

A jelentés a DH Group Nyrt. és IFRS konszolidált leányvállalataira terjed ki (2025.10.20-ig a vállalat neve Duna House Holding Nyrt. volt). A DH Group a cseh tevékenységek bezárása mellett döntött, ezért a cseh operáció, megszűnő tevékenységként, nem került teljes körű konszolidálásra, és az adatokban sem kerül megjelenítésre. A cégcsoport 2025. novemberében tulajdonrészt szerzett a spanyol donpiso ingatlanközvetítő hálózatban, ugyanakkor 2025-ben még nem került konszolidálásra.

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

Az információk ismételése érdekében hivatkozunk az éves jelentést, a Felelős Társaságirányítási Jelentést és a Csoport egyéb nyilvános dokumentumait, ha a GRI Standards által elvárt információk ezekben már szerepelnek.

A jelentéstételi ciklus éves, ugyanakkor a tendenciák bemutatása érdekében, ahol rendelkezésre áll, a 2023-as és 2024-es év adatait megjelenítjük.

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

Az ESG jelentésben lefedett tagvállalatok és tevékenységek listája:

GRI 2-2 a vállalat neve	fő tevékenységek 2025-ben
Magyarország	
DH Group Nyrt.	a Csoport holding társasága
Duna House Biztosításközvetítő Kft.	biztosításközvetítés
Credipass Kft.	pénzügyi közvetítés
Duna House Franchise Kft.	a franchise-hálózat működtetése
Home Management Kft.	lakóingatlanok átfogó kezelése
REIF 2000 Kft.	a Duna House franchise partnere
GDD Commercial Kft.	saját tulajdonú, üzleti funkciójú ingatlanok értékesítése, vásárlása és bérbeadása
SMART Ingatlan Kft.	ingatlanközvetítés
Impact Alapkezelő Zrt.	ingatlanbefektetési alap magyarországi ingatlanokból
Home Line Center Kft.	saját tulajdonú, lakófunkciójú ingatlanok értékesítése, vásárlása és bérbeadása
Akadémia Plusz 2.0 Kft.	ingatlanközvetítéssel kapcsolatos képzési tevékenységek
Duna House Szolgáltatóközpont Kft.	központi szolgáltatások a leányvállalatok számára
Pusztakúti 12. Kft.	lakóparkok építése és értékesítése
MyCity Panoráma Kft.	a MyCity Panorama projekt fejlesztése
DH Energy Zrt.	lakossági energiahatékonysági beruházásokkal kapcsolatos szolgáltatások
Olaszország	
HGroup S.p.A.	pénzügyi termékközvetítés
Credipass S.r.l.	pénzügyi termékek közvetítése: jelzáloghitelek és egy speciális hiteltermék, CQS
Medioninsurance S.r.l.	biztosításközvetítés
Lengyelország	
Metrohouse S.A.	ingatlanközvetítés
Metrohouse Franchise S.A.	saját és franchise irodák működtetése
Primse.com Sp. z o.o.	értékesítési szolgáltatás ingatlanfejlesztők számára
Credipass S.A.	hitelközvetítés

A DH Group bemutatása

A DH Group számokban¹


33 044

ügyfél a pénzügyi
termékközvetítésben


161 150

ingatlanvásárló ügyfél


48 026

ingatlan eladó ügyfél


387

pénzügyi közvetítő iroda²
Credipass


247

ingatlaniroda
Duna House & Metrohouse


4 030

franchise hálózati létszám



a **Külföldön Sikeresen**
Terjeszkedő Hazai Hálózat
díj nyertese 2025-ben


80

pénzügyi intézmény
partner


50

közzétett edukációs online
tartalom 2025-ben
Magyarország


177 250

képzési óraszám a teljes
hálózaton belül
ügynökök és alkalmazottak


161

alkalmazott


73%

női alkalmazott

¹ 2025. év végi adatok; a számok nem tartalmazzák a csehországi és spanyolországi leányvállalatok adatait.

² Magyarországon a Credipass tevékenységét nem önálló irodákban folytatja, közösen működnek a Duna House ingatlanirodával, ezért számuk megegyezik.

Tevékenységeink bemutatása

GRI 2-1, 2-6 A DH Group meghatározó piaci szerepet tölt be az európai pénzügyi közvetítői és ingatlanpiaci szektorban. A Csoport az ingatlanközvetítési tevékenység és a pénzügyi közvetítői szolgáltatások ötvözésével, ingatlanügynökök és hiteltanácsadók egyidejű jelenlétével és segítségével teljes körű támogatást tesz lehetővé az ügyfelek számára ingatlanügyleteik során.

A magyarországi anyavállalat mellett a vállalatcsoport leányvállalatai elsősorban Olaszországban és Lengyelországban működnek. Emellett a Csoport 2025-től jelen van Spanyolországban is.

A cégcsoport tevékenységi körében és a portfóliómixben a 2015-ös tőzsdei bevezetés óta fokozatos változás ment végbe: az ingatlanközvetítői hálózatról 2025-re a hangsúly a pénzügyi közvetítői szegmensre tevődött át. A DH Group konszolidált árbevételének közel háromnegyede külföldi piacokról származik, és eredmény döntő részét a pénzügyi közvetítői szegmens adja.

A Csoport pénzügyi közvetítői szolgáltatásai Credipass márkanév alatt működnek, az ingatlanközvetítői tevékenység Magyarországon a Duna House márkanév alatt, míg Lengyelországban a Metrohouse brand alatt zajlik.

A DH Group a donpiso, Spanyolország egyik legismertebb ingatlanközvetítő hálózata fokozatosan tervezett felvásárlásával belépett a spanyol ingatlanpiacra is. A Csoport a Don Piso Group-pal egy közös vállalat létrehozását is tervezi a Credipass pénzügyi szolgáltatásainak spanyolországi bevezetésére, szoros együttműködésben a donpiso jelenlegi ügyfélkörével.

A vállalatcsoport 2025-ben két tevékenységi körét – DH Energy Zrt. és Impact Alapkezelő Zrt. – megszüntette Magyarországon, mert a piaci szabályozások és feltételek nem tették lehetővé az eredményes működést. A Csoport a cseh operáció bezárásáról is döntött. A felszabaduló erőforrásokat az erősebb növekedési potenciállal rendelkező piacokra csoportosítja át a vállalatcsoport.

A DH Group jelenléte Európában 2025-ben



Lakossági pénzügyi szolgáltatások

A DH Group ügyfelei átfogó kiszolgálása és pénzügyi döntéseikben való támogatása érdekében pénzügyi termékek széles skáláját kínálja Magyarországon, Olaszországban és Lengyelországban a Credipass márkanév alatt. A lakáshitelek, jelzáloghitelek, személyi és üzleti kölcsönök, megtakarítási termékek, valamint biztosítások elsősorban lakóingatlanok vásárlásához segítik lakossági ügyfeleinket.

A DH Group a pénzügyi termékközvetítői tevékenységét vezető hitelintézetekkel, biztosítótársaságokkal és más pénzügyi intézetekkel kötött, hosszú távú, többségűn szerződések alapján végzi, ezzel biztosítva, hogy az ügyfelek a legmegfelelőbb pénzügyi termékhez és személyre szabott megoldásokhoz jussanak.

A közvetített volumenek tekintetében országonként az 5 leginkább meghatározó együttműködő partnert az alábbi táblázat ismerteti.

A DH Group legfőbb partnerei – pénzügyi intézmények, 2025 közvetített hitelvolumenek tekintetében

	Magyarország	Olaszország	Lengyelország
1.	OTP Csoport	ING Bank N.V.	PKO Bank
2.	K&H Bank Zrt	Banca Monte Dei Paschi	Pekao SA
3.	Erste Bank Hungary Zrt	Mediobanca Premier	Santander Bank
4.	MBH Bank Nyrt.	Credit Agricole	Alior Bank
5.	CIB Bank Zrt.	BPER Banca	ING Bank

2025 végén a DH Group összesen 80 pénzügyi intézmény termékeit kínálta: Magyarországon 12, Olaszországban 54, Lengyelországban pedig 14 partnerét.

A cégcsoport összesen 1 819 pénzügyi közvetítővel dolgozott 2025. év végén, a tanácsadói összlétszám 11%-kal nőtt előző évhez képest. Olaszországban 9%-kal, Lengyelországban 15%-kal több ügynök dolgozott, Magyarországon a létszám változatlan maradt.

A Credipass irodák száma 4%-kal csökkent 2024-hez képest. Míg Lengyelországban működnek külön Credipass irodák, addig Magyarországon a Credipass a Duna House ingatlanközvetítő irodákon belül működik, nem önálló irodákban.

A DH Group pénzügyi közvetítői - Credipass irodái (db) és ügynökei (fő), 2025.12.31.

	Credipass irodák száma			a pénzügyi tanácsadói hálózat létszáma		
	2025	2024	2023	2025	2024	2023
Magyarország ^a	156	148	140	181	181	218
Olaszország	189	204	217	824	747	763
Lengyelország	42	50	17	814	715	765
Összesen	387	402	374	1 819	1 643	1 746

^aMagyarországon a Credipass a Duna House ingatlanközvetítő irodákon belül működik, nem önállóan, ezért a Credipass irodák száma megegyezik a DH ingatlanirodák számával.

A pénzügyi közvetítés szegmens 2025 folyamán, csoportszinten folyamatos növekedést mutatott az előző évhez képest. Az árbevétel 2025 negyedik negyedévében 29%-kal, a közvetített hitelvolumen pedig 30%-kal haladta meg a 2024. utolsó negyedéves értékeket.³

Ingatlanközvetítés

A DH Group Magyarországon és Lengyelországban kínál átfogó ingatlanközvetítői szolgáltatást. A hálózat elsősorban új és használt lakóingatlanok értékesítésével, valamint lakó- és kereskedelmi ingatlanok bérbeadásával foglalkozik. Mindkét országban a legnagyobb létszámú franchise hálózatot működtetjük, így ügyfeleink számára országos lefedettséget biztosítunk. E

³ forrás: DH Group 2025 Q4- Negyedéves Jelentés (<https://dh.group/kozvetetelek>)

szolgáltatások a cégcsoport saját tulajdonú irodáiban és franchise hálózatain keresztül érhetőek el.

Az ingatlanhálózat létszáma csoportszinten 6%-kal gyarapodott az előző évhez képest, Magyarországon 9%-os bővülés történt. Az ingatlanhálózati irodák száma ugyanakkor 2025-ben csoportszinten 4%-kal csökkent. A fogyatkozás hátterében a lengyelországi franchise irodák számának esése áll: ennek oka, hogy 2025 során nem csatlakozott a Metrohouse hálózathoz új partner, valamint a hálózat a legeredményesebb partnerek működésére fókuszál, így az inaktív, bevételt nem produkáló partneri irodák bezárásra kerülnek. Magyarországon 2 saját iroda zárt be, ugyanakkor a nyitások eredményeként 8%-kal gyarapodott a franchise irodák száma.

A DH Group ingatlanirodái (db) és ügynökei (fő), 2025.12.31.											
	franchise ingatlanirodák			saját irodák			irodák összesen 2025	az ingatlanhálózat létszáma ^a			Márka
	2025	2024	2023	2025	2024	2023		2025	2024	2023	
Magyarország	149	138	131	7	9	9	156	1 573	1 442	1 427	Duna House
Lengyelország	85	104	105	6	6	8	91	638	653	653	Metrohouse
Összesen	234	242	236	13	15	17	247	2 211	2 095	2 080	

^a Franchise partnerek, irodavezetők és ügynökök együttesen.

A hálózati jutalékbevételek növekedése a franchise irodákban volt számottevőbb 2025-ben. A magyar piacon a jutalékbevételek éves szinten 5%-kal emelkedtek. Lengyelországban a hálózati jutalékbevételek szintén rekordszint közelében maradt, éves összehasonlításban forintban kifejezve 8%-kal növekedett.⁴

Kapcsolódó szolgáltatások

A DH Group számos további, ingatlan-adásvételhez köthető szolgáltatást nyújt ügyfeleinek és partnereinek, így ingatlankezelést, értékbecslést, energetikai tanúsítványok kiállítását, egyéb digitális szolgáltatásokat és ingatlanközvetítő oktatását is végzik a portfólióba tartozó vállalatok. A Home Management vállalatok Magyarországon és Lengyelországban ingatlanjaikat bérbeadó ügyfelek számára nyújtanak komplex ingatlankezelési szolgáltatásokat.

Szervezeti tagságok

GRI 2-28 A DH Group jelentős szervezeti tagságai 2025-ben:

- Magyarország:
 - Magyar Franchise Szövetség
 - Független Pénzügyi Közvetítők Országos Szövetsége
- Olaszország:
 - Hitelközvetítők és Ügynökök Szövetsége (AMA)
- Lengyelország:
 - Lengyel Pénzügyi Vállalatok Szövetsége (ZPF)
 - Lengyel Franchise Szövetség (POF)

Ügyfeleink

A DH Group növekedését jelzi az ügyfélszámok növekvő tendenciája is. Pénzügyi megoldásainkat 8%-kal, ingatlanközvetítői szolgáltatásainkat az eladói és vevői oldalon együttvéve pedig 11%-kal többen vették igénybe, mint előző évben.

A DH Group ügyfélszámai			
	Pénzügyi termékközvetítés	Ingatlan - eladó	Ingatlan - vevő
Összesen - 2025	33 044	48 026	161 150
Magyarország	7 953	25 580	131 430
Olaszország	12 359	-	-
Lengyelország	12 732	22 446	29 720

⁴ forrás: DH Group 2025 Q4- Negyedéves Jelentés (<https://dh.group/kozvetetelek>). Az ingatlanszolgáltatások szegmens a beszámolóban a Csoport három korábbi üzleti szegmenséből áll: franchise ingatlanközvetítés, saját iroda és kiegészítő szolgáltatások.

A DH Group ügyfélszámai	Pénzügyi termékközvetítés	Ingatlan - eladó	Ingatlan - vevő
Összesen - 2024	30 571	49 768	138 479
Magyarország	6 897	25 406	116 395
Olaszország	12 378	-	-
Lengyelország	11 296	24 362	22 084
Összesen - 2023	29 721	53 971	127 926
Magyarország	5 091	25 563	95 955
Olaszország	15 067	-	-
Lengyelország	9 563	28 408	31 971

A Csoport tevékenységéről további információ elérhető a <https://dh.group/> weboldalon, és a [Csoport éves jelentésében](#).

Társaságirányítási struktúra

GRI 2-9 A DH Group Nyrt. a Budapesti Értéktőzsdén jegyzett vállalat, legfőbb döntéshozó szerve a Közgyűlés, amelynek ügyvezetéseként működik az Igazgatóság. Az Igazgatóság felelős a döntéshozatalért minden olyan kérdésben, amely nem tartozik a Közgyűlés kizárólagos hatáskörébe, dönt többek között az éves és középtávú tervekről, a napi ügymenetet meghatározó ügyekben és a Közgyűlés felé előterjesztendő témákról is. Az operatív vezetés a jogszabályok, az Alapszabály, az Igazgatóság ügyrendje, a Közgyűlés és az Igazgatóság határozatai által meghatározott keretek között, egyéni felelősséggel vezeti az ügyeket.

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

Az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság tagjait a Közgyűlés évente választja, Guy Dymisch és Doron Dymisch kivételével, akik a DH Group Nyrt. alapítói és fő részvényesei. A tagok megbízatását 2025-ben a Közgyűlés újabb egy évre meghosszabbította. A legfelső irányító testületek minden tagja férfi. A tagok önéletrajzai és kompetenciái a DH Group honlapján érhetők el: <https://dh.group/tarsasagiranyitas>

GRI 2-9, 2-11 A társaság nem vár el függetlenséget az Igazgatóság tagjaitól. Az Igazgatóság elnöki pozícióját 2025-ben is a DH Group vezérigazgatója, Guy Dymisch töltötte be. Az öt igazgatósági tag közül egy (20%) volt független – tehát nem a DH Group Nyrt., vagy leányvállalatainak vezetője, alkalmazottja.

A Felügyelőbizottság legalább három tagból áll, 2025-ben is összesen három tagja volt, mindannyian függetlenek. A vezérigazgatók egyike sem a Felügyelőbizottság elnöke.

2025 végén az Igazgatóság tagjainak átlagos hivatali ideje 9,0 év, a Felügyelőbizottság tagjainak átlagos hivatali ideje pedig 8,0 év volt.⁵

A DH Group Nyrt. Alapszabálya értelmében az Igazgatóság tagjainak lehetősége van olyan gazdasági társaságban ügyvezetői és felügyelőbizottsági megbízatást betölteni, amely fő gazdasági tevékenysége a DH Group Nyrt.-ével megegyező. Ennek indoka, hogy a vállalatcsoporton belül számos olyan társaság működik, amelyek fő profilja megegyezik anyavállalatával.

⁵ Az átlagos hivatali idő számításához használt dátumok: a tagok megbízatásának kezdő időpontja - illetve amennyiben ez a DH Group Nyrt. részvényeinek tőzsdei bevezetési napja (2015. október 28.) előtti időpont, úgy a tőzsdei bevezetés napja - és 2025. december vége közötti eltelt hónapok száma.

GRI 2-18 Az éves rendes Közgyűlés minden évben napirendjére tűzi az Igazgatóság előző üzleti évben végzett munkájának értékelését, és határoz az Igazgatóság részére megadható felmentvény tárgyában, ezt az Igazgatóság 2025-ben is megkapta.

A legfelsőbb irányító testületek egyetlen bizottsága 2025-ben is az Auditbizottság volt. Az Auditbizottság támogatja a DH Group Nyrt. Felügyelőbizottságának munkáját, felülvizsgálati, értékelési és javaslattevési feladatokat lát el. A Bizottság három tagból áll, akiket a Közgyűlés a Felügyelőbizottság tagjai közül választ. Az előző évekhez hasonlóan, az Auditbizottság és a Felügyelőbizottság 2025-ben is ugyanazokból a tagokból állt.

GRI 2-15 A legfelsőbb irányító testület rendelkezik az összeférhetetlenség megelőzésére és enyhítésére szolgáló eljárásokkal. Minden igazgató jelenti a vele kapcsolatban álló feleket és a potenciális összeférhetetlenségi helyzeteket a Felügyelőbizottságnak, amely döntést hoz megelőzés vagy enyhítés érdekében. 2025-ben, az előző évekhez hasonlóan nem volt kereszt-igazgatósági tagság más társaságokkal, és kereszt-részvénytulajdonlás beszállítókkal és más érintettekkel a DH Group Nyrt.-nél. A kapcsolt felekkel folytatott ügyletekről az [éves jelentés](#) kapcsolt vállalkozásokat tárgyaló fejezete, a 12. fejezet számol be.

A társaság tulajdonosi szerkezetét az éves [Felelős Társaságirányítási jelentés](#) részletezi, amely szintén elérhető a DH Group honlapján.

