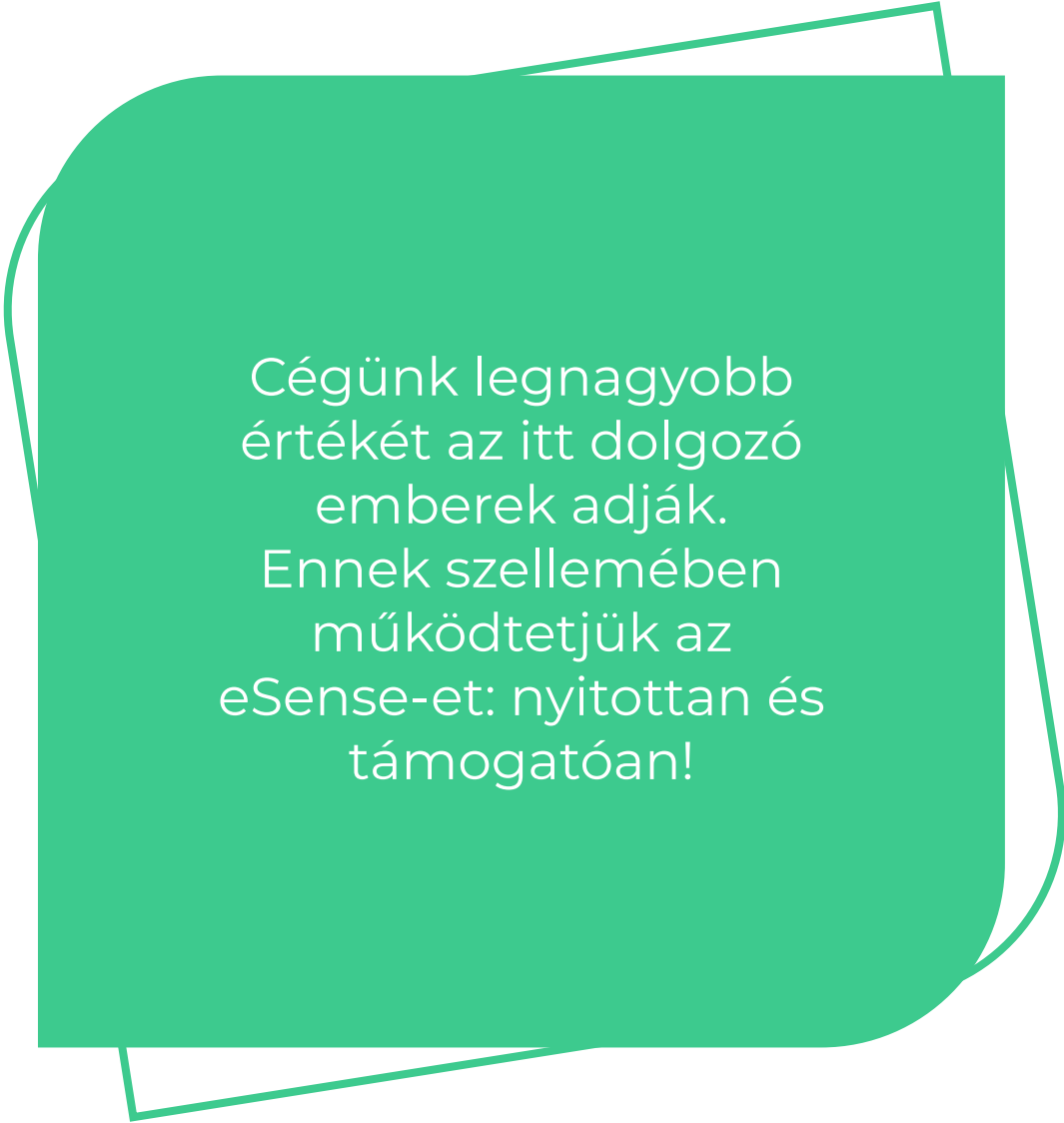




FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2022



Cégünk legnagyobb
értékét az itt dolgozó
emberek adják.
Ennek szellemében
működtetjük az
eSense-et: nyitottan és
támogatóan!

TARTALOM

1. Vállalatunkról	4
1.1 Vezérigazgatói köszöntő	4
1.2 Szervezeti adatok	5
1.2.1 Tulajdonosi szerkezet	5
1.2.2 Leányvállalatok	6
1.3 A 2022-es év számokban	6
1.3.1 Árbevétel	6
1.3.2 Tőkeváltozások	7
1.4 Hosszútávú tervek	7
2. Az eSense fenntarthatósági megközelítése	8
2.1 Az első fenntarthatósági jelentés elkészítése	8
2.2 Az eSense érintettjei	8
2.3 Materiális témáink	9
2.3.1 Lényeges témák validálása az érintettek által	10
3. Fő értékünk a munkavállaló	11
3.1 Tehetséges munkaerő vonzása és megtartása	13
3.1.1 Munkaerő fejlesztése	13
3.1.1.1 Vezetők fejlesztése	14
3.1.2 Teljesítményértékelés, visszajelzés	14
3.1.3 Rugalmas munkavégzés	15
3.1.4 Távmunka	15
3.2 Munkavállalói juttatások	16
3.3 Sokszínűség és esélyegyenlőség	16
3.4 Munkahelyi környezet	17
4. Etikus működés az eSense-nél	18
4.1 Jogszabályi megfelelés	18
4.2 Felelős vállalatirányítás	18
4.3 Szervezeti struktúra	19
4.4 Kritikus aggályok kezelése	20
4.5 Adatvédelem, adatbiztonság	20
4.5.1 Adatkezelés a toborzás során	20
4.5.2 Munkavállalói adatok kezelése	21
4.5.3 Ügyféladatok kezelése	21
5. Az eSense környezeti hatása	22
5.1 Energiafogyasztás	22
5.2 Üvegházhatású gáz kibocsátás	23
5.2.1 Scope 1 kibocsátás adatok	23
5.2.2 Scope 2 kibocsátás adatok	23
5.2.3 Üvegházhatású gáz kibocsátás adatok összesen	24
5.3 Hulladékkezelés	24
5.4 Környezeti hatás csökkentése	24
GRI Index	24

1. Vállalatunkról

1.1 Vezérigazgatói köszöntő



Nagy örömmel köszöntöm Önöket az eSense első fenntarthatósági jelentésének bemutatása alkalmából. A fenntarthatóság az eSense Nyrt. számára elkötelezettség és felelősségvállalás, amit minden nap gyakorlunk. Hiszünk abban, hogy a vállalatoknak fontos szerepük van abban, hogy pozitív változást hozzanak a világban, és mi komolyan vesszük ezt a felelősséget. Ezért idén először elkészítettük az eSense jelentését.

A fenntarthatóság számunkra nem csak a környezeti szempontokat foglalja magába, bár természetesen az is rendkívül fontos része tevékenységünknek. Az emberekre és a társadalomra gyakorolt hatásainkat is szeretnénk gondosan mérni és figyelemmel kísérni. A jelentésünkben megtalálják azokat az intézkedéseket és eredményeket, amelyeket elértünk a fenntarthatóság területén. Ezek a következők:

- **Környezeti fenntarthatóság:** Cégünk elkötelezett az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentése, az energiamegtakarítás és az újrahasznosítás terén.
- **Társadalmi felelősségvállalás:** Az eSense kiemelt figyelmet fordít az esélyegyenlőségre, a munkatársai jóllétére és fejlesztésére.
- **Etikus vállalati irányítás:** Az etika és integritás mindig is az értékrendünk része volt, és büszkén valljuk magunkat az etikus és átlátható vállalkozások képviselőjének.

Üdvözlettel,

VARGA GÁBOR
vezérigazgató

1.2 Szervezeti adatok

Az eSense Human Resources Nyilvánosan Működő Részvénytársaság 2007-ben alakult, részvényeit 2022 óta a Budapesti Értéktőzsdén jegyzik, standard kategóriában. A tőzsdére való bevezetés 2022.05.26-án történt meg, 05.31-től pedig megindult a nyilvános kereskedés a társaság részvényeivel. A tőzsdére lépés jelentős mérföldkő a vállalat életében.

A cég fő tevékenysége a kezdetektől a munkaerő-kölcsönzés. Ezen belül teljes körű call center szolgáltatást nyújt kiszervezett értékesítési csapattal, pénzügyi, biztosítási és telekommunikációs szolgáltatások értékesítésével, valamint az értékesítés támogatásával. Az értékesítés mellett ügyfélszolgálat, követelésbehajtással, panaszkezeléssel, NPS (Net Promoter Score) felméréssel, és marketingadatbázis-kezeléssel is foglalkozik. A munkaerő-kölcsönző tevékenységéhez kapcsolódóan lebonyolítja a teljes toborzási és kiválasztási folyamatot, személyes ügyfélmenedzsmentet biztosít, illetve elvégzi a teljes körű adminisztrációt. Emellett komplex ügyfélszolgálati és adminisztrációs rendszereket tervez, alakít ki, üzemeltet és fejleszt. Az iparágban szerzett tapasztalatára és tudására építve tanácsadást és tréning szolgáltatást nyújt a call centerekben felmerülő igényekhez igazodva.

