



CIG PANNÓNIA
BIZTOSÍTÓ

2024

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

A CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. és CIG Pannónia Első Magyar
Általános Biztosító Zrt. 2024. évi fenntarthatósági jelentése





TARTALOM

VEZÉRIGAZGATÓI KÖSZÖNTŐ	3
TÁRSASÁGUNK ESG JELENTÉSÉRŐL	4
A BIZTOSÍTÓ MŰKÖDÉSE 2024-BEN	6
FELÉPÍTÉS ÉS MŰKÖDÉS	6
VÁLLALATIRÁNYÍTÁS	9
ESG IRÁNYÍTÁS	13
A KLÍMAVÁLTOZÁS OKOZTA KOCKÁZATOK ÉS LEHETŐSÉGEK	15
AZ ESG STRATÉGIA	17
A JELENTÉS ELKÉSZÜLTÉT MEGELŐZŐ LÉPÉSEK	17
FENNTARTHATÓSÁGI PILLÉREK	17
LÉNYEGESSÉG	19
KÜLSŐ ÉRINTETTEK BEVONÁSA	21
ESG STRATÉGIA, ESG AKCIÓK	22
FENNTARTHATÓSÁGI PILLÉREK ÉS LÉNYEGES TÉMÁK	24
A. PRUDENCIA ÉS TRANSZPARENS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS	25
1. ADATVÉDELEM ÉS - BIZTONSÁG	27
2. BESZÁMOLÁS ÉS ADATSZOLGÁLTATÁS	31
3. ÁTLÁTHATÓSÁG	33
4. ETIKUS ÜZLETI GYAKORLATOK ÉS JOGI MEGFELELÉS	36
5. KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁS	40
6. TÁRSADALMI HATÁS	41
B. ZÖLD TERMÉKEK ÉS ÜGYFÉLKÖZPONTÚ KISZOLGÁLÁS	44
7. TERMÉKFEJLESZTÉS	46
8. ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS ÉS SZEMLÉLETFORMÁLÁS	50
9. ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG	53
10. DIGITÁLIS ÜGYFÉLKEZELÉS	55
11. ESG KOCKÁZATKEZELÉS- ÉS VÁLLALÁS	58
C. EMBERKÖZPONTÚ MUNKAHELYI KULTÚRA	62
12. MUNKAVÁLLALÓK MEGTARTÁSA, KARRIERFEJLESZTÉS	65
13. MUNKAVÁLLALÓK OKTATÁSA, SZEMLÉLETFORMÁLÁS	70
14. MUNKAHELYI KULTÚRA	72
D. FENNTARTHATÓ IRODAI MŰKÖDÉS	75
15. BESZÁLLÍTÓI ESG MEGFELELÉS	77
16. MŰKÖDÉSBŐL SZÁRMAZÓ KARBONLÁBNYOM MÉRETÜNK	79
LÉNYEGES TÉMÁK SZABÁLYOZOTTSÁGA	82
GRI TARTALMI INDEX	84





VEZÉRIGAZGATÓI KÖSZÖNTŐ

GRI 2-22

Tisztelt Olvasó!

Az CIG Pannónia Csoport egy kiemelkedő magyar sikertörténet, amelyre méltán lehetnek büszkék alapítóink, tulajdonosaink és valamennyi munkatársunk, akik hozzájárultak fejlődésünkhöz. Felelősségünk tudatában arra törekszünk, hogy a hazai biztosítási piacon egyedi és értékteremtő szolgáltatásokat nyújtsunk, amelyek valódi értéket képviselnek ügyfeleink számára – legyen szó egyéni vagy intézményi jólétről, biztonságról, vagy hosszú távú jövőképről.

Az elmúlt év a Biztosító számára a változás és a dinamikus növekedés időszaka volt, amely jelentős belső erőforrásokat is igényelt. Ezúton is köszönöm minden munkatársunknak az elkötelezett szakmai munkát és a pozitív hozzáállást.

Alaptevékenységünk szorosan kapcsolódik a fenntarthatósághoz, hiszen biztosítási szolgáltatásainkkal kiszámíthatóságot és stabilitást biztosítunk ügyfeleink számára. Az eddigi kockázatkezelési gyakorlatunk mellett egyre nagyobb hangsúlyt fektetünk a klímakockázatok mérésére és integrálására stratégiánkba, működésünkbe, valamint arra, hogy termékeinkben is tükrözzük a környezeti és társadalmi fenntarthatóság elveit.

A CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. (Társaság) és konszolidált leányvállalata a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt., immár harmadik alkalommal teszi közzé Fenntarthatósági jelentését, második alkalommal a nemzetközi GRI Standards irányelveinek megfelelően. Az elmúlt évben jelentős előrelépéseket tettünk ESG-stratégiánk kialakításában, strukturálásában és integrálásában, amelyeket e kiadványban is bemutatunk. Meghatároztuk azokat a fenntarthatósági szempontból lényeges témákat, amelyek hosszú távon meghatározzák működésünket.

Vezetőként tisztában vagyok azzal, hogy a fenntarthatósági törekvések hatékonyságát megfelelő mérési rendszerek, KPI-ok és folyamatos nyomonkövetés biztosítja. Ezért 2024-ben további lépéseket tettünk az ESG szempontrendszernek megfelelő belső szervezetünk kialakítása érdekében, kijelöltük azokat a teljesítménymutatókat, amelyeket rendszeresen értékelünk, és amelyek alapján fenntarthatósági tevékenységünket legfelső vezetői szinten is figyelemmel kísérjük.

Az ESG megfeleléség biztosítása és folyamatos fejlesztés 2024-ben a mindennapi működésünk szerves részévé vált. Az elmúlt években számos európai uniós és hazai szabályozás lépett életbe, amelyek a fenntarthatóságot ösztönzik a biztosítási szektorban. Ahogy eddig is, Társaságunk célja, hogy megfeleljen ezeknek az előírásoknak – nem csupán kötelességből, hanem lehetőségként tekintve rá, hogy az ESG-szemléletet még mélyebben integráljuk üzleti modellünkbe és bemutassuk fenntarthatósági törekvéseinket.

Elkötelezettségünket az ESG elvek iránt nemcsak vállalatirányításunk tükrözi, hanem az is, hogy több magyar egyetemmel együttműködve aktívan hozzájárulunk a biztosítási és közvetítői ágazat szakmai fejlődéséhez. Célunk, hogy valódi és tartós fenntarthatósági eredményeket érjünk el Magyarországon.

Jó olvasást kívánva, üdvözlettel:

Dr. Fedák István,
Vezérigazgató

CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt., Igazgatósági tag
CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt., Igazgatóság elnöke



TÁRSASÁGUNK¹ ESG JELENTÉSÉRŐL²

GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-5

A jelentésben a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.³ (továbbiakban: „**CIG Életbiztosító**”) és leányvállalatai közül a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.⁴ (továbbiakban: „**CIG EMABIT**”) 2023. évi működésének környezeti, társadalmi és vállalatirányítási (továbbiakban: „**ESG**”) szempontú tevékenységeit mutatjuk be. A CIG EMABIT a CIG Életbiztosító egyszemélyes leányvállalata, amely a mindennapi működésben, döntéshozatalban és termékkínálatban is a CIG Életbiztosítóval teljesen összefonódó vállalkozás, így a CIG Életbiztosító és a CIG EMABIT fenntarthatóságáról együttesen értékelve adunk számot (a CIG Életbiztosító és a CIG EMABIT a továbbiakban együtt említve, mint: „**CIG Pannónia Csoport**” vagy „**Társaságok**”).

2023-ban megalkottuk az CIG Pannónia Csoport fenntarthatósági vízióját és stratégiáját, amelyet konkrét akciókra bontottunk, felelősöket jelöltünk ki, és megvalósítási határidőket határoztunk meg. Ezt a munkát 2024-ben tovább mélyítettük, a fenntarthatósági célokat összehangoltuk vállalati alapelveinkkel, valamint üzleti stratégiánkhoz és termékkínálatunkhoz is további ESG célkitűzéseket rendeltünk. Emellett nem csupán végcélokat tűztünk ki, hanem egy átfogó mérési és beszámolási rendszert is kidolgoztunk és bevezettünk, amely biztosítja fenntarthatósági teljesítményünk monitorozását és értékelését.

Míg a 2023. évi Fenntarthatósági jelentésünkben⁵ már határozottabb fókusz helyezettünk a mérőszámainkra és azok rendszeres nyomonkövetésére, addig a 2024. évi jelentésben tovább finomítottuk a módszertant, tovább bővítettük a vizsgált mutatók körét, és nagyobb hangsúlyt fektettünk az adatok értékelésére. A GRI szabványokhoz való igazodás immár szerves részévé vált jelentési folyamatunknak, hiszen elengedhetetlen eszköze fenntarthatósági céljaink hiteles és összehasonlítható kommunikációjának.

A jelentés – az előző évekhez hasonlóan – részletesen bemutatja fenntarthatósági eredményeinket, a lényeges témákat pillérenként és fókuszterületenként rendszerezve. Az CIG Életbiztosító és a CIG EMABIT fenntarthatósági elvei és elkötelezettségei továbbra is változatlanok, ugyanakkor 2024-ben már strukturáltabb megközelítéssel és célzottabb akciókkal dolgoztunk ESG stratégiánk megvalósításán. A 2030-ra megfogalmazott ESG jövőképünk továbbra is hosszú távú céljaink alapját képezi, és az idei jelentésben bemutatott eredmények is azt igazolják, hogy fenntarthatósági törekvéseinket egyre tudatosabban és mérhetőbben valósítjuk meg:

„A CIG Pannónia Csoport elkötelezett a zöld átállás iránt. Célunk, hogy ügyfeleink – a megváltozott környezeti és gazdasági feltételekből fakadó – új igényeire megoldást nyújtsunk, és támogassuk őket a zöld átállásban. Munkavállalóink jelentik fő értékünket, ezért őket fejlesztő és megtartó rendszereket és légkört teremtünk, közösségi szerepvállalásunkban pedig támogatjuk a segítségre szorulókat.

ESG vállalásaink teljesítését üzleti racionalitás vezérli, stabil és biztos tulajdonosi háttérrel rendelkezünk, különös figyelmet kívánunk fordítani ESG stratégiánk megalkotására. Biztosítónként és egyben hazai tőzsdei társaságként ügyfeleinken túl befektetőinkre kívánunk fókuszálni az által is, hogy jelentéseink szemléletében bemutatathassuk, ESG ügyeink hogyan hathatnak ki a társaság pénzügyi teljesítményére. Hisszük, hogy új lehetőségeket, erőforrásokat aknázhathatunk ki ezáltal, ezzel tovább emelve a vállalat értékét ügyfeleink és tulajdonosaink számára.

2030-ig kitűzött célunk a saját működésünkben fakadó karbonlábnyom csökkentése 55%-kal.”

¹ „Társaságunk”, „Társaságaink”, „Társaságok” és a „Biztosítók”, „Biztosítónk”, „Biztosítóink” megnevezés alatt együttesen értjük a CIG Pannónia Csoportot, azaz a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt-t és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt-t. Amennyiben csupán az egyik vagy másik vállalatra vonatkozik adat vagy hivatkozás, bármilyen információ e jelentésben, azt kiemeljük, arra külön felhívjuk a figyelmet.

² ESG jelentésünk a 2023-es jelentéshez hasonlóan külső partner által nem hitelesített jelentés

³ A CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. székhelye 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. B. épület

⁴ A CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. székhelye 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. B. épület

⁵ 2023. évi ESG jelentésünk elérhetősége: <https://www.cigpannonia.hu/befektetok/beszamolok>



Az első jelentésünkben megfogalmazottakhoz hasonlóan továbbra is kiemelten fontos számunkra, hogy a vállalati szintű fenntarthatóságon túl a globális fenntarthatósági célokhoz is hozzájáruljunk. Stratégiánkhoz illeszkedve, a 2023-ban felülvizsgált lényeges témákra építve 2024-ben is kiemelt figyelmet fordítottunk a Fenntartható Fejlődési Célokra⁶, biztosítva, hogy fenntarthatósági törekvéseink még jobban összhangba kerüljenek a globális irányelvekkel és vállalati célkitűzéseinkkel. Ezen célok beépítésével és tudatosításával átláthatóvá tesszük, hogy fenntarthatósági törekvéseink miként kapcsolódnak a hosszú távú globális fejlődéshez. A Biztosító tevékenységének közvetlen és közvetett hatásait, valamint a meghozott döntéseket és a megvalósult intézkedéseket lényeges témaként mutatjuk be a Jelentés fejezeteiben.

Fenntarthatósági jelentésünk jelentéstételi időszaka – összhangban éves üzleti jelentésünkkel – a 2024-es naptári évre vonatkozik. Az immár második alkalommal a GRI nemzetközi sztenderdeknek megfelelő jelentés újabb lépést jelent fenntarthatósági jelentéstételünk fejlődésében. Ugyan jelentésünket külső fél nem minősítette, a közzétett adatok hitelességét és pontosságát többkörös belső ellenőrzési folyamat biztosítja.

Fenntarthatósági jelentésünkkel kapcsolatos további információért állunk rendelkezésre: esg@cig.eu.



⁶ 2015-ben a világ vezetői az ENSZ 70. közgyűlésén Agenda 2030 néven fogadták el a Fenntartható Fejlődési Célokat (Sustainable Development Goals=SDGs). Ezeket 17 cél és 169 alcél alkotja a hatékonyabb gazdasági, társadalmi és környezeti fejlődési és fejlesztési együttműködés érdekében.



A BIZTOSÍTÓ MŰKÖDÉSE 2024-BEN

GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-9,
GRI 2-12, GRI 2-14, GRI 2-15, GRI 2-30

FELEPÍTÉS ÉS MŰKÖDÉS

A CIG Életbiztosító 2007. október 26-án alakult. 2010 óta CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. néven folytatja főtevékenységét. A CIG Életbiztosító főtevékenysége 2024-ban sem változott, továbbra is életbiztosítási, személybiztosítási szolgáltatásokat nyújtunk ügyfeleinknek.

A CIG Életbiztosító leányvállalatai a CIG EMABIT és a Pannónia PI-ETA Kegyeleti Szolgáltató Kft. (továbbiakban: „PI-ETA”). Ezek a vállalkozások a CIG Életbiztosító egyszemélyes tulajdonában állnak. Míg a CIG EMABIT a CIG Életbiztosító teljesen összefonódó vállalkozás, addig a PI-ETA tevékenysége, működése a CIG Életbiztosítótól és a CIG EMABIT-től nagyon különbözik. A CIG Pannónia Csoport fenntarthatósági jelentésében a CIG Életbiztosító és a CIG EMABIT hatásairól, fenntarthatóságáról konszolidáltan írunk.

Az CIG Életbiztosító részvényeinek 94.428.260 darabja döntően magyar vállalkozások és magánszemélyek tulajdonában van. A közvetett és közvetlen részesedések alapján a Hungarikum Biztosítási Alkusz Zrt. 58,73%-os⁷ tulajdoni hányaddal rendelkezik. A további részvényesek száma közel ötezer-ötszáz fő. Az CIG Életbiztosító kiemelten fontosnak tartja és a részvényesekkel szembeni felelősségének tekinti a felelős társaságirányítási ajánlásoknak⁸ való minél teljesebb körű megfelelést, amely útján biztosítja a kiegyensúlyozott tájékoztatást a részvényesei számára.