Kiválasztási folyamatok

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

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

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

Érintetti kapcsolatok

GRI 2-29 A DH Group 2025-ben is felülvizsgálta érintettjei körét, lényeges változás nem történt az előző évhez képest. A Csoport valamennyi érintett csoporttal rendszeresen és strukturált módon kapcsolatot tart az etikus üzleti magatartás és az Etikai kódex elveinek, elvárásainak megfelelően. (ld. Etikus működés c. fejezet) A cégcsoport nyitott a visszajelzésekre, lehetőséget biztosít a párbeszédre, valamint elkötelezett a folyamatos fejlődés iránt az érdekelt felek elvárásai tekintetében. Az érintettek észrevételeit, esetleges aggályait relevanciájuk és az üzleti tevékenységre gyakorolt potenciális hatásuk alapján értékeljük. Szükség esetén az észrevételek továbbításra kerülnek a felső vezetésnek vagy adott esetben az Igazgatóságnak, különösen, ha azok környezeti, társadalmi vagy irányítási hatásokhoz kapcsolódnak.

Az érintettek bevonásának célját és jellemzőit az alábbi táblázat foglalja össze.

Érintett csoport	A kapcsolattartás célja	Bevonás módja
Részvényesek	az elvárásoknak való megfelelés	közgyűlések, jelentéstétel, negyedéves megbeszélések
Tőzsde, elemzők	információ és visszajelzések nyújtása objektív elemzéshez	negyedéves értekezletek, elemzések
Ügyfelek	elégedettség és elkötelezettség erősítése, pénzügyi tudatosság fejlesztése	az NPS (Net Promoter Score) rendszeres mérése, ügyfélkutatás, értékesítők értékelése, ügyfélpanaszok kezelése, teljeskörű tájékoztatás az ügyfelek kiszolgálása során, pénzügyi elemzések és cikkek publikálása
Alkalmazottak	motiváció fenntartása, alkalmazottak megtartása	negyedéves teljesítményértékelés és bónuszrendszer Magyarországon, folyamatos és közvetlen visszajelzés a horizontális szervezeti struktúrának köszönhetően, képzés
Banki partnerek	kölcsönös elégedettségen alapuló, stabil üzleti kapcsolat fenntartása	gyakori konzultáció a partnerekkel
Franchise partnerek és alpartnerek	szoros együttműködés, stabil ügynöki bázis megtartása, kiszámíthatóság, bizalom és tudás erősítése	a központ felé történő visszajelzés lehetősége, partneri kérdőív, szakmai képzések széles választéka
Hatóságok	a jogi követelményeknek való megfelelés, lobbitevékenység a magyar törvények kapcsán, illetve a nyugat-európai gyakorlatok átvételének vonatkozásában	kötelező rendszeres adatszolgáltatás az adóhatóságnak, hatósági ellenőrzés esetén rendelkezésre állás, adatszolgáltatás a minisztérium lakásügyi tanácsadó testületének, konstruktív részvétel az ügyészség szerződéseivel és termékkonstrukciókkal kapcsolatos vizsgálataiban
Média, közösségi média	felelős marketingkommunikáció, márka- és arculatépítés	gyakori és aktív PR kommunikáció, ingatlanpiaci elemzések, szakmai cikkek közzététele

Ügyfélkutatás 2025

Az ügyfelek véleményét évről évre átfogó ügyfélkutatás keretében is vizsgáljuk Magyarországon. 2025-ben marketingkutató céggel végeztettünk 800 fős, reprezentatív felmérést Magyarországon a Duna House ingatlanpiaci megítéléséről, az ingatlanközvetítők és -irodák igénybevételeinek gyakoriságáról, valamint a kapcsolódó pénzügyi tanácsadás ismertségéről és igénybevételéről az ingatlanvásárló és ingatlaneladó ügyfelek körében.

Az ingatlanirodák ismertségének tekintetében a felmérés eredménye, hogy **a magyar piacon a Duna House a legismertebb szereplő**. A DH ismertsége minden élethelyzeti csoport esetében 77% fölötti értéket mutatott.

Az ingatlanpiaci tájékozódásban kiemelt szerepet töltenek be az online ingatlan hirdetési portálok, amelyek mellett a közösségi média is megjelent, mint tájékozási platform. Az utóbbi megítélése azonban kettős, a magas hirdetési volumen és az alacsonyabb megbízhatóság miatt. Az ingatlanirodák weboldalai a válaszadók szerint megbízható csatornák, ellenőrzött hirdetésekkel, ugyanakkor szűkebb kínálattal bírhatnak, mint egy ingatlanhirdetési platform.

Az ingatlanközvetítők / ingatlanirodák bevonása tekintetében az elmúlt 3 évben ingatlanügyletet bonyolítók 43%-a vette igénybe valamely hálózat segítségét, és legtöbbször a Duna House szolgáltatását választották. A nagy hálózatok professzionális működésükkel tűnnek ki a piacon, míg a kisebb, helyi irodák a közvetlenebb, személyesebb szolgáltatásnyújtással.

Általánosságban az ingatlanközvetítők megítélése kettős, szakértelmük és időmegtakarító szerepük értéket képvisel, de az ügyfelek egy része továbbra is bizonytalan a hozzáadott értéküket, kiváltképp a jutalékot illetően. Az ingatlanközvetítők felé támasztott elvárások közül

kiemelkedik, hogy naprakész információi legyenek az ingatlanokról, a piaci szabályozásokról, valamint a szerteágazó finanszírozási lehetőségekről is.

Az ügyfélelvárások – az ingatlanközvetítői szolgáltatásokkal szemben általánosan – elsősorban a világos és átlátható díjazásra, a rendszeres kapcsolattartásra, valamint a hirdetésekben szereplő információk naprakésztségére irányulnak. E területeken az ágazat egészére, így a Duna House-ra, illetve a közvetlen versenytársra és a kisebb, helyi ingatlanirodákra is jellemző, hogy azonosíthatóak fejlődési lehetőségek. A Duna House ugyanakkor ezen szereplőkhöz viszonyítva magasabb ügyfélelégedettségi értéket ért el az átlátható díjazásra vonatkozóan. Ezzel párhuzamosan a társaság kiemelkedő teljesítményt mutat a digitális és AI eszközök alkalmazásában, az értékesítői létszám, valamint az irodai környezet igényessége tekintetében, amelyek hozzájárulnak a szolgáltatás színvonalának erősítéséhez.

A felmérés feltárta továbbá, hogy a pénzügyi tanácsadó hálózatok továbbra is kevésbé ismertek, mint az ingatlanhálózatok. A Credipass-t a megkérdezettek 7%-a ismerte hirdetésen keresztül, és mindösszesen 3%-a vette már igénybe szolgáltatásukat.

A célcsoport harmada vett már igénybe pénzügyi tanácsadói szolgáltatást. Az elmúlt 3 évben ingatlant hitellel vásárlók 51%-a kért segítséget a folyamat lebonyolításához, ez azonban jellemzően a banki ügyintézőt jelentette, akinél magát a szerződést kötötték meg.

A visszajelzések segítik a cégcsoportot abban, hogy képet kapjanak a hálózatok magyarországi piaci helyzetéről, a márkák ismertségéről, valamint, hogy tovább javíthassák a szolgáltatások minőségét az azonosított fejlesztési területeken.

Elkötelezettség a fenntarthatóság iránt

Hozzájárulás a Fenntartható Fejlődési Célokhoz

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

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

A DH Group fenntarthatósági fókuszterületei:





A DH Group saját működésében és a franchise hálózatában is kiemelt figyelmet fordít munkatársai és értékesítő partnerei etikus munkavégzésére. Célunk, hogy ügyfeleink felelős döntéseit őszinte és teljes körű tájékoztatással, pénzügyi tudatosságuk fejlesztésével és felelős szolgáltatások kialakításával támogassuk.



A vállalatcsoport dinamikus terjeszkedésével több mint 4 000 fő munkavégzését biztosítja Európában. A Csoport elkötelezett az egyenlő bánásmód, a megfelelő munkakörülmények és a tisztességes munkavégzés körülményeinek megteremtése mellett. Törekszünk a teljesítmény és képességek szerinti egyenlő javadalmazás biztosítására és ügynökeink folyamatos személyes és szakmai fejlődési lehetőségek kereteinek megteremtésére.



A hazai és uniós külső szabályozásoknak és az üzleti etikai elvárásoknak való megfelelést alapvető értéknek tekintjük. Hisszük, hogy mindez hozzájárul a piaci szereplőkhöz képest magasabb minőségű és megbízhatóbb szolgáltatások biztosításához.



A DH Group közvetett gazdasági hatása a felelős adózáshoz és munkahelyteremtéshez kötődik.



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

A legfelsőbb irányító testületek szerepe a fenntarthatósággal kapcsolatban

GRI 2-12 A DH Group fenntarthatósággal kapcsolatos elköteleződése és irányelvei tekintetében az Igazgatóság és a DH Group Nyrt. felsővezetői együttesen játszanak kulcsszerepet.

Az Igazgatóság felelős a szervezet fenntartható fejlődéssel kapcsolatos általános irányainak és megközelítésének meghatározásáért. Ez magában foglalja a szervezet céljának, értékeinek és küldetésnyilatkozatainak kidolgozását és jóváhagyását, amelyek a szervezet tevékenységének és a döntéseinek alapjául szolgálnak.

A felsővezetők az Igazgatósággal együttműködve felelősek a célok és az elfogadott irányelvek megvalósításáért. Ez biztosítja, hogy a szervezet intézkedései összhangban legyenek a fenntartható fejlődés iránti elkötelezettségével. A felsővezetés a szervezet különböző szintjein – beleértve a franchise-hálózatot és a központ alkalmazottjait – is ösztönzi a független fenntarthatósági kezdeményezéseket.

Az Igazgatóság az átvilágítási folyamatok felügyeletén keresztül azonosítja és szükség esetén kezeli a szervezet gazdaságra, környezetre és társadalomra gyakorolt hatásait. Az egyes hatások érintettjeivel, a hatások kezelése érdekében a társaság szükség esetén együttműködik, valamint figyelembe veszi e folyamatok eredményeit és erről iránymutatást ad a felső vezetőknek. Jelenleg ez a folyamat informális.

GRI 2-13 A DH Group Nyrt. fenntarthatósági hatások csoportszintű kezeléséért felelős vezetője a pénzügyi igazgató (CFO). Az ESG témákban emellett a következő vállalati funkciók vezetői bírnak kiemelt szereppel: A Belső ellenőrzés és HR funkciók illetékesei az emberi erőforrásokért és a megfelelőségért felelnek, az alaptevékenységhez kapcsolódó hatásokat az operatív szegmensek kezelik, míg a vállalati marketingtevékenységet a marketingosztály végzi.

Kritikus aggályok

GRI 2-16 A kritikus aggályokat – amennyiben ilyen felmerül – a pénzügyi igazgató vagy más érintett igazgató közli az Igazgatósággal és a Felügyelőbizottsággal. A 2025. évben a DH Group Nyrt. egyik lengyel leányvállalatát érintő, 2 millió lengyel zloty összértékű csalás ügyében értesítette a Csoport pénzügyi igazgatója az Igazgatóságot és Felügyelőbizottságot. (Bővebben ld. [Compliance](#) c. fejezet.)

Etikus működés

GRI 2-23, 2-24 Hiszünk abban, hogy magas szintű etikai normáink és értékeink képezik jó és megbecsült üzleti hírnevünk alapját, és biztosítékot nyújtanak a DH Group-ot választó ügyfelek és üzleti partnerek számára megbízhatóságunkról és minőségi szolgáltatásainkról.

Ezek az alapelvek mindennapi működésünkben is kiemelt jelentőségű, stabil értékek, amelyek a cégcsoport minden munkavállalója, minden tagvállalata, és egész partneri hálózatunk számára követendő mércét adnak.

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



01 Korrektség: Külső és belső kapcsolataink során mindig betartjuk az emberi és üzleti etikai normákat, kiszámítható, következetes működést tanúsítunk.

02 Ügyfélközpontúság: Az igények pontos ismeretében a külső és belső ügyfeleink maximális elégedettségére törekszünk.

03 Eredményorientáltság: A vállalat értékei mentén a lehető leghatékonyabb módon valósítjuk meg a kitűzött célokat és feladatokat.

04 Növekedés, fejlődés: A fenntartható növekedés érdekében folyamatosan fejlődünk, hogy mindig legalább egy lépéssel mások előtt legyünk.

05 Szinergia: Működésünket egymást erősítő kölcsönhatások köré szervezzük.

Etikai kódexünk alakítja az értékeket követendő magatartási normává útmutatások formájában, amely a [DH Group honlapján](#) elérhető. A kódexet a cégcsoport vezérigazgatója hagyta jóvá, azt az alkalmazottak és az ügynökök felé 2023-ban kommunikálta a vállalat.

A kódex 2025-ben kiegészült, és így már hivatalosan is rögzíti a DH Group eddig is bevett gyakorlatként való igazodását az ENSZ Globális Megállapodásának tíz alapelveéhez és az OECD multinacionális vállalatokra vonatkozó felelős üzleti magatartásról szóló irányelveihez.

DH-6 A DH Group Etikai kódexe a teljes DH Group, illetve a DH Group-ot képviselő, vagy annak nevében eljáró személy⁶ számára kötelező érvényű. A vezetőség támogatást nyújt a szabályok betartása érdekében. A kódex végrehajtásával kapcsolatos bizonytalanság, illetve aggály esetén a munkavállalók, ügynökök és franchise partnerek a közvetlen felettesükhöz, a HR és a belső ellenőrzési osztályokhoz fordulhatnak. Az Etikai kódex megismerése, valamint a változások nyomon követése minden munkatárssal és franchise partnerrel szemben alapvető elvárás.

Az Etikai kódex megfogalmazza, hogy a DH Group valamennyi munkatársával és franchise partnerével szemben követelmény, hogy minden vonatkozó törvénynek megfelelően, az erkölcsi és szakmai előírásokat maradéktalanul betartva végezze munkáját. Az ügyfelekkel, a piac más szereplőivel, és mindazokkal, akikkel munkájuk során kapcsolatba kerülnek a legmagasabb szakmai színvonalon és szolgáltatási minőségben, integritással, tisztelettel, becsületesen és elfogultságot nélkülözve kell eljárniuk. A megkülönböztetés minden fajtája szigorúan tilos. Az ügyfelek és partnerek adatainak védelmét, a szenzitív információk bizalmas kezelését is szigorúan szabályozza a kódex. A cégcsoport elítéli a korrupció és a megvesztegetés minden formáját.

Az általános irányelveken túl a csoportszintű Etikai kódex a központ alkalmazottjait, a hitelközvetítőket, ingatlanügynököket, valamint a franchise partnereket kiegészítő iránymutatásokkal is segíti. A hitelközvetítők, az ingatlanügynökök és a franchise partnerek esetében a kommunikációnak világosnak, teljes körűnek és tárgyilagosnak kell lennie. Kulcsfontosságú az átlátható és pontos információnyújtás az ingatlanokról és szolgáltatásokról, valamint a megtévesztő vagy félrevezető gyakorlat kerülése.

A csoportszintű Etikai kódexen kívül a magyarországi Duna House Franchise Kft. alkalmazottjaira és a Duna House franchise hálózat ügynökeire külön Etikai kódex is vonatkozik, amely

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

hozzáférhető a [vállalat honlapján](#). A kódex az általános etikus üzleti és szakmai irányelvek mellett többek közt a felelős kommunikációval és felelős információnyújtással kapcsolatban fogalmaz meg elvárásokat. (Bővebben ld. a [Felelős információnyújtás és átlátható termékek](#) c. fejezetben.)

Olaszországban az igazgatóság új etikai kódexet és korrupcióellenes politikát (ld. [Compliance](#) fejezet) hagyott jóvá 2025-ben. A kódex meghatározza az üzleti működési és magatartási alapelveket, mint az integritás, átláthatóság, tisztesség, a jogszabályok betartása és kitér az ügyfelekkel, bankokkal és hatóságokkal való kapcsolatkezelés szabályaira is. A kódex nyilvánosan hozzáférhető az olasz [Credipass honlapon](#), valamint a dolgozók számára elérhető az intraneten is. A dolgozók és ügynökök online tájékoztatás keretében értesülnek a változásokról.

GRI 2-25, 2-26 A DH Group Etikai kódexe hatálya alá tartozóknak az Etikai kódex megszegését vagy ezzel kapcsolatos aggályt a belső ellenőrzési részlegnek szükséges jelentenie. Olaszországban ezen felül panaszbejelentő rendszer (whistleblowing) is működik.

Külső érintettek is tehetnek bejelentést az Etikai kódex kapcsán, a DH Group névtelen bejelentések lehetőségét is biztosítja. A vállalatcsoport minden bejelentést bizalmasan kezel és azt a belső ellenőrzési funkció bevonásával vizsgálja. Törekszünk rá, hogy a bejelentő felé 30 napon belül visszajelzést adjunk, amennyiben a bejelentés nem névtelen. A jóhiszemű bejelentőket védelem illeti meg a diszkriminációval és a tisztességtelen bánásmóddal szemben.

Lényegességi elemzés

GRI 3-1 A DH Group Nyrt. 2022-ben, az első ESG jelentésének előkészítésekor, átfogó lényegességi elemzést végzett a DH Group szempontjából lényeges fenntarthatósági témák azonosítása érdekében, amelyet évente felülvizsgál. 2025-ben nem merült fel olyan külső tényező vagy tendencia, amely alapján új fenntarthatósági téma mérlegelése vált volna szükségessé.