Az eSense budapesti székhellyel (1138, Budapest, Madarász Viktor utca 47-49.) és egy nyíregyházi fiókteleppel rendelkezik (4400, Nyíregyháza, Sóstói út 31/B.)

 <p>Telefonos értékesítés</p> <p>CallCenteres munkatársaink több éves telefonos értékesítői tapasztalattal állnak ügyfeleink rendelkezésére.</p>	 <p>Telefonos ügyfélszolgálat</p> <p>Komplex ügyfélszolgálati és adminisztrációs rendszerek tervezése, kialakítása, üzemeltetése és fejlesztése.</p>	 <p>Munkaerő-kölcsönzés</p> <p>Többszintű, rugalmas kiválasztási folyamat akár rövid, akár hosszabb távú projektek keretében CallCenter és ügyfélszolgálati területeken.</p>	 <p>Tanácsadás és tréning</p> <p>Folyamatos továbbképzés, naprakész elméleti és gyakorlati tudás, tapasztalt tréner csapat, sikeres értékesítők.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.2.1 Tulajdonosi szerkezet

2022. december 31-én a 5Stars Holding Zártkörűen Működő Részvénytársaság a társaságban 76.57%-os tulajdonrészrel rendelkezett, 23.43% kisorosztályos tulajdonában volt. ¹

¹ 2023 során jelentős változás történt a tulajdonosi struktúrában: 2023. december 2-án a 5Stars Holding Zrt. tulajdoni hányada 64.56%, új tulajdonosként 10% tulajdonrészrel megjelent a Marble FM Zrt., a közkezhányad 25.44%-ra változott ([https://www.bet.hu/oldalak/ceg_adatlap/\\$issuer/3752](https://www.bet.hu/oldalak/ceg_adatlap/$issuer/3752)).

1.2.2 Leányvállalatok

Az eSense 2021. augusztus 23. óta három leányvállalat kizárólagos tulajdonosa, ezek a Card Consulting Zrt., a CallComm Zrt. és a Sales Point Kft.

A **Card Consulting Zrt.** bankfüggetlen szolgáltatóként kártyatechnikán alapuló rendszereket tervez, szervez, vezet be és üzemeltet (pl. Széchenyi Pihenő Kártya, egészségpénztári kártyák, törzsvásárlói kártyarendszerek).

A **CALLCOMM Zrt.** teljeskörű contact center szolgáltatásokat nyújt, tevékenységi köre felöleli a kimenő és bejövő telefonhívások kezelésének teljes palettáját, az ügyfélszolgálatok és információs vonalak kialakításától kezdve a telefonos értékesítésen, kintlévőség kezelésen keresztül a piackutatásig és adattisztításig. A leányvállalat Nyíregyházán működik.

A **Sales Point Kft.** call center szolgáltató feladatokat lát el, szintén nyíregyházi székhellyel.

1.3 A 2022-es év számokban

1.3.1 Árbevétel

A Csoport árbevételének jelentős részét a nyújtott telefoninformációs szolgáltatásokból származó bevétel teszi ki, ideértve a telefonos ügyfélszolgálatok üzemeltetését, ügyfél-információs vonalak (call center) kialakítását és működtetését, valamint a telekommunikációs termékek, szolgáltatások, kampányok telefonos értékesítését és telefonos követelésbehajtást.

Az eSense Nyrt. és a konszolidációba bevont leányvállalatai (CallComm Zrt., Card Consulting Kft. és Sales Point Kft.) átfogó eredménykimutatása szerint az árbevétel az alábbiak szerint alakult a 2021-es és 2022-es évekre vonatkozóan, ezer forintban:

Megnevezés	2022.12.31	2021.12.31
Bérbeadás árbevétele	1 890	80
Lakossági banki és biztosítási termékek értékesítésének bevétele	1 235 513	1 237 711
Informatikai rendszerek tervezése, üzemeltetése	189 902	86 408
Irodai szolgáltatás	30	135
Munkaerő-kölcsönzés árbevétele	494 197	225 530
Oktatási tevékenység árbevétele	-	1 134
Szakértés, tanácsadás árbevétele	91 108	188 812
Telefoninformáció árbevétele	1 121 917	802 958
Összesen	3 134 557	2 542 768

Táblázat 1: A Csoport árbevétele a 2021-es és 2022-es évre vonatkozóan. ²

²A feltüntetett árbevétel adatok által lefedett entitások köre nem egyezik a jelentés további részei által lefedett entitásokkal. Az árbevétel adatok a teljes Csoportra vonatkoznak, melynek része az eSense Nyrt., a CallComm Zrt., Card Consulting Kft. és Sales Point Kft., míg a jelentés további részeiben lefedett entitások az eSense Nyrt. és a CallComm Zrt.

A Covid-19 világjárvány hatására az online és telefonos ügyintézés megbízhatósága és hatékonysága kiemelkedő fontosságot kapott, ennek eredményeként a telefoninformációból származó árbevétel jelentős mértékben növekedett. 2021-ről 2022-re a teleinformációból származó éves árbevétel 802 958 000 forintról 1 121 917 000 forintra emelkedett. A CallComm Zrt. felvásárlása szintén hozzájárult a telefoninformáció szolgáltatásokból származó árbevétel növekedéséhez.

A társaság munkaerő kölcsönzési tevékenysége 2022 február óta jelentősen bővült, átlagosan mintegy 50 fővel, ami a Vodafone Zrt. miskolci ügyfélszolgálatának támogatására kötött szerződés eredménye. Ezt a növekedést az árbevétel változása is szemlélteti, hiszen egy év alatt több mint duplájára nőtt: 2021-ben 225 530 000 forintot tett ki, míg 2022-ben 494 197 000 forintra nőtt.

1.3.1 Tőkeváltozások

2022.01.23-án az eSense tőkeemelést hajtott végre. A tőkeemelés hatására a részvénytársaság törzstőkéje 15 000 000 Ft-tal nőtt, a törzsrészvények darabszáma 50 db-ról, 2 000 000 db-ra emelkedett. 2022.07.25-én az Anyavállalat közgyűlési határozatban döntött a törzsrészvények számának 2 000 000 darabról 10 000 000 darabra történő emeléséről, mely 2022.09.06. napjával lépett érvénybe.

Közzétételek - 2022

1.4 Hosszútávú tervek

Az eSense célja, hogy vezető konszolidációs szerepet töltsön be a hazai cCall cCenter piacon, melyet jelentős akvizíciós tevékenységgel és organikus fejlődéssel kíván megvalósítani. A Vállalat célja, hogy piacvezetővé váljon az árbevétel, a minőség és a kínált szolgáltatások tekintetében egyaránt; termék és ügyfél portfólióját ezen célok mentén fokozatosan bővíti. A Vállalat szeretne további informatikai akvizíciókat is megvalósítani, és új technológiákat beépíteni a szolgáltatások folyamataiba. További célként jelenik meg a saját fejlesztői kapacitás kiépítése, és az új informatikai lehetőségek fejlesztése.

2. Az eSense fenntarthatósági megközelítése

2.1 Az első fenntarthatósági jelentés elkészítése

Az eSense Nyrt. vezetői személyes és szakmai életük során is elkötelezettek a fenntarthatóság kérdése iránt. Tőzsdén jegyzett céggként a társaság minél több, működésével összefüggő adatot kíván transzparensten elérhetővé tenni a befektetői számára. Emellett növekvő igény figyelhető meg az üzleti partnerek részéről a fenntarthatósággal kapcsolatos információk iránt. E megfontolások miatt döntött a vállalat az első fenntarthatósági jelentés önkéntes elkészítése mellett úgy, hogy erre még nincs törvényi kötelezettsége.

Az első fenntarthatósági jelentés a 2022-es évre (2022. január 1. - december 31.) vonatkozik. Emellett a majdani rendszeres jelentéstételi kötelezettséget figyelembe véve, az évek közötti összehasonlíthatóság céljából a megelőző naptári évre (2021) vonatkozó adatokat is tartalmaz. Az eSense célja, hogy ezt követően évente publikáljon fenntarthatósági jelentést, a megelőző két naptári évre vonatkozó adatokkal, a pénzügyi jelentéssel párhuzamosan.