A CIG EMABIT a CIG Életbiztosító 100%-os tulajdonú leányvállalata, melynek főtevékenysége 2024-ban változatlanul a nem-életbiztosítási termékek előállítása és értékesítése volt a magyar piacon. A CIG Pannónia Csoport mindennapi működésében a két biztosítótársaság egy egységes stratégia mentén, csoportként működik, kihasználva a közös működés szinergiáit, melyek erősítik egymást. A fenntarthatósággal kapcsolatos vízió sem választható szét, mivel a két vállalat közösen tűzi ki ESG céljait és dolgozik azok elérésén, mind rövid, mind hosszú távon.⁹

A CIG EMABIT termékekkel az üzleti szektor szereplőinek, nagyvállalatoknak és kkv-knak kínálunk felelősségbiztosítási, vagyonbiztosítási és flotta casco biztosítási termékeket. A CIG Életbiztosító többféle személybiztosítási (élet, baleset és egészségbiztosítási) terméket kínál, lakossági és vállalati partnereknek egyaránt.

Az CIG Pannónia Csoport jelenleg három fő értékesítési csatornával rendelkezik. A Független értékesítési csatorna több mint 200 alkusz és többes ügynök partnerségét foglalja magában. Az Alternatív értékesítési csatorna kisebb számú, de jelentős nagyvállalati ügyfeleket szolgál ki, jelenleg néhány kiemelkedő nagyvállalattal ápolunk ilyen jellegű kapcsolatot. A bankbiztosítási csatornát 2023-tól a CIG Pannónia Csoport stratégiai partnere, az MBH Bank Nyrt. jelenti, 2024-ben ezt a csatornát tovább erősítettük: stratégiai megállapodást kötöttünk az MBH Bank leányvállalatával, a MBH Duna Bank Zrt-vel, így jelenleg 397 bankfiókban közel 2 200 tanácsadó értékesíti a CIG Pannónia Csoport termékeit.

⁷ Ezzel kapcsolatos BÉT közleményünk: https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2023.08./EGYEB_TAJEKOZTAS_a_szavazati_jogot_biztosito_reszvenyek_bejelentese_szerinti_hatararteket_el_nem_ero_valtozasa-rol_128941574

⁸ Éves Felelős Társaságirányítás Jelentések elérhetősége: <https://www.cigpannonia.hu/befektetok/tarsasagiranyitas>

⁹ ESG céljainkat külön fejezetben összesítettük



A CIG Pannónia Csoport elkötelezett amellett, hogy partnerei minél magasabb színvonalú szolgáltatást nyújtsanak az ügyfeleknek. Célunk, hogy értékesítő partnereinken keresztül minél több elégedett ügyfélhez juttassuk el szolgáltatásainkat.

2024-ben, hasonlóan az előző évhez, a CIG Pannónia Csoport a maximális pénzügyi stabilitás fenntartása érdekében kizárólag olyan professzionális viszontbiztosító partnerekkel dolgozott együtt, akik minimum "A" szintű Standard & Poor's vagy AM Best minősítéssel rendelkeznek, illetve - ahol a minősítés nem áll rendelkezésre - minimum 150%-os tőke-megfelelési mutatóval bírnak. Ezek a partnerek nemcsak fedezetet biztosítanak, hanem szakmai támogatással és innovatív megoldásokkal is hozzájárulnak transzparens és sikeres működésünkhöz.

Társaságaink számára kiemelten fontos, hogy ügyfeleink könnyen elérhessenek minket a különböző csatornákon keresztül. Személyes ügyfélszolgálat mellett bejövő telefonos és e-mail ügyfélszolgálatot is működtetünk. Értékesítő partnerhálózatunkat egy dedikált telefonos értékesítés-támogatási csapat segíti, amelyen keresztül a közvetítők kollégáinkat e-mailben is elérhetik. Továbbá, partnereink munkáját automatikus e-mailekkel, valamint folyamatosan elérhető partnerportálokkal és webservice-ekkel is támogatjuk.

Biztosítóink a legdinamikusabban fejlődő vállalatok közé tartoznak a biztosítási piacon és ezt a lendületet szeretnénk megtartani 2025-ben is. A CIG EMABIT működésének finanszírozása, az úgynevezett olasz ügyekből¹⁰ eredő biztonságos tartalékolás, e megörökölt kitettségek megnyugtató rendezése, valamint a szükséges, elvárt és biztonságos szavatolótőke megfelelés fenntartása érdekében 2024-ben indokolt volt a CIG EMABIT alaptőkéjének felemelése. Az Igazgatóság határozatának megfelelően az alaptőke névérték szerint 15 millió forinttal, kibocsátási értéken pedig 3 milliárd forinttal emelkedett.

Növekedési stratégiánk célkitűzése továbbra is az, hogy biztosítási állományunk növekedjen elérve azt a méretet, amely erősíti termékeink jövedelmezőségét. A 2024-ra kitűzött céljainkat – melyek a kompozit biztosítási szolgáltatások nyújtása, piaci jelenlétünk megerősítése és termékportfólióink szélesítése voltak – a piaci kihívások ellenére sikeresen teljesítettük. A további fejlődés érdekében azonban figyelembe kell vennünk a megváltozott piaci környezetet, és az új kihívásoknak megfelelő megoldásokat kell kidolgoznunk. Ennek érdekében 2024-ben folytattuk a növekedési stratégiánk aktualizálását, amelybe valamennyi ránk vonatkozó fenntarthatósági szempont figyelembevételre kerül. Célunk, hogy az organikus növekedés mellett a digitális kompetenciák felépítése, a működési hatékonyság javulása is megvalósuljon.

A 2022-ben, majd 2023-ban és 2024-ben megtett és visszamérhető lépéseink azt mutatják, hogy növekedési pályára helyeztük a CIG Pannónia Csoportot. Haladásunk legfrissebb eredményei a nemrég közzétett, 2024 negyedik negyedéves konszolidált tőzsdei gyorsjelentésünkben is olvashatók¹¹.

Konszolidált adózott eredményünk egy év alatt 2,684 millió forinttal – 66 százalékkal - növekedett a tavalyi, IFRS 17 szerinti eredményhez viszonyítva – elérve a 6 742 millió forintos rekord értéket (az egyszeri adóhatásokat és az olasz kezesi termékek miatti tartaléknövekedést nem számolva!). Díjbevételeink 34 százalékkal, több mint 14,5 milliárd forinttal (a CIG Életbiztosító díjai 35 százalékkal, míg a CIG EMABIT díjbevételei 31 százalékkal növekedtek egy év alatt 2023-hoz képest, elérve így a 57 milliárd forintot. Meggyőződésünk, hogy mint hazai, szabályozott piacon működő biztosítótársaság, növekedésünk tartós és eredményes pályára állt.

¹⁰ Olasz ügyek: az EMABIT olasz kárügyeinél fennállt és fennálló kockázatok és azok kezelésének összefoglaló neve, elsősorban takarja ezen ügyek kezelését, valamint a folyamatban lévő jogi ügyek kezelésének stratégiáját, a meglévő kártartalékok és regressztartalékok helyzetét és felülvizsgálatát.

¹¹ https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2025.02./A_CIG_Pannonia_Eletbiztosito_Nyrt_negyedevés_jelentese_-_2024_negyedik_negyedev_129205570



Díjbevételeink 2024-es dinamikus növekedésének motorjai továbbra is a hitelfedezeti, a vállalati vagyonbiztosítási, és a csoportos életbiztosítási szolgáltatások, illetve a befektetési egységhez kötött (unit-linked), jellemzően egyszeri díjas életbiztosítások voltak. A díjbevételek kimagasló emelkedése mögött az értékesítés folyamatos növekedése áll, ez az emelkedési érték a biztosítási szektorra jellemző átlagos növekedés feletti mértékű.

A CIG Pannónia Csoport működésére 2024-ban a következő események bírtak nagy jelentőséggel:

- a CIG Pannónia Csoport 2024 során értékesítési szervezetét és folyamatait, az értékesítési tevékenység fókuszát a banki és a független alkuszi hálózatra helyezte az alternatív csatorna fenntartása mellett;
- a CIG Életbiztosító elnyerte a Gazdaságfejlesztési Minisztérium által meghirdetett gyermek és ifjúsági balesetbiztosítás tárgykörben éves időtartamra kiírt Nyílt Uniós közbeszerzési eljárást;
- a CIG Pannónia Csoport 2024.06.30. napjáig tartó stratégia keretmegállapodást kötött az MBH Bank Nyrt. leányvállalatával, az MBH Duna Bank Zrt-vel (Duna Bank), amely alapján a Duna Bank értékesítési csatornáin - élet- és nem életbiztosítási ágazatokba tartozó termékek vonatkozásában - kizárólag a CIG Pannónia Csoport termékeit forgalmazza, értékesíti;
- a CIG Életbiztosító keretein belül működtetett társaságirányítási kompetencia megerősítések és további bővülése;
- a CIG Életbiztosító elnyerte az Univerzál Beszerző Kft. által I. KGFB-CASCO-CSÉB biztosítás beszerzés 2025-2026 tárgyban meghirdetett csoportos élet- és balesetbiztosítási szolgáltatások éves, valamint II. KGFB-CASCO-CSÉB biztosítás beszerzés 2025-2026 tárgyban meghirdetett csoportos élet- és balesetbiztosítási szolgáltatások kétéves időtartamra kiírt időtartamra kiírt Nyílt Uniós közbeszerzési eljárást;

2024-ben is tapasztaltuk, hogy a globális változások egyre inkább rugalmasságot kívánnak meg. A munkavállalói oldalról is egyre erősebben jelenik meg az elvárás, hogy a munkahelyek alkalmazkodjanak a folyamatosan változó környezethez. A CIG Pannónia Csoport számára a gyors infláció kezelésére irányuló igények is nagyobb hangsúlyt kaptak: a munkabér-emelés, a rugalmas munkaidő-beosztás és az otthoni munkavégzés lehetőségeinek fenntartása mellett emelkedett a várakozás a karrierépítési lehetőségek és a biztos jövőkép iránt is. E kettős igény határozta meg a 2024-es évünket, amelyet a Biztosítók az üzleti stratégiájukhoz és rendelkezésre álló erőforrásaikhoz igazodva kezeltek. A részletes fejlesztésekről és intézkedésekről az Emberközpontú munkahelyi kultúra pillér fejezeteiben számolunk be.

A CIG Életbiztosító (így a konszolidációjába bevont CIG EMABIT is) a tőkepiac vonatkozó jogszabályainak és a Budapesti Értéktőzsde (továbbiakban BÉT) szabályainak teljeskörűen megfelelő negyedéves gyakorisággal jelent a részvényesek és a nyilvánosság felé¹². Évente pedig a könyvvizsgáló általi audit és közgyűlés által elfogadott éves jelentés keretében teszünk eleget jelentéstételi kötelezettségünknek mind konszolidált, mind egyedi szinten, a vonatkozó IFRS 17 standard és az Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: „MNB”) által megkívánt formátum alkalmazásával.

¹² Negyedéves konszolidált szintű gyorsjelentés: <https://www.cigpannonia.hu/befektetok/beszamolok>



VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

A CIG Életbiztosító legfőbb irányító szerve a Közgyűlés, amely a részvényesek összességéből áll. Az Éves Rendes Közgyűlést a 2024. üzleti évben is az Igazgatóság hívta össze¹³, a vonatkozó jogszabályi és az Alapszabály által meghatározott valamennyi rendelkezés megtartása mellett, a Közgyűlési meghívó megküldésével, a kötelező közzétételi helyen történő megjelentetésével. Az Igazgatóság a BÉT, valamint az MNB képviselőjét külön is értesítette az Éves Rendes Közgyűlés helyéről, idejéről és előterjesztéseiről. A CIG Életbiztosító az éves rendes közgyűlését¹⁴ 2024-ben április 18-én, 14 órai kezdettel tartotta meg, ahol a CIG Életbiztosító (konszolidált) éves beszámolóját elfogadták. A CIG EMABIT irányításáról alapítója, a CIG Életbiztosító dönt. 2021, 2022, 2023 és 2024 során rendkívüli Közgyűlést nem hívott össze egyik Biztosító sem.

A Társaság ügyvezető szerve az Igazgatóság, feladata a Társaság szervezetének kialakítása és vezetése. Az Igazgatóság hatáskörét a hatályos jogszabályok, a Társaság Alapszabálya (CIG EMABIT esetén Alapító okirata), közgyűlési határozatok (CIG EMABIT esetében az alapítói határozatok), valamint az Igazgatóság ügyrendje határozza meg. Az Igazgatóság az ügyrendjét maga határozza meg, és az igazgatósági tagok több mint felének igen szavazatával fogadja el. Az ügyrend tartalmazza többek között az Igazgatóság működését érintő kérdéseket, a pontos feladat- és hatásköri szabályokat, az Igazgatóság felépítését, az egyes ülések és az arról készítendő jegyzőkönyvek kötelező tartalmi elemeit.

Igazgatóság tagjai¹⁵ 2024.12.31-én

NÉV	BETÖLTÖTT TISZTSÉG	BETÖLTÖTT TISZTSÉG KEZDŐDÁTUMA	A TAGOK ÁLTAL VITT EGYÉB JELENTŐS TISZTSÉGEK ÉS FELELŐSSÉGI KÖRÖK
Dr. Fedák István	CIG Életbiztosítóban Igazgatósági tag CIG EMABIT-ban az Igazgatóság elnöke	2022.04.19.	Vezérigazgató
Dr. Bogdánffy Péter	CIG Életbiztosítóban az Igazgatóság elnöke CIG EMABIT-ban Igazgatósági tag	2023.01.16.	-
Dr. Dakó Gábor Miklós	mindkét Biztosítóban Igazgatósági tag	2022.04.19.	Vezérigazgató-helyettes

¹³ A CIG Életbiztosító a Közgyűlés meghívóját a Ptk. 3:272. § (1) bekezdésének szabályai alapján a közgyűlés kezdő napját legalább harminc (30) nappal megelőzően tette közzé a hivatalos közzétételi helyeken (BÉT, MNB, honlap).

¹⁴ A CIG Életbiztosító a közgyűlést megelőzően a Ptk. 3:272. § (3) bekezdésének megfelelően nyilvánosságra hozta a konszolidált éves beszámoló tervezetének és az Igazgatóság, valamint a Felügyelőbizottság jelentésének lényeges adatait, az összehívás időpontjában meglévő részvények és szavazati jogok számára vonatkozó összesítéseket, valamint a napirenden szereplő ügyekkel kapcsolatos előterjesztések összefoglalóját és a határozati javaslatokat a honlapján, az MNB által üzemeltetett honlapon és a Budapesti Értéktőzsde Zártkörűen Működő Részvénytársaság honlapján.

¹⁵ A Társaságnál legalább három és legfeljebb hét tagból álló Igazgatóság működik, amelynek tagjait a Közgyűlés választja meg, illetve hívja vissza. Az Igazgatóság tagjaira vonatkoznak a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.), vezető állású személyekre meghatározott előírásai.
<https://www.mnb.hu/letoltes/3-1-5-1-1-vezeto-allasu-szemely-foglalkoztatasanak-engedelyezese.pdf>



Az Igazgatóság tagjai közül az ESG megfeleléssel kapcsolatos feladatokra dedikált igazgatósági tag a Társaságirányításért és prudenciális megfelelésért felelős vezérigazgató-helyettes, aki az ESG szempontrendszer érvényre juttatását és az ezzel kapcsolatos feladatok meghatározását felügyeli a Biztosítókön belül. Az általa koordinált ESG kompetencia központ és igazgatósági tagsága együttesen biztosítja, hogy a testület a legfelsőbb szinten naprakész legyen a CIG Pannónia Csoport fenntarthatósági témáit illetően is. Mindezt a prioritást tükrözi az Igazgatóság Ülés- és munkatervében megfogalmazott ESG témájú napirendek szerepeltetése és tárgyalása is.