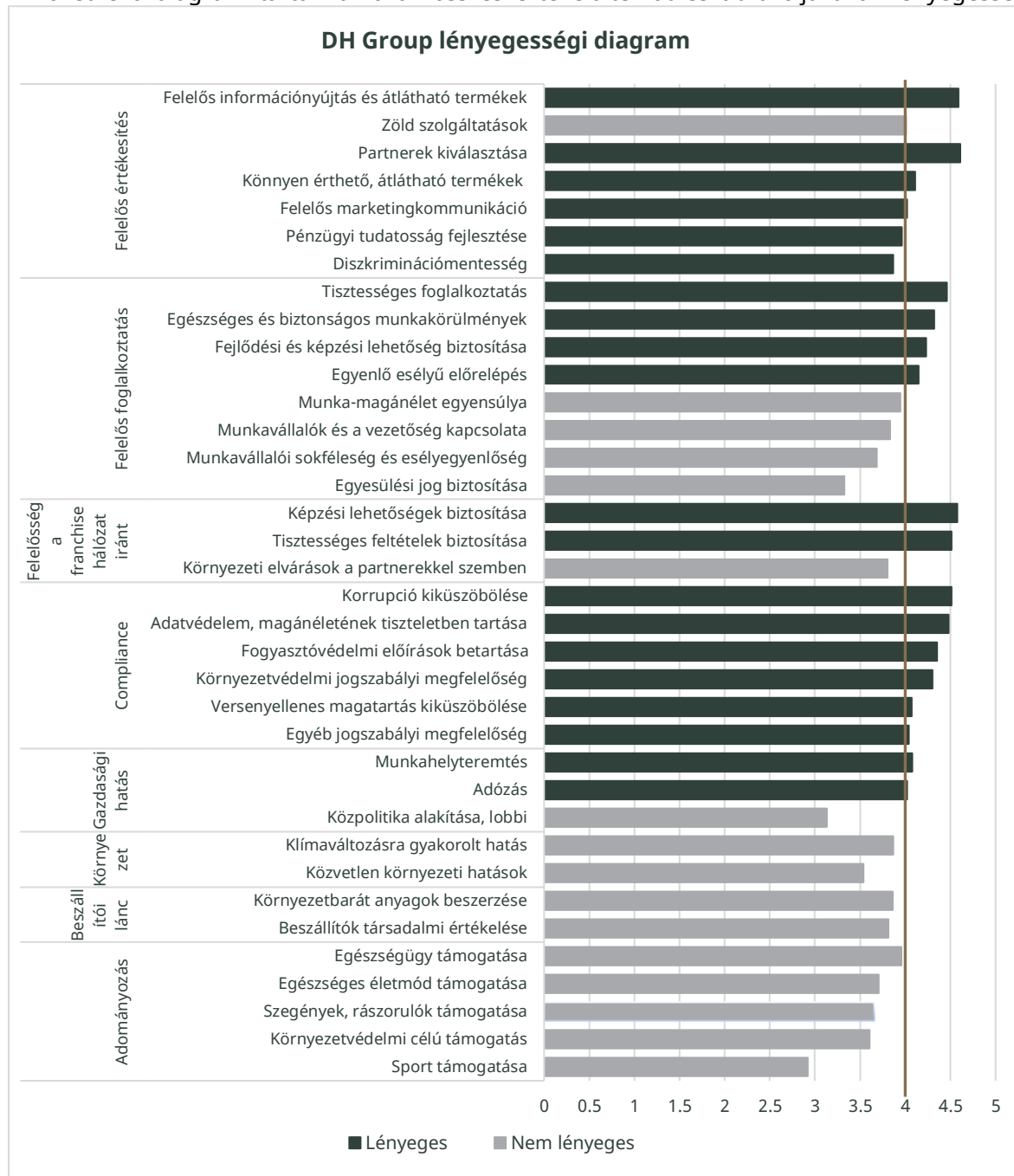
A lényegességi vizsgálat folyamata 2022-ben



Annak ellenére, hogy a DH Group működéséből fakadó szén-dioxid kibocsátás nem lényeges mértékű, a klímaváltozás mérséklésének fontosságát elismerve és a szén-dioxid kibocsátással kapcsolatos transzparencia elvárások folyamatos erősödése miatt a vállalatcsoport megkezdte a Scope 1 (közvetlen) és Scope 2 (közvetett energiafogyasztáshoz kapcsolódó) kibocsátás mérését, amelyre a jelentés [Környezeti információk](#) fejezetében kerül bemutatásra.

GRI 3-2 A lényeges témák éves felülvizsgálata alapján 2025-ben a lényeges témák száma eggyel csökkent az előző évhez képest. A felelős értékesítés témakörön belül a zöld szolgáltatások nem lényeges témává vált, mert a vállalatcsoport megszüntette a DH Energy Zrt., a DH Group energetikai üzletágát. A Credipass továbbra is közvetít zöld termékeket, amennyiben azok a partnereknél rendelkezésre állnak. Emellett az Energetikai Tanúsítvány Kft. energiatanúsítványok kiállítása és a napelemrendszerek ösztönzésében való szerepvállalása révén továbbra is támogatja a zöld átállást.

A következő diagram tartalmazza az összes értékelt témát és ábrázolja azok lényegességét.



Felelős értékesítés

Felelős értékesítési gyakorlataink része a felelős információnyújtás és marketingkommunikáció, ügyfeleink pénzügyi tudatosságának fejlesztése, partnereink körültekintő kiválasztása.

Politikák, alapelvek

GRI 3-3 A DH Group értékesítési tevékenységét meghatározott etikai normák, értékek mentén végzi. Az alkalmazottakkal, ügynökökkel szemben alapvető követelmény, hogy az értékesítés teljes folyamatát és minden részletét felelős magatartás jellemezze az ügyfelek elvárásainak, jogos érdekeinek maradéktalanul eleget téve, teljes diszkriminációmentességet alkalmazva, valamint a jogszabályi előírásokat betartva. Ezeket az iránymutatásokat a *DH Group Etikai kódexe* tartalmazza. (ld. Etikus működés fejezet.)

Felelős információnyújtás és átlátható termékek

Politikák, alapelvek

GRI 3-3, DH-1 A DH Group *Felelős Kommunikációs és Tájékoztatási Politikája* foglalja össze a Csoport minden munkavállalójára és partnerére kötelező érvényű iránymutatásokat a felelős és etikus információnyújtás, valamint az átlátható termék- és szolgáltatásportfólió nyújtására vonatkozóan. Csoportunk elkötelezett a termékek és szolgáltatások pontos, megbízható, egyértelmű bemutatása és a releváns információk hozzáférhetőségének biztosítása iránt.

- A félrevezető vagy manipulatív gyakorlatok elkerülése: A Csoport következetesen elkerüli a félrevezető, megtévesztésre alkalmas állításokat, a túlzó kommunikációt és agresszív értékesítési gyakorlatokat minden kommunikációs csatornájában.
- Átlátható, világos módon nyújtott információ: Ügyfeleink számára a felelős döntéshozatalhoz szükséges valamennyi lényeges információt átlátható, világos és összehasonlítható módon adjuk át, maradéktalanul eleget téve a jogszabályi előírásoknak.
- Ügyfélközpontú és tanácsadói megközelítés: A DH Group ügyfélkommunikációjának alapja a szakmaiság és a személyre szabottság. Ajánlataink kialakításakor kiemelt szempont az ügyfél igényekhez való illeszkedés, az alkalmatlan, nem megfelelő konstrukciók értékesítésének elkerülése, valamint a pénzügyi feltételekhez, banki költségekhez és egyéb követelményekhez kapcsolódó pontos és megbízható tájékoztatás nyújtása.
- Átlátható termékek: Termék- és szolgáltatásportfóliónkat egyértelműen meghatározzuk, és minden releváns információt elérhetővé teszünk ügyfeleink és érdekelt feleink számára. A pénzügyi tanácsadóink által közvetített termékek átláthatóságát elsősorban a termékeket kínáló üzleti partnereink befolyásolják. Az átlátható pénzügyi termékek legfőbb jellemzői a költségek, a kockázatok és a feltételek egyértelműsége, könnyen érthetőek és összehasonlíthatóak a fogyasztók számára. Tanácsadóink független módon, az objektív összehasonlíthatóság elvét követve segítik az ügyfelek döntését.

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

A tájékoztatásra vonatkozó jogi követelmények – különösen a hiteltermékek tekintetében – a Csoport minden működési országában szigorúak, és részletes, összehasonlítható információk biztosítását írják elő. A Csoport betartja a bankok információszolgáltatásra vonatkozó irányelveit. A szerződések, egyéb dokumentumok és a DH Group tagjainak honlapja minden elvárt információt tartalmaz. (Az adatvédelemről bővebben a Compliance fejezet nyújt tájékoztatást.)

A magyar Credipass esetében a [honlapon](#) is megtalálható üzletszabályzat rögzíti a pénzügyi közvetítés során alkalmazandó ügynöki kötelezettségeket, míg a tájékoztatási gyakorlatot a Magyar Nemzeti Bank szabályozza és felügyeli.

A csoportszintű Etikai kódexen kívül a magyarországi ingatlanközvetítő [Duna House Franchise Kft. Etikai kódexe](#) kimondja, hogy az ügynököknek a kommunikációjukban a tárgyyszerűségekre kell törekedniük, a megtévesztésre alkalmas kijelentéseket kerülniük kell. Az adott ügyletre vonatkozó tényeket az ügyfelek előtt nem titkolhatják el, nem adhatnak hamis tájékoztatást az ügyről egyik érintett félnek sem. Kötelesek továbbá beszámolni az összes tudomásukra jutott rejtett hibáról, valamint a megbízások során biztosítaniuk kell a kockázatok ismertetését. A hirdetések kizárólag valós, a megbízótól származó információk alapulhatnak, és meg kell felelniük a jogszabályi előírásoknak.

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

Lengyelországban a Metrohouse és a Credipass is a helyi jogi szabályozásoknak megfelelően végzi kommunikációs tevékenységét. A Credipass ügyfelek közvetítői információs brosrát kapnak, amely összefoglalja a társaságra, a velük együttműködő szervezetekre, a rendelkezésre álló termékekre és egyéb jogszabályi előírásokra vonatkozó információt. Az ügyfelek tájékoztatására szolgáló információk továbbá a szerződésekben és egyéb dokumentumokban foglaltak, valamint elérhetőek a [www.metrohouse.pl](#) és a <https://credipass.pl/> weboldalakon is.

Intézkedések, gyakorlatok

Képzés

A DH Group annak érdekében, hogy pénzügyi- és ingatlantanácsadói átlátható, igényalapú tanácsadást nyújthassanak ügyfelek számára, belső képzési programokat is biztosít. Ezek keretén belül az ügynökök elsajátítják a megfelelő szakmai tudást, ismeretet szereznek a kínált termékekről és az azokhoz kapcsolódó vállalati és jogszabályi előírásokról.

Magyarországon mindkét üzletág tanácsadói az Akadémia 2.0 oktatási intézményünk szakmai képzésében részesülnek. Az Akadémia strukturált kurzusokat kínál többek között a piaci trendekről, a pénzügyi ismeretekről, a jelzáloghitel-lehetőségekről és a befektetési stratégiákról.

Az olasz operáció folyamatosan biztosít termékképzéseket közvetítői számára, akik évente vizsgát is tesznek a minőségi ügyfélkezelés biztosítása érdekében.

A lengyel Credipass az ajánlatok bemutatásának területén képzési tanácsadóit. A vezetők rendszeresen ellenőrzik a szolgáltatások minőségét, és szükség esetén további hitelszakértői képzést is biztosítanak.

Gyorsított ügyintézés digitális, automatizált folyamatokkal

A DH Group megközelítése szerint a személyes megbeszélések alkalmával nyújtott tájékoztatás fontos szereppel bír a termékek és szolgáltatások jellemzőinek megértésében, és abban, hogy az ügyfelek helyes döntést tudjanak hozni.

A személyes találkozók mellett jellemzővé vált ugyanakkor az ingatlantranzakciókban az online egyeztetések lebonyolítása, online piacterek, videó- és virtuális bemutatók alkalmazása az eladói élethelyzethez leginkább megfelelő eladási stratégiát alkalmazva. A digitális innovációk

használatára hozzáadott értéket teremt a pénzügyi közvetítői ügyintézésben is, felgyorsítva a folyamatokat, így elősegítve ügynökeink még hatékonyabb munkáját. Lehetőség van többek közt automatizált értébecslési és hitelügyintézési folyamatokra, szerződések alkalmazására.

A digitális eszközök alkalmazása a DH Group-on belül tagvállalati szinten különböző módon valósulnak meg a helyi jogszabályi követelményekhez és termékekhez is illeszkedve. Magyarországon a Credipass egy átlátható ajánlattételi folyamatot működtet az ügyfelek számára, igazodva az MNB előírásaihoz, amelynek eredményeképpen az ügyfelek az ajánlatokat digitálisan is elérhetik. Az olaszországi Credipass az átláthatóság elősegítése érdekében a termékinformációk kezelését saját fejlesztésű felügyeleti platformon keresztül végzi. A felületen megtalálható emellett a brókerszerződések ügyfél részére történő kézbesítésének igazolása és a várható közvetítői költségek meghatározása is. A társaság 2025-ben összegyűjtötte a saját csatornákon található információk cikkeket és egy helyen tette közzé azokat, valamint bevezette a GY.I.K. szekciót, hogy támogassa a felhasználókat a kínált termékek és szolgáltatások megértésében. Ezeket a tartalmakat az átláthatóság, az üzenetek hitelessége, ügyfélközpontúság, a félrevezető gyakorlatok elkerülése alapelvek alkalmazásával fejlesztették.

Szolgáltatási minőség nyomon követése

Az információnyújtás minőségének nyomon követése és biztosítása a vezetők feladata. A portfólió eredményességét ügynökökkel, menedzserekkel és franchise partnerekkel együtt ellenőrizzük. A termékportfólióval kapcsolatban esetlegesen felmerülő problémákat, mint például az átláthatóság és a megértési nehézségek, ezen a folyamaton keresztül tudjuk feltárni és kezelni.

Az ellenőrzés a törvényi lehetőségek adta keretek között Magyarországon és Lengyelországban mind a pénzügyi közvetítői, mind az ingatlanközvetítői üzletágban több évre visszanyúlóan próbavásárlást vagy magánnyomozók igénybevételét is jelentheti. Olaszországban az információkezelést úgynevezett üdvözlő hívással is követik, így ellenőrizve, hogy az ügyfél megkapta-e az összes szükséges információt, és elégedett volt-e az ügynök viselkedésével. Emellett a belső ellenőrzési részlegek szűrőpróbaszerű ellenőrzéseket is végezhetnek.

Az ingatlanközvetítői szolgáltatások kapcsán az értékesítők teljesítményének nyomon követésére 2025-ben is az értékelési rendszert használtuk Magyarországon és Lengyelországban. Az ügyfelek minden fontosabb esemény (pl. hirdetés közzététele, ingatlan mutatása) után és az ügylet lezárását követően is automatikus elégedettségi felmérő e-mailt kapnak. A weboldalakon elérhető személyes értékesítői adatlapokon bejelentkezés után azonnal beküldhető értékelés, ezen kívül lehetőség van az értékelések e-mailben történő leadására is egy erre a célra dedikált címre küldve. Az eredmények nyilvánosan elérhetők a helyi honlapokon. Lengyelországban havonta bemutatjuk Facebook oldalunkon a legjobbra értékelt kollégákat.

A pénzügyi közvetítői szolgáltatás kapcsán Olaszországban van lehetőség az ügynökök munkáját közvetlenül értékelni, a Credipass WebApp rendszerben található ügynöki teljesítményfigyelő menüpont alatt.

DH-4 A tájékoztatással és a termékek átláthatóságával kapcsolatos panaszokat nyomon követjük, az erre vonatkozó adatok a Compliance fejezetben találhatóak. Termékek és szolgáltatások kapcsán információnyújtási előírásoknak való meg nem felelési eset, valamint marketingkommunikációs szabályoknak való meg nem felelési eset 2025-ben nem történt (ld. Compliance fejezet.)

Felelős marketingkommunikáció

Politikák, alapelvek

GRI 3-3, DH-1 A vállalatcsoport marketingkommunikációjára vonatkozó iránymutatásokat szintén a *DH Group Felelős Kommunikációs és Tájékoztatási Politikája* foglalja össze. (ld. Felelős

információnyújtás és átlátható termékek c. alfejezet). A felelős marketingkommunikációs alapelvek betartásáért a Marketing és PR igazgató felelős.

A marketingosztály dönthet esetlegesen külső szolgáltatók bevonásáról is kommunikációs tevékenység során, amennyiben erre kerül sor, a megbízott partner felé is elvárás a fenti elveknek és jogszabályoknak való megfelelés.

A DH Group strukturált elvrendszert és működési gyakorlatokat, valamint ellenőrző mechanizmusokat alkalmaz a marketing, PR, és ügyfélkommunikációs tevékenységeiben annak érdekében, hogy biztosítsa a felelős, átlátható, ügyfélközpontú és szabályozásnak megfelelő kommunikációt. Ezek az alapelvek vonatkoznak a partnereknek és az érintett feleknek szóló információnyújtásra egyaránt.

- Átláthatóság és pontosság: A DH Group biztosítja, hogy minden marketinganyag, hirdetés, promóciós- és kampányanyag pontos, egyértelmű és naprakész információt tartalmaz. Ez magában foglalja az ingatlanajánlatok, a finanszírozási- és hitellehetőségek, valamint a piaci trendek tisztességes bemutatását, a félrevezető tartalmak kerülését, így segítve az ügyfeleket a megalapozott döntések meghozatalában.
- Edukatív és értékalapú kommunikáció: A marketingtevékenységek során az edukációs és tanácsadó jellegű tartalmak elsőbbséget élveznek a pusztán promóciós üzenetekkel szemben.
- Felelős digitális és közösségi média kommunikáció: A Csoport aktív jelenlétet tart fenn digitális és közösségi média felületeken, betartva az etikus marketing normákat. A kommunikáció kerüli a szenzációhajhász megközelítést, és az informatív, ügyfélközpontú üzenetekre épül.
- Megfelelőség és etikai normák: A vállalatcsoport betartja a nemzeti és iparág-specifikus marketing- és reklámszabályokat, biztosítva, hogy minden promóciós tartalom megfeleljen a jogi és etikai követelményeknek, valósághű és a márkabiztonsági elvekhez igazodó legyen.
- Belső ellenőrzési folyamatok: A fenti elvek megvalósulását a belső ellenőrzési folyamatok támogatják. A kampányanyagok dokumentálásra és archiválásra kerülnek az átláthatóság és visszakövethetőség érdekében.

Digitális transzformáció

A DH Group piaci pozíciójának további erősítése érdekében 2025-ben sor került a versenytársak és piaci résztvevők digitális, AI és marketingkommunikációs szempontú elemzésére. Az elemzés vizsgálta a versenytársak hirdetési, kommunikációs és eladási módszereit. Az eredmények alapján a DH Group marketingstratégiájában célul tűzte ki a felelős online, videóalapú tartalomgyártás, valamint a digitális és közösségi média felületeken való etikus marketing normákat betartó jelenlétének megerősítését.

A DH Group törekvése az is, hogy a marketingkommunikáció területén az ügyfelek és partnerek meglévő bizalmát megtartsa és elmélyítse. Hiszünk abban, hogy a digitális megújulás mellett a felelős, hiteles információnyújtással tudunk kiemelkedni a közvetítői szektorban is egyre jellemzőbb médiazajból, mint megbízható, felelősségteljes és humán vállalatcsoport.

Célok

2026-ban Magyarországon egy strukturáltabb ellenőrzési és megfelelési program előkészítése is zajlik, amely a franchise partnerek számára külön előírásként biztosítja majd a márkaelőírások következetes alkalmazását, illetve kiválósági minősítés lehetőséggel ösztönzi munkájukat. A program indulásának tervezett időpontja 2027. A program várható eredményei az egységes és átlátható kommunikáció országos szinten, reputációs és megfelelési kockázatok csökkentése, valamint erősebb, egységes márkaidentitás.

2026-ban a Credipass országokon átívelő, központi arculati megújítását és egységesítését tervezzük, amelynek keretén belül egy új, egységes minden operáció és hálózati tag által követendő brand book kerül majd kiadásra, amelyet a weboldalak megújítása, összehangolása is kísér. A követendő irányelvekről továbbá oktatást kapnak majd a partnerek, ügynökök.

Intézkedések, gyakorlatok

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

2025-ben a DH Group több kiemelt intézkedést valósított meg, különös tekintettel az online edukációs tartalmak bővítésére, az ellenőrzési folyamatokra, valamint a társadalmi felelősség integrálására.