A jelentésben az eSense Nyrt. és a legnagyobb leányvállalata, a CallComm Zrt. adatai kerülnek kifejtésre. A másik két leányvállalat, Card Consulting Zrt. és Sales Point Kft. nem képezik részét a jelenlegi jelentésnek eltérő tevékenységükből és méretükből adódóan.

A jelentés elkészítéséhez a nemzetközileg széles körben alkalmazott GRI (Global Reporting Initiative) keretrendszer 2021-es verziója (GRI Standards 2021) kerül alkalmazásra, "with reference to the GRI Standards" megfelelési szinten. Az első jelentés nem kerül külső fél által biztosításra (auditálásra), de a társaság célja, hogy a következő években erre is sor kerüljön.

2.2 Az eSense érintettjei

Érintetteknek azokat a szereplőket tekintjük, akik tevékenysége az eSense-re valamilyen hatást gyakorol, illetve akikre az eSense működése során hatással van. Az érintettek azonosítása a társaság vezetőivel való konzultáció - interjúk és workshopok - során történt, melyet egy nemzetközi és hazai viszonylatban végzett benchmark elemzés előzött meg.

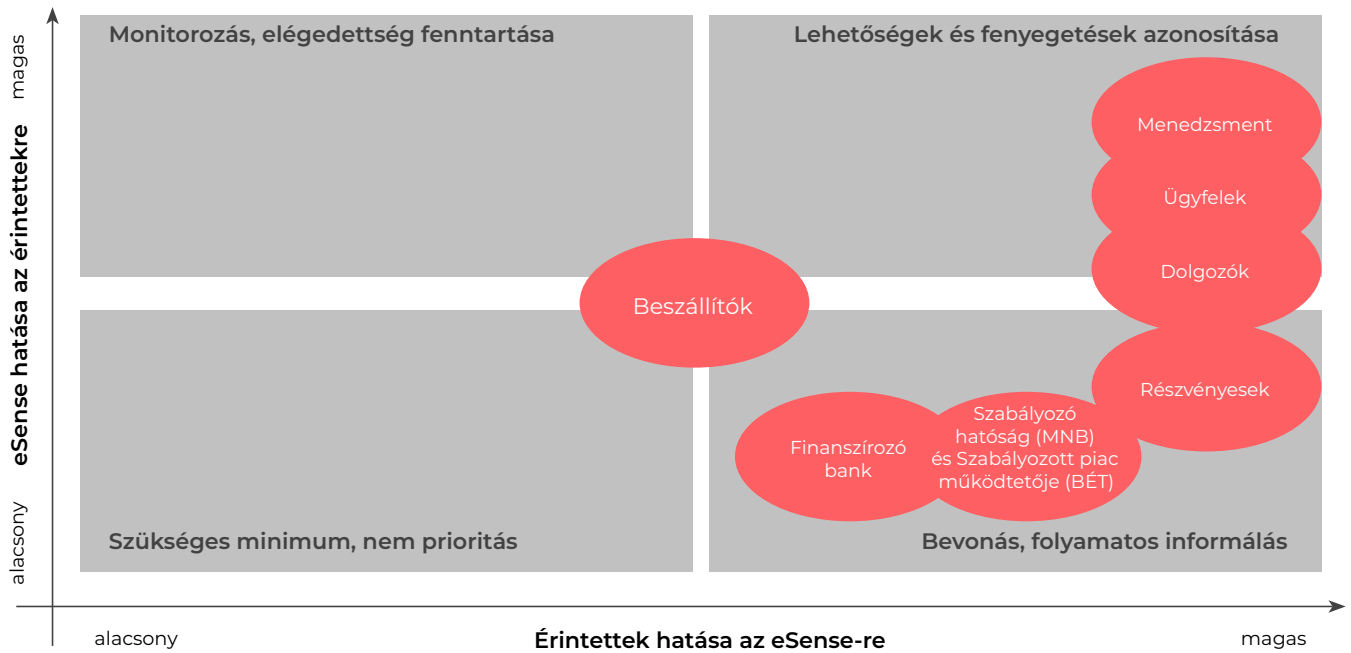
BELSŐ ÉRINTETTEK

- **Nem-menedzsment tagok:** Az eSense munkatársai
- **Menedzsment tagok:** Az eSense felsővezetői, akik közül a legfelsőbb vezetők tulajdoni hányaddal is rendelkeznek a cégben

KÜLSŐ ÉRINTETTEK

- **Ügyfelek:** Mindazok az üzleti partnerek, akiket az eSense kiszolgál
- **Részvényesek:** Az eSense részvényeinek tulajdonosai, akik nem munkavállalók, vagy menedzsment tagok
- **Beszállítók:** Mindazok a vállalkozások, akik az eSense számára termékeket, vagy szolgáltatásokat értékesítenek
- **Finanszírozók:** Az eSense finanszírozását szolgáltató bankok
- **Szabályozó hatóság:** Valamennyi olyan szabályozó testület, amelynek a eSense-re, ill. tevékenységére nézve hatásköre van, elsősorban a Magyar Nemzeti Bank (MNB)
- **Szabályozott piac működtetője (tőzsde):** Budapesti Értéktőzsde (BÉT)

Az alábbi ábra mutatja be az érintettek szegmentálását az eSense számára, illetve az érintettek kezelésének módját



2.3 Materiális témáink

Az eSense lényeges témáinak definiálása során figyelembe vettük a nemzetközi és hazai viszonylatban végzett benchmark elemzés tanulságait, a vezetői interjúkon elhangzottakat, illetve a belső és külső érintettek körében végzett kérdőíves megkérdezés eredményét. Ezen források alapján az alábbi materiális (lényeges) témák kerültek azonosításra a fenntarthatóság három pillére mentén (környezet, társadalom, vállalatirányítás), kiegészülve a gazdasági hatás szempontjával:

Környezeti pillér		Társadalmi pillér			Gazdasági pillér	Vállalatirányítási pillér	
Működés környezeti hatásának csökkentése	Munkavállalók érzékenységeinek növelése	Munkahelyi sokszínűség és esélyegyenlőség biztosítása	Munkaerő fejlesztése	Munkavállalói elkötelezettség növelése	Fenntartó beszállítói lánc	Felelős vállalatirányítás	Adatvédelem, adatbiztonság
		Munkahelyi környezet és kultúra fejlesztése	Tehetséges munkaerő vonzása és megtartása			Jogszabályi megfelelés	

2.3.1 Lényeges témák validálása az érintettek által

A vezetői interjúk mellett készült egy, a belső és a külső érintettek körében végzett kérdőíves felmérés is. A válaszadók többsége a munkatársak köréből származik, de ügyfél és szabályozó hatóság is szerepel a kitöltők között. A válaszadók közel fele már találkozott az ESG/fenntarthatóság fogalmával, azonban 17.1%-nak még újnak számít ez a kifejezés. A kitöltők 82.4%-a szerint a vállalat társadalomra gyakorolt hatásai a leginkább relevánsak az eSense Nyrt. szempontjából, ezt követi a környezeti majd a vállalatirányítási pillér a fontossági sorrendben. A különböző ESG témák melyek a kérdőív kitöltői szerint lényegesek az eSense számára, fontossági sorrendbe állításra kerültek, amit az alábbi tábla szemléltet, a táblázatban letről felfelé nő a fontosság mértéke.

Környezeti	Társadalmi	Vállalatirányítási
Munkatársak környezeti fenntarthatósággal kapcsolatos érzékenységének növelése	Munkahelyi sokszínűség és esélyegyenlőség biztosítása	Jogszabályi megfelelés
Vízfogyasztás csökkentése, újrafelhasználás lehetősége	Munkahelyi környezet és kultúra fejlesztése	A vállalat által kezelt adatok védelme, adatbiztonságának garantálása
Megújuló energiafogyasztás arányának növelése	Tehetséges munkaerő vonzása és megtartása	Felelős vállalatirányítás, etikus működés
Újrahasznosított hulladék arányának növelése, hulladékgazdálkodás	Munkavállalói elkötelezettség növelése	A vállalat működésében érintettek véleményének megismerése
Üvegházhatású gázkibocsátás csökkentése	Munkaerő fejlesztése	Környezetvédelmi, emberi jogi szempontok figyelembevétele a beszerzési eljárás során

Táblázat 2: Az eSense érintettjei körében a vállalat lényeges témáira vonatkozóan végzett felmérés eredménye

3. Fő értékünk a munkavállaló

Az eSense tevékenységének jellegéből fakad, hogy legnagyobb értékét a munkavállalói adják, ezért a tehetséges munkaerő bevonása, fejlesztése és megtartása a vállalat prioritásai közé tartozik. Az alábbi táblázat tartalmazza az eSense és legnagyobb leányvállalatának a CallComm Zrt. munkavállalói adatait a 2021-es és 2022-es évekre vonatkozóan. Az állandó alkalmazottak létszámába az adott év december 31-én állományban lévő munkavállalók kerültek, míg az ideiglenes munkavállalók számánál az adott évben belépő létszám volt mérvadó. Az időszak végi teljes létszámban kizárólag az állandó (határozatlan idejű munkaszerződéssel rendelkező) alkalmazottak kerültek beszámításra.