Az Igazgatóság saját hatáskörbe vont döntései főképp a stratégiai kérdéseket (ideértve az ESG megfelelés kérdéséről is), azok visszamutatását és a kockázatkezelés terén a folyamatos operatív feladatokat érintik, valamint olyan feladatokra vonatkoznak, amelyek ellenőrzést, illetve jelentős erőforrásokat igényelnek. A napi működés szintjén az operatív döntést a Biztosítók menedzsmentje önállóan, belső szabályzatokban rögzített módon és hatáskörben hozza meg.

Az Igazgatóság munkáját és teljesítményét évente, valamint megválasztásuk alkalmával a Közgyűlési (a CIG EMABIT esetén alapítói) előterjesztés részeként mutatják be. A tagok megválasztásához és újraválasztásához számos kompetenciával kell rendelkezniük, amelyek vizsgálata a Javadalmazási és Jelölő Bizottság feladata. A tagok teljesítményének értékelése két szinten valósul meg a Társaságirányítási szakterület koordinálásával: önértékelés, illetve testületi értékelés formájában, amelyet írásban végeznek. Az értékelés dokumentációját az átfogó vizsgálat keretében az CIG Pannónia Csoport bemutatja az MNB részére. A testületi tagok és a Bit¹⁶. szerint meghatározott munkaköröket betöltő személyek – pozíciójukat az MNB engedélyével tölthetik be.

A vállalati stratégia és üzleti magatartásunk egységét belső szabályzataink harmóniája biztosítja. Ennek megteremtéséért és folyamatos megőrzéséért az Igazgatóság testületileg felel, és érvényesülését az éves ülés és munkatervében meghatározottak alapul vételével, de egyben kellő rugalmassággal, dinamikusan ellenőrzi.

A két társaság Felügyelőbizottságai¹⁷ irányítják a Belső ellenőrzési területeket, valamint a Belső ellenőrzés által végzett vizsgálatok megállapításai alapján ajánlásokat és javaslatokat dolgoznak ki.

A Felügyelőbizottságok elsődleges célja¹⁸ volt 2024-ben is – a jogszabályokban előírt feladatok ellátása során – biztosítani Társaságaink átfogó, és eredményes működésre alkalmas ellenőrzési rendszerét. A Felügyelőbizottságok¹⁹ 2024-ben hét ülést tartottak²⁰. Üléseiken megtárgyalták az ügyvezetés által a Társaságok vagyoni helyzetéről és üzletpolitikájáról készített jelentéseit, a Társaságok éves jelentéseit a könyvvizsgálói véleményekkel együtt, továbbá a Belső ellenőrzés irányításához kapcsolódó feladatok részeként ESG témájú ajánlást fogalmaztak a munkavállalók oktatására, ESG ismereteik bővítésére meg a CIG Pannónia Csoport számára.

¹⁶ a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény

¹⁷ A CIG Életbiztosító esetén az Alapszabály szerint, a CIG EMABIT esetén az Alapító okirat szerint a Biztosítónál legalább három és legfeljebb tíz tagból álló Felügyelőbizottság működik, amelynek elnökét és tagjait is a közgyűlés (CIG EMABIT esetén az alapító, azaz a CIG Életbiztosító) választja meg legfeljebb öt éves időtartamra, illetve hívja vissza. A Felügyelőbizottság az ügyrendjét maga állapítja meg, amelyet a CIG Életbiztosító közgyűlése (CIG EMABIT esetén az alapító, azaz a CIG Életbiztosító) hagy jóvá.

¹⁸ A Felügyelőbizottság működése a Bit. 85. § (4) bekezdésében meghatározottakkal összhangban működik.

¹⁹ A Felügyelőbizottság ügyrendjét és a tagoknak a kompetenciáira és függetlenségére is kiterjedő szakmai életrajzát a CIG Pannónia Csoport a honlapján is közzétette: <https://www.cigpannonia.hu/befektetok/tarsasagiranyitas> illetve <https://www.cigpannonia.hu/rolunk/vezetoseg/életbiztosito>

²⁰ A Felügyelőbizottság legalább évente öt alkalommal, illetve ezen túlmenően olyan gyakorisággal ülésezik, ahogyan azt a Biztosítók üzleti érdekei szükségessé teszik.



Mindkét Társaság Felügyelőbizottságának tagjai 2024.12.31-én

NÉV	2024. DECEMBER 31-ÉN	BETÖLTÖTT TISZTSÉG KEZDŐDÁTUMA
Vada Erika	mindkét Biztosítóban Felügyelőbizottsági tag	2018.08.14. /újra választva: 2023.04.19./
Tima János	mindkét Biztosítóban a Felügyelőbizottság elnöke	2022.04.19.
Ginzer Ildikó	mindkét Biztosítóban Felügyelőbizottsági tag	2022.05.05.

A CIG Életbiztosító Auditbizottsága (amely ellátja a leányvállalati CIG EMABIT Auditbizottság feladatait is) a Biztosítók Felügyelőbizottságainak munkáját segítő véleményező, értékelő és javaslattevő feladatokat ellátó testület. Véleményezi a számviteli törvény szerinti beszámolót, nyomonköveti a könyvvizsgálatot, segíti az Igazgatóság, illetve a Felügyelőbizottság munkáját a pénzügyi beszámolási rendszer megfelelő ellenőrzése érdekében. Mindennek érdekében az Auditbizottság elnöke személyesen, kijelölt személyként tart kapcsolatot a társaságokkal, azok érintett szakterületeivel. Az Auditbizottság tagjait a Közgyűlés választja a Felügyelőbizottság független tagjai közül.

A CIG Életbiztosító Auditbizottságának tagjai²¹ 2024.12.31-én

NÉV	2024. DECEMBER 31-ÉN	BETÖLTÖTT TISZTSÉG KEZDŐDÁTUMA
Vada Erika	mindkét Biztosítóban a Bizottság elnöke	2020.08.14. /újra választva: 2023.04.19./
Tima János	mindkét Biztosítóban Bizottsági tag	2022.04.19.
Ginzer Ildikó	mindkét Biztosítóban Bizottsági tag	2022.04.19.

A Biztosítók Igazgatóságai a javadalmazási javaslatok előkészítésére, a testületi tagok értékelésére és a tisztségviselői választások előkészítésére hozták létre társaságonként, de együttes koordináció alatt a Javadalmazási és Jelölő Bizottságot (JJB). A JJB tesz javaslatot az új tisztségviselők személyére, a tiszteletdíjak megállapítására, valamint véleményezik a menedzsment és a társaság munkavállalóinak érdekeltségi rendszerét. A 2024-ben is folytatott éves értékelések hozzájárulnak a testületi tagok aktivitásához és ezen keresztül a Biztosítók eredményességéhez.

A JJB szükség szerint, de évente legalább 3 alkalommal ülésezik, tagjait a Felügyelőbizottságok javaslata alapján az Igazgatóságok választják meg. Saját hatáskörben eljárva szavazati joggal nem rendelkező tago(ka)t választhat a testület annak érdekében, hogy a feladatait az így választott személyek tanácsadása által mind teljesebb mértékben elláthassa.

A CIG Pannónia Csoport ESG hatásainak kezelése összefüggésben áll a javadalmazással a Javadalmazási és Jelölő Bizottság ügyrendjében meghatározottak szerint. A javadalmazás²² egyes elemei és szintjei külső tanácsadó bevonásával²³ kerültek megalkotásra, amelyet előzetes piaci és belső felmérések előztek meg.

²¹ A CIG Pannónia Csoportnál legalább három és legfeljebb hét tagból álló Igazgatóság működik, amelynek tagjait a Közgyűlés választja meg, illetve hívja vissza. A CIG Pannónia Csoport Igazgatósági tagjaira vonatkoznak a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.), vezető állású személyekre meghatározott előírásai.

²² A Biztosító javadalmazási rendszeréről többet az Emberközponitú munkahely fenntarthatósági pillért kifejtő részben.

²³ A javadalmazási tanácsadók függetlenek Társaságunk legfelsőbb irányító testületétől, szervétől és a felsővezetőktől.



A javadalmazási szabályok figyelemmel vannak a 2007/36/EK irányelvnek a hosszú távú részvényesi szerepvállalás ösztönzése tekintetében történő módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács EU 2017/828 irányelvében foglaltakra, továbbá összhangban állnak a Társaság által alkalmazott és nyilvánosan közzétett „Testület kiválasztási irányelvek” elnevezésű dokumentumban rögzített elvárásokkal. Az SFDR (EU 2019/2088 rendelete) elvárásának megfelelően az ESG szempontok szerinti értékelést 2024-ben Társaságunk beépítette a javadalmazásba, úgynevezett ESG mutatók kerültek meghatározásra.

A CIG Pannónia Csoport javadalmazási rendszerét és a közzétételre, valamint a véleménynyilvánító szavazás okán a közgyűlés elé terjesztett Javadalmazási Jelentést a könyvvizsgáló éves szinten ellenőrzi.

A CIG Pannónia Csoport állami támogatást 2022-ben, 2023-ban és 2024-ben nem kapott.

Állami támogatások a CIG EMABIT és a CIG Életbiztosító számára forintban

	2022	2023	2024
Állami támogatások	0	0	0
EU támogatások	0	0	0
K+F támogatás	0	0	0
Adókedvezmény	0	0	0

Az Operatív Vezetői Megbeszélés (továbbiakban: „**OVM**”) hetente ülésezik. Ezeket az üléseket a vezérigazgató hívja össze. Az OVM feladata az operatív vezetés, az információáramlás folyamatos biztosítása, továbbá az igazgatósági hatáskörbe tartozó ügyekben a döntések előkészítése, ütemezése, meghatározása. Az OVM feladata továbbá az igazgatósági hatáskörbe nem tartozó ügýtípusokban való döntések megvitatása, amennyiben azok nagyobb, az éves költségtervben növekedéssel járó kiadást jelentenek. Az OVM felelőssége továbbá projektek indítása és megszüntetése, irányok meghatározása, és a kockázatkezelési rendszer stratégiai irányainak meghatározása, ellenőrzése. Az OVM tagjai a vezérigazgató, a vezérigazgató-helyettesek, együttesen: „**Menedzsment**”.

Az OVM heti megbeszélésein az ESG stratégia megvalósulásához kapcsolódó ESG akciókról is számot adnak a felelős vezetők, biztosítva ezáltal az e körben releváns információ becsatornázását.

A 2024. április 17-án megtartásra került Éves Rendes Közgyűlés alkalmával a részvényesek döntenek és elfogadják a CIG Pannónia Csoport 2023. évre vonatkozó konszolidált éves beszámolóját. A döntés meghozatalát a Közgyűlés számára az CIG Életbiztosító Igazgatóságának előterjesztése, a Társaság Audit Bizottságának, Felügyelőbizottságának véleményezése, valamint a Könyvvizsgáló nyilatkozata segítette. A CIG Életbiztosító az éves rendes közgyűlés napirendi pontjainak megfelelő előterjesztések meghatározásával és elfogadásával egyidejűleg fogadta el a 2024-es évre vonatkozó fenntarthatósági jelentést is, amelynek közzétételére az éves jelentés és egyéb napirendi pontok szerinti közgyűlési hatáskörbe tartozó döntések közgyűlés általi elfogadásával egyidőben kerül sor. A jelentést a vonatkozó szabályoknak megfelelően és a fentebb írott döntéshozatali ütemezés szerint tette közzé a Társaság a 2023-as év vonatkozásában is.²⁴

²⁴ a CIG Pannónia Csoport 2023 évre vonatkoztatott Fenntarthatósági Jelentésének közzététele - Bet site



ESG IRÁNYÍTÁS

A 2024-es terveinknek megfelelően az MNB zöld ajánlása²⁵ (továbbiakban: „MNB Zöld ajánlás”) alapján a CIG Pannónia Csoport további lépéseket tett az ENSZ Fenntartható Biztosítási Irányelveinek implementálására, mind stratégiájában, mind belső irányítási rendszerében. Ennek részeként felülvizsgáltuk szabályzatainkat, és ESG szempontból értékeltük a szükséges vertikális és horizontális kapcsolódási pontokat, biztosítva ezek beépítését a döntéshozatali és működési folyamatainkba.

2024-ben tovább bővítettük az ESG területeket annak érdekében, hogy vállalatunk mindennapi döntéseit transzparens és hatékony ESG irányítás vezérelje. Ennek érdekében a három kulcsfontosságú fókuszterületet – az ESG irányítás rendszer, az ESG riportingot és az ESG kommunikáció - is kibővítettük az ESG szemléletű döntések pilléréhez igazítottan. Az ESG irányítás rendszerének kiépítése és bővítése biztosítja a fenntarthatóságot támogató stratégiai döntések átláthatóságát és hatékonyságát.

Az ESG irányítás rendszere

2024-ben jelentős fejlődés történt a CIG Pannónia Csoport ESG szintű működésében, amelyet a testületi ügyrendek, belső szabályzatok (a Szervezeti és Működési Szabályzatot is ideértve) és irányelvek frissítése, valamint az új szervezeti struktúra és a feladatok megfelelő elosztása biztosított. A Társaságirányítási szakterület keretében létrehoztuk az ESG szervezeti egységet, amelynek koordinálása és felelőssége rögzítésre került az SZMSZ-ben. A 2024-es terveinknek megfelelően környezeti és társadalmi szempontok beépítésre kerültek a legtöbb alapvető funkció feladatkörébe és felelősségébe: ennek megfelelően az SZMSZ-ben rögzítettük a testületek, illetve az egyes területek ESG-vel kapcsolatos feladatait, amelyek segítik a CIG Pannónia Csoportot a környezeti és társadalmi szempontok beépítésében a mindennapi működésükbe, és biztosítják, hogy ezen szempontok a vállalat irányítási rendszerében és döntéshozatali folyamataiban is megjelenjenek. Ezen intézkedések célja, hogy a társaság működése összhangban legyen a fenntarthatósági célkitűzésekkel és a klímaváltozással kapcsolatos kihívásokkal.

A testületi ügyrendekben világosan meghatároztuk a testületek feladatait, amelyek útján a vonatkozó területek beszámoltatásával biztosítjuk, hogy a testületek megfelelő információkkal rendelkezzenek a biztosító éghajlatváltozással kapcsolatos és környezeti kockázatairól, valamint azok esetleges változásairól. Az Igazgatóság a Testület kiválasztási irányelv és a Fit&Proper Szabályzat felülvizsgálata során kiemelt figyelmet fordított arra, hogy a testületek összetétele megfeleljen a Zöld Ajánlás elvárásainak, és a tagok megfelelő ESG kompetenciával rendelkezzenek, kellően felkészültek legyenek a biztosítót érintő, az éghajlatváltozással és a kapcsolódó kockázatokkal kapcsolatos ismeretek terén.

A kockázatkezelési rendszert²⁶ sikeresen kiterjesztettük a rövid, közép- és hosszútávon felmerülő éghajlatváltozással kapcsolatos kockázatokra. A 2024. évi ORSA jelentésünkben már rögzítettük az ESG szempontok figyelembevételét a kockázátvállalási hajlandóság meghatározásakor, valamint a kockázatkezelési folyamatokba beépítettük az éghajlati kockázatok értékelését és kezelését.

²⁵ A Magyar Nemzeti Bank 12/2023. (XI.27.) számú ajánlása az éghajlatváltozással kapcsolatos és környezeti kockázatokról, továbbá a környezeti fenntarthatósági szempontok érvényesítéséről a biztosítók tevékenységében – elérhetősége: <https://www.mnb.hu/letoltes/12-20123-biztositoi-zold-ajanlas.pdf>

²⁶ Kockázatkezelési igazgatóságok, Megfelelőségi szakterület és Belső ellenőrzés feladatait is érintő rendszer.