Edukatív és felelős tartalomstratégia erősítése (videó fókusz)

A digitális transzformációs célok elérése érdekében a DH Group 2025 végén egy új pozíciót – Chief Performance Officer (CPO) Credipass (teljesítményért felelős vezető) – hozott létre, amely a Credipass digitális arculati transzformációjának vezetéséért, a szervezeti hatékonyság maximalizálásáért, a folyamatok optimalizálásáért felelős. A pozíció 2026 elejétől vált aktívvá. A Credipass ennek megfelelően 2026 elejétől célzottan kezdi meg a közösségi média felületein edukációs videótartalmakon keresztül a pénzügyi termékek, a felelős hitelfelvétel és a tudatos ingatlanvásárlás bemutatását. (ld. Pénzügyi tudatosság fejlesztése c. alfejezet.)

2025-ben a magyarországi operáció stratégiai szinten erősítette a videóalapú tartalomgyártást a közösségi média felületeken.

A Duna House franchise prémium kategóriás ingatlanközvetítői szolgáltatást nyújtó üzletága, a Duna House Prime a kommunikáció során a prémium ingatlanok átlátható és valós bemutatására fókuszált, elősegítve az ügyfelek megtévesztésének kiküszöbölését.

A magyarországi operáció 2025 második felében indította el az „ÉPP JÓKOR” márkaplatformot, amelynek célja az országos Credipass és Duna House márkaegység erősítése, valamint az ügyfelek ingatlanvásárlással és finanszírozással kapcsolatos bizonytalanságainak kezelése. Az üzenetek célja az volt, hogy az összetett helyzeteket érthetővé és megnyugtatóvá tegyék, ezzel támogatva a tudatosabb és magabiztosabb döntéshozatalt az ügyfelek számára.

A bemutatott gyakorlatokkal a komplex témák könnyebben befogadhatóvá válnak az ügyfelek számára, támogatást nyernek a felelős pénzügyi döntésekben, a félrevezetés kockázata csökken, valamint a könnyen érthető tartalmak magasabb elköteleződést eredményezhetnek a részükről.

Márkakonzisztencia és ellenőrzési rendszer erősítése

A szigorúan és következetesen szabályozott előírások ellenére a digitális innovációs megoldások gyors ütemű fejlődésével tapasztalatunk szerint a franchise hálózaton belül előfordulnak arculati eltérések a megjelenésekben, a kampányelemekben, amelyek akár a helyi fogyasztóvédelmi hatóságok ellenőrzése során a márkák arculati szabályainak való nem megfelelésnek is minősülhetnek. Ennek kiküszöbölése érdekében a Csoport jelenleg is folyamatosan követi a márka megjelenését és kommunikációját.

A tagvállalatok marketing és belső ellenőrzési osztálya összehangoltan dolgozik, hogy megelőzze a nem megfelelő marketingkommunikációból fakadó negatív hatásokat és kockázatokat. Bevetett gyakorlat a weboldalak ellenőrzése mellett és franchise partneri irodák fizikai bejárása és ellenőrzése annak érdekében, hogy országosan egységes hangnem, vizuális megjelenés és üzenetstruktúra valósuljon meg, a márka- és megfelelési elvárásokkal összhangban. Az auditok biztosítják a jogi és etikai normák betartását, a felelős marketing tevékenység eredményességének nyomon követését, valamint a fejlesztendő területek azonosítását.

Ügyfél-visszajelzések és felmérések

Olaszországban és Magyarországon is figyeljük az ügyfelek visszajelzéseit, hogy értékelni tudjuk a marketingkommunikáció egyértelműségét, átláthatóságát és segítőkészségét mind a pénzügyi közvetítői, mind az ingatlanközvetítői tevékenység tekintetében. Az azonosított hiányosságokat vagy fejlesztési területeket rendszeres képzések, frissített irányelvek és finomított tartalmi módozat révén integráljuk a marketingkommunikációs stratégiánkba.

Online elköteleződési elemzésekkel követjük nyomon az elköteleződés mértékét, a megjegyzéseket és a közvetlen üzeneteket a közösségi médiában, hogy felmérjük, mennyire hívja fel tartalma a közönség figyelmét, és megfelel-e az etikus kommunikációs gyakorlatoknak.

A promóciós anyagokban található jogi nyilatkozatok frissítése

2025 folyamán az olasz Credipass szisztematikusan frissítette a promóciós anyagaiban található jogi nyilatkozatokat a felelős marketingkommunikáció további erősítése érdekében, különös tekintettel az információk egyértelműségének és az ügyfelek védelmének érdekében. A felülvizsgálattal a megosztott információk egyértelműbbé és teljesebbé válnak, a kommunikáció átláthatósága erősebbé válik és természetesen a jogszabályi megfelelés is biztosított.

Pénzügyi tudatosság fejlesztése

Politikák, alapelvek

GRI 3-3, DH-5 A DH Group elhivatott az ügyfelek pénzügyi tudatosságának fejlesztése, valamint és pénzügyi tájékozottság és ismeretek fejlesztése iránt is, ösztönözve a megalapozottabb és tudatosabb döntéshozatalt.

Ennek sarokpontja az edukatív és értékalapú kommunikáció: a marketingtevékenységek során az edukációs és tanácsadó jellegű tartalmak elsőbbséget élveznek a pusztán promóciós üzenetekkel szemben. A cégcsoport saját csatornáin (weboldalak, közösségi média, blogok, hírlevelek) keresztül szakértői tartalmakkal támogatja az ingatlanpiaci és finanszírozási döntések megértését, hozzájárulva a hosszú távú pénzügyi tudatossághoz.

A pénzügyi tudatosság tematikában született és megosztott anyagok és gyakorlatok minőségért 2026-tól a DH Group Nyrt. CPO (Chief Performance Officer – Credipass) a felelős.

Célok

A vállalatcsoport digitális transzformációs célja a pénzügyi tudatosságra is kiterjed. Arra törekszünk 2026-ban, hogy a Duna House és a Credipass közösségi média felületein még szélesebb közönség juthasson könnyen érthető formában pénzügyi tudáshoz.

Intézkedések, gyakorlatok

Tudásmegosztó cikkek, tartalmak

A vállalatcsoport tagjai rendszeresen tesznek közzé tájékoztató cikkeket és blogbejegyzéseket a hivatalos weboldalakon és a (közösségi) médiában az ingatlanbefektetéssel, ingatlanfinanszírozási lehetőségekkel, piaci trendekkel és legjobb pénzügyi gyakorlatokkal kapcsolatos témákban. A tartalmak kapcsán a DH Group együttműködik bankokkal, pénzintézetekkel és iparági szakértőkkel is. A cégcsoport médiaelemzések alapján határozza meg azokat a területeket, ahova nagyobb hangsúlyt kell fektetnie, és ahol több és alaposabb tudásanyagot kell átadnia.

Magyarországon a Duna House és a Credipass közösségi média felületeit 2025-ben elkezdjük fokozottan és célzottan használni a pénzügyi műveltségről szóló tartalmak, gyakorlati tippek és szakértői meglátások megosztására.

A Duna House a magyarországi ingatlan- és pénzügyi piacokról havi rendszerességgel elemzéseket készít a honlapon elérhető [Duna House Barométer](#) elnevezés alatt. Ezek a jelentések többek között tartalmaznak tranzakciószám becslést, keresletindexet, lakásárindexeket, értékesítési adatokat, vevői- és eladói ügyfélprofilot, valamint jelzáloghitel adatokat is. 2025 második félévétől kezdődően a Barométer tartalmáért a Duna House Franchise Kft. PR és vezető elemzési szakértője felelős, a közzét információk és statisztikák forrása pedig kiegészült a Credipass Kft. adataival. Ezek a sajtóorgánumok által gyakran idézett beszámolók segítik a szakembereket és a nagyközönséget is tájékoztatni a kulcsfontosságú gazdasági és pénzügyi trendekről, amelyek hatással vannak az ingatlanbefektetésekre és a lakástulajdonra.

A lengyel operáció is publikál negyedévente összevont [Metrohouse és Credipass Barométert](#), amely a másodlagos ingatlanpiacról származó tranzakciós statisztikákat, az eladott lakások paramétereit, és számos egyéb információt, beleértve a lakáseladók és -vásárlók profilját is tartalmaz. A kiadvány az elsődleges piacról is beszámol, tartalmaz a RynekPierwotny.pl – Lengyelország egyik vezető ingatlanpiaci portálja – elemzői által készített statisztikai adatokat és kommentárokat. A jelentést a Credipass szakértői által készített jelzálogpiaci statisztikák és kommentárok egészítik ki.

A magyarországi [Duna House tudástár blogján](#) 2025-ben 8 új cikkben tájékoztattuk ügyfeleinket a magyar piac alakulásáról. A cikkek többek között az ingatlaneladáshoz, vásárláshoz és kiadáshoz kapcsolódó praktikákról nyújtottak információt. A tudástárat 2025-ben összesen közel 12 800 felhasználó, 22 200 alkalommal tekintette meg.

A magyar [Credipass Pénzügyekről, okosan blog](#) szekcióban az edukációs tartalmakat 2025-ben több mint 25 000-en tekintették meg, így 10 000-rel több személy tájékozódott a portálon, mint 2024-ben.

2025 második félévében Magyarországon több mint 2 200 organikus médiamegjelenés és interjú valósult meg összesen 879 millió fős eléréssel. A Duna House megjelenéseinek túlnyomó többsége (83%) online volt, ezt a print (9%), a rádió (6%) és a TV (2%) követte. A legfőbb honlapok a portfolio.hu, ingatlanhírek.hu, valamint a vg.hu voltak. Versenytársi összehasonlításban a Duna House a megjelenésszám alapján 30%-os részesedést, elérés alapján 29%-os részesedést ért el, ezzel a második volt a magyarországi piacon.

Az olasz Credipass naponta tesz közzé informatív cikkeket és blogbejegyzéseket a [weboldalán](#), amelyek jelzáloghitelekkel, egyéb hitelekkel és piaci trendekkel kapcsolatos témákat ölelnek fel. Ezeknek az anyagoknak a célja, hogy felvértezze az ügyfeleket a megalapozott pénzügyi döntések meghozatalához szükséges alapvető ismeretekkel. 2025-ben az online látogatók száma meghaladta a 100 000 főt.

Lengyelországban a [Credipass](#) és a [Metrohouse](#) weboldalainak [blog](#) menüpontjai alatt szintén elérhetőek a pénzügyi tudatosságot növelő cikkek. A cikkek hitelminősítésről, kamatváltozásokról, lakáshitelek változásáról és a szabályozói döntések hatásairól tájékoztatják az érdeklődőket. Emellett készülnek podcastok és a közösségi médián is aktívak a társaságok a témában. A lengyel Credipass tudástárat 2025-ben több, mint 30 000 ügyfél kereste fel.

Szakmai konferenciák, előadások

A Duna House és a Credipass képviselői részt vesznek a B2C célcsoportokra fókuszáló kerekasztal-beszélgetéseken, konferenciákon, üzleti megbeszéléseken. A magyarországi operáció szakemberei egyetemi előadásokat is tartanak gazdaság és üzleti szakos hallgatónak, amelyek legfontosabb témái többek között a piaci trendek, állami támogatások, agglomerációs élet, ingatlanvásárlási hibák, online összehasonlító elemzések állnak.

Partnerek kiválasztása

DH-3 A DH Group franchise üzleti modellt alkalmaz, a franchise partnereknek kiemelt szerepe van a vállalatcsoport eredményes működésében. A pénzügyi termékközvetítés a bankokkal, hitelintézetekkel, biztosítótársaságokkal kötött együttműködési szerződések alapján történik.

Politikák, alapelvek

GRI 3-3 Hiszünk abban, hogy kölcsönösen előnyös, hosszú távú kapcsolatot olyan partnerekkel tudunk létrehozni, akik osztoznak a kiválóság, az integritás és a felelősségteljes üzleti gyakorlatok iránti elkötelezettségben. Olyan partnereket választunk, akik üzleti magatartása összhangban áll a DH Group által elvárt elvekkel és értékekkel, amelyeket a *DH Group Etikai kódexe* foglal magában (ld. Etikus működés c. fejezet).

A vállalatcsoport partnerkiválasztási gyakorlatát a *DH Group Partnerkiválasztási Irányelvei* foglalják össze. A kiválasztási folyamatot rendszeresen felülvizsgáljuk és frissítjük annak biztosítása érdekében, hogy az releváns maradjon.

A vállalatcsoport a pénzügyi intézmények és franchise partnerek kiválasztása során megvizsgálja, hogy a partner teljesíti-e az alábbi kritériumokat:

Bank és biztosítótársaság partnerek kiválasztási kritériumai:

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

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

A franchise partnerek kiválasztási szempontjai:

- Helyi vállalkozók/ingatlanügynökök: célunk olyan partnerek és ügynökök megbízása, akik képesek a lehető legmagasabb szintű szolgáltatást nyújtani ügyfeleinknek, magas szintű helyi jogszabályi ismeretekkel rendelkeznek.
- A DH Group Etikai kódexének betartása: franchise partnereinknek be kell tartaniuk az Etikai kódexet, tisztességesen, professzionálisan és felelősségteljesen kell eljárniuk.

Intézkedések, gyakorlatok

Panaszkezelés

GRI 3-3 A DH Group mindenkori célja, hogy a franchise partnerek és alpartnerek maradéktalanul teljesítsék a velük szembeni támasztott, szabályzatokba és irányelvekbe foglalt etikus üzleti magatartással kapcsolatos elvárásokat.

Amennyiben egy ügynök magatartásával, viselkedésével kapcsolatban panasz érkezik, a vállalatok belső ellenőrzési osztályai vizsgálatot indítanak, amely során adatgyűjtést, dokumentumvizsgálatot végeznek és az érintettekkel interjú készül. A belső ellenőrzési osztály minden eseményre reagál, ahol felmerül a nem etikus magatartás lehetősége. Célunk, hogy a lehető leghamarabb kiküszöböljük az etikai normákba ütköző fellépéseket, és az érintett ügyfélnek erről tájékoztatást nyújtsunk.

A bizonyítottan etikátlan vagy nem megfelelő magatartás következményeként a franchise partnerek kártérítés fizetésére kötelezhetők. Súlyosabb vétségek esetén a vezetőség döntése alapján a szerződések felmondhatók, a hatóságok felé történő bejelentés tehető. Ezen eljárások feltételeit az ügynöki szerződések egyértelműen meghatározzák.

Az előző három évhez hasonlóan, 2025-ben sem került sor a követelmények lényeges megsértésére az ügynöki tevékenységek során.

Amennyiben a franchise partnerek, vagy ügynökök oldaláról merül fel a méltányos bánásmóddal kapcsolatban aggály, meglátás, azt több fórumon is jelezhetik: felkereshetik a belső ellenőrzési osztályt, valamint jelenthetik a helyi vezetőségnek akár operatív megbeszélések alkalmával is.

Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok

Politikák, alapelvek

GRI 3-3 A saját munkavállalókra, a franchise partnerekre és alpartnerekre vonatkozó irányelveket a *DH Group csoportszintű Etikai Kódexe* határozza meg. (ld. [Etikus működés](#) c. fejezet.)

A kódex deklarálja a DH Group elkötelezettségét a tisztességes foglalkoztatás, a sokszínűség, az egyenlő esélyek és feltételek megteremtése mellett: elítéli és szigorúan tiltja a diszkrimináció minden fajtáját. A vállalatcsoport mindenkor célja a korrekt és vonzó munkafeltételek és munkakörnyezet biztosítása mind saját munkavállalói, mind franchise partnerei és alpartnerei számára.

A munkavállalókkal és franchise partnerekkel szemben elvárás az elfogultság nélküli munkavégzés: objektívnek kell lenniük döntéshozatalukban, és képesnek kell lenniük mindenkivel egyenlően bánni, függetlenül a beosztásuktól vagy a vállalattal való kapcsolatuktól.

Munkatársaink és franchise partnereink bármilyen aggály, probléma felmerülése esetén közvetlen felettesükhöz, a vezetőséghez, vagy a HR osztályhoz fordulhatnak, az ügyek objektív és diszkrét kezelését a vállalatcsoport biztosítja.

Saját alkalmazottak

Politikák, alapelvek

GRI 3-3 A DH Group 2025 végén 161 főt foglalkoztatott saját alkalmazottként. E munkavállalók munkafeltételeire, munkakörnyezetére és az őket érintő sokszínűség és az esélyegyenlőség megvalósulására a vállalatcsoport közvetlen hatással bír. A pénzügyi- és ingatlan szolgáltatási szektor dinamikusan változó jellege miatt és a cégcsoport üzleti stratégiájának megvalósítása érdekében kiemelt jelentőségű a tehetséges és ambiciózus munkaerő vonzása és megtartása.

A cégcsoport a sikeres növekedés és terjeszkedés ellenére továbbra is viszonylag kis szervezetekből álló, lapos szervezeti struktúrával rendelkezik, amely a vezetők önállóságán alapuló nyitott, és közvetlen vállalati kultúrát eredményez. Törekszünk a beosztottak és a vezetőség közötti bizalom és kölcsönösségen alapuló működés megvalósítására, a rugalmas, gyors, változást támogató működés folyamatos biztosítására. Prioritásunk egy összetartó, befogadó csapat és munkakörnyezet kialakítása, illetve fenntartása.

GRI 403-2, 403-3, 403-5 A vállalatcsoport biztosítja a biztonságos és egészséges munkakörnyezetet. A munka- és tűzvédelem az egyes országok vonatkozó törvényeinek és rendeleteinek megfelelően szabályozott, és a kötelező kockázateértékelés is ennek megfelelően történik.

GRI 3-3 A DH Group rendelkezik javadalmazási politikákkal. A *Munkavállalói Résztulajdonosi Programjának Javadalmazási Politikája* (MRP Javadalmazási Politika) részvényjuttatást, illetve részvényopciót nyújt a hatálya alá tartozó anyavállalati és leányvállalati munkavállalóknak. Évente meghatározásra kerül egy ún. „Munkavállalók Program”, amelynek keretében a Csoport minden, a jelentést megelőző évben már alkalmazásban álló magyarországi munkavállalója az az évi átlagbérének megfelelő mértékű részvényjuttatásban részesül. A programok leírása az MRP Javadalmazási Politika mellékleteiben, valamint a társaság éves [Javadalmazási Jelentésében](#) található. A javadalmazási programok évente felülvizsgálatra kerülnek, majd az éves rendes Közgyűlés szavaz a programok és a Javadalmazási Jelentés elfogadásáról.

GRI 2-19, 2-20 A [Vezetői Javadalmazási Politika](#) célja a DH Group irányító testületei részére nyújtott olyan pénzbeli és nem pénzbeli juttatási rendszer meghatározása, amely tükrözi a vezetőségi tagok kiemelt szerepét és felelősségét, emellett arányban áll a Csoport munkavállalói számára biztosított juttatási csomaggal is. Hatálya az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság tagjaira terjed ki, függetlenül attól, hogy – az Igazgatóság tagjai esetében – tisztségüket munkaviszony vagy

megbízási jogviszony keretében látják el. A javadalmazás kizárólag a Közgyűlés által jóváhagyott Vezetői Javadalmazási Politika alapján, azzal összhangban teljesíthető. A Közgyűlés évente szavaz, hogy a vezetőségi tagok a politikában meghatározott díjazásban részesülhetnek-e.

A javadalmazási politikák végrehajtásáért és azok megfelelő működésének ellenőrzéséért az Igazgatóság felel. Javadalmazási tanácsadók a javadalmazás megállapításában nem vesznek részt, a javadalmazás megállapításának folyamatát az Igazgatóság felügyeli.