Alkalmazotti összlétszám (fő) az időszak végén	eSense						CallComm						Összesen					
	2021			2022			2021			2022			2021			2022		
	282			226			58			69			340			295		
	N	F	Ö	N	F	Ö	N	F	Ö	N	F	Ö	N	F	Ö	N	F	Ö
Állandó alkalmazottak száma	179	103	282	165	61	226	47	11	58	55	14	69	226	114	340	220	75	295
Ideiglenes alkalmazottak száma	0	0	0	0	0	0	31	10	41	20	6	26	31	10	41	20	6	26
Teljes munkaidőben foglalkoztatott alkalmazottak száma	66	59	125	72	41	113	65	20	85	61	19	80	131	79	210	133	60	193
Részmunkaidőben foglalkoztatott alkalmazottak száma	113	44	157	93	20	113	13	1	14	14	1	15	126	45	171	107	21	128

N = nő; F=férfi; Ö=összesen

Táblázat 3: A munkavállalók számának alakulása nem és foglalkoztatási típus szerinti bontásban, 2021 és 2022 során (GRI 2-7)

Az iparág sajátossága a magas fluktuáció a munkaerő körében, ezért a társaság mindent megtesz, hogy a munkatársai számára vonzó munkahelyi környezetet, stabil értékrendet, versenyképes juttatásokat és szerethető vállalati kultúrát biztosítson. Az eSense büszke rá, hogy vannak munkatársai, akik több, mint 10 éve dolgoznak a cégnél.

	eSense						CallComm						Összesen					
	2021			2022			2021			2022			2021			2022		
	N	F	Ö	N	F	Ö	N	F	Ö	N	F	Ö	N	F	Ö	N	F	Ö
Új munkavállalók száma (fő) az időszak végén	130	82	212	210	85	295	58	13	71	73	38	111	188	95	283	283	123	406
30 éves kor alatt	50	52	102	98	51	149	34	8	42	41	29	70	84	60	144	139	80	219
30-50 éves kor között	63	29	92	86	31	117	22	2	24	25	8	33	85	31	116	111	39	150
50 éves kor felett	17	1	18	26	3	29	2	3	5	7	1	8	19	4	23	33	4	37
Új munkavállalók aránya (%) az időszak végén	61%	39%		71%	29%		82%	18%		66%	34%							
30 éves kor alatt	24%	25%		33%	17%		48%	11%		37%	26%							
30-50 éves kor között	30%	14%		29%	11%		31%	3%		23%	7%							
50 éves kor felett	8%	0%		9%	1%		3%	4%		6%	1%							
Munkavállalói fluktuáció az időszak során (fő)	143	96	239	172	101	273	52	17	69	72	36	108	195	113	308	244	137	381
30 éves kor alatt	56	54	110	77	66	143	25	12	37	43	27	70	81	66	147	120	93	213
30-50 éves kor között	67	41	108	80	33	113	25	2	27	23	8	31	92	43	135	103	41	144
50 éves kor felett	20	1	21	15	2	17	2	3	5	6	1	7	22	4	26	21	3	24
Munkavállalói fluktuáció aránya az időszak során (%)	44%	48%		51%	62%		40%	13%										
30 éves kor alatt	46%	50%		54%	71%		19%	9%										
30-50 éves kor között	42%	47%		51%	52%		19%	2%										
50 éves kor felett	48%	25%		41%	40%		2%	2%										

N = nő; F=férfi; Ö=összesen

Táblázat 4: Új belépő munkavállalók és munkavállalói fluktuáció (GRI 401-1)

Az iparágban jelen van a dolgozók szürke foglalkoztatása, de ezt a gyakorlatot az eSense az alapítása óta elítéli és elkerüli - minden munkavállaló a valós bérén kerül bejelentésre, a munkaadói hozzájárulások, nyugdíjjárulék ez alapján kerül térítésre. A bérezés tapasztalat és teljesítmény alapján kerül meghatározásra, a hátrányos megkülönböztetést ezen a téren is kerüli a cég.

Az eSense évek óta komoly hangsúlyt helyez a munkáltatói márka építésére. Ennek része egybek mellett, hogy folyamatosan méri a munkatársak elégedettségét és az eredményekre reagál is, így a munkavállalók véleménye is megjelenik a társaság bizonyos döntéseiben. Az eSense employer branding tevékenységét az elmúlt években több díjjal is elismerték, például a Szerethető Munkahelyek versenyén (2018-2023) és a HRKomm Awardon.

3.1 Tehetséges munkaerő vonzása és megtartása

A vállalat elkötelezett amellett, hogy elfeledtesse a telefonos ügyfélszolgálathoz és értékesítéshez kapcsolódó negatív sztereotípiákat. Ennek érdekében folyamatosan készít edukációs tartalmakat a saját felületeire (weboldal, social media). Ilyen egyebek mellett az Én is Call Centeresként kezdtem nagyszabású videós kampány sorozat, amelyben a saját és más cégek felsővezetői mesélik el saját élményeiket és karrierútjukat, amely call centerből indult. Az eSense több vezetője is részt vett a kampányban, hogy a saját példáján keresztül mutassa meg ennek a szakmának az értékeit.



“Amit ott megtanultam, azt nagyon jól tudtam hasznosítani az üzleti életben, amikor saját céget alapítottam” – mondta az egyik kisfilmben **Dr. Jakab Szabolcs** vezérigazgató-helyettes.



Kovács Judit, a cég HR vezetője pedig úgy fogalmazott: magabiztosságot és széleslátókörűséget adott neki ez a munka, ami nyitottabbá és elfogadóbbá tette a személyiségét.

A kampány PR Excellence Arany díjat kapott 2023-ban a Magyarországi PR Szövetségtől, 2022-ben a HRKomm Awardon is díjazták.

Az új kollégák beilleszkedésére is nagy hangsúlyt fektet a cég. Komoly és alapos betanulási folyamaton mennek át, ami szakmai pályafutásukat indítja el, emellett pedig egy onboarding program segíti a vállalati kultúra megismerését és beilleszkedésüket a csapatukba. Az első hónapokban mentorok támogatják az új kollégák munkáját, és később is folyamatos képzést, fejlődési lehetőséget és támogatást biztosít nekik a vállalat.

A rendelkezésére álló technológiai lehetőségeket kihasználva az eSense lehetőséget biztosít a rugalmas munkavégzésére, illetve a távmunkára. A legjellemzőbb jelenleg a hibrid munkavégzés: otthonról és az irodából is dolgoznak a munkatársak. A Covid-19 járványhelyzet alakította át a munkavégzés módját, de ez a lehetőség a járvány után is megmaradt a kollégák számára. Ezzel összefüggésben 2022-ben a cég csökkentette a budapesti iroda méretét, mert a megváltozott munkarend miatt már nem volt szükség a korábbi, nagy call centerre. A kisebb irodát úgy alakították ki, hogy a hatékonyabb és kellemesebb legyen a munkavégzés: van például pihenősarok, lehet legózni és csocsózni, illetve masszázsfotel is segíti a munkavállalóknak a feltöltődését.

3.1.1 Munkaerő fejlesztése

A társaság elkötelezett abban, hogy a vezetőket a saját munkatársai közül “nevelje ki”, perspektívát adva a tehetséges és elkötelezett kollégáknak. Ezért a munkaerő fejlesztésére nagy hangsúlyt fektet. A munkatársak több fejlesztő és ösztönző programban is részt vehetnek: Top Sales Program, Példakép Program, Call Center Akadémia és a mentorálás.

Az ösztönző programok lehetőséget adnak arra, hogy a tehetséges kollégák kitűnjenek a többiek közül. A Top Sales Program kizárólag az értékesítési eredmények alapján emeli ki a legjobbakat negyedévente, akik elismerő oklevelet és plusz juttatást kapnak. A Példakép Program az értékesítő munka során mért összes mutatót együtt értékeli félévente, és hasonlóan a másik programhoz, oklevéllel és plusz juttatással honorálja.

A munkatársak fejlesztése folyamatosan jelen van a mindennapokban. Az új kollégák betanítását a vállalat trénerai végzik, majd az első időszakban mentorok foglalkoznak velük, akik maguk is telefonos értékesítők és a megszerzett tudásuk, illetve tapasztalatuk alapján kiválasztották őket erre a feladatra. 2023-tól új munkakörként megjelenik ezen a területen a szakmai segítő, hogy a jelenleginél is több támogatást kaphassanak a munkájukhoz a kollégák.