ESG riporting

Az ESG riporting a standardizált fenntarthatósági – nem pénzügyi – jelentés elkészültét, és az ehhez szükséges adatgyűjtés struktúráját jelenti. A Társaság elkészítette és közzéteszi a 2024. évre vonatkozó Fenntarthatósági jelentését. A Törvényi előírásoknak megfelelően Társaságunk nyilvánosságra hozza a jogszabály által előírtak szerinti adatokat, valamint közzéteszi az SFRD-hez kapcsolódó társasági vállalásokat, a megfelelőségek szintjét és a kapcsolódó adatokat. Elköteleztük magunkat az iránt, hogy szabályozott piacon szereplő társaságként a CIG Pannónia Csoport az ESG teljesítményét az üzleti teljesítménnyel együtt tegye közzé minden évben, így biztosítva a pénzügyi adatokkal való egységes látásmódot és a befektetők teljes körű, minden működési szegmensre kiterjedő tájékoztatását.

ESG kommunikáció

A fenntarthatósági törekvéseink kommunikációját tovább erősítettük mind belső, mind külső érintettjeink felé az ESG kommunikáció keretében. 2024-ben az ESG szemléletet már nemcsak a vállalat működésébe és stratégiájába, hanem az arculatába is beépítettük, így a fenntarthatóság a vállalati identitás részeként is megjelenik. Az ESG eredmények és célkitűzések közzétételére a BÉT egységes kibocsátói modellje is támogatást nyújt.

2024-ben az ESG szemléletet – tájékoztatás/oktatás alapon – mélyebben beépítettük vállalati kultúránkba, biztosítva, hogy minden munkavállalónk tisztában legyen az ESG-ért felelős vezető és szervezeti egység szerepével, a társaság ESG stratégiájával, valamint az ESG-hez kapcsolódó folyamatokkal.

A Felügyelőbizottság ajánlásának megfelelően ESG témájú oktatásokat szerveztünk, amelyek célja, hogy a munkavállalók megértsék saját szerepüket és felelősségüket a fenntarthatósági törekvésekben. Az ESG elvek így nemcsak a stratégiai döntéshozatalban, hanem a mindennapi működésben is érvényesülnek, elősegítve a hosszú távú fenntarthatósági célkitűzések elérését.

A belső kommunikációban rendszeressé tettük a fenntarthatósági kezdeményezések bemutatását a HR hírlevelekben és a vállalat digitális kommunikációs csatornáin. Emellett aktívan részt vettünk CSR programokban, többek között jótekonysági sütívásárt szerveztünk, állatmenhelyeket támogattunk, iskolák festésében vettünk részt, valamint élelmi-szer- és cipősdoboz-gyűjtési akciókat szerveztünk. Ezekkel az intézkedésekkel tovább erősítettük a fenntarthatósági értékek vállalaton belüli és kívüli kommunikációját, valamint elkötelezettségünket a társadalmi felelősségvállalás iránt.

A Társaságirányítás lényeges témájához szorosan kötődő további ESG akcióinkat, és célzottan a fenntarthatóság érdekében hozott döntéseinket a lényeges témákat kifejtő fejezetben részletezzük.

Mindezen munka folytatása, a releváns tudás elmélyítése, a termékpalettánk „zöldebbé” tétele, mint folyamat meg fogja határozni a 2025-ös évünket is, amelynek legnagyobb kihívása a fenntarthatósági jelenésünk tartalmi elemeinek a pénzügyi, üzleti évünk zárásának folyamatába integrálása, és így e munka eredőjeként az egységes jelentéstétel kötelezettség megvalósítása.



A KLÍMAVÁLTOZÁS OKOZTA KOCKÁZATOK ÉS LEHETŐSÉGEK²⁷

Az éghajlatváltozásról szóló 2015. évi Párizsi Megállapodás²⁸ és az ENSZ fenntartható fejlődési céljai, valamint az Éghajlatváltozási Kormányközi Testület 2023. évi Szintézis jelentése²⁹ mind sürgetik az üvegházhatást okozó gázok kibocsátásának csökkentését, a környezetet kevésbé terhelő, alacsony szennyezőanyag-kibocsátású gazdaság megteremtését. Az Európai Unió 2030-ig elérendő célokat tűzött ki az ÜHG kibocsátásának csökkentése, a megújuló energia és az energiahatékonyság tekintetében. Az Európai Bizottság már évekkel ezelőtt közzétette stratégiáját a klímasemleges gazdaság 2050-re történő megvalósításáról. Magyarország is lépéseket tesz³⁰ a klímaváltozás hatásainak csökkentése és a klímaváltozás következményeihez való jobb alkalmazkodás érdekében. Törvény mondja ki, hogy Magyarország a 2050. évre eléri a klímasemlegességet³¹. Ezen célok rendszerszintű változásokat hoznak a társadalomban és a gazdaságban is. A 2024-es évet az ESG szempontjából vízváltásznak is tekinthetjük, hiszen, az elérhető információk alapján ez az év volt az első, amikor a Föld átlaghőmérséklete átlépte a tudósok által már régóta hangoztatott +1,5 °C-os küszöbértéket az iparosodás előtti szinthez képest.

A biztosítási szektor nagy jelentőséget tudhat magáénak gazdaságunk ellenállóképességének³² javításában, ugyanakkor a potenciális kockázatok és veszteségek tekintetében is nagyban érintett³³. A Biztosító a vonatkozó törvényi háttérrel³⁴ és az MNB ajánlásával³⁵ összhangban 2024-ben újabb lépést tett a fenntarthatóság szervezeti, folyamatok változtatásainak megvalósításában. Első lépésként **üzleti stratégiánk jelenleg zajló felülvizsgálatánál az ESG szempontokat kiemelt területként határoztuk meg**, mely ezáltal meghatározza működésünk kereteit. Ezen túl megalakítottunk egy szakértői csapatot annak érdekében, hogy a CIG Pannónia Csoport felmérje, a klímakockázatok hogyan hatnak kockázatkezelési folyamataira és tőke megfelelési helyzetére. Ezen munka során az EIOPA vonatkozó ajánlásának³⁶ elemei mentén haladtunk és határoztuk meg azokat a főbb vonatkozási pontokat, mely az ESG biztosítói alapfolyamataira hatnak:

²⁷ A Magyar Nemzeti Bank 12/2023. (XI.27.) számú ajánlása nyomán (Ajánlás az éghajlatváltozással kapcsolatos és környezeti kockázatokról, továbbá a környezeti fenntarthatósági szempontok érvényesítéséről a biztosítók tevékenységében)

²⁸ A Tanács (EU) 2016/1841 határozata (2016. október 5.) az ENSZ Éghajlat-változási Keretegyezménye keretében létrejött párizsi megállapodásnak az Európai Unió nevében történő megkötéséről: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=OJ:L:2016:282:TOC>

²⁹ AR6 Synthesis Report Climate Change 2023 <https://www.ipcc.ch/report/ar6/syr/>

³⁰ 2020. évi XLIV. törvény

³¹ Az ÜHG még fennmaradó hazai kibocsátása, valamint elnyelése 2050-re egyensúlyba kerül

³² A klímaváltozás negatív hatásaival szembeni ellenállóképességének

³³ https://telex.hu/techtud/2025/01/10/eloszor-lepte-at-a-celkent-kituzott-1-5-celsius-fokos-felmelegedesi-kuszobot-az-atlaghomerseklet?utm_source=app&utm_medium=notification&utm_campaign=eloszor-lepte-at-a-celkent-kituzott-1-5-celsius-fokos-felmelegedesi-kuszobot-az-atlaghomerseklet

³⁴ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2019/2088 RENDELETE (2019. november 27.) a pénzügyi szolgáltatási ágazatban a fenntarthatósággal kapcsolatos közzétételekről, AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2022/2464 IRÁNYELVE (2022. december 14.) a 537/2014/EU rendeletnek, a 2004/109/EK irányelvnek, a 2006/43/EK irányelvnek és 2013/34/EU irányelvnek a fenntarthatósággal kapcsolatos vállalati beszámolás tekintetében történő módosításáról, AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2020/852 RENDELETE (2020. június 18.) a fenntartható befektetések előmozdítását célzó keret létrehozásáról, valamint az (EU) 2019/2088 rendelet módosításáról

³⁵ A Magyar Nemzeti Bank 12/2023. (XI.27.) számú ajánlása

³⁶ https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2022-08/application_guidance_on_running_climate_change_materiality_assessment_and_using_climate_change_scenarios_in_the_orsa_0.pdf



- **a globális felmelegedés scenárió** (vagyis, hogy az iparosodás előtti (i.sz.: 1750) időkhöz viszonyítva hány °C-kal emelkedik a Föld átlaghőmérséklete): a Biztosító az +1,5 °C és a +2 °C scenáriókat tartja relevánsnak a saját működésére vonatkozóan. A Biztosító bízik abban, hogy az emberiség közös erőfeszítései oda vezetnek, hogy 2100-ra sikerül az átlaghőmérséklet emelkedést másfél vagy két °C-ban maximalizálni.
- **szoció-ökonómiai scenáriók (SSP³⁷s)** (vagyis, hogy az emberiség társadalmi, gazdasági válasza a globális felmelegedésre milyen formában valósul meg): A fogalom mélyebb értelmezése nélkül (hiszen az megtalálható az hivatkozott EIOPA ajánlásban) az SSP1 és az SSP2 alternatívákat látjuk megvalósíthatónak. Az SSP1 a fenntartható fejlődési alternatíva összekapcsolódik azon látásunkkal, hogy az emberiség közösen tudja kezelni a globális felmelegedés kockázatát, míg az SSP2 megfogalmazásával azon kockázat beépítését tartjuk szükségesnek, amely szerint lesznek sikeres és ezzel együtt lesznek kevésbé sikeres akciók is.

• **az ESG stratégiánk időhorizontjai:**

2024-	-2027	-2035	-2050	-2100
Üzleti stratégiai időhorizont	rövid táv	középtáv	hosszú táv	
Globális felmelegedési időhorizont	rövid táv	középtáv	hosszú táv	

• **az éghajlatváltozással kapcsolatos**

- **fizikai kockázatok** közül a Biztosítóra leginkább a vihar, erőteljes csapadék, árvíz hatnak, hosszú távon ezen kívül az aszály hathat
- **átállási kockázatok** közül a szabályozási, reputációs és a fogyasztói szokások megváltozása miatti kockázatokat tartjuk jelentősnek
- **a gazdasági és társadalmi átmeneti paraméterek** közül a kései adaptációt látjuk megvalósíthatónak – látva a jelenlegi kihívásokat, mellyel a fenntarthatósággal kapcsolatban mindannyian találkozunk.

Látható, hogy a stratégiai időhorizontot véve biztosítási alapfolyamataink jelentős változáson mennek majd keresztül. Ezek a változások nem csak a szabályozói megfelelést garantálják, hanem ezzel párhuzamosan az ügyfélszolgálat és a termékpaletta, biztosító szolgáltatások változását, megújítását is. Ezek magukban foglalhatják új termékek kifejlesztését is. Társaságunk ez irányú törekvéseivel külön fejezetben foglalkozunk.



AZ ESG STRATÉGIA

A JELENTÉS ELKÉSZÜLTÉT MEGELŐZŐ LÉPÉSEK

A fenntarthatósági jelentés – a szabályozott piaci jelenlétből fakadó, és a nyilvánosság által elvárt transzparencia biztosításán túl – elsősorban Társaságaink befektetőinek, ügyfeleinek, partnereinek szól. Jelentésünkben összefoglaló kifejezéssel **érdekelti körnek** – más szóval **stakeholdereknek** – nevezzük ezt a csoportot. Ezt a kört azok az entitások alkotják, akik közvetlenül vagy közvetve befolyásolják működésünket, illetve akiknek működésére befolyással vagyunk. Fenntarthatósági jelentésünk első lépéseként ezen érdekeltet azonosítottuk, mérlegeltük, miként változtak érdekcsoportjaink a jelentéstételi időszakban.

Az elmúlt években lépésenként mélyítettük a globális felmelegedés okozta kockázatok kezelésével kapcsolatos tudásunkat, és erről a transzparencia jegyében számoltunk be stakeholdereinknek:

- A 2022-es ESG jelentésünk volt az első melyben társaságunk működéséről a Környezeti-Társadalmi-Vállalatirányítási nézőpontból írtunk.
- 2023. elején Társaságunk sorra vette, hogy melyek azok az új elvárások, amelyeknek fenntarthatósági szempontból meg kell felelnie, mint biztosítótársaságnak. A fenntarthatóságot és az ezzel kapcsolatos vállalati teendőket 2023-tól vállalati szinten propagálja Társaságunk. 2023-ban stratégiánkat kiegészítettük fenntarthatósági célokkal – ezen célok összességét nevezzük ESG stratégiának. 2023-as jelentésünket már ezen ESG stratégia meghatározása, a vonatkozó akciók definiálása, valamint egy globális ESG riportálási standardnak való megfelelés – ez a GRI, mely standardok szerint készül jelenlegi beszámolónk is – határozta meg. A feladatok mellé megvalósításuk kontrollált végrehajtása érdekében indikátorokat, mérőszámokat és felelősöket rendeltünk.
- 2024. több szempontból aktívév volt, mivel egyrészt az előző évben meghatározott akciók megvalósítására koncentráltunk – melyről a következő oldalakon részletesen beszámolunk –, másrészt a fentiekben már említett üzleti stratégia felülvizsgálatát helyeztük a középpontba, amelybe az „ESG”, mint átfogó szempontrendszer új stratégiai elemként beépítésre kerül minden, a CIG Pannónia Csoport által releváns szegmensben. Az ESG céljaink között megfogalmaztuk, hogy a karbonlábnyomunkat csökkenteni kívánjuk, ezért tanácsadói, szakértői segítséggel kialakítottunk egy módszertant karbonlábnyomunk kiszámítására – melyről jelentésünk külön részében számolunk be. Előkészítettük az ún. CSRD³⁸ szabályozás szerinti Taxonómia rendelettel³⁹ kapcsolatos jelentéskészítési feladatok teljesítését is – melyről ugyancsak külön fejezetben adunk számot.

Vállalatirányítási szempontból könnyebben adaptálható, átlátható pillérek és témák adnak keretet a konkrét ESG feladatoknak, fogják össze működésünk környezeti, társadalmi és vállalatirányítási hatásait.