Intézkedések, gyakorlatok, mutatók

Az alkalmazottak jellemzői

GRI 2-7 A DH Group összesített⁷, 2025.12.31-i létszáma 161 fő volt, ami a 2024. év végi alkalmazotti állománynál 5,3%-kal alacsonyabb. Magyarországon 8 fővel (11%-kal), Olaszországban 1 fővel csökkent a létszám, Lengyelországban a foglalkoztatottak létszámában nem történt változás.

Magyarországon a létszámcsökkenés mögött részben két vállalat megszűnése áll (DH Energy Zrt. és Impact Alapkezelő Zrt.), részben pedig a DH Group szervezeti átalakulása és egyes területeken történt csoportos átszervezések, amelyek hatással voltak az érintett pozíciók számára és struktúrájára.

GRI 2-7 - Foglalkoztatási adatok (fő) - DH Group, 2025.12.31.									
Alkalmazottak létszámára vonatkozó információk szerződéstípus szerint, ország és nemek szerinti bontásban									
	Magyarország	Olaszország	Lengyelország	Nő	Férfi	DHG 2025	DHG 2024	DHG 2023	
Teljes munkaidős alkalmazottak	60	46	33	97	42	139	144	140	
Részmunkaidős alkalmazottak	3	12	7	20	2	22	26	34	
Határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatottak	63	56	27	109	37	146	148	170	
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak	0	2	13	8	7	15	22	4	
Összlétszám	63	58	40	117	44	161	170	174	

Megjegyzés: Aktív alkalmazottak Magyarországon, Olaszországban és Lengyelországban. A csoportnál nincs nem garantált munkaidőben történő foglalkoztatás. Az ügynökök mellett csoportszinten 6 vezető megbízási szerződéssel foglalkoztatott, olyan külsős munkavállaló, akinek a munkáját a szervezet ellenőrzi.

A vállalatcsoportban továbbra is a teljes munkaidős foglalkoztatás a meghatározó, ennek aránya 2025-ben 86% volt. Részmunkaidőben jellemzően női munkavállalók dolgoznak, ennek aránya Olaszország esetében a legmagasabb, 21%.

A cégcsoportban az alkalmazottak 91%-a határozatlan idejű munkaszerződéssel rendelkezett 2025-ben. Magyarországon minden munkavállalót határozatlan szerződéssel alkalmaztunk, Olaszországban alacsonynak mondható, 3%-os volt a határozott idejű foglalkoztatás aránya. Lengyelországban – döntően a Credipass esetében – az új belépőket az első két év munkaviszony alatt jellemzően határozott idejű munkaszerződéssel foglalkoztatják, így az arány a többi országnál magasabb, 33%.

Sokszínűségi mutatók

GRI 405-1 A Csoportban a női alkalmazottak aránya a beosztottak körében meghaladja a férfi munkavállalókét, a vezetői szinteken ugyanakkor a női munkavállalók hányada (35%) alacsonyabb a férfiakénál. A DH Group Nyrt. Felügyelőbizottságának és Igazgatóságának nincs női tagja. Magyarországon a vezetésben (felső- és középvezetők együttesen) 21% volt a nők aránya 2025-ben, Olaszországban a vezetők között kiemelkedő (67%) arányú volt nők aránya, míg Lengyelországban a női és férfi vezetők nem szerinti megoszlása teljesen kiegyenlített volt.

⁷Figyelembe véve e jelentésben lefedett vállalati kört. A foglalkoztatási adatok pontosak, és belső nyilvántartásból származnak.

GRI 405-1 - Munkavállalói és irányító testületek sokszínűsége - DH Group, 2025.12.31.

Korcsoportok és nemek aránya a munkavállalói csoportokban - %	Nő	Férfi	30 év alatt	30-50 év között	50 év felett	Alkalmazott ^b 2025 (fő)	Független tagok ^c 2025	Alkalmazott ^b 2024 (fő)	Alkalmazott ^b 2023 (fő)
A DH Group legfelsőbb irányító testületei^a									
Felügyelőbizottsági tagok ^a	0%	100%	0%	0%	100%	0	3	0	0
Igazgatósági tagok ^a	0%	100%	0%	40%	60%	4	1	4	4
A DH Group munkavállalói beosztások szerint^b									
Felsővezetők	14%	86%	0%	57%	43%	7	n/a	8	8
Középvezetők	44%	56%	0%	63%	38%	16	n/a	13	13
Beosztottak	79%	21%	19%	64%	17%	138	n/a	149	153
Összesen	73%	27%	16%	64%	20%	161	n/a	170	174

^aKizárólag a DH Group Nyrt. testületeinek tagjait tartalmazza.

^bA DH Group alkalmazásában álló aktív munkavállalók létszáma Magyarországon, Olaszországban és Lengyelországban.

^cAz alkalmazottak létszáma nem tartalmazza a független tagokat. 2024-ben és 2023-ban is 3 fő független FB-i tag és 1 fő IG-i tag volt.

A DH Group munkavállalóinak korcsoport szerinti megoszlása az előző évekhez hasonló szinten maradt 2025-ben, az alkalmazottak többsége 30 és 50 év közötti (64%). A vállalatcsoportnál összesen 4 megváltozott munkaképességű személy dolgozott 2025 végén. Magyarországon 3 nyugdíjas munkavállalót foglalkoztattunk.

Fluktuáció és új alkalmazottak

GRI 401-1, 3-3 2025-ben a fluktuációs arány⁸ csoportszinten 25% volt, amely meghaladta az előző két évben tapasztalt kilépési rátát. A fluktuáció csökkentése érdekében a DH Group több, általánosabb szervezetfejlesztési és munkavállalói élményt támogató intézkedést tervez, amelyeknek egy részét 2025-ben el is indította (közös sport-, csapatépítő programok, további képzések bevezetése).

A fiatal munkavállalók körében volt a legmeghatározóbb a fluktuáció, amelynek háttérben a korosztály jellemzői mellett a szigorúan vett előléptetési, karrierépítési lehetőségek korlátozottsága is állhat. Ennek ellensúlyozására a Csoport horizontális fejlődési lehetőségeket, feladatkör-bővítést tesz elérhetővé. A csoportszinttől eltérően, Magyarországon a korábbi évekhez hasonlóan, 2025-ben is a 30-50 év közötti munkavállalók kilépési aránya volt a legmagasabb, ezért erre a korcsoportra a DH Group Nyrt. kiemelt fókuszot helyez: a korábbi években hozott, a vezetői és kulcspozíciók megtartását célzó intézkedések – beleértve a célzott juttatási és ösztönző elemek – részben megvalósultak és beépültek a működésbe. Összességében ezek a lépések hozzájárultak a stabilitás erősítéséhez. A vállalat a jövőben is folytatja a tapasztalt munkavállalók megtartását támogató, célzott intézkedések alkalmazását.

GRI 401-1 - Új alkalmazottak és fluktuáció - DH Group, 2025

Új alkalmazottak és távozott munkavállalók év végi létszámhoz viszonyított aránya - nem és korcsoport szerint

	Nő	Férfi	30 év alatt	30-50 év között	50 év felett	DHG 2025	DHG 2024	DHG 2023
Újonnan felvett személyek száma	17	5	10	11	1	22	43	38
Újonnan felvettek aránya	15%	11%	38%	11%	3%	14%	25%	22%
Kilépő alkalmazottak száma	25	15	11	25	4	40	31	37
Fluktuáció	21%	34%	42%	24%	13%	25%	18%	21%

Az elmúlt évekhez hasonlóan 2025-ben is Magyarországon volt a legmagasabb a távozott munkavállalók aránya. A 2025-ös fluktuációs arány (40%) meghaladja mind a 2024-es (27%), mind a 2023-mas (33%) kilépési rátát. Ennek hátterében a létszámadatoknál már bemutatott tevékenységek megszűnése és szervezeti átalakítások állnak. A fluktuáció nem okozott fennakadást a működésben, vagy visszaesést a produktivitásban, a kritikus pozíciók pótlása folyamatos volt, az érintett funkciók sikeresen kezelték az átmeneti változásokat. Lengyelországban is nőtt a fluktuációs arány 2024-hez képest, változatlan létszám mellett 4 fővel

⁸ Fluktuáció: Távozott alkalmazottak aránya az évi végi létszámhoz viszonyítva.

több munkavállaló távozott, míg Olaszország esetében mérsékelt csökkenés volt megfigyelhető a kilépők arányában.

GRI 401-1 - Új alkalmazottak és fluktuáció országok szerinti bontásban - DH Group, 2025

Új alkalmazottak és távozott munkavállalók országok szerinti megoszlása

	Magyarország	Olaszország	Lengyelország
Újonnan felvett személyek száma	13	5	4
Újonnan felvettek aránya	21%	9%	10%
Kilépő alkalmazottak száma	25	6	9
Fluktuáció	40%	10%	23%

Képzés

GRI 404-1, 404-2 A munkatársak folyamatos fejlődésének biztosítása érdekében számos képzési lehetőség elérhető a vállalatcsoportnál. A kötelező éves tréningeken (munkavédelmi, tűzvédelmi, kiberbiztonsági, adatvédelmi) túl szakmai képzések széles választéka, valamint soft skill tréningek (kommunikáció, stresszkezelés stb.) is rendelkezésre állnak, belső és külső kurzusok formájában. A Csoport, saját foglalkoztatottjai tekintetében, 2025-re vonatkozóan első alkalommal tesz közzé átlagos képzési óraszám adatokat. A DH Group egy főre eső átlag képzési órászáma 14,6.

GRI 404-1 - Az egy főre eső éves átlag képzési órászám - DH Group, 2025

Alkalmazottakra vonatkozó információ nemek és a munkavállalói csoportok szerinti bontásban

	Nő	Férfi	DHG 2025
Felsővezetők	36,0	10,0	13,7
Középvezetők	11,4	11,6	11,5
Beosztottak	13,4	20,9	15,0
Összesen	13,5	17,5	14,6

GRI 3-3 A DH Groupnál az összetartó és befogadó munkahelyi légkör, illetve közösség megteremtésének elengedhetetlen része az új munkatársak gördülékeny beilleszkedése. Az új kollégák átfogó tájékoztatást kapnak a vállalat működéséről, folyamatairól és a szervezeti kultúráról. A szakmai betanulást a közvetlen vezetők és a csapat támogatja folyamatos visszajelzés mellett, így biztosítva, hogy az új belépők fokozatosan és magabiztosan vegyék át feladataikat.

Rendezvények, elismerések



Az új belépők beilleszkedésének támogatása mellett figyelmet fordítunk a tapasztalt kollégák elismerésére is. Minden működési országban évente díjátadó gálán ünnepeljük és díjazzuk a legjobb értékesítőket és irodákat, hagyományos karácsonyi ebédet és nyárázó ünnepséget tartunk, rendszeresen szervezünk sportnapokat, tematikus reggeliket. Az Infoday elnevezésű, évente megrendezésre kerülő, rendezvényünkön szakmai fejlődést szolgáló, ingatlanpiaci és pénzügyi közvetítői trendeket ismertetünk. Üzleti ebédek keretében a dolgozók első kézből kapnak tájékoztatást a vezetőktől az aktuális hírekről és a vállalat üzleti teljesítményéről. E programok a franchise partnerek számára is elérhetőek.

Teljesítményértékelés

GRI 3-3, 404-3 A cégcsoportban a helyi vezetés minden alkalmazottal személyes kapcsolatot tart fenn. A folyamatos visszajelzésben hiszünk, az informális, közvetlen visszacsatolás mindenhol biztosított.

2025-ben, csoportszinten a munkavállalók 64%-a részesült formális teljesítményértékelésben. Magyarországon negyedéves teljesítményértékelési rendszer működik, amely az összes munkavállalót lefedi és amelyhez negyedéves teljesítménybónusz kifizetés kapcsolódik. Lengyelországban a formális értékelés évente történik és szintén a teljes munkavállalói körre kiterjed. Olaszországban 2025-ben továbbra sem volt formális teljesítményértékelés.

GRI 404-3 - Rendszeres teljesítményértékelésben részesülő alkalmazottak százalékos aránya - DHG				
Alkalmazottakra vonatkozó információ nemek és munkavállalói csoportok szerinti bontásban				
	2025	2024	2023	
Felsővezetők	100%	100%	100%	
Középvezetők	81%	77%	46%	
Beosztottak	60%	67%	41%	
Nők	59%	61%	43%	
Férfiak	77%	75%	52%	
DH Group összesen	64%	65%	44%	

Javadalmazási mutatók

GRI 3-3 A juttatási rendszer a DH Group hosszú távú üzletfejlesztési terveit és szemléletét is tükrözi, célja vonzó javadalmazást kínálni minden munkavállalója számára, így is ösztönözve a teljesítményüket és ezáltal fenntartva és javítva a vállalatcsoport gazdasági eredményét.

GRI 405-2 A női és férfi munkavállalók jövedelmének összehasonlítása a munkavállalói besorolási szinteken belüli teljes díjazás alapján történt.

Az egyes országok közötti sajátosságok és szervezeti különbségek tükröződnek a táblázatban, a mutató nem minden kategóriában számítható: felsővezetői szinten csak Lengyelországban alkalmazható (Magyarországon nincs női felsővezető, Olaszországban pedig a felsővezetői besorolási kategóriában külsős foglalkoztatott dolgozik).

A bérkülönbséget döntően az okozza, hogy a férfiak és nők jellemzően más munkaköröket töltenek be, az alacsonyabb besorolású pozíciókban arányaiban több nő dolgozik.

GRI 405-2 - Teljes díjazás ^a aránya a nemek közt - DH Group, 2025				
Nemek közötti bérkülönbség ^b (%)				
	Magyarország	Olaszország	Lengyelország	
Munkavállalói csoportok szerinti bontásban				
Felsővezetők	nem alkalmazható	nem alkalmazható	115%	
Középvezetők	79%	119%	64%	
Beosztottak	74%	76%	114%	
Ország szinten összesítve	63%	78%	86%	
DHG csoportszinten 2025		74%		
DHG csoportszinten 2024		72%		

^a Alapfizetés + kiegészítő juttatások

^b Nemek közötti bérkülönbség: a női és a férfi alkalmazottak átlagos bérszintje közötti különbség, a férfi alkalmazottak átlagos bérszintjének százalékában kifejezve.

GRI 2-21 A legmagasabban fizetett személy és a medián jövedelem közötti különbséget országok szerinti bontásban az alábbi táblázat mutatja be.

GRI 2-21 - Kompenzációs arány ^a , 2025									
	Magyarország			Olaszország			Lengyelország ^b		
	2025	2024	2023	2025	2024	2023	2025	2024	2023
A legmagasabban fizetett egyén és a medián díjazásának aránya	2,88	2,24	2,45	2,50	2,50	2,27	2,88	2,38	1,55
A legmagasabban fizetett egyén díjazásának emelkedése a medián díjazásának emelkedéséhez viszonyított aránya	0,17	0,53	0,99	0,00	0,00	0,69	0,74	0,04	1,05

^a Teljes javadalmazás alapján

^b Lengyelországban a medián adat nem elérhető, az adatok az átlag javadalmazással kerültek kiszámításra.

GRI 401-2 A DH Group minden munkavállalója számára biztosít béren kívüli juttatásokat, e tekintetben nem tesz különbséget a részmunkaidőben és a teljes munkaidőben foglalkoztatottak között. A juttatások a működési országok szerint eltérőek. Magyarországon az alkalmazottak számára cafeteria és teljesítményalapú negyedéves bónusz elérhető. A DH Group Nyrt. vezetői számára további béren felüli juttatásokat jelent a széleskörű részvényalapú juttatási csomag.

A DH Group Nyrt. [Javadalmazási Jelentése](#) az éves Közgyűlés időpontjában került közzétételre. Az Igazgatósági tagok egy főre eső átlagos jövedelme⁹ 4%-kal emelkedett 2024 és 2025 között. A munkavállalók átlagos jövedelme 18%-kal nőtt 2025-ben a 2024-as évhez képest.

Biztonságos, egészséges és ergonomikus munkakörnyezet biztosítása

GRI 403-3, 403-5, 403-9 A DH Group munkakörei munkahelyi egészségvédelmi szempontból alacsony kockázatú tevékenységek alá sorolhatóak – irodai munka, szolgáltató szektor – a munkakörnyezet megfelel az alapvető biztonsági előírásoknak.

GRI 403-2, 403-9 A DH Group a munkavédelmi incidenseket nyomon követi és azokról rendszeresen jelent. A munkavállalók számára a munkával kapcsolatos veszélyek és veszélyes helyzetek riportálására a vállalatok bejelentő rendszert működtetnek. A Csoporton belül 2025-ben nem történt munkahelyi baleset.

A DH Groupnál az egészségügyi, biztonsági és tűzvédelmi oktatások kötelező érvényűek minden munkavállalóra, a bevezető képzés részét képezik, kiterjednek az általános információkra és vállalatspecifikus szempontokra egyaránt. Emellett az újonnan belépő alkalmazottak számára kötelező az egészségügyi vizsgálat elvégzése a munkába állás előtt a működés minden országában.

Bár a balesetek, foglalkozási megbetegedések kockázata minimális, a vállalatcsoport tagjai különböző intézkedéseket hajtanak végre ezek elkerülésére és megelőzésére. A vállalatok figyelmet fordítanak az irodai ergonómia kialakítására.

Olaszországban a munkahelyek kialakítását külső egészségügyi és munkavédelmi tanácsadók is támogatják. A munka- és egészségvédelmi intézkedések megvalósulását és eredményességének nyomon követését pedig az ún. Megelőzési és Védelmi Szolgálat tanácsadója felügyeli. A szolgálat egy online rendszer segítségével nyomon követi többek közt az egyes munkavállalók munkavédelemmel és egészséges munkakörnyezet kialakításával kapcsolatos teendőit, egészségügyi vizsgálatok határidejét, a munkavállalók adatainak változását és a kötelező képzések elvégzésére vonatkozó információkat.

GRI 403-6 A DH Group kiegészítő egészségügyi szolgáltatásokat tesz elérhetővé munkavállalói számára, működési országoként eltérő feltételekkel: Olaszországban minden, nem vezetői beosztású, határozatlan munkaidőben foglalkoztatott munkavállaló számára biztosítunk kiegészítő egészségügyi szolgáltatásokat, Magyarországon a vezetők számára elérhető magán

⁹ Pénzbeli és egyéb javadalmazás

egészségbiztosítás, Lengyelországban egy magán egészségbiztosítóval kötött megállapodás keretén belül kapnak hozzáférést az alkalmazottak fizetett szolgáltatásokhoz.

A munka és magánélet közötti egyensúly

A DH Group-nál törekszünk változatos foglalkoztatási formákat kínálni, a részmunkaidős foglalkoztatáson felül a rugalmas munkavégzést biztosító lehetőségekkel – munkavégzés helye és munkaidő tekintetében –, amelyek hatékony eszközei lehetnek a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtésében és fenntartásában. 2025-ben a rugalmas feltételek Magyarországon (munkavállalók 100%-a) és Olaszországban (munkavállalók 14%-a) voltak érvényben.