A vezetők hosszútávú víziója, hogy a munkatársakat a fenntarthatóság kérdésében is képezzék. Vannak már most is erre vonatkozó törekvések, például rendszeres figyelmeztetés az energiatakarékos magatartásra, a szelektív hulladékgyűjtésre, de az eSense szeretne ebben szintet lépni és valódi szemléletformáló hatást elérni a munkavállalóknál a fenntartható magatartás kérdésében. Ez a szemlélet megjelenik majd a várhatóan 2023-ban induló saját CSR programjában is.

Nem szigorúan véve fejlesztés, de a jól működő közösség is fontos a jó teljesítmény eléréséhez és a megtartáshoz. A közösségépítés eszközei az aktív belső kommunikáció, a csapatok közti éves verseny, csapatok rendszeres közös reggelije, valamint a teljes call center csapatépítő programjai.

3.1.1 Vezetők fejlesztése

A társaság gyakran hangsúlyozza, hogy a menedzsment szinte összes tagja szintén call centeresként kezdte a pályafutását, ezzel is perspektívát adva a kollégáinknak, bizonyítva, hogy szorgalommal és kitartással bárki számára nyitott a vezetői karrierút az eSense-ben.

A vezetői fejlesztés eszköze a CallCenter Akadémia, amelynek keretében aktuális nehézségeket vagy az előttük álló feladatokhoz kapcsolódó témákat dolgoznak fel közösen egy szakmájában elismert executive business coach-csal, aki évek óta dolgozik a vezetői csapattal. A képzés célja, hogy hatékonyabbá tegye az együttműködést, az esetleges konfliktusok megoldását, és elősegíti, hogy a menedzsment tagjai megtanulják felismerni a szervezetükben a lehetséges problémákra utaló jeleket. Az adott képzés témáját a résztvevők választják, de mindig része az eseménynek a csapatépítés is.

Bár szigorú értelemben véve szabályzat, vagy eljárásrend nem került kidolgozásra, általános gyakorlat a szervezetben, hogy ha a menedzsment valamely tagja önálló kezdeményezésként szeretne tanulmányokat folytatni olyan témában, ami a munkavégzéséhez kapcsolódik, a cég támogatja, ahogyan a nyelvtanulást is finanszírozza.

3.1.2 Teljesítményértékelés, visszajelzés

A munkatársak értékelése féléves ciklusokban történik. A telefonos operátorok maguknak határoznak meg szakmai célokat a csoportvezetőjükkel egyeztetve, de egyéni, személyes célokat is kitűzhetnek. A féléves értékelés a vezetővel történő hosszabb beszélgetés során történik meg, ahol áttekintik a célok teljesülését. A beszélgetés során a munkatársaknak lehetőségük van a vezetőnek is visszajelzést adni.

A vezetők értékelésére szintén félévente kerül sor. A vezetők teljesítményértékelésében megjelenik a csapatukba tartozó munkavállalók elégedettsége, mert a csoportvezető egyik elsődleges feladata, hogy a beosztása alá tartozó munkavállalók jól érezzék magukat. Az alábbi táblázat foglalja össze, hogy hány dolgozó részesült teljesítményértékelésben, illetve karrierfejlesztésben 2021 és 2022 során. A kimutatásban szerepel minden munkavállaló, aki az adott év során az eSense, vagy a CallComm kötelékében dolgozott.

	eSense										CallComm									
	2021					2022					2021			2022						
	F		N		Ö	F		N		Ö	F		N		Ö	F		N		Ö
	○	●	○	●		○	●	○	●		○	●	○	●		○	●	○	●	
Teljesítmény-értékelésben részesült munkavállalók száma	14	199	20	322	555	15	162	18	337	532	5	28	4	102	139	6	49	5	123	183
Karrier- fejlesztésben részesült munkavállalók száma	14	199	20	322	555	15	162	18	337	532	5	28	4	102	139	6	49	5	123	183
Össz. munkavállalói létszám	14	199	20	322	555	15	162	18	337	532	5	28	4	102	139	6	49	5	123	183

○ Management ● Non-Management

N = nő; F=férfi; Ö=összesen

Táblázat 5: Rendszeres teljesítményértékelésben és karriermenedzsmentben részesülő munkatársak aránya (GRI 404-3)

3.1.3 Rugalmas munkavégzés

A munkaszervezés során ügyfelei elvárásait igyekeznek úgy biztosítani a cég, hogy egyúttal munkavállalói számára a rugalmas munkavégzés lehetősége ne kerüljön veszélybe, így biztosítva munkavállalóinak, hogy otthoni, pl. szülői feladataikat össze tudják egyeztetni a munkavégzéssel. A csoportvezetők nyíltan kommunikálnak, bizalommal kereshetőek akár személyes problémákkal is, amelyek a munkavégzéssel összefüggnek, vagy vezetői támogatást igényelnek.

3.1.4 Távmunka

A Covid19 pandémia alatt az eSense nagyrészt otthoni munkavégzésre állt át és a távmunka lehetőségét a veszélyhelyzet feloldását követően is fenntartotta, amit a munkavállalók nagyra értékelnek, mert ez is támogatja őket a rugalmas munkavégzésben, illetve a munka és magánélet közötti egyensúly fenntartásában.

A távmunka következő szintre emelésének részeként a leendő munkatársaknak már a munkaszerződés megkötéséhez sem kell személyesen megjelenniük az irodában, távolról, online is aláírható a szerződés. Ezzel a fejlesztéssel a cég az ország bármely pontjáról alkalmazhat munkavállalót távmunkában, ami egyrészt támogatja a kevésbé fejlett régiókban való munkahelyteremtést, másrészt a dolgozók munkába járásából fakadó károsanyag kibocsátásra és a papírfelhasználásra is kedvező hatással van.

3.2 Munkavállalói juttatások

Mind az eSense, mind a CallComm ugyanazokat a juttatásokat biztosítja rész munkaidős, vagy ideiglenes (határozatlan munkaidejű szerződéssel rendelkező) munkavállalóinak ugyanabban a munkakörben, mint a teljes munkaidős alkalmazottaknak.

A juttatások között szerepel a jogszabályi feltételeknek megfelelően biztosított utazási és szemüveg támogatás, a cafeteria, menedzser szint felett pedig az éves egészségügyi szűrés, a mobiltelefon, adott esetben a céges autó és a részesedés a vállalat részvényeiből.

A társaság lojalitás programot működtet: 3, 5 és 10 év elteltével fizetésemelést és plusz szabadnapokat biztosít a kollégáknak.

3.3 Sokszínűség és esélyegyenlőség

Az eSense büszkén vállalja, hogy olyan munkahelyet garantál, ahol senkinek nem kell feladnia egyéniségét és minden munkatársa önmaga lehet. Ezzel összhangban maximálisan befogadó munkahelyi környezetet hoz létre: a sokszínűség és esélyegyenlőség a vállalat alapítása óta az alapértékek közé tartozik. Az új munkatársak kiválasztása teljes mértékben szakmai megfontolások mentén történik; nem, életkor, származás, vagy bármi más jellemző alapú megkülönböztetés nincs jelen a szervezetben.

A CallComm Zrt.-nél ugyancsak az alapértékek közé tartozik az esélyegyenlőség és sokszínűség. 2022-ben több megváltozott munkaképességű kollégát is foglalkoztattak, így természetesen az irodai munkafolyamatok és a napi működés során az ő igényeiket is figyelembe veszik.

Az eSense kifejezett célja, hogy a kevésbé fejlett hazai régiókban is teremtsen munkalehetőséget. Ennek szellemében történik a nyíregyházi terjeszkedés. A Nemzeti Befektetési Ügynökség (HIPA) által támogatott bővülés keretében az eSense vállalta, hogy három év alatt, 2024-ig 100 fővel bővíti az alkalmazottak számát az észak-alföldi régióban, de ezt két év alatt, 2023 végére teljesítette.

Az alábbi táblázat a munkavállalók nem és életkor szerinti eloszlását mutatja be munkavállalói kategóriákként.

	eSense				CallComm			
	Management tag		Nem management tag		Management tag		Nem management tag	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Nő	58.8%	54.5%	61.8%	67.5%	44.4%	45.5%	78.5%	71.5%
Férfi	41.2%	45.5%	38.2%	32.5%	55.6%	54.5%	21.5%	28.5%
30 év alatti	11.8%	18.2%	44.2%	47.1%	22.2%	27.3%	51.5%	58.1%
30-50 év közötti	79.4%	75.8%	47%	44.5%	66.7%	63.6%	40.8%	34.3%
50 év feletti	8.8%	6.1%	8.8%	8.4%	11.1%	9.1%	7.7%	7.6%

Táblázat 6: Sokszínűség a munkatársak körében (GRI 405-1)

Azt, hogy a szervezetben egyenlőség valósul meg a munkavállalók között jól mutatja, hogy nincs különbség a női és férfi dolgozók közötti javadalmazásban, egyik munkavállalói kategória esetében sem.