FENNTARTHATÓSÁGI PILLÉREK

Az általános, vállalati szintű ESG szemlélet fogja össze a korábbi évben meghatározott fenntarthatósági fókuszterületeket, és igazítja fenntarthatósági stratégiánk pilléreihez:

³⁸ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2022/2464 IRÁNYELVE, (2022. december 14.), a 537/2014/EU rendeletnek, a 2004/109/EK irányelvnek, a 2006/43/EK irányelvnek és 2013/34/EU irányelvnek a fenntarthatósággal kapcsolatos vállalati beszámolás tekintetében történő módosításáról

³⁹ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2020/852 RENDELETE (2020. június 18.) a fenntartható befektetések előmozdítását célzó keret létrehozásáról, valamint az (EU) 2019/2088 rendelet módosításáról



- a. Prudencia és transzparens vállalatirányítás
- b. Zöld termékek és ügyfélközpontú kiszolgálás
- c. Emberközpontú munkahelyi kultúra
- d. Fenntartható irodai működés

Társaságunk ESG stratégiájának struktúrája



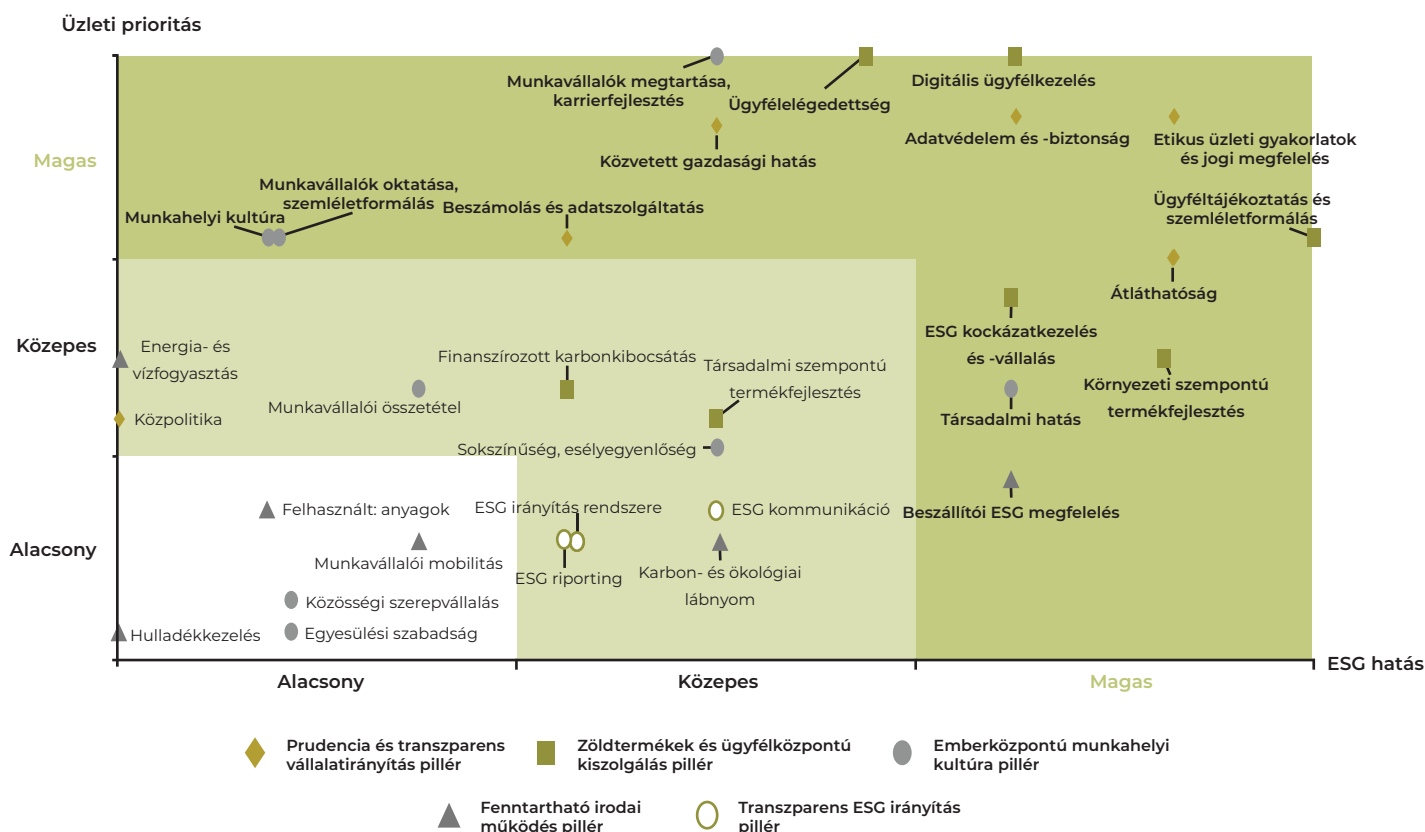
A korábbi Fenntarthatósági jelentéseinket felülvizsgálata, valamint a CIG Pannónia Csoport érdekelti körének visszajelzései adták lényeges témáink sorrendjét.

LÉNYEGESSÉG

GRI 3-1, GRI 3-2

A Biztosítók fenntarthatóságának éves felülvizsgálata, valamint a jelentéshez való előkészület során a fenntarthatósági pillérekhez lényeges hatásokat kapcsoltunk. A vezetőségi mérlegelés és a fenntarthatósági témák ESG és üzleti hatásainak vizsgálata során már 2023-ban megalkottuk a hatások mátrixát, amiben feltüntettük egy-egy lényeges téma üzleti, valamint ESG szempontú prioritását. Ezen a mátrixon a 2024-es évben annak időtállósága és az év során fennálló relevanciája okán nem változtattunk.

Lényegességi mátrix



A meghozott döntések után a Biztosítók belső és külső érintettek, stakeholderek visszajelzését kértük a tavalyi évben, hogy véglegesíteni tudjuk a lényegességi témák listáját. Az ő közreműködésük fontos eleme a jelentés elkészültének, szerkezetének.

A Biztosítók betűvel jelölt fenntarthatósági pilléreihez a meghatározott 15 lényeges téma az alábbiak szerint kapcsolódik:

a. *Prudencia és transzparens vállalatirányítás*

1. Adatvédelem és -biztonság
2. Beszámolás és adatszolgáltatás
3. Átláthatóság
4. Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés



- 5. Közvetett gazdasági hatás
- 6. Társadalmi hatás
- b. Zöld termékek és ügyfélközpontú kiszolgálás
 - 7. Termékfejlesztés
 - 8. Ügyféltájékoztatás és szemléletformálás
 - 9. Ügyfél-elégedettség
 - 10. Digitális ügyfélkezelés
 - 11. ESG kockázatkezelés- és vállalás
- c. Emberközpontú munkahelyi kultúra
 - 12. Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés
 - 13. Munkavállalók oktatása, szemléletformálás
 - 14. Munkahelyi kultúra
- d. Fenntartható irodai működés
 - 15. Beszállítói ESG megfelelés





KÜLSŐ ÉRINTETTEK BEVONÁSA

GRI 2-29

A felsővezetők által meghatározott lényeges témákról az érintett csoportok és szervezeti egységek kérdőív kitöltésével adtak visszajelzést. A stakeholderek közül olyan szervezeteket és személyeket választottunk ki, amelyek rálátnak munkánkra és működésünkre. Értékes visszajelzéseket kaptunk munkavállalóinktól, beszállítóinktól, értékesítő partnereinktől, ügyfeleinktől, valamint civil szervezetektől. Az érintetti kör válasza alapján az alábbi következtetésekre jutottunk:

- a válaszadók validálták a CIG Pannónia Csoport Menedzsmentje által kialakított legfontosabb lényeges témákat és hatásokat
- nem soroltak fel olyan témát, amely a Biztosítók előzetes elemzése során a lényeges hatások listájában ne szerepelt volna
- a Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés és a Közvetett gazdasági hatás témáit, valamint az ügyfelekhez kapcsolódó és az Adatvédelem és -biztonság lényeges témákat tartják legnagyobb hatásúnak. Ezek mögé sorolták Társaságaink társadalmi hatását, valamint a környezeti szempontú termékfejlesztés és a beszállítói ESG megfelelést is.

A kapott vélemények azt igazolják, hogy fontos a fenntarthatósághoz és a társadalmi felelősségvállalásunkhoz kapcsolódó kommunikációnkat tovább erősíteni, ehhez fűzve is meghatározónak tartjuk a transzparenciát.





ESG STRATÉGIA, ESG AKCIÓK

GRI 2-25

Társaságaink ESG stratégiáját a – korábban kifejtett – vállalati ESG szemléletre alapozva négy, a működésünkkel kapcsolatos pillér alkotja. Ezeken a pilléreken belül több fókuszterülethez számos ESG célt és az azokhoz való utat, valamint céldátumot rendeltünk. E folyamat során szem előtt tartottuk az MNB Zöld ajánlásának, a BÉT útmutatásának és általában a szabályozók magas elvárásainak való gördülékeny megfelelés előkészítését és az alkalmazás bevezetésének lépéseit is.

ESG stratégiánk összhangban van az üzleti stratégiával. Az ESG stratégia segíti az üzleti stratégia megvalósulását, és a kitűzött piaci növekedési célt. A 2030-ra vizionált ESG jövőképünk egy hosszabb távú, általánosabb és állandó érvényű célkitűzés, nagyobb távlatú ambícióinkat fogalmazzuk meg benne és több stratégiai időszakot foglal magában. Eme jövőképünk megvalósításához szükséges ESG stratégiánk 2026-os céldátuma belátható időtávon belül jelentős eredmények felmutatását teszi lehetővé.

FÓKUSZTERÜLET	CÉLÁLLAPOT (2026)
Vállalati ESG szemlélet stratégiai céljai	
ESG irányítás rendszere	A Társaságok minden munkavállalója számára ismert az ESG-ért felelős vezető személye, illetve ismerik a Társaság ESG folyamatait és tevékenységeit, saját felelősségüket az ESG szempontrendszer kapcsán.
ESG riporting	A Társaságok minden évben egy integrált jelentésben teszik közzé az ESG teljesítményüket az üzleti teljesítménnyel együtt.
ESG kommunikáció	Az ESG megjelenik a CIG Pannónia Csoport vállalati arculatában, mind az ügyfelek, mind a befektetők és a munkavállalók irányában – kifejezi azt, hogy a CIG Pannónia Csoport számára a fenntarthatóság fontos érték.
Lényegességi témákhoz kapcsolódó stratégiai célok	
Adatvédelem és -biztonság	A szabályozói elvárásoknak (DORA, GDPR) megfelelő adatbiztonság. A biztonsági incidensek kezelésére hatékony eljárással rendelkeznek a Társaságok.
Beszámolás és adatszolgáltatás	Az adatszolgáltatási és beszámolási (adatok, mutatószámok, kapcsolódó definíciók és módszerek) igényeknek való maximális, határidőn belüli megfelelés folyamatos biztosítása. Ehhez egy hatékony és megbízható adatszolgáltatási és kommunikációs rendszer működtetése.
Átláthatóság	Az adatok érthetőségének és elérhetőségének folyamatos biztosítása.
Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	Teljeskörű jogszabályi megfelelés és belső szabályzatoknak megfelelő működés megtartása. Ezen felül a Biztosítók üzleti partnerektől is elvárják és ellenőrzik az etikus üzleti gyakorlatot.
Közösségi szerepvállalás	A CIG Pannónia Csoport tudatos felelősségvállalási stratégiával rendelkezik, melyben kijelöli a számára fontos társadalmi és környezeti témákat. A megvalósításba bevonja a munkavállalóit is.
Termékfejlesztés	A Biztosítók termékpalettáján szerepelnek kifejezetten a zöld átállást támogató termékek (pl. UL SFDR 9) és minden üzletágban olyan kedvezményrendszert fognak alkalmazni, amely hozzájárul a zöld átálláshoz.
Ügyfél- tájékoztatás és szemlélet-formálás	A CIG Pannónia Csoport maradéktalanul eleget tesz az IDD és PRIIPs szabályozásokban az ügyfelek tájékoztatásáról szóló követelményeknek (közérthető IPID és KID dokumentumokkal rendelkeznek). Az ügyfelek részletes tájékoztatást kapnak az ESG-hez kapcsolódó információkról, ezek tudatában átgondolt döntést tudnak hozni a termékekről. Az értékesítési folyamat során szakmai támogatást kapnak az ESG-vel kapcsolatban.
Ügyfél- elégedettség	Rendszeres elégedettség mérés zajlik az ügyfelek körében mind a lakossági, mind a vállalati szegmensben. Ez kiterjed a termékekre és a szolgáltatások teljes spektrumának (értékesítés, kárrendezés, ügyfélszolgálat) színvonalára.
Digitális ügyfélkezelés	A belső működést, dokumentummozgatást és küldeményeket a teljeskörű papímentesség jellemzi. Az ügyfelek szerződés kötése és ügyintézése 75%-ban nyomtatás nélkül történik.



FÓKUSZTERÜLET	CÉLÁLLAPOT (2026)
ESG kockázat-kezelés és -vállalás	A Biztosítók a biztosítási kockázat mellett az ügyfél tevékenysége alapján a klímakockázatokat is azonosítják és nyilvántartják. Ezeket a biztosítási kockázattól független, tevékenység alapú kedvezményrendszer formájában figyelembe veszik a tarifáikban és beillesztik a kockázati stratégiájukba.
Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	A munkavállalók elégedettek a jelenlegi helyzetükkel, a jövőre vonatkozóan tisztában vannak a lehetőségeikkel. A CIG Pannónia Csoport gondoskodik a munkavállalók egészségügyi, szellemi és szociális jólétéről.
Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	A CIG Pannónia Csoport szemléletformáló, kötelezőn felüli képzésekkel biztosítja a munkavállalók tudásának versenyképességét. A munkavállalóknak évente lehetősége nyílik részt venni szervezett tréningeken.
Munkahelyi kultúra	Közös értékeken alapuló egységes vállalati kultúra, amelyet a beléptetéstől kezdve vállalati események és egységes vezetői szemlélet támogatnak. A társasági értékekkel megegyezően fejleszti vezetőit.
Beszállítói ESG megfelelés	Központosított beszerzési és beszállító minősítési folyamat, melyben a beszerzési szabályzatban szereplő ESG szempontok figyelembevételével születnek döntések a beszállítókról (újak kiválasztása és jelenlegiek átvilágítása).
Lényegességi témától független stratégiai célok	
Hulladékkezelés	A CIG Pannónia Csoport szelektíven gyűjti a hulladékot az irodában: papír, műanyag, kommunális és veszélyes hulladék (elem) gyűjtők segítségével. Emellett a kommunális hulladék arányának csökkentése 40%-kal.
Energia- és vízfogyasztás	A CIG Pannónia Csoport rendszeresen méri és monitorozza az energia és vízfogyasztást, és folyamatosan keresi a csökkentési lehetőségeket (pl. takarékos világítás, tudatos klímahasználat).
Munkavállalói mobilitás	Közlekedésből, ingázásból fakadó kibocsátások csökkentése 30-35%-kal. A munkavállalók 80%-a fenntartható közlekedési eszközzel jár a munkahelyére, amit a vállalat támogat.
Karbon- és ökológiai lábnyom	Karbon- és ökológiai lábnyom (Scope 1, 2, 3) pontos mérése és csökkentése 20%-kal. (Magyarország vállalásával egyenértékűen haladva (karbonlábnyomunk a 17. fejezetben található.).



FENNTARTHATÓSÁGI PILLÉREK ÉS LÉNYEGES TÉMÁK

Az előző évi ESG jelentés a CIG Pannónia Csoport termékeit, működését, valamint működésének környezeti, társadalmi és vállalatirányítási hatásait elemezte, továbbá képet adott irodai működésünkről és termékportfóliónkról. A 2023-as működésünk fenntarthatóságáról szóló jelentésünket a 15 lényeges téma szerint tagoltuk és tesszük ezt a 2024-es jelentésünkben is. Mindegyik témáról annak a fenntarthatóságra gyakorolt hatását vizsgálva teszünk jelentést. Minden témához sorra vesszük a vonatkozó szabályokat, illetve a szabályozottságot biztosító belső működési kereteket és felelősöket, felelős részlegeket. Kitűzött céljainkhoz és elért eredményeinkhez a GRI Standards szerinti és saját vállalati indikátorokat illesztettünk a mérhetőséget szem előtt tartva. A témák fenntartható fejlődési célokhoz való kapcsolódását is feltüntetjük⁴⁰ a vállalati stratégiához és jövőképéhez való illeszkedésük mellett.



⁴⁰ <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



A. PRUDENCIA ÉS TRANSPARENS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

A CIG Pannónia Csoport a tőkepiac vonatkozó jogszabályainak és a BÉT szabályainak megfelelően negyedéves gyakorisággal konszolidált szinten jelent a részvényesek és a nyilvánosság irányába⁴¹. Éves szinten – a választott könyvvizsgáló általi audit szerint és a CIG Életbiztosító közgyűlése által elfogadott éves jelentésben – tesz eleget konszolidált és egyedi szinten közzétételi kötelezettségeinek a vonatkozó IFRS 17 standard és az MNB által megkívánt formátum alkalmazásával. A CIG Pannónia Csoport felvigyázó és vezető testületei⁴² koordináltan, a nyilvánosság számára is közzétett hatályos ügyrendjeiknek megfelelő módon és időbeli ütemezésben látják el feladataikat a kellő rugalmasság – mint pl. írásbeli döntéshozatal, új napirendi pont felvételének lehetősége – mellett. A működés alapja a belső szabályozás keretein túl az éves szintre vetített és az üzleti évet megelőzően elfogadott testületi ülés és a munkaterv elkészítése és elfogadása, valamint az azoknak megfelelő testületi szinten koordinált működés biztosítása.