GRI 401-3 2025-ben csoportszinten 31 fő – 20 fő női és 11 fő férfi – volt jogosult hosszú távú szülői szabadságra. Szülői szabadságot az előző két évhez hasonlóan 2025-ben is csak női munkavállalók vettek igénybe.

A vállalatcsoport viszonylag alacsony munkavállalói létszáma miatt a szülői szabadságon lévő, és a visszatérő alkalmazottak száma is alacsony egy éven belül. 2025-ben és az azt megelőző két évben is az összes munkavállaló a DH Group-hoz tért vissza dolgozni a szülői szabadság lejártá után. 2025-ben a megtartási arány is 100% volt, a 2024-ben visszatért 4 fő munkavállaló mindegyike a DH Group-nál dolgozott még a visszatérést követő egy év múlva is.

GRI 401-3 - Hosszú távú gyermekgondozási szabadság - DH Group					
Szülői szabadság DH Group					
	Nő	Férfi	DHG 2025	DHG 2024	DHG 2023
A szülői szabadságra jogosult munkavállalók száma	20	10	30	47	45
A szülői szabadságot igénybe vett munkavállalók száma	10	0	10	8	11
A szülői szabadságról visszatért munkavállalók száma	5	0	5	4 ^c	3
A szülői szabadság lejártát követően a vállalattól távozott munkavállalók száma	0	0	0	0	0
Visszatérési arány ^a	100%	n/a	100%	100% ^d	100% ^e
A visszatérés után 12 hónappal még alkalmazásban lévő munkavállalók száma	4	0	4	2	2
Megtartási arány ^b	100%	n/a	100%	67% ^f	40% ^g

^aAzon munkavállalók aránya, akiknek a tárgyévben lejárt a szülői szabadságuk és a vállalathoz tértek vissza.

^bA szülési szabadságról való visszatérés után 12 hónappal még a vállalat alkalmazásában lévő munkavállalók aránya.

GRI 2-4:

^cAdatszolgáltatási hiba miatt újraközölt adat, amely 1 fővel nagyobb a DH Group 2024. évi ESG jelentésében publikáltnál (3 fő).

^dSzámítási módszer korrekciója miatt újraközölt adat, a DH Group 2024. évi ESG jelentésében publikált adat 38% volt.

^eSzámítási módszer korrekciója miatt újraközölt adat, a DH Group 2024. évi ESG jelentésében publikált adat 27% volt.

^fSzámítási módszer korrekciója miatt újraközölt adat, a DH Group 2024. évi ESG jelentésében publikált adat 25% volt.

^gSzámítási módszer korrekciója miatt újraközölt adat, a DH Group 2024. évi ESG jelentésében publikált adat 18% volt.

Társadalmi felelősségvállalás

A [Duna House Együtt, Erősebben Alapítvány](#) 2025-ben kezdte meg aktív működését, az év során 6 ügyet támogatott közel 3 millió forinttal. Az alapítványt kifejezetten az egészségügyi okokból tartósan munkaképtelenné vált magyarországi központi munkavállalók és a Duna House és Credipass franchise hálózati tagok anyagi támogatására hoztuk létre. Az alapítvány működését a Duna House Franchise Kft. és partnerei által biztosított támogatások, valamint az önkéntes felajánlások biztosítják. A Duna House Franchise Kft. évente 2 millió forint támogatást nyújt az alapítvány számára.

Rendezvényeink során és partneri ajándékok beszerzésekor előnyben részesítjük az olyan beszállítókat, szervezeteket, akik hátrányos helyzetű csoportokat támogatnak. Ilyen szervezet az Impact Box, akik etikus ajándékválogatással támogatják a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű közösségeket, fenntartható munkalehetőséget teremtve számukra; az Autistic Art Alapítványtól jogdíj ellenében vásárolunk alkotásokat, amelyeket a hálózat számára készített éves naptárakban használunk fel.

Franchise hálózat

Működési modell

GRI 3-3 A DH Group elsősorban saját irodahálózatának franchise partnerekkel történő bővítésével növeli piaci lefedettségét. A vállalatcsoport mindenkor célja egy olyan rendszer működtetése, amely a jogszabályi keretek betartása és etikus üzletvitel mellett versenyképes szolgáltatást kínál.

A Credipass ügynökei a pénzügyi szervezetekkel kötött megbízási szerződések alapján dolgoznak, ügyfeleiket megbízási alapon szolgálják ki, sok esetben irodától függetlenül működnek. A Duna House és Metrohouse irodahálózatán keresztül közvetlen elérés biztosított a hitelt vagy biztosítást igénylő ügyfelekhez, ami stabil alapot nyújt a pénzügyi tanácsadók számára.

Az ingatlanközvetítést végző franchise partnerek a Duna House franchise hálózat tagjai, független cégek, amelyek szerződéses kapcsolatban állnak a cégcsoporttal. A partneri irodák ügynöki szerződés alapján a működnek. Egy franchise partner egy, vagy akár több irodát is nyithat. A franchise partnerrel szerződésben álló, ügynökként dolgozó független cégek, vagy önálló vállalkozók a franchise alpartnerek. A franchise partnerek legfontosabb feladata az ingatlanközvetítő irodák eredményes működtetése, az értékesítést végző alpartnereik szerződtetése és megtartása, valamint a helyi marketing és márkaépítés. A franchise partnerek belépési díj és havi franchise díj ellenében hozzáférést kapnak egy kidolgozott, formalizált rendszerhez, amely elismert márkanévet, egységes arculatot, know-how-t biztosít partnereinek. A DH Group ezen felül személyre szabott üzleti tervvel, folyamatos üzletfejlesztési támogatással, képzéssel és szakmai mentorálással segíti a franchise partnereket.

Politikák, alapelvek

Felelősség a franchise partnerek és ügynökök iránt

GRI 3-3 A DH Group csoportszintű *Etikai kódexe*, valamint a helyi etikai kódex-ek (ld. Etikus működés c. fejezet) mellett a vállalatcsoport és a franchise partnerek között létrejött *franchise szerződés* szabályozza a franchise partnerek üzleti tevékenységét és működését. A franchise partnerek és az ügynökök munkáját Magyarországon egy 27 fejezetből álló működési és szabályozási kézikönyv is meghatározza.

A DH Group elkötelezett a partneri hálózattal való szoros együttműködés, a párbeszéd és kölcsönös, nyílt visszajelzésen alapuló vállalati kultúra kialakítása és fenntartása iránt. A cégcsoport belső irányelvei szerint a franchise hálózat minden tagja egyenlő bánásmódban részesül, számukra elérhető és átlátható karrierrendszert kínálunk, a franchise hálózaton belül – csakúgy, mint alkalmazottjaink számára – méltányos és befogadó munkakörnyezet kialakítására törekszünk. A vállalatcsoport országonként egységes elveket és szabályokat alkalmaz, amely minden franchise partner és ügynök esetében azonos.

Intézkedések, gyakorlatok, mutatók

A munka és magánélet közötti egyensúly lehetőségének biztosítása

A foglalkoztatás tekintetében a DH Group stabil hátterével, átlátható és kiszámítható feltételeivel biztosítja az értékesítő ügynökök és partnerek számára, hogy ambícióik szerint dolgozzanak. Szakmai előmenetelük és díjazásuk alapját a tényleges teljesítményük határozza meg. A közvetítői munka jellege magában hordozza a rugalmas munkavégzés módját, amely lehetőséget biztosít a munka és a magánélet egyensúlyának megteremtésére. A normál munkavállalói piacon általában hátrányba kerülő személyek (pl. kisgyermekes nők, nyugdíjasok) is dolgozhatnak közvetítőként, de az ügynöki munka másodállásként egy magasabb életszínvonal elérését is támogathatja

Hálózati létszám

GRI 2-7 (hálózat), 203-2 (hálózat) A DH Group franchise hálózatában 2025-ben összesen 4 030 fő dolgozott. 2024-hez képest a hálózati létszám csoportszinten 8%-kal nőtt. Minden országban

bővült a partnerek és ügynökök köre, Magyarországon 8%-kal, Olaszországban 10%-kal, Lengyelországban 6%-kal.

GRI 2-7 (hálózat) - A franchise partnerek és ügynökök létszáma országonként ^a - DH Group, 2025.12.31.						
	Magyarország	Olaszország	Lengyelország	DHG 2025	DHG 2024	DHG 2023
Franchise partner & irodavezető	265	0 ^b	92	357	356	452
Ügynök	1 489	824	1 360	3 673	3 382	3 374
Teljes létszám	1 754	824	1 452	4 030	3 738	3 826

^aIngatlan- és pénzügyi közvetítő partnerek és ügynökök együttvéve.

^bOlaszországban a Realizza ingatlanközvetítő tevékenység 2024-ben történt bezárása óta csak pénzügyi közvetítői tevékenység működik, e rendszeren belül franchise partneri együttműködés nem áll fenn, csak ügynökök dolgoznak.

Fluktuáció és új belépők

401-1 (hálózat) A pénzügyi- és ingatlanközvetítői piacot viszonylag a magas fluktuáció jellemzi, főként az újonnan szerződött ügynökök és értékesítők körében. A DH Group a fluktuáció kérdését ezért kiemelten kezeli. Célunk, hogy kedvező feltételeket biztosítsunk a franchise hálózat megtartási képességének növeléséhez, hiszen a magas fluktuáció negatív hatással lehet az üzleti eredményekre is.

A magasabb kilépési arány az együttműködés kezdeti szakaszában jellemzőbb, ezért dolgozunk a képzési rendszerünk továbbfejlesztésén és mentorálási rendszert alkalmazunk, miközben arra ösztönözzük irodavezetőinket, hogy nagyobb hangsúlyt fektessenek a beilleszkedés elősegítésére.

Intézkedéseink és erőfeszítéseink eredményeként a csoportszintű hálózati kilépési arány fokozatosan csökkenő trendet mutat. 2025-ben Lengyelországban 140 fővel (12 százalékponttal) kevesebb ügynök hagyta el a hálózatot, mint 2024-ben, Olaszországban 42 fővel (7 százalékponttal) csökkent a távozott ügynökök száma. Magyarország esetében a fluktuáció mérsékelten, 2 százalékponttal növekedett a 2024-es 36%-hoz értékhez képest.

401-1 (hálózat) Új belépők és fluktuáció ^a a hálózaton belül országonként ^b - DH Group, 2025.12.31						
	Magyarország	Olaszország	Lengyelország	DHG 2025	DHG 2024	DHG 2023
Újonnan felvett ügynökök száma	1 001	194	493	1 688	1 768	1 805
Újonnan felvettek aránya	57%	24%	34%	42%	47%	47%
Kilépő ügynökök száma	670	141	461	1 272	1 373	1 990
Fluktuáció	38%	17%	32%	32%	37%	52%

^aTávozott ügynökök és partnerek aránya országonként az évi végi létszámhoz viszonyítva.

^bIngatlan- és pénzügyi közvetítő partnerek, irodavezetők és ügynökök együttvéve.

Szakmai támogatás

A vállalatcsoport és franchise partnerei között szoros és rendszeres a kapcsolattartás és az együttműködés. Az ügynökök szakmai kérdésekben ugyanolyan támogatást kapnak, mint az alkalmazottak. A támogatás keretében központi hálózati támogató rendszerünk üzletfejlesztési megoldásokat biztosít, belső ellenőrzési rendszerünkkel, jogi keret- és dokumentumrendszerünkkel igyekszünk a legjobb, legstabilabb és legkiszámíthatóbb feltételeket teremteni partnereinknek. Marketingtámogatásunkkal és oktatási folyamatunkkal franchise partnereinket és a leendő értékesítőket is segítjük az elindulásban és folyamatos fejlődésben. Franchise fórumokat, szakmai napokat, csoportos és egyéni megbeszéléseket, valamint értékesítési támogatást biztosítunk partnereink számára.

Képzés

GRI 3-3, 404-1 (hálózat) A DH Groupnál a franchise partnerek és ügynökök zökkenőmentes beilleszkedése és a Csoport elvárásainak megfelelő munkavégzés biztosítása érdekében a képzésre nagy hangsúlyt fektetünk. A belépéskor kötelezően elvégzendő bevezető képzés kulcsfontosságú eleme a magatartási kódex ismertetése.

Az ügynökök a DH Group oktatási és szakmai képzési rendszerének köszönhetően olyan tudáshoz és készségekhez jutnak, amelyek segítenek az ügyfelek megszerzésében és megtartásában egyaránt. A képzések az értékesítés számos aspektusát lefedik, céljuk többek között az értékesítési technikák, piaci tendenciák, jogszabályi megfelelés, termékjellemzők, értékesítési pszichológiai ismeretek, ügyfelekkel való kapcsolattartás, marketing és közösségi média témaköreivel kapcsolatos ismeretek átadása. A résztvevők a képzésekkel kapcsolatban közvetlen visszajelzést adhatnak kérdőíven keresztül. Menedzserképzéseink a franchise partnereket célozzák.

Az ingatlan- és pénzügyi tanácsadók Magyarországon belső képzési programunkon, a DH Akadémia 2.0 keretein belül kapnak felkészítést arra, hogy átlátható, igényalapú tanácsadást nyújthassanak. Emellett szakmai és vezetői ismeretekre és személyes fejlődésre összpontosító képzések széles skáláját is kínáljuk a partnereknek. Magyarországon a pénzügyi-közvetítő ügynököknek az MNB és a bankok által előírt éves képzésen is részt kell venniük, amelyek a célcsoporttal együttműködő bankok belső platformján valósulnak meg és sikeres vizsga esetén validációra kerülnek.

Olaszországban és Lengyelországban belső rendszerek is támogatják a képzési rendszert, amelyeken belül elérhetőek az online oktatóanyagok, valamint nyomon követhetőek az elvégzendő és elvégzett képzések, akkreditációk.

Csoportszinten 2025-ben 6%-kal növekedett az átlagos képzési órák száma az előző évhez képest. Az emelkedés hátterében a Magyarországon elvégzett képzések számának emelkedése állt: 16%-kal több képzést végeztek el átlagosan fejenként a hálózat tagjai, mint 2024-ben. Lengyelországban és Olaszországban az átlagos képzési óraszám lényegesen nem változott (-1%).

404-1 (hálózat) Képzési órák a hálózaton belül ^a - DH Group, 2025						
	Magyarország	Olaszország	Lengyelország	DHG 2025	DHG 2024	DHG 2023
Átlagos képzési órák / fő	42,6	56,8	36,8	43,4	41,0	39,7

^aIngtalan- és pénzügyi közvetítő partnerek, irodavezetők és ügynökök együttevője.

Rendezvények, elismerések

Fontosnak tartjuk, hogy a jogi és üzleti kapcsolat mellett egy összetartó csapatot alkossunk, meggyőződésünk szerint ez elengedhetetlen a DH Group és a partnerek hosszú távon kölcsönösen eredményes együttműködéséhez. Rendszeresen szervezünk hálózati rendezvényeket, amelyek az értékesítői motiváció fenntartása mellett a közös sikerek megünneplését is lehetővé teszik a franchise partnereink számára. Ezen kívül számos üzleti és informális rendezvényt, összejövetelt, sportnapot rendezünk. E programokban a munkavállalók és a partnerek közösen vesznek részt. (Bővebben ld. Saját alkalmazottak c. fejezet.)

Franchise partneri kérdőív

DH-7 A franchise partneri együttműködés kiemelt eleme Magyarországon a Duna House éves felmérése, amely keretén belül a partnerek elégedettségét, tapasztalatait és véleményét anonim, közvetlen és strukturált módon gyűjtjük és mérjük fel. A visszajelzéseket figyelembe vesszük, a levont következtetésekre építünk, ahol fejlődési lehetőséget azonosítunk, ott törekszünk javító intézkedéseket hozni.

A 2025-ben végzett felmérés módszertanilag megegyezik a korábbi években alkalmazotttal, a felmérés során ugyanazon központi szakterületek értékelését végeztük el, mint az előző években. A kérdőívben a partnerek 1-től 10-ig terjedő skálán értékelték a központ általános működését, valamint az egyes támogató részlegek teljesítményét. A felmérésben részt vevő franchise partnerek által képviselt irodák a hazai partneri iroda hálózat 72%-át fedték le, ami 5 százalékpontos csökkenés az előző évhez képest.

A franchise partnerek irodáik üzleti teljesítményével kapcsolatos általános elégedettsége 4%-kal javult 2024-hez viszonyítva. A Duna House franchise átadóként nyújtott szolgáltatásainak

megítélése 5%-kal csökkent. A partnerek lojalitása ugyanakkor továbbra is magas: a szerződés meghosszabbítására vonatkozó hajlandóság átlagos értéke 8,86/10, míg az ajánlási hajlandóság 8,36/10 volt.

A szervezetek működésének megítélésében a legjobb értékelést a Credipass, mint az ingatlanhálózatot támogató egység nyerte el (8,71/10), amely 4%-kal magasabb eredmény 2024-hez képest. Kiemelkedő eredmények születtek a képzési tevékenységek terén, amelynek megítélése 3%-kal javult az előző évhez képest, így a második helyen áll a rangsorban (8,53/10). A Saleslab osztály működésének általános megítélésében mutatkozott a legnagyobb erősödés (6%).

Ezzel szemben a Marketing osztály támogatói teljesítményével kapcsolatos elégedettség mutatta a legnagyobb visszaesést az előző évhez képest, elsősorban a PR- és médiamegjelenések mennyiségének és minőségének megítélésében. A visszajelzések alapján a Support osztály hatáskörébe tartozó franchise kézikönyv és a hálózatban használt nyomtatványok minőségével, valamint a belső elszámolások, értékesítések kezelésével kapcsolatos elégedettség is csökkent.

Felelős üzleti magatartás

Compliance

Politikák, alapelvek

GRI 3-3 A DH Group a jogszabályi megfelelést és a szabálykövetést a hosszú távú fenntarthatóság alapjának tekinti. Üzleti etikai irányelveink, belső szabályzataink betartása elvárt működésünk minden országában, mind az alkalmazottaktól, mind a franchise partnerektől. A *DH Group Etikai kódexe* rögzíti, hogy a vállalatcsoport a **jogszabályi megfelelés** és **korruptió elleni küzdelem** tekintetében a zéró tolerancia elvét alkalmazza. (ld. Etikus működés c. fejezet).

A jogszabályi megfelelés magában foglalja a helyi és uniós szintű jogszabályok beépítését működésünkbe és azok folyamatos nyomon követését. A korruptió elleni küzdelmet szigorú törvények szabályozzák minden országban, ahol a cégcsoport jelen van. A magas szintű elvek gyakorlati megvalósításáért és a megfelelésért a belső ellenőrzési részlegek felelnek, akik a helyi vezetőségnek jelentenek.

A csoportszintű elvárásokat a leányvállalati belső szabályzatok tovább erősítik. Olaszországban az igazgatóság új *korruptióellenes politikát* hagyott jóvá 2025-ben. A politika nyilvánosan hozzáférhető az olasz [Credipass honlapon](#), valamint a dolgozók számára elérhető az intraneten is. A dolgozók és ügynökök online tájékoztatás és képzés keretében értesülnek a változásokról.