A női alapfizetés és a javadalmazás aránya a férfiakéhoz viszonyítva

Management tag		Nem management tag	
2021	2022	2021	2022
100%	100%	100%	100%

Táblázat 7: Női alapfizetés és javadalmazás százalékos aránya férfiakéhoz viszonyítva a munkavállalói kategória szerint 2021 és 2022 során (GRI 405-1)

3.4 Munkahelyi környezet

A munkavállalókra fordított figyelem nagyon fontos az eSense számára, ez a munkahelyi környezet kialakításában is megmutatkozik. A vállalat a munkavállalói visszajelzések alapján folyamatos fejlesztést a call centereit. A munkavállalók egészségének megőrzése érdekében a monitorok, székek kiválasztásában a munkavállalói igényeknek kulcsszerepe van, ezeket folyamatosan cseréli.



A munkakörnyezet fejlesztésével kapcsolatos igényeiket a kollégák személyesen a vezetőiknek vagy az elégedettség felmérésen keresztül jelezhetik. A budapesti irodát a vállalat 2022-ben újította fel: modern fényforrások, pihenősarok, masszázsfotelek, legófal és csocsóasztal szolgálja a munkatársak kényelmét és kikapcsolódását. A nyíregyházi call center 2023-ban költözött át egy, a korábbinál modernebb és nagyobb irodába.

4. Etikus működés az eSense-nél

Az eSense számára alapvető az üzleti és etikai normáknak, valamint a mindenkori hatályos jogszabályoknak való megfelelés. Minden munkavállalójától megköveteli az etikus és felelős viselkedést a mindennapi munkavégzés, illetve az ügyfelekkel folytatott kommunikáció során, valamint a piaci verseny tisztaságának tiszteletben tartását. Az eSense követi a Budapesti Értéktőzsde által kiadott felelős vállalatirányításra vonatkozó ajánlásokat.

4.1 Jogszabályi megfelelés

A vállalat 2022-ben működési formát váltott és Nyilvánosan Működő Részvénytársasággá alakult, a megújult formában való működésre mind a magyar jog, mind a Magyarországon közvetlenül alkalmazandó, az Európai Unió által megállapított általánosan kötelező magatartási szabály irányadó.

Az eSense Alapszabálya a Polgári Törvénykönyvről szóló V. törvény (Ptk.) rendelkezései alapján került megállapításra. Azokban az esetekben, ahol az Alapszabály nem érinti vagy szabályozza teljes körűen a felmerülő kérdéseket, a hatályos magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak. A vállalat a Budapesti Értéktőzsde szabályzatai és a jogszabályok rendelkezései, valamint saját Közzétételi Szabályzata szerint járt el a közzétételek publikálásra során.

4.2 Felelős vállalatirányítás

Azzal egyidejűleg, hogy az eSense 2022.05.26-án nyilvánosan működő részvénytársasággá alakult, kialakításra került az Igazgatótanács, mely feladatai közé tartozik a vállalat üzletpolitikai elveinek meghatározása, működésének és üzletvitelének ellenőrzése, az üzleti és fejlesztési lehetőségének megvitatása, valamint a stratégiai és az éves üzleti terv kidolgozása. A társaság alkalmazza a Budapesti Értéktőzsde által kiadott társaságirányítási ajánlásokat és irányelveket, valamint folyamatosan törekszik a felelős működési és ellenőrzési gyakorlat javítására.

Az eSense elkötelezett a tisztességes piaci verseny irányt és betartja a mindenkor érvényben lévő versenyjogi szabályokat és normákat. A vállalat törekszik az etikus viselkedésre a versenytársaival, partnereivel és munkatársaival szemben is. Bár jelenleg nem rendelkezik üzleti vagy beszállítói magatartási kódex-szel, gyakorlatban már alkalmaz ezekhez köthető intézkedéseket, de vállalja, hogy 2023-tól ezen dokumentumok kialakításra kerülnek.

Az ESG és fenntarthatóság témaköre is egyre nagyobb figyelmet kap a vállalati döntéshozatalban és folyamatosan épül be a vállalatirányításba. Jelen fenntarthatósági jelentés is aktív felsővezetői részvétellel készült, továbbá a vállalat jövőbeni tervei között szerepel egy ESG felelős kinevezése. Tervezi továbbá azt is, hogy a fenntarthatósági témákat megjeleníti a tervezett CSR programjában.

Korrupcióellenes tájékoztatást minden munkavállaló kötelezően kap, amit mind 2021-ben, mind 2022-ben teljesített valamennyi munkavállaló. Emellett a vállalat valamennyi üzleti partnerét (vevőket és beszállítókat egyaránt) tájékoztatja az érvényben lévő korrupcióellenes politikájáról. Alkalmazottak esetén minden alkalmazott, aki az év során az eSense, vagy a CallComm alkalmazásában állt, kimutatásra került.

	eSense				CallComm			
	2021		2022		2021		2022	
Alkalmazottak, akiket a vállalat korrupcióellenes politikájáról és eljárásairól tájékoztattak alkalmazotti típus szerinti bontásban	Szám (fő)	Arány (%)	Szám	Arány	Szám	Arány	Szám	Arány
Management tag	34	100%	33	100%	9	100%	11	100%
Nem management tag	521	100%	499	100%	130	100%	172	100%
Üzleti partnerek, akiket a vállalat korrupcióellenes politikájáról és eljárásairól tájékoztattak üzleti partner típus szerinti bontásban	Szám	Arány	Szám	Arány	Szám	Arány	Szám	Arány
Vevők	15	100%	22	100%	22	100%	28	100%
Beszállítók	50	100%	50	100%	23	100%	24	100%

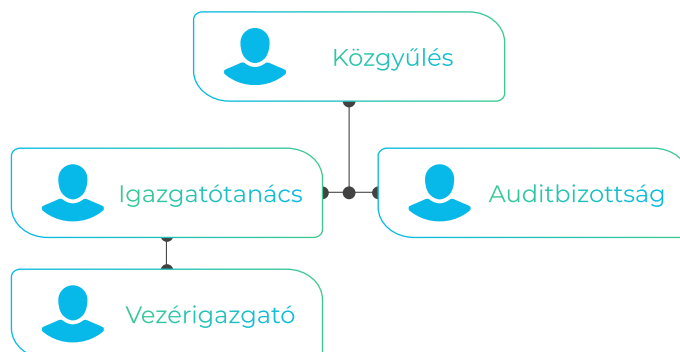
Táblázat 8: Kommunikáció a korrupcióellenes politikákról és eljárásokról (GRI 205-2)

Korrupciós eset nem történt az eSense működése során a cégcsoport egyik tagja esetében sem, sem 2021-ben, sem 2022-ben (GRI 205-3).

Sem 2021-ben, sem 2022-ben nem volt olyan folyamatban lévő vagy befejezett jogi eljárás, amelyben az eSense-t, vagy leányvállalatát résztvevőként azonosították volna versenyellenes magatartás és a trösztellenes és monopóliumokra vonatkozó jogszabályok megsértése miatt (GRI 206-1).

4.3 Irányítási struktúra

Az alábbiakban kerül részletes bemutatásra az eSense irányítási struktúrája.



Az eSense Nyilvánosan Működő Részvénytársaság legfőbb szerve a **Közgyűlés**, melynek tagjai a részvényesek. A Közgyűlés legfontosabb feladatai közé tartozik többek között az Alapszabály elfogadása, illetve módosítása; a vállalat részvényeinek bevezetése szabályozott piacra vagy multilaterális kereskedési rendszerbe való regisztrációja, illetve az onnan való kivezetése; az Igazgatótanács, az Auditbizottság tagjainak, és a Könyvvizsgálónak a megválasztása, visszahívása és díjazásuk megállapítása; a pénzügyi beszámoló jóváhagyása és a döntés az adózott eredmény felhasználásáról, valamint a javadalmazási politikáról való véleménynyilvánító szavazás. A Közgyűlés összehívása az Igazgatóság hatáskörébe tartozik. A Közgyűlést legalább évente egyszer kell összehívni, olyan módon, hogy a Közgyűlés legkésőbb adott év április 30-ig megtartásra kerüljön.