A Prudens és transzparens vállalatirányítás pillérhez soroljuk az adatvédelem és -biztonság, a beszámolás és adatszolgáltatás, az átláthatóság, az etikus üzleti gyakorlatok és a közvetett gazdasági, valamint társadalmi hatások lényeges témákat.

Az átlátható működés biztosításának belső, operatív alappillére a CIG Életbiztosító Szervezeti és Működési Szabályzata és a CIG EMABIT Szervezeti és Működési Szabályzata, amelyek egységesen a vezérigazgató közvetlen irányítása alá tartozó területként nevesítik a Társaságirányításért és prudenciális megfelelésért felelős vezérigazgató-helyettest, valamint így közvetetten a hozzá tartozó Társaságirányítási szakterületet.

Ennek a szervezeti egységnek átfogó feladatkörei szorosan kötődnek a Prudencia és transzparens vállalatirányítás fenntarthatósági pillér minden lényegességi témájához. Ez a szakterület készíti el a közvetlenül hozzá rendelt szabályzatokat, módosításokat, koordinálja a Biztosítók szabályozói rendszerét. Ez a terület közreműködik Társaságunk beszámolójának elkészítésében, különösen a szabályozott piaci jelenlétből fakadó szöveges anyagok elkészítésében, a társaságirányítás prudens működésének, és ennek alapjául szolgáló keretrendszernek a megalkotásában és az operatív folyamatokhoz való illesztésében, valamint a felvigyázó és vezető testületek döntéshozatalához fűződő adminisztrációjában, a feladat-végrehajtás koordinálásában, a hatósági feladatok, kötelezések végrehajtásának és megfelelőségének biztosításában. E szakterülethez tartozik nevesítetten a tőkepiaci, a corporate governance, megfelelőségi (compliance), valamint a Pénzmosás, illetve a Csálásmegelőzési szakterületek irányítása, az ide tartozó oktatások lebonyolítása és az ESG szempontrendszer érvényre juttatásában való aktív részvétel, illetve kapcsolattartás.

A Társaságirányítási szakterület testületi – kiemelten a belső védelmi vonalak (BVV) megbeszélés – szinten koordinál, véleményez és a megfelelőség biztosítását célzó szerepet tölti be.

A belső védelmi vonalak működtetését ellátó funkciók közötti információáramlás érdekében a CIG Pannónia Csoport havi gyakorisággal a belső védelmi vonalak működésében operatív szinten részt vevő területek közötti megbeszélést tart⁴³. A megbeszélés célja a megbízható és hatékony, a jogszabályoknak és a belső - köztük az összeférhetetlenséget megelőző - szabályzatoknak megfelelő működés. A zavartalan és eredményes működés és az intézménnyel szembeni bizalom fenntartása okán az ütemezett megbeszélések feladata, hogy hozzájáruljon a prudens működés biztosításához. Cél, hogy a működés során

⁴¹ Negyedéves konszolidált szintű gyorsjelentések: [Beszámolók | CIG Pannónia Biztosító](#)

⁴² Auditbizottság, Felügyelőbizottság és az Igazgatóság

⁴³ a BVV a 2025-ös évtől heti ülésezésre tért át



esetlegesen keletkező problémákat, hiányosságokat a lehető legkorábbi fázisban azonosítjuk, kezeljük. Az értekezletet a Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettes hívja össze és koordinálja, állandó és meghívott tagjai a Menedzsment tagjain kívül a felvigyázó és kontroll funkciót betöltő munkavállalók (pl. vezető belső ellenőr, vezető kockázatkezelő, megfelelőségi vezető).

A BVV feladatköre az SZMSZ-ben is rögzített módon kibővítésre került 2024-ben. A BVV szerepe mostantól kiterjed arra, hogy támogassa a társaság működését a környezeti tényezők figyelembevételével, elősegítse a fenntartható működésre való még teljesebb körű átállást és felkészítse a CIG Csoportot a jogszabályi változások kezelésére. Ezen túlmenően kiemelt szerepet kapott az ESG kockázatok, valamint az éghajlatváltozással és környezeti kockázatokkal kapcsolatos kihívások hatékony kezelésével összefüggésben egyaránt.

A belső kontrollok⁴⁴ rendszere az átlátható biztosítói folyamatok egyik alapköve, Társaságunknál ez a rendszer 2024-ban is a vonatkozó jogszabályoknak⁴⁵ megfelelően működött.



⁴⁴ a Magyar Nemzeti Bank 12/2022. (VIII.11.) számú ajánlása a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról

⁴⁵ Az irányadó ajánlások, amelyeket szükséges figyelembe venni: 1. az Európai Parlament és a Tanács – a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról szóló „Szolencia II néven ismert” 2009. november 25-i 2009/138/EK irányelve, a Bizottság (EU) 2015/35. felhatalmazáson alapuló rendeletének „Szolencia II kiegészítése néven ismert” ajánlása és 2. az MNB-nek a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról szóló 27/2018. (XII.10.) számú és a biztosítók és viszontbiztosítók irányítási rendszeréről szóló 17/2019. (IX.20.) számú ajánlása



1. ADATVÉDELEM ÉS -BIZTONSÁG

GRI 3-3

Az adatvédelem a CIG Pannónia Csoport számára azt jelenti, hogy a személyes adatok és az érzékeny információk védelmét elsődleges fontosságúként szem előtt tartva járunk el működésünk során, beleértve az adatok gyűjtését, tárolását és megosztását, valamint e folyamatrészek szabályozását is. Adatbiztonság alatt a digitális rendszerek és adatok biztonságának megőrzését értjük, vagyis célunk megakadályozni minden illetéktelen hozzáférést és az adathalászatot. Munkatársaink körültekintő eljárása kiemelten fontos ezen a területen, a téma, illetve egy-egy döntés hatása vállalatirányítási (hírnév, felelősség) és társadalmi (ügyfelek, partnerek érdekcsoportja) téren is hatványozott.

Ezen túlmenően a jogszabályoknak és a joggyakorlatnak megfelelően érintetti kategóriánként adatkezelési tájékoztatókat alakítottunk ki, melyek közül 2024 során több is a vonatkozó jogszabályi környezetnek megfelelően aktualizálásra került. Ezek a dokumentumok honlapunkon az érintettek számára folyamatosan elérhetőek, valamint a Biztosítók Ügyfélszolgálatán is hozzáférhetőek. A partnereinkkel kötött szerződésekben szintén rögzítjük a természetes személyek adatainak védelmét biztosító előírásokat, lépéseket.

GRI 2-26, GRI 418-1, CIG-ADAT1, CIG-ADAT-2

Az adatvédelem témakörét a CIG Pannónia Csoportnál a mindkét Biztosítóban kijelölt közös adatvédelmi tisztviselő fogja össze. Feladata, hogy nyomon kövesse, ellenőrizze a Biztosítóknál zajló adatvédelmi folyamatokat, eseményeket, szükség esetén segítséget nyújtson.

A hivatkozott Adatkezelési Szabályzaton és dokumentumokon túl az adatvédelem és -biztonság legfontosabb biztosítója Társaságunk működésében a munkavállalók rendszeres éves oktatása, illetve a munkavállalók és a partnerek szükség szerint felmerülő esetenkénti továbbképzése. A prudens működéshez járul hozzá, hogy az adatvédelmi tisztviselő állandóan elérhető a munkavállalók számára, és az érintettek is fordulhatnak hozzá. Az adatgazdák felelőssége, hogy pozíciójukon keresztül a folyamatok, területek szempontjából legmegfelelőbb szakértőket vonják be tevékenységükbe.

Az adatvédelem és az adatbiztonság területét az adatvédelmi tisztviselőn, az informatikai biztonsági felelősen és az adatgazdákon túl a Jogi és üzlettámogatási vezérigazgató-helyettes alá tartozó szakterületek és az Informatikai igazgatóság is befolyásolják. Az ügyfelek igényeinek közvetítésével az adatgazdák, a Megfelelőségi szakterület és a Belső ellenőrzés is folyamatosan közreműködnek az adatbiztonság és -védelem biztosítottságában.

Ehhez a lényegességi témához szorosan kapcsolódik még az Adatminősítő Bizottság munkája. Ez az ad hoc bizottság a Befektetői Kapcsolatokért felelős személyből, a vezető jogászból, a vezérigazgatóból és a Társaságirányításért és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettesből áll. Az Adatminősítő Bizottság feladata annak megállapítása, hogy egy adott információ/adat tartalmánál fogva szabályozott – különösen ezen belül, hogy bennfentes – információnak minősül-e. Az Adatminősítő Bizottság az adott adat vagy információ jellegétől függően haladéktalanul, de a lehető legrövidebb időn belül – külön kiemelten figyelve és betartva a vonatkozó ágazati jogszabályok közzétételre vonatkozóan megszabott időbeli korlátait és kereteit – elvégzi annak minősítését és a minősítés eredményéről az érintetteket haladéktalanul tájékoztatja, illetve a jogszabályi feltételek meglete esetén kezdeményezi az információ közzétételét.



2023-ban a Társaság munkavállalóinak adatvédelmi tudatossága növekedett, kialakítottuk az adatvédelmi folyamatok pontos lépéseit. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság felé jelenteni szükséges adatvédelmi incidensekre⁴⁶ Társaságunknál 2024-ben nem került sor.

Az adatvédelmi incidenseket nyilvántartásba vesszük, ebben a nyilvántartásban az adatok szűrhetők, a jellemző incidenshez vezető okok feltárhatók, így tudunk megelőzésre alkalmas folyamatokat kialakítani, módosítani. Ebben a nyilvántartásban követni és jelölni is tudjuk az adatvédelemmel leginkább érintett szakterületeket, az esetlegesen szükséges oktatásokat, azok gyakoriságát. Célunk, hogy növekvő ügyfélkörrel se emelkedjen az incidensek száma.

Adatvédelmi és biztonságvédelmi incidensek darabszáma

	2022	2023	2024
Bejelentett adatvédelmi incidensek	1	0	0
Megoldott biztonsági incidensek	5	0	0

Az adatvédelmi incidensek megoldásában, kezelésében az adatvédelmi tisztviselő működik közre, felé jelzik a munkavállalók az adatvédelmi incidens gyanúját, ő jogosult eldönteni, hogy adatvédelmi incidens történt-e vagy sem. Incidens esetén az adatvédelmi tisztviselő értékeli a kockázatokat, ő dönt az adatvédelmi felügyeleti hatóság részére történő bejelentésről, valamint az érintettek tájékoztatásáról. Azért, hogy az incidenst megszüntessék, következményeit elhárítsák, ez a tisztviselő az adatgazdákat, a munkavállalókat a megfelelő intézkedések megtételére, valamint az érintettek tájékoztatására kéri.

Belső és külső adatvédelmi és biztonsági szabályoknak (Szabályozói) meg nem felelések száma⁴⁷

Szabályozói meg nem felelés	2022	2023	2024
Szabályozói meg nem felelések száma összesen	75	72	68
Nem megfelelés a szabályozói elvárásoknak adatvédelmi szempontból	23	29	12
Nem megfelelés a szabályozói elvárásoknak biztonsági szempontból	52	43	56

A beszállítók, a partnerek és a Biztosítók közti adatátadásokat minden esetben részletesen rögzítjük és szabályozzuk a partner és a Biztosítók közötti szerződésekben azért, hogy a személyes adatok, a biztosítási- és üzleti titkok kezelése a jogszabályoknak és a belső szabályzatainknak megfelelően történjen. Ezek a biztosítékok is hozzájárulnak az incidensek elkerüléséhez. A szerződések elválaszthatatlan részét képező adatvédelmi és

⁴⁶ Adatvédelmi incidens a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményez.

⁴⁷ Belső vagy külső felügyeleti szabályozói meg nem felelések, adatvédelmi és biztonsági szempontból összesítve.



adatbiztonsági rendelkezések kialakításában, véleményezésében az adatvédelmi tisztviselő és az informatikai biztonsági felelős is részt vesz, a megfelelő szakértelem biztosítása érdekében.

Adatvédelmi folyamatokba beszállítót 2024-ben sem vontunk be. A Biztosítók által megbízott szolgáltatókkal kötött szerződések részét képezi egy IT biztonsági melléklet. Az ebben a mellékletben felállított követelményrendszer az adatbiztonsági elvárásainknak való megfelelést szolgálja. Az adatáramlás és a kommunikáció biztonságos VPN kapcsolaton⁴⁸, adatszobában, vagy SFTP szerveren folyik. A titkosított csatorna biztosítása mindkét fél – a biztosító és megbízott partnerei – számára kötelezően teljesítendő elvárást jelent.

A CIG Pannónia Csoport törekszik arra, hogy mind az ügyfelekkel, mind pedig a megbízott partnerekkel biztonságos csatornán keresztül kommunikáljon. A természetes személy ügyfelekkel történő kommunikáció jelentős részét az ügyfélportálon⁴⁹ keresztül folytatjuk. Amennyiben az ügyfelekkel elektronikus úton leveleznek munkatársaink, úgy a személyes adatot, biztosítási-, üzleti titkot tartalmazó adatokat titkosított csatornán küldik meg. A titkosított csatornán keresztül megküldött levelet, illetve mellékletet az ügyfél a saját adataiból álló, az illetéktelenek általi hozzáférést megakadályozó, megfelelő biztonsági szintű jelszó megadásával jogosult megismerni. A megbízott partnerekkel a feladatokkal kapcsolatos kommunikáció ticketing rendszeren keresztül történik, éles ügyfeladatokhoz nem férhetnek hozzá, ily módon előzzük meg az adatszivárgást.

Adatszivárgással ugyanakkor bármely rendszer érintett lehet, amely adatot tárol.

Adatszivárgási és adatlopási esetek

	2022	2023	2024
Ügyfeladatok kiszivárogtatásának száma	2	2	0
Ügyfeladatok lopása	0	0	0
Ügyfeladatok elvesztése	0	0	0

Az adatszivárgás megelőzése érdekében munkatársaink rendszeres adatvédelmi és IT biztonsági oktatásokon vesznek részt. Ezen oktatások elvégzése minden új belépő számára is kötelező. Az oktatásokat követően a kollégáknak online vizsga keretében kell számot adniuk tudásukról. Ezt a biztonsági folyamatot 2024-ban is megtartottuk.

Amennyiben bármely munkavállaló, értékesítő partner tudomást szerez bármilyen adatszivárgásról, haladéktalanul értesíti az informatikai biztonsági felelőst, személyes adatok érintettsége esetén az adatvédelmi tisztviselőt is tájékoztatja. Fontos, hogy a bejelentő megadja az adatszivárgás ismert körülményeit.

Ugyan az adatvédelmi és az adatbiztonsági folyamataink nagyrészt az IT-biztonsági intézkedések megtételén és az IT-rendszerek biztonságosságán múlnak, elengedhetetlen a munkavállalók tudatossága e téren is. Ennek erősítése kiemelt szerepet kap a vállalati kultúránkban.

⁴⁸ Titkosított privát vonalon

⁴⁹ Az ügyfél egyedi azonosítását lehetővé tevő, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető portál.



Adatbiztonságunk minőségéről tanúskodó fontos eredményünk, hogy a külső felektől érkezett panaszok száma, amelyek indokoltságát a szervezet igazolta, valamint a szabályozó szervektől érkezett panaszok száma az évek során nulla volt.