Lengyelországban ú.n. *Belső jogsértések bejelentésére vonatkozó szabályzat* van érvényben, amely pontosan meghatározza a jogsértés fogalmát, valamint lehetővé teszi a korruptió esetek bejelentését, biztosítva a bejelentő személyek védelmét is. A szabályzat hatálya kiterjed a Metrohouse-ra és a Credipass-ra egyaránt és az a vállalatok belső hálózatán érhető el.

A Csoport, a tevékenysége során kezelt **személyes adatok védelmét** az *EU GDPR (2016/679/EU rendelet)* és a kapcsolódó helyi szabályozásokkal, minden működési országban egyedi, a társaságok weboldalán elérhető *adatkezelési tájékoztatóval, sütik (cookie-k) alkalmazásáról szóló szabályzattal*, valamint részletes belső utasításokkal biztosítja. Az **adatkezelés csoportszintű alapelvei** közé tartozik a jogszerűség, átláthatóság, adatminimalizálás és elszámoltathatóság. Az adatvédelemhez és a magánélet tiszteletben tartásához való jogokat is felölelő adatkezelési tájékoztató hatálya kiterjed az alkalmazottakra, ügynökökre, irodavezetőkre, franchise partnerekre is.

Intézkedések, gyakorlatok, mérőszámok

Jogszabályi megfelelés (compliance) biztosítása

GRI 3-3 2025-ben is az volt a célunk, hogy megelőzzük a meg nem felelési eseteket és a problémák ismétlődését, aminek továbbra is fontos eleme a munkavállalók és ügynökök képzése. A csoporttagok jogi és belső szabályzatoknak, elvárásoknak való megfelelését egy külön erre a célra készült kézikönyv segíti.

Az ellenőrzések (pl. irodák fizikai bejárása, próbavásárlás) támogatják a megfelelés megvalósulását, biztosítva, hogy a munkavállalók, franchise partnerek és ügynökök mindennapi feladataikat a szabályokat betartva végezzék. A nem megfelelő eljárások bebizonyosodása esetén végső esetben a partneri/ügynöki szerződés is megszüntethető. A Credipass hálózat tevékenységét a pénzügyi partner intézmények könyvvizsgálói is felügyelik. Ezen kívül Olaszországban a Credipass kockázatalapú megközelítést alkalmaz és speciális megfelelési eljárások szerint végzi tevékenységét.

2025-ben is felülvizsgáltuk folyamatainkat és üzleti gyakorlatainkat, jelentős változtatást nem tartottunk indokoltnak.

Jogi támogatás a franchise hálózat számára

A DH Group támogatást nyújt franchise partnerei számára jogi eljárások esetén, legyen szó bírósági, ügyészségi vagy egyéb hatósági eljárásról. Arra ösztönözzük partnereinket, hogy már az eljárás korai szakaszában vonják be a központot, különösen, ha a csoport valamelyik általános gyakorlata képezi az eljárás tárgyát, így az eljárás során felkészültebbek tudunk lenni a tájékoztatásra, gyakorlatunk indoklására és a csoport érdekeinek képviseletére. Az előző évhez hasonlóan, 2025-ben sem volt a franchise partneri hálózatban pénzbüntetéssel vagy egyéb szankcióval járó jogi eljárás.

Hatóságok által folytatott jogi eljárások

GRI 2-27, 2-27 (hálózat), 206-1, 206-1 (hálózat), 417-2, 417-2 (hálózat), 417-3, 417-3 (hálózat) 406-1 Az elmúlt évben is több hatóság folytatott jogi eljárást a DH Group tevékenységével kapcsolatban.

Hatósági vizsgálatok és nem megfeleléség - DH Group			
DH Group Nyrt., tagvállalatok és franchise partnerek			
	2025	2024	2023
Szabályozói szervek előírásai kapcsán folytatott vizsgálatok száma			
<i>GRI 417-2</i> termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó információnyújtás	0	0	0
<i>GRI 417-3</i> marketingkommunikációs	0	0	0
<i>GRI 206-1</i> versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések	0	0	0
felügyeleti	1	0	2
fogyasztóvédelmi	35	8	6
esélyegyenlőségi	0	0	1
adatvédelmi	0	2	1
adózási	0	12	10
környezetvédelmi	0	0	0
munkavédelmi	0	0	0
egyéb	1	0	0
Szabályozói szervek előírásainak való nem megfeleléség miatt kiszabott bírság (ezer HUF)			
<i>GRI 417-2</i> termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó információnyújtás	0	0	0
<i>GRI 417-3</i> marketingkommunikációs	0	0	0
<i>GRI 206-1</i> versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések	0	0	0
felügyeleti	7 708	0	2 800
fogyasztóvédelmi	0	0	0
esélyegyenlőségi	0	0	0
adatvédelmi	0	50 000	0
adózási	0	0	0
környezetvédelmi	0	0	0
munkavédelmi	0	0	0
egyéb	0	0	0

2025-ben nem volt folyamatban lévő versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes jogi eljárás.

2025-ben egy alkalommal szabtak ki jelentősebb összegű bírságot a Csoportra: Olaszországban az Ügynökök és Brókerek Szervezete (OAM - Organisation of Agents and Brokers) folytatott vizsgálatot, az eljárás lezárásaként 20 ezer eurós (~7,7 millió forintos) bírság megfizetésére kötelezték a Credipass vállalatot, amelyet 2025-ben befizettek.

Magyarországon 35 általános ügyészségi megkeresést kaptak a Credipass Kft. franchise partnerei. A megkeresések során fogyasztói oldalról vizsgálták az ügyfélszerződéseket, és azok fogyasztói érdekekkel való megegyezését. Az esetekkel kapcsolatban pénzbüntetés kiszabására vagy egyéb szankció meghozatalára nem került sor.

Adatvédelem kapcsán Magyarországon a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) egy fogyasztói bejelentés alapján folytatott vizsgálatot 2024-ben a Duna House Franchise Kft.-vel szemben, amely eredményeként 50 millió forint összegben állapítottak meg a bírságot. A társaság a határozatot indokolatlannak találta, ezért fellebbezést nyújtott be. A peres eljárás

2025-ben lezárult a Duna House Franchise Kft. javára, a hatóság azonban újabb vizsgálatot indított, amely 2025-ben még nem zárult le, ezért nem szerepel a táblázatban.

A fenti táblázat „egyéb” során szereplő eset a Duna House Franchise Kft.-hez kapcsolódik. A társaság a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól 2025-ben kapott megkeresést, amelynek az Európai Parlament és a Tanács a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról szóló, 2022/2065 számú rendelet (DSA) értelmében a DSA jelentés elkészítésével eleget tett a vállalat.

Diszkriminációval kapcsolatos bejelentés 2025-ben sem történt.

Korrupció elleni küzdelem

GRI 3-3, 205-1, 205-2, 205-3 A DH Group nem végez hivatalos kockázatértékelést korrupciós vonatkozásban, 2025-ben sem történt képzés vagy kommunikáció e tekintetben csoportszinten. A cégcsoporton belül 2025-ben sem jelentettek korrupciós esetet.

Olaszországban a helyi jogszabályok rendelkezése értelmében 2025-ben egy 3 tagból álló – két jogász és egy pénzügyi tanácsadó – felügyelő testület (OVD) felállítására került sor. Az új korrupcióellenes politika kapcsán online képzések készültek, amelyek minden munkavállaló és franchise partner számára elérhetőek. A felügyelő testület 2026-ban célzott ellenőrzést fog végezni a politikában foglalt eljárás betartásának ellenőrzésére.

A korrupcióval kapcsolatos aggályok, esetek bejelentésére is a DH Group Etikai kódexében foglalt panasztételi mechanizmusok állnak az érintettek, érdekelt felek. (Bővebben ld. Etikus működés fejezet.)

A korrupcióellenes folyamatok megfelelő működésének nyomon követése a tagvállalatok belső ellenőrzési osztályainak feladata, beleértve a korrupcióról szóló bejelentések ellenőrzését és – amennyiben a bejelentés nem névtelen – a bejelentővel folytatott kommunikációt. A korrupcióról szóló bejelentés kézhezvételét követően az ellenőrzési osztályok kellő gondossággal ellenőrzési tevékenységeket végeznek, amelyek célja a bejelentésben feltüntetett körülmények ellenőrzése és átfogó magyarázata. A megfelelőségi, illetve belső ellenőrzési osztályok által kezelt panaszokat a cégcsoport egészében 30 napon belül elbíráljuk. Amennyiben megerősítést nyer, hogy korrupciós eset történt, a tagvállalati ellenőrzési osztály a DH Group Nyrt.-t kiszolgáló ügyvédi irodával konzultálva ajánlást tesz a Társaság Igazgatótanácsának a további intézkedésekre vonatkozóan.

Pénzmosás elleni küzdelem

GRI 3-3 A pénzügyi és belső ellenőrzési osztály munkatársai – külső jogi tanácsadók bevonásával – dolgoznak azon és felelősek azért, hogy a pénzmosás elleni szabályoknak való megfelelést a cégcsoport minden tagvállalata teljesítse. A Credipass felügyeleti hatóságának történő jelentéstételt a pénzügyi osztály vagy a hitelező vállalkozások back office részlege végzi az igazgatóság jóváhagyásával.

Olaszországban a pénzmosás elleni és a belső ellenőrzési részlegek megfelelőségi jelentéseket készítenek. Ezek a hibák kiküszöbölésére adnak útmutatót, különböző intézkedéseket meghatározva. Az intézkedések eredményeit, azok mindennapi gyakorlatokba való beépülését utóellenőrzések során is nyomon követik.

Adatkezelés, adatvédelem

GRI 3-3 A DH Group minden erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy a személyes adatok fizikai és technikai védelmét a véletlen vagy szándékos megsemmisítés, véletlen elvesztés, megváltoztatás, jogosulatlan nyilvánosságra hozatal, felhasználás vagy hozzáférés ellen biztosítsa a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Személyes adatokat nem továbbítunk az Európai Gazdasági Térségen kívüli országokba.

Az ügyféladatok kezelésével kapcsolatos, nem megfelelő eljárásból eredő negatív hatások hatékony megelőzéséhez, enyhítéséhez a lapos vállalati struktúra is hozzájárul. Minden országban van kinevezett adatvédelmi tisztviselő (Data Protection Officer - DPO), aki gyorsan elérhető, és az ügyfeleknek bármikor joguk van panaszt tenni nála, ha az adatkezelés feltételezésük szerint sérti a személyes adatok védelmére vonatkozó rendelkezéseket. Amennyiben a DPO úgy ítéli meg, hogy a magánélet tiszteletben tartásához és az adatvédelemhez való jog sérülhet, kapcsolatba lép az adott eljárás felelősével. Ekkor a folyamatot felülvizsgálják és erről tájékoztatják az adatkezelőt. Adatsértés, adatvédelmi incidens alkalmával szigorú eljárásrendet követünk, az elvárt lépéseket minden vállalati részlegnek meg kell tennie.

Amennyiben ügyfeleinknek kérdésük merül fel az adatvédelmi szabályzatunkkal, a sütikre vonatkozó szabályzatunkkal vagy egyéb, a személyes adatok védelmével kapcsolatos témában, azt a vállalatok számára postai úton, telefonon vagy egy külön az erre a célra létrehozott emailcímen tehetik fel. A személyes adatok védelmével foglalkozó csapatainkat a következő emailcímenek érhetik el: adatvedelem@dh.hu, info@credipass.hu, privacy@hgroup.company, kontrola@metrohouse.pl.

Minden alkalmazottunk évente adatvédelmi képzésen vesz részt, így is elősegítve az incidensek elkerülését.

Lengyelországban a Metrohouse Csoport szigorú szabályrendszert követ az üzleti tevékenységhez kapcsolódó épületek biztonsági előírásaival, a dokumentumok tárolására, kezelésére és megsemmisítésére vonatkozó irányelvekkel, valamint a legmagasabb szintű informatikai adatvédelmi eljárásokra irányuló szttenderdekkel kapcsolatosan.

GRI 418-1 2025 során a DH Groupnál nem volt megerősített panasz a magánélethez való jogok, illetve a személyes adatok védelmének megsértése kapcsán.

Az adatvédelem kezelésének hatékonyságát a következő indikátorokkal követjük nyomon Magyarországon és Lengyelországban:

- A magánélet és az adatvédelem területén képzett alkalmazottak százalékos aránya 2025-ben: 100%
- A magánélethez kapcsolódóan és az adatvédelem területén bekövetkezett biztonsági incidensek száma 2025-ben: nulla.
- A személyes adatvédelmi hivatalhoz benyújtott ügyfélpanaszok száma 2025-ben: nulla.

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

Reklamáció és panaszkezelés

GRI 3-3 A DH Group a panaszok megelőzése érdekében is igyekszik folyamatosan javítani gyakorlatát. Mindemellett a teljes körű hitel- és ingatlanközvetítői szolgáltatásnyújtás során felmerülhetnek panaszok, és ügyfeleink ezeket különböző elérhetőségeken oszthatják meg. A panaszkezelési szabályzat és a panaszbejelentéshez szükséges űrlapok a DH Group tagjainak honlapjain érhetők el, itt található a panaszkezelés módjának leírása is. A reklamációkat minden esetben regisztráljuk és nyomon követjük. Az előző évekkkel azonos módon, a cégcsoport egészében 30 napon belül elbíráljuk.

DH-2 A felelős tájékoztatással és kommunikációval kapcsolatban csoportszinten, mindkét üzletágot tekintve összesen 42 panasz érkezett 2025-ben. E panaszok közül mindössze kettő bizonyult indokoltnak, Lengyelországban, ingatlanközvetítés kapcsán, kártérítési kötelezettség azonban nem keletkezett. Az indokolt panaszok száma a szolgáltatás volumenéhez képest továbbra is alacsony.

DH-2 Panaszok adatai országonként Pénzügyi termékközvetítés	Magyarország			Olaszország			Lengyelország		
	2025	2024	2023	2025	2024	2023	2025	2024	2023
Beérkezett panaszok összesen:	2	0	0	33	12	1	0	0	0
- ezek közül indokolt	0	0	0	1	0	0	0	0	0
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	2 785	0	0	0	0	0
Tájékoztatással kapcsolatos panaszok:	2	0	0	17	4	1	0	0	0
- ezek közül indokolt	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DH-2 Panaszok adatai országonként Ingatlanközvetítés	Magyarország			Lengyelország		
	2025	2024	2023	2025	2024	2023
Beérkezett panaszok összesen:	270	176	187	113	119	147
- ezek közül indokolt	23	17	20	37	27	44
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	0	0	35 216
Tájékoztatással kapcsolatos panaszok:	8	5	10	15	30	28
- ezek közül indokolt	0	2	8	2	12	12
- kifizetett kártérítés (ezer HUF)	0	0	0	0	0	0

Kiberbiztonság

A DH Group 2025 második felében egy kifinomult kibertámadás célpontjává vált, amely összesen 189,4 millió Ft adózás előtti veszteséget okozott a Csoportnak (Lengyelországban). A Csoport az eset észlelését követően azonnal megkezdte az incidens kivizsgálását és kezelését, hogy biztosítsa a csoportszintű informatikai és pénzügyi ellenőrzési környezet integritását és megerősítését. Ennek részeként felülvizsgálja a kapcsolódó szabályzatokat és eljárásrendeket, valamint a pénzügyi ellenőrzési és informatikai biztonsági rendszerek és folyamatok tekintetében a csoportszintű felülvizsgálatot indított. A felülvizsgálatok elvégzésében és kiértékelésében a Csoportot külső tanácsadó támogatja, az ellenőrzések 2025-ben még nem zárultak le.

Közvetlen és közvetett gazdasági hatások

GRI 3-3 A DH Group közvetlen gazdasági hatása a vállalat közvetlen érintettjeihez és tevékenységéhez kötődik, a vállalatcsoport hatást gyakorol az alkalmazottai, partnerei, ügyfelei jólétére. Közvetett gazdasági hatásnak tekintjük a cégcsoport felelős adófizetésén túl a közvetítői hatásokat is.

GRI 201-1 Az egyes érintetti csoportoknak történő kifizetéseket és a megtartott gazdasági értéket mutatja be az alábbi táblázat. A cégcsoport gazdasági teljesítményről a számviteli törvényben előírtak alapján konszolidált pénzügyi jelentés készül, amely a [honlapon](#) elérhető.

GRI 201-1 Megtermelt és felosztott közvetlen gazdasági érték			
IFRS konszolidált adatok a teljes csoportra vonatkozóan (millió HUF)			
	2025	2024	2023
1. Közvetlen gazdasági értékteremtés: Bevételek (értékesítés nettó árbevétele + egyéb működési bevétel)	49 554	39 959	33 222
2. Felosztott gazdasági érték	45 698	36 756	35 194
Működési költségek (értékcsökkenés, adó és adomány nélkül)	39 158	31 996	27 654
Személyi kiadások	2 632	2 686	2 408
Osztalék	2 255	874	4 454
Adók (nem tartalmazza a személyi jellegű adókat)	1 650	1 200	678
Adományok (TAO-kedvezmény nélkül)	3	0	0
3. Megtartott gazdasági érték (1.-2.)	3 856	3 203	-1 972

GRI 201-4 A DH Group 2025-ben sem kapott támogatást a kormányoktól vagy az EU-tól. Az állam nincs jelen a DH Group Nyrt. részvényesei között.

Adózás

Politikák, alapelvek

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

A jogszabályok betartásáért elsősorban a vállalatok igazgatósága felel, döntéseiket az illetékes szakterületek támogatják, valamint a cégcsoport 2025-ben is igénybe vett külső jogi segítséget, tanácsadói munkát. Az adózással kapcsolatos megfelelésért közvetlenül a Pénzügyi Osztály a felelős, a követelmények, határidők betartása volt 2025-ben is az osztály elsődleges feladata.

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

Intézkedések, gyakorlatok

Teljes körű és átfogó adatszolgáltatás a hatóságoknak

GRI 3-3, 207-1, 207-2, 207-3 A DH Group 2025-ben nem változtatott adózással kapcsolatos gyakorlatán. A pénzügyi osztályok, illetve back-office részlegek a helyi felügyeleti hatóság felé, az Igazgatóság jóváhagyásával, rendszeresen jelentenek, illetve szolgáltatnak adatot.

A cégcsoport törekszik rá, hogy mielőbb visszajelzést adjon minden hatósági megkeresésre, és hogy információkérés esetén teljes körű és átfogó választ szolgáltatson. Belső folyamataink 2025-ben is elősegítették, hogy az ellenőrzések zavartalanul történhessenek, biztosították, hogy az adóhatósági megkeresésekre benyújtott válaszaink megalapozottak legyenek. Úgy véljük, hogy az adóhatósággal való proaktív együttműködés és a felmerülő problémák időben történő megoldása elengedhetetlen hírnevünk megőrzéséhez és az adóhatósággal való pozitív kapcsolat fenntartásához.

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

A Csoportot külső jogi tanácsadó támogatja rendszeres jogszabályfigyeléssel, és a vezetőség tájékoztatásával a cégcsoportot érintő változásokról. A változásokat továbbítjuk a vállalatcsoport fő részlegeinek.