A társaság ügyvezető szerve az **Igazgatótanács**, mely egységes vállalatirányítást valósít meg, külön igazgatótanács és felügyelőbizottság helyett. Az Igazgatótanács testületként működik, az ülésein hozott határozatok útján. A szerv feladatai közé sorolható az üzletpolitikai elvek meghatározása; a cég működési szabályainak megalkotása és ezek ellenőrzése; ügyrend elfogadása; munkáltató jogok gyakorlása, valamint minden olyan döntés, amely nem tartozik a Közgyűlés feladatai közé. Az Igazgatóság öt tagját, az Alapszabályban lefektetettek szerint, a Közgyűlés választja határozatlan időre. Az Igazgatótanács tagjai maguk közül egyszerű többséggel választanak elnököt. Az Igazgatótanács tagjai legalább háromhavonta üléseznek. Az Igazgatótanács tagjai jogosultak a vállalat képviselőjére.

A három tagból álló **Auditbizottság** létrehozása a nyilvánosan működő részvénytársasággá átalakulással egyidejűleg történt meg; legfőbb feladata a pénzügyi beszámoló véleményezése és a könyvvizsgálat nyomon követése. Az Auditbizottság testületként működik, az ülésein hozott határozatok útján. Egyéb feladatai közé tartozik a javaslattevés a Könyvvizsgáló személyére, díjazására és a szerződés előkészítésére, az Igazgatótanács támogatása a pénzügyi beszámoló ellenőrzésében, illetve a belső ellenőrzési és kockázatkezelési rendszer hatékonyságának felülvizsgálata.

4.4 Kritikus aggályok kezelése

Az eSense jelenleg nem rendelkezik Etikai Kódexszel, ám célként tűzte ki, hogy a dokumentum a 2024-es év folyamán kialakításra és bevezetésre kerül. Az Etikai Kódexben fognak szerepelni a munkavállalók közötti együttműködésre vonatkozó szabályok is. Az Igazgatótanács konkrét elképzelésekkel rendelkezik az üzleti etika fejlesztéséről, ezen fejlődés célja az etikus működés keretrendszerbe foglalása mind az üzleti partnerekkel szemben, mind a munkavállalók irányában.

Jelenleg az etikus működést az segíti, hogy az új munkavállalókat mentor kollégák támogatják, akik feladata az új munkavállalók betanítása, ennek részeként pedig a szervezetben alkalmazott etikai normák átadása. A betanítási folyamat során egyértelműen megfogalmazására kerül az elvárt példamutató magatartás és viselkedésforma.

4.5 Adatvédelem, adatbiztonság

A Vállalat, mint adatkezelő és -feldolgozó rendkívül szigorúan veszi a megfelelő adatvédelmet.

4.5.1 Adatkezelés a toborzás során

Az eSense, mint munkaadó gyűjti és kezeli a benyújtott állás pályázatokkal kapcsolatosan a jelentkezők személyes adatait, de kizárólag a lehetséges munkavállalók felkutatása, kiválasztása és az állás pályázatok elbírálása keretében és erejéig. Amennyiben a jelentkező külön hozzájárul, a vállalat a jelentkezést követő további két éven keresztül információt nyújt a szervezeten belül felmerülő további munkalehetőségekről.

Az eSense-nél ajánlási rendszer működik, mely keretében, ha a jelentkező a betöltendő állásról a vállalat egyik munkavállalóján keresztül értesült, és megjelöli az adott személyt, akkor a megadott személyes adatok csak az ajánlórendszerben kerülnek feldolgozásra.

A kezelt adatok közé tartozik minden olyan információ, amit a jelentkező az önéletrajzában megoszt a vállalattal. Ezen adatok általában a jelentkező neve, e-mail címe, iskolai végzettsége, telefonszáma, nyelvtudása, pályakezdői státusza és a releváns munkatapasztalat megléte. A sikeres pályázatot követően a vállalat további információkat kér be a jelentkezőtől. Az eSense - a pályázat sikerétől, vagy sikertelenségétől függetlenül - minden jelentkezőt értesít állásjelentkezése eredményéről.

A vállalat adatkezelési rendszere megfelel a hatályban lévő, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679. sz. rendeletének („GDPR”), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek. Az adatvédelemmel kapcsolatos információk az [adatkezelési tájékoztató](#) alatt érhetőek el a társaság honlapján.

A jelentkező által megadott adatokhoz hozzáférnek a pályázat elbírálás folyamatában részt vevő munkavállalók. A sikertelen jelentkező személyes adatait azonnal törli a vállalat, amennyiben a további használatához nem járul hozzá a munkavállaló.

Az eSense lehetőséget ad az álláskeresőknek hírlevélre való feliratkozásra. Ekkor a feliratkozott álláskereső rendszeres jelleggel tájékoztatást kap a nyitott pozíciókról és eseményekről. A vállalat ebben az esetben is adatkezeléssel kapcsolatban adatvédelmet biztosít, kizárólag a feliratkozáshoz szükséges adatokat kezeli, ami a feliratkozó nevére és e-mail címére terjed ki. A társaság a feliratkozó személyes adatait kizárólag előzetesen megkért kifejezett hozzájárulás után osztja meg harmadik féllel. A feliratkozó bármikor visszavonhatja a beleegyezését és leiratkozhat a hírlevélről. Az eSense adatkezelőként mindent megtesz annak érdekében, hogy megfelelően tárolja a megadott személyes adatokat, hogy azok ne kerülhessenek jogosulatlan felhasználásra.

4.5.2 Munkavállalói adatok kezelése

A kezelt adatok közé tartozik minden olyan információ, amit a jelentkező az önéletrajzában megoszt a vállalattal. A sikeresen elnyert pályázatot követően a társaság további információkat kér be a jelentkezőtől. A sikeres jelentkező állományba vételéhez szükséges további adatok többek között a név, nem, születési dátum, születési hely, TAJ-szám, állandó lakcím, tartózkodási hely, levelezési cím, állampolgárság, email, bankszámlaszám és telefonszámok. Az interjú során megosztott személyes adatok is rögzítésre és kezelésre kerülnek. Munkaszerződést és egyéb nyomtatványokat papír alapon tárolja a társaság, egyéb adatokat pedig online, különböző rendszereken keresztül tartják számon.

4.5.3 Ügyféladatok kezelése

Az eSense tevékenységéből fakadóan jelentős mennyiségű és folyamatosan bővülő adatvagyonot kezel. Mind az uniós, mind a magyar törvénykezés rendkívül szigorúan szabályozza az adatvédelmet és az adatkezelést. A vállalat törekszik arra, hogy teljes körűen megfeleljen a mindenkor érvényben lévő jogszabályoknak az ügyfélkapcsolatok folyamataiban. Adatkezelési megfelelésnek alapvető elemei a belső szabályozás és az adatkezelési rendszer üzemeltetése.

Mint adatfeldolgozó, az eSense az ügyfeleivel egyedi megállapodás mentén nyújtja szolgáltatásait. Az ügyfelekkel kötött szolgáltatási szerződések sarkalatos pontként kezelik adatvédelmi és adatkezelés megfelelést, az eSense a legteljesebb mértékben igyekszik megfelelni az ügyfelek és a jogszabályok által támasztott elvárásoknak. Természetesen az eSense ügyfelei esetében is a hatályban lévő az Európai Parlament és a Tanács 2016/679. sz. rendeletének („GDPR”), illetve a információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései szerint kezeli az adatokat. Sem 2021-ben, sem 2022-ben nem merült fel az ügyfelek adatvédelemhez való jogának megsértésével kapcsolatos megalapozott panasz, adatszivárgás, adatlopás vagy ügyféladat veszteség a csoport egyik tagjánál sem (GRI 418).

5. Az eSense környezeti hatása

Az eSense és leányvállalatai környezeti hatásukat leginkább irodaépületeik használata által fejtik ki. A csoport két irodaépületet bérel, egyet Budapesten, egyet pedig Nyíregyházán, saját tulajdonú ingatlannal nem rendelkezik.

5.1 Energiafogyasztás (GRI 302)

Mivel irodaépületeit a vállalat béreli, korlátozott befolyással rendelkezik az épületekben megvalósított energiahatékonysági fejlesztésekre. Egyedül saját energiafelhasználására tud hatni, amire kiemelt figyelmet is fordít, például led lámpák alkalmazásával. A munkavállalókat rendszeresen edukálják az energiatudatos gyakorlatokra - nem használt lámpák, légkondicionáló kikapcsolása.

A Covid-19 járvány alatt gyakorlattá vált a rugalmas, távoli munkavégzés. Ennek köszönhetően 2022-ben a vállalat jelentős irodaméret csökkentést tudott végrehajtani, 40-45 százalékkal kisebb irodában működik jelenleg, ami a környezeti hatására is jelentős befolyással bír, illetve pénzügyi megtakarítással is jár.