2025-ben az adatvédelemmel kapcsolatos célunk, hogy a munkavállalók, az értékesítők és a szolgáltató partnerek adatvédelmi tudatosságát megtartsuk és tovább növeljük, a Biztosítók adatvédelmi folyamatait felülvizsgáljuk, és amennyiben szükséges, azokat hatékonyabbá tegyük. Tervünk a belső nyilvántartások automatizálását növelni és az adatvédelemmel kapcsolatos intézkedéseket gyorsítani.

Célunk volt, hogy a DORA rendeletben (EU 2022/2554) elvárt adatbiztonsági folyamatokat bevezessük és biztonságga működtesük, és ennek bevezetését 2025 elejére - a szabályozói elvárásoknak megfelelően – meg is valósítottuk.

Vezérszavak	- Adatvédelmi és IT biztonsági oktatás - Aktualizált Adatkezelési Szabályzat és adatvédelmi folyamatok
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ Adatvédelmi tudatosság erősítése ✓ A belső nyilvántartások automatizálásának növelése ✓ Adatvédelemmel kapcsolatos intézkedések gyorsítása ✓ Felkészülés a DORA rendeletnek való megfelelésre
2025-ös vállalások	• Adatvédelmi tudatosság erősítése • A belső nyilvántartások automatizálásának további növelése



A CIG Pannónia Csoport ESG szemléletének egyik eleme, hogy fenntarthatósági fókuszterületei az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célokhoz⁵⁰ hozzájáruljanak. Az Adatvédelem és -biztonság témához hatásmérést is rendeltünk, ezzel Társaságaink növelik a tágabb pénzügyi és technológiai tudatosságot. Ez a lépésünk közvetetten erősíti a klímaváltozás és hatásai ellen való közös fellépést, szervezeti szinten követi, méri döntései eredményét (SDG 17). Adatbiztonsági törekvéseinkkel jó példával szolgálunk az igazságos intézményi és pénzügyi eljárások teljes körű megvalósulására (SDG 16).

⁵⁰ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



2. BESZÁMOLÁS ÉS ADATSZOLGÁLTATÁS

GRI 3-3

A Beszámolás és adatszolgáltatás lényeges témához a tőzsdei vállalatok, illetve a szektor számára kötelező szigorú beszámolási, valamint a külső és a belső érintettek felé szükséges egyéb információnyújtási feladatokat soroljuk. Ezen felül ide értjük az ezért felelős részeket és az ide kapcsolódó folyamatokat, amelyekkel a rendszerességet és a pontosságot tudjuk biztosítani működésünk során.

A CIG Életbiztosító ezért minden törvényileg szükséges, a befektetőket érintő információt a hivatalos közzétételi helyek mindegyikén, a vonatkozó jogszabályok szerinti tartalommal, azoknak megfelelő formában és időben nyilvánosságra hoz (rendszeres/rendkívüli tájékoztatások). Ez természetesen vonatkozik az ESG témakörökre is, amely alatt egyfelől értjük a fenntarthatósági jelentéstételi kötelezettség éves szintű teljesítését csakúgy, mint az esetleges – információ foka szerint szükséges – rendkívüli tájékoztatási kötelezettség teljesítését is.

CIG-BESZAM-1, CIG-BESZAM-2

A jogszabályi elvárásoknak való megfeleléshez, valamint az MNB általi „jó gyakorlatok”, ajánlások beépítéséhez szükséges monitoring feladatot a Megfelelőségi vezető végzi. Az ehhez kapcsolódó változtatások, új, vagy módosult felelősségek ezután jutnak el az adott szakterülethez. Komplexebb, több területet, Szervezeti és Működési Szabályzatokat érintő változtatás esetén a Társaságirányításért és prudenciális megfelelésért felelős vezérigazgató-helyettes végzi a változtatások átültetéséhez kapcsolódó koordinációs feladatokat.

Közzétételek, valamint kötelezően, a felügyeleti hatóságoknak elküldött riportok, adatközlések darabszáma

	2022	2023	2024
Összes kötelezően elkészítendő riport	542	449	447
Kötelezően készítendő beszámolók határidőre	542	449	437
Összes Közzététel	61	43	38
A nyilvánosságra hozott adatok kapcsán hiányosság/pontatlanság esetei	0	0	0

Ahhoz, hogy az adatszolgáltatási és beszámolási (adatok, mutatószámok, kapcsolódó definíciók és módszerek) kötelezettségeknek a CIG Pannónia Csoport megfeleljen, egy hatékony és megbízható adatszolgáltatási és kommunikációs rendszer működtetése a kulcs.

2023-tól kezdve a CIG Pannónia Csoport honlapján külön az ESG témakörben történt transzparens lépések megtételének kommunikációjára kialakított oldalon számol be a vállalati szintű politikák, az aktuálisan értékesített termékek SFDR szerinti szerződéskötés előtti közzététele, valamint a függő biztosításközvetítő⁵¹ ügynökre vonatkozó SFDR szerinti közzététel kapcsán előállított dokumentumokról.

⁵¹ Közvetítő az a természetes vagy jogi személy, aki javadalmazás ellenében biztosításközvetítői tevékenységet végez. Lehet (1.) függő (ügynök, aki egy biztosító biztosítási termékeit vagy több biztosító egymással nem versengő biztosítási termékeit közvetíti, vagy többes ügynök is, aki egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetíti) és (2.) független közvetítő, aki az ügyfél megbízásából eljáró biztosításközvetítő.

Társaságunk egységesen, projekt szinten és a biztosítókra vonatkozó egyéb szabályrendszerrel összhangban kezeli a Budapesti Értéktőzsde ESG útmutató szerinti előrehaladás lépéseit, amely lépések a 2023-as üzleti évre vonatkoztatott önálló – az éves jelentés időpontjával megegyező és tartalmában azonos időszakra vonatkoztatott –, nem szabványosított éves fenntarthatósági jelentésben és hosszú távra meghatározott célkitűzések megjelenítésében öltöttek testet. Így 2024. április 17-én – az éves rendes Közgyűléssel, annak döntéseivel összhangoltan és egyidejűleg – fenntarthatósági jelentést publikálunk.

Társaságunk 2024-ben folytatta a felkészülést az új nyilvánosságra hozatali követelményekre, összegyűjti a kritériumokat, kötelezettségeket. Az SFDR, CSRD és Taxonómia rendeletek a következő évekre nagyban meghatározzák a beszámolóval kapcsolatos célkitűzéseinket. Középtávú elkötelezettségünk, hogy számot adunk a kockázatok integrálásának módjáról, a biztosított tevékenységek iparági besorolása szerinti kitettségekről, környezeti szempontból vett fenntarthatóságáról. Az MNB Zöld ajánlását figyelembe véve az éghajlatváltozással kapcsolatos környezeti kockázatok lényegességének értékelését beépítettük a nyilvánosságra hozatali politikánkba. Beszámolunk az éghajlattal kapcsolatos, rövid-, közép-, és hosszú távú kockázatokról és lehetőségekről, valamint ezek tevékenységre, stratégiára gyakorolt hatásairól. Ugyancsak elvárásoknak felelünk meg azzal, hogy középtávon a természeti katasztrófákkal szemben jobban kitett eszközosztályok kezelési módját és befektetési keretrendszerben való megjelenését közzétesszük, valamint az éghajlattal kapcsolatos kockázatok befektetési portfóliódöntésekben való megjelenését is nyilvánosságra hozzuk.

Ezeket felül a CIG Pannónia Csoport biztosítóként és tőzsdei társaságként is elkötelezett az iránt, hogy legalább éves rendszerességgel fenntarthatósági jelentést készítsen, illetve a működés szempontjából releváns klímaváltozáshoz köthető környezeti kockázatokat 2024-től könnyen értelmezhető formában, megbízható adatokra építve tegye közzé.

Vezérszavak	- Kötelező beszámolók, jelentések időben a honlapon - Számos kötelező riport transzparenciája
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ NFRD-CSRD, SFDR és Taxonómia rendeletekben elvártaknak való megfelelés, a közzétételekre való felkészülés ✓ Fenntarthatósági jelentés közzététele
2025-ös vállalások	• Integrált – a pénzügyi éves jelentésbe foglalva - fenntarthatósági jelentés közzététele



Célunk, hogy a beszámolás és adatszolgáltatás témához hatásmérést rendelve javuljon a fenntarthatósági tudatosságunk. Közvetetten erősítjük a klímaváltozás és hatásai ellen való közös fellépés eszköztárát, szervezeti szinten követjük, mérjük döntéseink eredményét (SDG 16, SDG 17, SDG 13). Tevékenységünk adatszolgáltatási törekvéseivel jó példával járunk elől az igazságos intézményi és pénzügyi eljárások teljes körű megvalósulásához, az egyenlőtlenségek csökkentéséhez (SDG 10⁵²).



3. ÁTLÁTHATÓSÁG

GRI 3-3

Az Átláthatóság lényeges témához az adatok és a folyamatok érthetőségét és a közzétételek, dokumentumok elérhetőségét, ezek folyamatosságához és biztosítottságához szükséges feladatokat soroljuk. A beszámolási kötelezettségek, valamint a stakeholderek felé szükséges egyéb információk átláthatóságáért dolgozó felelős részlegeket, folyamatokat értjük ide. Munkánk során szem előtt tartjuk, hogy a pontosságot és a szabályoknak való megfelelést úgy biztosítsuk, hogy beszámolóink érthetőek és átláthatóak, könnyen fellelhetőek maradjanak. Annak függvényében, hogy mely érintetti csoportot célozzák beszámolóink, illetve közzétételeink, különbözik az átláthatóságot felügyelő szakterület. Társasági formánkból eredően minden jogszabályban meghatározott, a részvényesek és a partnerek, valamint a munkavállalók és az ügyfelek értesítését, tájékoztatását szolgáló információt közzéteszünk.

GRI 2-23, GRI 2-26, CIG-ÁTLÁT-1

Az átláthatóság kérdésénél fontos kiemelni a CIG Életbiztosító Igazgatóságának azon hatáskörét, hogy a stratégiai kötelezettségvállalásokat ez a testület hagyja jóvá. Ezeket a kötelezettségvállalásokat a hivatalos közzétételi helyeken⁵³ kötelező nyilvánosságra hozni. Jelentéseink, amelyek mind negyedéves, mind éves szinten kellő, az előző év azonos időszakára való visszamutatással – több egyéb szempont mellett – segítik az érthetőséget, átláthatóságot, a külső feleknek elérhető oldalainkon kapnak helyet. Célunk, hogy jól kereshető, könnyen értelmezhető struktúrában kerüljenek ki az információk, mely cél érdekében a 2025-ös év folyamán tovább javítjuk az ESG relevanciával bíró tartalmak honlapon való közzétételét és ezen információk strukturáltságát.

Ezzel egyfelől a teljes körű nyilvánosság elve mentén tájékoztatjuk a részvényeseinket, a szabályozókat, a szolgáltató partnereinket és a közvetítőinket is. Másfelől belső, a munkavállalók számára hetente megjelenő HR Hírlevélben is megjelenítjük a legfontosabb eseményeket, amelyek stratégiai lépések, döntések, nagyobb változások kapcsán szükséges információkat jelentenek.

A HR Hírlevélben Társaságunk minden, a munkavállalók összességét, vagy egy-egy csoportját érintő kérdést heti gyakorisággal, az arra adott válaszokkal egyetemben megjelenít. A hírlevél általános oktatási célokat is szolgál ESG témakörben, mivel az általános tudnivalók elhelyezése ebben a formában és módon jut el valamennyi munkavállalóhoz. Ezen felül rendszeresen lehetőséget biztosítunk valamennyi vezérigazgató-helyettesnek és a Bit.⁵⁴ szerint egyéb vezetőknek arra, hogy bemutathassák szakterületük legfontosabb projektjeit. Ezek a projektek érinthetik a munkavállalók valamely körét vagy akár egészét. Szükségesnek tartjuk a vonatkozó szabályok, azok változásainak, és az esetleges új szabályok, gyakorlatok követését. Ezek a vezetői megbeszélések lehetőséget adnak munkatársaink részére témától függetlenül kérdések feltevésére. Ezekben a fórumokon tájékoztattuk munkavállalóinkat ESG stratégiánk meghatározásáról, valamint az ahhoz kapcsolódó ESG akciókról is.

⁵³ a BÉT honlapja, az MNB hivatalos közzétételi helye, valamint a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. honlapja

⁵⁴ Bit. szerint, vagyis a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény szerint: vezető aktuárius, vezető jogász, számviteli rendért felelős vezető, belső ellenőrzési vezető, vezető kockázatkezelő és a jogszabályoknak és a szabályzatoknak történő megfelelésért felelős vezető (megfelelőségi vezető – compliance officer)



A munkavállalói kérdéseket, kéréseket minden esetben megválaszoljuk – amennyiben több munkavállaló is azonos, vagy hasonló tartalmú kérdéssel él, úgy csoportosítottan – a fenti fórumok valamelyikén, elősegítve munkavállalóink és a vezetőség számára a szabályok és a vállalati változások átláthatóságát.

Annak érdekében, hogy az előírt minőségi útmutatók, valamint az üzleti tervben kitűzött célok továbbra is, megnövekedett partnerszámmal is teljesüljenek, az értékesítési partnerek részére kialakított kommunikációs csatornák (portálok, hírlevelek stb.) gördülékeny működtetése kiemelten fontos. Igen lényeges számunkra, hogy a partnereink számára elérhető anyagok és portálok továbbra is egyértelműek, konkrétak maradjanak, a fejleszteni szükséges pontokon gyorsan reagáljon a felelős részleg.

Fontos indikátor az átláthatóság minőségére Társaságunknál, hogy a nyilvánosságra hozott adatok kapcsán panaszos eset (nem ideértve Társaságainkhoz érkezett ügyfélpanaszokat) nem volt az elmúlt évek során.

A folyamatok, területek kapcsolódási pontjainak és azok átláthatóságának kezelése folyamatos feladat, amelynek elvégzése során a teljességre törekszünk.

A vállalat működésének és tevékenységeinek nyitottsága elengedhetetlen érdekelti körünk felé. Ez magában foglalja az információk rendelkezésre állását és könnyű hozzáférhetőségét, beleértve a pénzügyi adatokat, a vállalati stratégiát, a működési folyamatokat és az irányítási struktúrát. Tőzsdei jelenlétünk miatt a Társaság teljesen transzparens kell, hogy maradjon, és az információk – üzleti eredmény, stratégia, szervezeti változások kommunikációja – a részvényesek szempontjából is kiemelkedően fontosak.

Az IFRS 17-re, a biztosítókra vonatkozó adatszolgáltatási standardra való átállásunk megtörtént. Az IFRS bevezetését több éves előkészítő, fejlesztő munka előzte meg. A termék jellemzője szerint több értékelési módszertant alkalmazunk. Ezeket az értékelési módszertanokat az életbiztosítási, valamint a nem-életbiztosítási szegmensben kínált termékekre is használjuk.

Az IFRS 4 standardtól eltérően az IFRS 17 keret értelmében az eredményeink meghatározásában sokkal nagyobb szerepe van a jövőre vonatkozó elvárásainknak, illetve ezek változásának. Szerződéscsoportokra – GIC-ekre (Group of Insurance Contracts) – lebontva előrejelzésekkel kell rendelkezünk a szolgáltatási szintekre és az ebből származó cash-flow-ra vonatkozóan. Változás még, hogy mivel a vonatkozó feltételezésekben mindig bizonytalanság rejlik, ezt a kockázatot megjeleníteni és kezelni szükséges. Vagyis új elemként jelenik meg egy, a nem pénzügyi feltételezésekben lévő kockázatot mutató mérőszám. Külön értékelési módszertant használunk a Unit-linked – befektetési egységekhez kötött – és hagyományos megtakarítási biztosítások kezelésére, így eredményeinkben csak a Biztosítóra jutó, a biztosítási szolgáltatásokra vonatkozó pénzügyi információk, bevételek, ráfordítások jelennek meg, a nem biztosítási szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjrészek nem.