Képzés

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

Adókockázatok kezelése

A vállalatcsoport az adókockázatokat továbbra is proaktívan kezeli. A pénzügyi tranzakciókat és adókötelezettségeket folyamatosan nyomon követik munkatársaink, ezek elemzése során kerül sor a kockázatok azonosítására. E feladatban könyvelőink is részt vállalnak. Adókockázat felmerülése esetén, azt a munkatársak jelentik a főkönyvelőnek és a pénzügyi igazgatónak. Az ő feladatuk a kockázat értékelése, illetve a megfelelő intézkedések meghatározása. Amennyiben az adókockázatot jelentősnek ítélik, az Igazgatóság is tájékoztatást kap. A folyamatba az adótanácsadók is bevonásra kerülnek, az együttműködést rendszeresen értékelik munkatársaink, szükség esetén változtatnak rajta. Az értékelések alapján, amennyiben indokolt, a szervezet intézkedéseket hoz az adókockázat minimalizálása érdekében, mint a pénzügyi jelentések módosítása, az adóhatósággal való tárgyalás, vagy a belső kontrollok bevezetése. Az adókockázatok kezelésére hozott intézkedések hatékonyságát folyamatosan figyelemmel kísérjük és felülvizsgáljuk.

GRI 207-4 Adójelentés országoként (millió HUF)	Magyarország			Olaszország			Lengyelország		
	2025	2024	2023	2025	2024	2023	2025	2024	2023
Harmadik fél részére történő értékesítésből származó bevételek	8 966	7 543	8 271	26 971	21 099	16 955	12 921	10 843	7 365
Csoporton belüli, országok között teljesített ügyletekből származó bevételek	0	9	33	0	0	0	0	0	0
Adózás előtti eredmény	1 537	985	2 679	4 194	2 214	369	364	204	182
A készpénzen és készpénz-egyenértékesen kívüli tárgyi eszközök és készletek	1 118	720	3 212	1 840	1 341	1 307	576	4	8
Cash flow alapon fizetett társasági adó	262	340	284	1 391	890	327	49	163	49
Adózott eredmény terhére elszámolt társasági adó	210	259	224	1 391	784	225	49	163	49

A cégcsoport éves jelentésének külső fél által végzett auditfolyamata a nyilvánosságra hozott adóinformációkat is ellenőrizte 2025-ben.

Beszállítók

GRI 3-3, 2-6 A külső beszerzés továbbra sem meghatározó a csoport működésében. Tekintve a megrendelési volumeneket és a beszállítók számát, a DH Group nem teremt jelentős számú munkahelyet a beszállítói láncon keresztül. A vállalatcsoport arra törekszik, hogy tisztességes és korrekt partnere legyen beszállítóinak, és az üzleti etika elvei szerint járjon el. Csoportszintű beszerzési stratégiával a cégcsoport nem rendelkezik, a leányvállalatok saját maguk határozzák meg a követendő irányelveket. A társaságok helyi operatív menedzsmentje évente felülvizsgálja a beszállítókat, tevékenységüket, és a szerződéseket, szükség esetén újraértékeli a meglévő kapcsolatokat.

A cégcsoport beszerzései 2025-ben is meghatározó részben szolgáltatások voltak, amelyek többségét marketing- és hirdetési szolgáltatások, piaci elemzések, tanácsadási- és szakmai továbbképzési szolgáltatások tették ki. Eszközbeszerzés tekintetében fő partnereink az IT rendszereket és szoftvereket (CRM, listázási platformok, belső kommunikációs eszközök), valamint irodaszereket beszállító cégek voltak. Továbbra sincsenek kritikus beszállítóink¹⁰.

A DH Group 2025-ben Magyarországon 511, Lengyelországban 35, Olaszországban 215 beszállítóval dolgozott együtt.

¹⁰ Az elemzés során a banki partnereket nem soroltuk a beszállítók közé.

Környezeti információ

Politikák, alapelvek

GRI 3-3 Bár a Csoport tevékenysége jelentős környezetterheléssel nem jár, a DH Group *Etikai kódexe* megfogalmazza, hogy a vállalatcsoport a környezeti kihívásokkal szemben és saját környezeti hatásai kapcsán az elővigyázatosság elvét követi, amely a környezeti szempontból is felelős döntéshozatalt, és a környezetbarát megoldások melletti elkötelezettséget, valamint a munkatársak e szellemben meghozott döntéseinek elősegítését jelenti.

GRI 302-1, 305-1, 305-2 2025-ben a DH Group folytatta környezeti lábnyomának nyomon követését, az energiafogyasztási és szén-dioxid kibocsátási adatok gyűjtésével és közzétételével. Az adatokat a teljes csoportra gyűjtjük, az energiafogyasztási adatok továbbra sem teljeskörűen elérhetőek, ugyanakkor Magyarország tekintetében tovább bővült az adatszolgáltatás kiterjedtsége, amely megmutatkozik a fogyasztási, kibocsátási és intenzitási értékek növekedésében 2024-hez viszonyítva. A fogyasztott energia 2024. évhez képest mért növekedése meghatározóan az adatszolgáltatási kör bővülésének tudható be. Az üzemanyag fogyasztási adatok Olaszország és Lengyelország mellett 2025-ben már Magyarországon is rendelkezésre álltak, így a teljes, csoportszintű fogyasztást mutatják.

Az energiafogyasztási adatokat a saját irodák vonatkozásában jelentjük, a franchise partnerek energiafogyasztásáról nincsenek adataink. Az irodákban a tavalyi évekhez hasonlóan 2025-ben is elsősorban villamosenergiát használtak. Az energiafogyasztás az egyes energiatípusoknál tartalmaz becslést.

GRI 302-1 Szervezetben belüli energiafogyasztás (GJ)			
	DHG 2025	DHG 2024	DHG 2023
Összes szervezetben belül fogyasztott energia	3 129	1 605	845
Tüzelőanyag nem megújuló forrásból	2 107	902	318
Üzemanyag (benzin és gázolaj)	1 732	446	318
Földgáz	374	456	0
Tüzelőanyag megújuló forrásból	0	0	0
Villamos energia	1 022	703	527

A felhasznált kibocsátási tényezők a villamos energia esetén csak a szén-dioxidot tartalmazzák, e tényező országspecifikus, a Scope 1 kibocsátáshoz használt tényezők minden országra azonosak. Kibocsátási tényezőként szakirodalmi adatokat, illetve az Association of Issuing Body (AIB) 2025 dokumentum és a Nowtricity tényezőit használtuk.

GRI 305-1, 305-2 Üvegházhatású gáz kibocsátás (Scope 1 és Scope 2), tonna CO₂eq			
	DHG 2025	DHG 2024	DHG 2023
Scope 1 kibocsátás	127	33	21
Scope 2 kibocsátás - helyi alapú	88	72	63
Scope 2 kibocsátás - piaci alapú	143	102	73
Összes ÜHG kibocsátás (helyi alapon)	215	105	84
Összes ÜHG kibocsátás (piaci alapon)	270	135	95

Az energia- és ÜHG-intenzitás a teljes bevétel alapján került meghatározásra.

GRI 302-3, 305-4 Energia- és ÜHG intenzitás			
	DHG 2025	DHG 2024	DHG 2023
Energiaintenzitás (GJ/millió Ft)	0,0631	0,0402	0,0258
ÜHG intenzitás (tonna CO ₂ eq/millió Ft)	0,0043	0,0026	0,0026
Scope 1 és Scope 2 – helyi alapú kibocsátásra vetítve			
ÜHG intenzitás (tonna CO ₂ eq/millió Ft)	0,0055	0,0034	0,0029
Scope 1 és Scope 2 – piaci alapú kibocsátásra vetítve			

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

GRI tartalmi index

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

GRI 2-3 A GRI szabványok használata

Felhasználási nyilatkozat

A DH Group Nyrt. a GRI Standards szerint jelentett a 2025.01.01. és 2025.12.31. közötti időszakra vonatkozóan.

Használt GRI 1

GRI 1: Alap 2021

Alkalmazandó GRI ágazati szabvány(ok) -

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található (fejezetcímek)	Megjegyzés/ Kihagyás indoklása
A „DH-x„ és „x (hálózat)” jelű indikátorok a DH Group saját mutatói.			
GRI 2: Általános közzétételek 2021			
A szervezet és jelentéstételi gyakorlata			
2-1	Szervezeti részletek	Tevékenységeink bemutatása	
2-2	A fenntarthatósági jelentéstételbe bevont entitások	Az ESG jelentés jellemzői	
2-3	Jelentéstételi periódus, gyakoriság, elérhetőség	Az ESG jelentés jellemzői	
2-4	Információk újraközlése	Saját alkalmazottak	A GRI 401-3 adatok újraközlése.
2-5	Külső tanúsítás	Az ESG jelentés jellemzői	
Tevékenységek és dolgozók			
2-6	Tevékenységek, értéklánc és egyéb üzleti kapcsolatok	Tevékenységeink bemutatása, Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
2-7	Alkalmazottak	Saját alkalmazottak	
2-7 (hálózat)	Alkalmazottak	Franchise hálózat	A 2-7 indikátor a hálózatra értelmezve (a hálózatban foglalkoztatottak nem tekinthetők a 2-8 indikátor alá tartozó dolgozóknak).
2-8	Dolgozók, akik nem alkalmazottak	GRI tartalmi index	Nincs ilyen.
Irányítás			
2-9	Irányítási struktúra és összetétel	Társaságirányítási struktúra	
2-10	A legfelsőbb irányító testület jelölése és megválasztása	Társaságirányítási struktúra	
2-11	A legfelsőbb irányító testület elnöke	Társaságirányítási struktúra	
2-12	A legfelsőbb irányító testület szerepe a hatások kezelésének felügyeletében	A legfelsőbb irányító testületek szerepe a fenntarthatósággal kapcsolatban	
2-13	Hatások kezelésére vonatkozó felelősség delegálása	A legfelsőbb irányító testületek szerepe a fenntarthatósággal kapcsolatban	
2-14	A legfelsőbb irányító testület szerepe a fenntarthatósági jelentésben	Az ESG jelentés jellemzői	
2-15	Összeférhetetlenség	Társaságirányítási struktúra	
2-16	Kritikus aggodalmak kommunikációja	A legfelsőbb irányító testületek szerepe a fenntarthatósággal kapcsolatban	
2-17	A legfelsőbb irányító testület kollektív tudása	GRI tartalmi index	Egyelőre nincs erre szervezeti gyakorlat.
2-18	A legfelsőbb irányító testület teljesítményének értékelése	Társaságirányítási struktúra	
2-19	Javadalmazási irányelvek	Saját alkalmazottak	https://dh.group/kozze/tetelek

Javadalmazási jelentés.

<https://dunahouse.com/hu/kozvetetelek>
Javadalmazási jelentés,
a Közgyűlés
dokumentumai.

2-20	Javadalmazás meghatározásának folyamata	Saját alkalmazottak	
2-21	Éves teljes javadalmazási arány	Saját alkalmazottak	
Stratégiák, irányelvek, gyakorlatok			
2-22	Nyilatkozat a fenntartható fejlődési stratégiáról	Vezérigazgatói köszöntő	
2-23	Irányelvek (politikák) melletti elkötelezettség	Etikus működés	
2-24	Irányelvek (politikák) melletti elkötelezettség beágyazása	Etikus működés	
2-25	Negatív hatások helyreállítási folyamatai	Etikus működés	
2-26	Tanácskérés és aggodalmak felvetésének működési elve	Etikus működés	
2-27	Törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	Compliance	
2-27 (hálózat)	Törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	Compliance	A 2-27 indikátor a hálózatra vonatkozóan.
2-28	Szervezeti tagságok	Tevékenységeink bemutatása	
Érintettek bevonása			
2-29	Érintettek bevonásának megközelítése	Érintetti kapcsolatok	
2-30	Kollektív szerződések	GRI tartalmi index	A Csoporton belül nincs kollektív szerződés.
GRI 3: Lényeges témák 2021			
3-1	Lényeges témák meghatározásának folyamata	Lényegességi elemzés	
3-2	Lényeges témák listája	Lényegességi elemzés	
GRI 3: Lényeges témák 2021			
Felelős értékesítés			
3-3	A lényeges téma kezelése	Felelős értékesítés, Compliance	
417-2	Meg nem felelési esetek a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás és jelölés kapcsán	Compliance	
417-3	Meg nem felelési esetek a marketingkommunikáció kapcsán	Compliance	
DH-1	Az ügyfélkommunikációra és a hirdetésekre vonatkozó általános szövegezési szabályok (az ingatlanközvetítésre vonatkozó belső szabályok).	Felelős információnyújtás és átlátható termékek, Felelős marketingkommunikáció	
DH-2	Információnyújtással kapcsolatos panaszok	Compliance	
DH-3	A partnerkiválasztás szabályai	Partnerek kiválasztása	
DH-4	A termék átláthatóságával és egyértelműségével kapcsolatos ügyfélpanaszok/elégedettség	Felelős információnyújtás és átlátható termékek	
DH-5	Az ügyfelek pénzügyi ismeretek bővítésének módjai	Pénzügyi tudatosság fejlesztése	
GRI 406 Diszkriminációmentesség 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
406-1	Diszkriminációs incidensek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	Compliance	
GRI 207 Adófizetés 2019			
3-3	A lényeges téma kezelése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	

207-1	Adófizetés megközelítése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	A DH Group nem fogalmazott meg konkrét adóstratégiát.
207-2	Adófizetés irányítása, ellenőrzése, kockázatkezelés	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
207-3	Érintetti bevonás, adófizetéshez kötődő aggályok kezelése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
207-4	Országokonkénti jelentés	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
Hozzájárulás a gazdasági növekedéshez			
3-3	A lényeges téma kezelése	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	Franchise partner alkalmazottak és ügynökök.
201-1	Közvetlen termelt és elosztott gazdasági érték, beleértve: pénzügyi segítség összege, adomány egy adott célnak (vagy civil szervezetnek)	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
201-4	A kormánytól kapott pénzügyi támogatás	Közvetlen és közvetett gazdasági hatások	
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások	Franchise hálózat	
A franchise partnerek képzése			
3-3	A lényeges téma kezelése	Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok, Franchise hálózat	404-1 indikátor a franchise partnerekre és ügynökökre értelmezve.
404-1 (hálózat)	A franchise alkalmazottak és ügynökök átlagos képzési órái	Franchise hálózat	
A franchise partnerek etikus magatartása			
3-3	A lényeges téma kezelése	Elkötelezettség a fenntarthatóság iránt, Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok, Compliance	2-27 indikátor a hálózatra vonatkozóan. 206-1 indikátor a hálózatra vonatkozóan. A 417-2 indikátor a hálózatra vonatkozóan. A 417-3 indikátor a hálózatra vonatkozóan.
2-27 (hálózat)	A franchise partnerek törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelése	Compliance	
206-1 (hálózat)	trösztellenes és monopóliumellenes gyakorlatok miatt indított jogi eljárások	Compliance	
417-2 (hálózat)	Meg nem felelési esetek a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás és jelölés kapcsán	Compliance	
417-3 (hálózat)	Meg nem felelési esetek a marketingkommunikáció kapcsán	Compliance	
DH-6	A franchise partnerek által követendő magatartási kódex	Etikus működés, Franchise hálózat	
Tisztességes feltételek a franchise partnerek felé			
3-3	A lényeges téma kezelése	Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok, Franchise hálózat	
DH-7	A Franchise Partnerek elégedettségi felmérésének eredményei	Franchise hálózat	
GRI 414 Beszállítói társadalmi értékelés 2016 (Franchise partnerek és ügynökök)			
3-3	A lényeges téma kezelése	Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok, Franchise hálózat	Franchise partnerekre értelmezve. Nem azonosítottunk negatív társadalmi hatást.
414-2	Negatív társadalmi hatások az ellátási láncban és intézkedések	GRI tartalmi index	
401-1 (hálózat)	Új franchise alkalmazottak és ügynökök felvétele és a franchise alkalmazottak és ügynökök fluktuációja	Franchise hálózat	401-1 indikátor a hálózatra vonatkozóan.
GRI 401 Foglalkoztatás 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok	

401-1	Új alkalmazottak és fluktuáció	Saját alkalmazottak, Franchise hálózat	
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részesülő alkalmazásban lévőknek	Saját alkalmazottak	
401-3	Szülői szabadság	Saját alkalmazottak	
GRI 404 Képzés és oktatás 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok	
404-1	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám	Saját alkalmazottak	
404-2	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását.	Saját alkalmazottak	Belső és külső képzések is rendelkezésre állnak.
404-3	Rendszeres teljesítmény- és karrierfejlesztési értékelésben részesülő alkalmazottak százalékos aránya	Saját alkalmazottak	
GRI 403 Egészséges és biztonságos munkakörülmények 2018			
3-3	A lényeges téma kezelése	Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok, Saját alkalmazottak	
403-1	Munkavédelmi irányítási rendszer	GRI tartalmi index	Nincs irányítási rendszer.
403-2	Veszélyazonosítás, kockázatelemzés és eseményvizsgálat	Saját alkalmazottak	
403-3	Foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások	Saját alkalmazottak	
403-5	Munkavállalói képzés a munkahelyi egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatban	Saját alkalmazottak	
403-6	A munkavállalók egészségének támogatása	Saját alkalmazottak	
403-9	Munkabalesetek	Saját alkalmazottak	
GRI 405 Sokszínűség és esélyegyenlőség 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Felelős foglalkoztatás és ügynöki kapcsolatok, Saját alkalmazottak	
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokszínűsége	Saját alkalmazottak	
405-2	Férfiak és nők alapfizetésének és juttatásának egymáshoz viszonyított aránya	Saját alkalmazottak	
GRI 205 A korrupció elleni küzdelem 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
205-1	Korrupciós kockázatok szempontjából értékelt operációk	Compliance	
205-2	A korrupcióellenességre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	Compliance	
205-3	Megerősített korrupciós esetek és megtett intézkedések	Compliance	
A fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelés			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
2-27	Törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	Compliance	
GRI 206 Versenyellenes magatartás 2016			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
206-1	Versenyellenes magatartás, trösztellenes és monopóliumellenes gyakorlatok miatt indított jogi eljárások	Compliance	
GRI 418 Adatvédelem 2016			

3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	Compliance	
A jogszabályi megfelelés egyéb esetei			
3-3	A lényeges téma kezelése	Compliance	
2-27	Törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	Compliance	
GRI 302 Energia 2016			
302-1	Energiafelhasználás a szervezeten belül	Környezeti információk	Nem lényeges téma.
302-3	Energiaintenzitás	Környezeti információk	Nem lényeges téma.
GRI 305 Emisszió 2016, Klímaváltozás elleni küzdelem			
305-1	Közvetlen üvegházhatású gáz-kibocsátás (Scope 1)	Környezeti információk	Nem lényeges téma.
305-2	Közvetett üvegházhatású gáz-kibocsátás (Scope 2)	Környezeti információk	Nem lényeges téma.
305-4	ÜHG intenzitás CO2 egyenértékben	Környezeti információk	Nem lényeges téma.

Felelős kiadó:

GRI 2-1 DH Group Nyrt., 2026. 08. 07.
1027 Budapest, Kapás utca 6-12.

Borító és tipográfia:

DH Group

Kérjük, ossza meg velünk véleményét az esg@dh.group címen.