2022-ben a CallComm leányvállalat új, energetikai szempontból jóval kedvezőbb irodaépületbe költözött. Az új iroda a Nyíregyházi Egyetem kampuszán helyezkedik el, ahol saját energiatermelés történik: például geotermikus fűtés, hőszivattyú, napelem.

5.2 Üvegházhatású gáz kibocsátás

A klímaváltozás mértékének enyhítése érdekében elengedhetetlen az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentése. Az üvegházhatású gázok (ÜHG) kibocsátásának legnagyobb forrása a fosszilis anyagok villamosenergia és hő termelésének céljából való elégetése. A globális és európai uniós célkitűzések eléréséhez szükséges az energiafelhasználás csökkentése, és a megújuló energiaforrások minél szélesebb körű beiktatása az energiamixbe.

Üvegházhatású gáz kibocsátását az eSense a Greenhouse Gas Protocol nemzetközileg elfogadott iránymutatása szerint jelenti. Első fenntarthatósági jelentésében a társaság Scope 1 és Scope 2 kibocsátás adatokat közöl, jövőbeli cél a jelentéstétel kiterjesztése a Scope 3 kibocsátás adatokra. A kibocsátás adatok széndioxid-egyenértékes mértékegységben (CO² eq) kerülnek bemutatásra, az alkalmazott kibocsátási faktor az egyes táblázatoknál kerül jelölésre.

5.2.1 Scope 1 kibocsátás adatok

A Scope 1 kibocsátás adatok kiszámításához az eSense és a CallComm által használt, lízingelt személygépkocsik benzin és gázolaj fogyasztása került figyelembevételre, operációs kontroll szemlélettel, mivel ezek használatára a cégeknek kizárólagos befolyása van.

	eSense		CallCom		Összesen		Változás 2021-ről 2022-re (százalék)
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	
Felhasznált benzin (liter)	5,65	2,106	0	0	5,65	2,106	-62.73%
Felhasznált gázolaj (liter)	4,07	3,787	2,5	2,025	6,57	5,812	-11.54%
Benzin elégetéséből fakadó CO ² e kibocsátás (Scope 1) (tonna)	13.53	5.04	0.00	0.00	13.53	5.04	-62.73%
Gázolaj elégetéséből fakadó CO ² e kibocsátás (Scope 1) (tonna)	10.96	19.04	6.73	5.45	17.69	15.65	-11.54%
Mobil égetésből fakadó Scope 1 kibocsátás (CO²e, tonna)	24.49	15.24	6.73	5.45	31.22	20.69	-33.73%

Táblázat 9: Bruttó közvetlen (Scope 1) üvegházhatásúgáz-kibocsátás metrikus tonna CO₂-egyenértékben. Alkalmazott konverziós ráta forrása: (EU) 2018/2066 bizottsági végrehajtási rendelet VI. melléklet 1. pont 1. táblázat 17/2017. (V. 26.) NFM rendelet, 2. És 4. melléklet

5.2.2 Scope 2 kibocsátás adatok

A Scope 2 kibocsátás adatok kiszámításához az eSense és a CallComm elektromos energia fogyasztása került figyelembe vételre. Bár az energiafogyasztásra nem a vállalat saját tulajdonú épületeiben került sor, a fogyasztott energia mennyiségére a vállalatnak volt befolyása, az operatív kontroll elvét figyelembe véve a kibocsátás a Csoport Scope 2 kibocsátásaként kerül figyelembe vételre.

	eSense		CallCom		Összesen		Változás 2021-ről 2022-re (százalék)
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	
Elektromos energia fogyasztás, kWh (1 kWh = 3,600,000 J)	39,220	38,780	69,459	61,793	108,679	100,573	-7.46%
Elektromos energia fogyasztásából fakadó Scope 2 kibocsátás (CO²e, tonna)	8.86	8.76	15.70	13.97	24.56	22.73	-7.46%

Táblázat 10: Bruttó közvetett (Scope 2) üvegházhatásúgáz-kibocsátás metrikus tonna CO₂-egyenértékben. Alkalmazott konverziós ráta forrása: "Európai Környezetvédelmi Ügynökség "Greenhouse gas emission intensity of electricity generation" riport 2019-es adatai.

5.2.3 Üvegházhatású gáz kibocsátás adatok összesen

Az eSense és a CallComm felmért üvegházhatású gáz kibocsátás adatait az alábbi táblázat foglalja össze.

	eSense		CallCom		Összesen		Változás 2021-ről 2022-re (százalék)
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	
Mobil égetésből fakadó Scope 1 kibocsátás (CO²e, tonna)	24.49	15.24	6.73	5.45	31.22	20.69	-33.73%
Elektromos energia fogyasztásából fakadó Scope 2 kibocsátás (CO²e, tonna)	8.86	8.76	15.70	13.97	24.56	22.73	-7.46%
Scope 1 + Scope 2 kibocsátás összesen (CO²e, tonna)	33.35	24.00	22.43	19.42	55.78	43.42	-22.16%

Táblázat 11: Scope 1 és Scope 2 kibocsátás alakulása 2021 és 2022 során az eSense és a CallComm leányvállalat esetén

5.3 Hulladékkezelés

A vállalat a hulladékkezelés kapcsán kitett az irodahelyiség tulajdonosának, illetve az azt üzemeltető szolgáltatónak. Termelt hulladékát olyan mértékben képes újrahasznosításra átadni, amennyire a számára szolgáltatott infrastruktúra lehetővé teszi. Ettől függetlenül az eSense igyekszik a munkatársai figyelmét felhívni a hulladék szelektálásának fontosságára illetve szemét mennyiségének csökkentésére többek között olyan programokkal, mint a műanyagmentes június. A hulladékokra vonatkozó adatok a későbbi jelentésekben kerülnek majd bemutatásra.

Környezeti szempontok jelenleg nem szerepelnek a vállalat beszerzési megfontolásai között, a jövőben tervezett ilyen szempontok megfogalmazása és gyakorlati megvalósítása.

5.4 Környezeti hatás csökkentése

Tevékenységeből fakadóan az eSense környezeti hatása, a megtermelt gazdasági érték arányában, elenyésző. Mindemellett a Vállalat fontosnak tartja e hatás minimalizálását, keresi és a jövőben is keresni fogja a negatív környezeti hatások csökkentésének eszközeit. Ilyen eszköznek tartja a Vállalat munkavállalói környezettudatos szemléletének formálását, melyre vonatkozóan jelenleg is alkalmaz informális gyakorlatokat, mint például az újrahasznosított irodai papír használatát és a kétoldalas nyomtatás előnyben részesítését, de a közeljövőben célzott intézkedéseket tervez megvalósítani.

A táblázat alapján megállapítható, hogy a vállalatcsoport nem megújuló forrásokból származó üzemanyag fogyasztása összességében jelentős mértékben csökkent, energia fogyasztása pedig szinte valamennyi tételében szintén csökkenést mutat

	eSense		CallCom		Összesen		Változás 2021-ről 2022-re (százalék)
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	
Nem megújuló forrásokból származó teljes üzemanyag-fogyasztás a szervezeten belül (kilojoule)	347,890,000	215,931,200	95,000,000	76,950,000	442,890,000	292,881,200	-33.87%
Felhasznált benzin (liter)	5,65	2,106	0	0	5,65	2,106	-62.73%
Felhasznált benzin (kilojoule)	193,230,000	72,025,200	0	0	193,230,000	72,025,200	-62.73%
Felhasznált gázolaj (liter)	4,07	3,787	2,5	2,025	6,57	5,812	-11.54%
Felhasznált gázolaj (kilojoule)	154,660,000	143,906,000	95,000,000	76,950,000	249,660,000	220,856,000	-11.54%
Energiafogyasztás (kilojoule)	141,192,000	139,608,000	250,053,660	222,454,080	391,245,660	362,062,080	-7.46%
Villamosenergia-fogyasztás	127,080,000	125,640,000	71,686,620	60,657,120	198,766,620	186,297,120	-6.27%
Fűtési fogyasztás	7,056,000	6,984,000	174,594,060	158,604,480	181,650,060	165,588,480	-8.84%
Hűtési fogyasztás	7,056,000	6,984,000	3,772,980	3,192,480	10,828,980	10,176,480	-6.03%
Teljes energiafogyasztás a szervezeten belül (kilojoule)	489,082,000	355,539,200	345,053,660	299,404,080	834,135,660	654,943,280	-21.48%

Táblázat 12: Energiafogyasztás a szervezeten belül, GRI 302-1

Alkalmazott váltószámok: 1 liter benzin = 34,200 kilojoule, 1 liter dízel = 38,000 kilojoule

GRI INDEX

eSense Nyrt. GRI Index tábla 2022