Az átláthatóságot szolgáló Szolvencia II szabvány tekintetében nem jelentett változást a 2024-es év sem. A számviteli (IFRS 17) és a prudenciális (Szolvencia II) szabvány alapvető céljaiban meglevő különbség mélyreható számítási, prezentációs, közzétételi és folyamatok eltéréseket generál. Míg a számviteli szabvány fő célja a teljesítménymérés és a befektetők megfelelő informálása, addig a prudenciális szabvány célja a kötvénytulajdonosok megfelelő szintű védelme, számukra átlátható tájékoztatás nyújtása.



Vezérszavak	- IFRS 17 szerint jelentések
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ CIG Pannónia Csoport területei közti kapcsolódási pontok átláthatóságának növelése ✓ IFRS 17 beszámolók finomhangolása, fejlesztése
2025-ös vállalások	• IFRS 17 beszámolók átláthatóságának növelése • Integrált fenntarthatósági, IFRS 17 pénzügyi beszámoló közzététele



Hatékony és átlátható szolgáltatásaink hozzájárulnak, hogy a jogszabályokkal és a nemzetközi egyezményekkel összhangban igazodjunk az információhoz való nyilvános hozzáférést, az alapvető szabadságjogok védelmét, az igazságos pénzügyi eljárások teljes körű megvalósulását elváró szabályokhoz, folyamatokhoz. Ezzel az egyenlőtlenségek csökkentéséhez (SDG 10) is hozzájárulunk. Kiszámítható üzleti modellt, ezzel erős intézményi min-tát kínálunk, elszámoltathatóságot, kiegyensúlyozott üzleti kapcsolatokat, a különböző érdekcsoportoknak könnyen elérhető és transzparens információt nyújtunk. (SDG 16, SDG 17⁵⁵).



⁵⁵ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



4. ETIKUS ÜZLETI GYAKORLATOK ÉS JOGI MEGFELELÉS

Az etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés teljeskörű jogszabályi megfelelést és a belső szabályzatoknak megfelelő működést jelent. A Biztosítók munkavállalói kötelesek évente elvégezni a Compliance, Fogyasztóvédelmi, Adatvédelmi és Pénzmosás megelőzési oktatást, melynek lezárásaként e-learning vizsgát tesznek.

További oktatási anyagokat kapnak az alábbi dokumentumokban, amelyek érintőlegesen tartalmaznak etikai szabályokra, eljárásrendekre vonatkozó információkat is:

- Onboarding – újonnan belépő munkavállalóknak szóló – oktatásunk része az új belépő munkavállalók részére a vállalati értékeink bemutatása;
- Biztosítási alapismeretek oktatásunk érintőlegesen tartalmazza az etikai kérdéseket (2017-től érvényes etikus biztosítási koncepcióról);
- Unit-linked biztosításokkal kapcsolatos tananyag része ezen termékek átláthatóságának evolúciója (ügyfélszolgálati és értékesítés támogatási terület részesül benne);
- Banki hálózat részére tartott hitelfedezeti biztosítások oktatásának kiemelt része a kötelező ügyféltájékoztatás tartalma.

Biztosítási termékek értékesítése során a biztosítási tevékenységről szóló törvényben előírt elvárásoknak megfelelően felmérjük az ügyfelek szükségleteit és igényeit. Életbiztosítási termék esetén ezen túlmenően életbiztosítási igénypontosítást is végzünk. A biztosítási alapú befektetési termékek körét jellemzi, hogy a Biztosító alkalmassági és megfeleléségi vizsgálatot végez, amely alapján felállítja az ügyfelek kockázati profilját és ennek eredményéről nyilatkozatot ad ki. Biztosítási alapú befektetési termékeinket minden esetben tanácsadással értékesítjük. Amennyiben az igényfelmérés, alkalmassági és megfeleléségi teszt alapján nincsen olyan termék, amely megfelel az ügyfél számára, a CIG Életbiztosító nem értékesít terméket az érintett ügyfélnek. A biztosítási alapú befektetési termékek esetén a CIG Életbiztosító az értékesítési folyamatát úgy alakította ki, hogy a szerződéskötést (ajánlattételt) megelőző tájékoztató dokumentumok legalább 24 órával az ajánlattételt megelőzően átadásra kerüljenek az ügyfelek számára, így biztosítva az azok megértéséhez és megismeréséhez szükséges időt.

A CIG Pannónia Csoportnál a termékek fejlesztése során meghatározzuk azok célpiacát és értékesítési stratégiáját. Ezeket a stratégiákat legalább évente felülvizsgáljuk, indokolt esetben ezeket a kapott ügyfél-visszajelzések, üzletkötői reakciók, illetve egyéb információk alapján módosítjuk.

A szabályozott piacon való működés szigorú előírásokkal, és az azoknak való megfeleléssel jár. Elköteleztük vagyunk amellett, hogy az ezen felül mutatott etikus üzleti gyakorlatot az egész értékláncunkon tükrözzük. Egyik erre vonatkozó mérőszámunk, hogy a korrupciós esetek - amely okán a Biztosító alkalmazottját elbocsátotta volna, illetve amely okán beszállítóval kötött szerződést felmondott volna - száma nulla.

Fontosnak tartjuk, hogy munkatársaink is ismerjék CIG Pannónia Csoport korrupcióellenes stratégiáját. A Megfeleléségi Politika fontos eszköze a korrupció és a megvesztegetés elleni küzdelemnek, és minden szervezeti egységre vonatkozó szabályokat fogalmaz meg.



Korrupcióellenes stratégiával kapcsolatos adatok

KORRUPCIÓNELLENES STRATÉGIA	2022	2023	2024
Korrupcióellenes képzésben részesültek	199	188	207 ⁵⁶
Igazgatóság és Felügyelőbizottság(*)	5	5	6
Felsővezetők	5	6	6
Középvezetők	46	38	13
Alkalmazottak	148	144	188
Korrupcióellenes stratégiát ismerik	205	193	207 ⁵⁷
Igazgatóság és Felügyelőbizottság(*)	8	7	7
Felsővezetők	5	6	6
Középvezetők	46	38	13
Alkalmazottak	148	144	188

(*): Az Igazgatóságokban és a Felügyelőbizottságokban mind külső mind belső tagok vannak

Olyan korrupciós eset, amelynek során bármely Biztosítónk alkalmazottját elbocsátotta, 2021, 2022, 2023 és 2024 évek során nem volt. Olyan korrupciós esetünk sem volt, amellyel a CIG Pannónia Csoportot és/vagy alkalmazottjait kapcsolatba hozták volna. Beszállítónkkal szerződésfelmondás, illetve meg nem újítás korrupció okán az elmúlt években szintén nem fordult elő.

Munkatársaink ismerik korrupcióellenes stratégiánkat, a megfelelőségi ismeretek részeként minden munkavállalónk tájékoztatást kap róla. Működésünk során az elkövetett hibák okán kiszabott bírságokat a megszabott határidőben rendezzük. Amennyiben folyamatainkat szükséges egy-egy hiba okán javítani, az adott területen dolgozó kollégáink kidolgozzák a szükséges megoldást. Ugyancsak fontos mérőszám, a szabálykövető magatartást tükröző indikátor, a meg nem felelések száma. Társaságunk törekvéseit igazolja, hogy a kiszabott bírságok összege a Biztosítók méretéhez képest igen alacsony, illetve, hogy több kategóriában is évek óta nulla a szabálysértések száma.

Bírságok, meg nem felelések darabszámai

BÍRSÁGOK, MEG NEM FELELÉSEK	2022	2023	2024
Az MNB vagy egyéb szerv által kapott bírságok összege (e Ft)	6 520	200	48 500
Meg nem felelési esetek, szabálysértések darabszáma	3	1	9
ebből bírsággal zárult esetek	3	1	7
egyéb szankcióval zárult esetek	0	0	2
Befizetett bírságok (e Ft)	6 520	200	48 500 ⁵⁸
Előző jelentéstételi periódusban származó esetek bírságai	0	0	0
Meg nem felelési esetek bírságai (e Ft)	7 150	200	48 500
Etikai kódexnek való nem megfelelési esetek száma	0	0	0
Jogsabályi meg nem felelések száma	0	0	28
Adóügyi szabályok megsértésének száma	0	0	0

⁵⁶ év végi képzésben részt vevők összlétszáma

⁵⁷ év végi képzésben részt vevők összlétszáma

⁵⁸ a befizetett bírság összegének változása az előző évekhez viszonyítottn az MNB ciklikus, három évenkénti átfogó vizsgálatának lezárásával magyarázható és megjegyzendő, hogy szektorálisan a kiszabott bírság nem számottevő, nem kimagasló a biztosítótársaságok összehasonlítását tekintve



BÍRSÁGOK, MEG NEM FELELÉSEK	2022	2023	2024
Versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése kapcsán folyamatban lévő jogi eljárások száma	0	0	0
Versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése kapcsán folyamatban lévő jogi eljárások kimenetele	0	0	0
Marketingkommunikációs szabályoknak való nem megfelelés száma	2	1	0

A CIG Pannónia Csoport felügyeleti szerveként az MNB a CIG EMABIT-tal szemben hivatalból folytatott három éves átfogó vizsgálatot, amelyet a 2024. február 12. napján kelt és a CIG EMABIT által ugyan ezen napon átvett - H-JÉ-II-B-19/2024. számú – határozatával zárt le. Az MNB a CIG EMABIT-tal szemben a 2023. január 18. napján indított átfogó vizsgálat lezárásával egyidejűleg 10.500.000,- Ft, azaz tízmillió ötszázezer forint összegű felügyeleti, valamint 500.000,- Ft, azaz ötszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. Az MNB ugyancsak hároméves átfogó vizsgálatot folytatott a CIG Életbiztosító vonatkozásában is, amelynek lezárására a 2024. február 22. napján kelt és ugyanezen napon átvett - H-JÉ-II-B-21/2024. számú határozattal került sor és amelynek lezárásával egyidejűleg 12 500 000 Ft összegű felügyeleti, valamint 1 500 000 Ft összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. A CIG Pannónia Csoport a hiányosságok pótlására vonatkozó intézkedéseket mindkét társaság vonatkozásában igazoltan és teljeskörűen megtette az MNB irányába.

Az MNB a 2023. október 30. napján indított célvizsgálatát a CIG Életbiztosító vonatkozásában 2024. április 26. napján kelt és a társaság által ugyan ezen napon átvett, H-FH-II-B-2/2024. határozatával zárta le, amely határozat szerint az MNB a Társasággal szemben a lezárással egyidejűleg 22 500 000 Ft, azaz huszonkettőmillió-ötszázezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. A Társaság a fentiek kapcsán rögzíteni kívánja, hogy az MNB általi kötelezések teljesítését, a hiányosságok pótlását haladéktalanul megkezdte.

Az MNB kérelemre folytatott fogyasztóvédelmi eljárás alapján felhívta a Biztosítót, hogy mindenkor tartsa be a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezést, valamint a Biztosítóval szemben a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése miatt 400 000 Ft, azaz négy-százezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

Célunk, hogy teljeskörűen megfeleljünk az előírt jogszabályi elvárásoknak és a belső szabályzatoknak. Ezen felül a Biztosítók üzleti partnereikkel kapcsolatban is elvárják és ellenőrizni fogják az etikus üzleti gyakorlatot. A CIG Pannónia Csoport etikus üzleti gyakorlatról vallott értékeit rendszeresen meg fogja jeleníteni, például az üzleti partnerekkel való kommunikációk⁵⁹ alkalmával.

Vezérszavak	- Compliance, Fogyasztóvédelmi, Adatvédelmi és Pénzmosás megelőzési oktatás Társaságunk összes munkavállalója számára kötelező
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ Korruptciós esetek száma: 0 ✓ Fogyasztóvédelmi szabályoknak való meg nem felelések száma csökkent, a kiszabott bírság összege mindössze 400.000 Forint volt.
2025-ös vállalások	• A Biztosítók üzleti partnereivel kapcsolatban is elvárt etikus üzleti gyakorlat ellenőrzésének előkészítése • Etikus üzleti gyakorlatok kommunikációja



⁵⁹ Például: partneri- alkuszi találkozók, illetve az alkuszreferensek, bankreferensek munkájában



Az etikus üzleti gyakorlatok témához is több indikátort rendeltünk, ezzel sokat teszünk annak mérhetőségéért és a téma tudatosításáért. Célravezető politikáink elősegítik, hogy etikus gyakorlatokat folytassunk, csökkentsük bármely területen az egyenlőtlenségek és összeférhetetlenség felbukkanásának lehetőségét (SDG 10⁶⁰). A felelős fogyasztásért való közös fellépés eszköztárát erősítjük, saját szervezeti és üzleti mintánkat adjuk hozzá. (SDG 12)



⁶⁰ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



5. KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁS

GRI 3-3, GRI 415-1, GRI 207-1, GRI 207-2, GRI 207-3, GRI 207-4

Működésünk közvetett hatásai sokakat érintenek. Az ENSZ útmutatása⁶¹ alapján fontos, hogy egy biztosító a működése során hogyan integrálja a döntéseibe a globális kihívásokat, mint például a klímavédelem és az ESG kockázatok⁶². Ugyanakkor közvetetten is befolyással vagyunk a működésünkkel azon keresztül, hogy milyen vállalatok papírjaiba fektetünk be, az adózási fegyelem fenntartásáért mit teszünk, illetve, hogy mit teszünk saját működésünk környezetterhelése ellen.

A Biztosítókkal kötött szerződéseken keresztül ügyfeleink anyagi stabilitását, élet-, vagy üzletvitelük fenntarthatóságát szolgáljuk, ezek a termékek biztos háttérrel nyújtanak azoknak, akik egyébként egzisztenciát, vagyont, termelő, vagy keresőképesseget, vagy az életüket és ezáltal a szeretteikről való anyagi gondoskodás képességét veszítenének el. Munkáltatóként, valamint pénzügyi szolgáltatóként is hatást gyakorlunk az érdekelti körünk – stakeholderek – tágan értelmezett tagjaira. Ezen témákat érintjük a következő fejezetekben.

Adózást tekintve a CIG Pannónia Csoport biztosítói tevékenységüket Magyarországon végzik, Magyarországon adóznak. Adóügyi szabályt 2024-ben sem sértettünk, ahogy az azt megelőző három évben sem. Adófizetési kötelességünknek eleget téve a társadalom szélesebb céljainak megvalósulását segítjük elő. Éves jelentésünket⁶³ a szabályoknak megfelelően minden évben közzétesszük, érintve benne adózási magatartásunkat. A CIG Pannónia Csoporton belül az adózási folyamatok működtetéséért felelős szervezeti egység a Pénzügyi igazgatóság.

Vezérszavak	- Irodai programok és környezettudatos választások
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ Adózási szabálysértések száma: 0
2025-ös vállalások	• Adózási fegyelem folyamatos fenntartása



Az általunk nyújtott termékek hozzájárulnak a gazdaság stabilitásához (SDG 8). Közvetetten azzal tesszük ezt, hogy elköteleztettek vagyunk a pénzmosás és a csalás megelőzésében, elősegítjük a fenntartható gazdasági növekedést. (SDG 8). Az általunk támogatott alapítványok és egyesületek által közvetetten segítünk társadalmi szinten fontos ügyekben. (SDG 1, SDG 10⁶⁴).

⁶¹ https://www.unepfi.org/insurance/insurance/?fbclid=IwAR3BJSsK2C6sK10TwZ23ICCKGyfZ87Zb-3vjEYNET-dpA04RaKT_2bfFnX0

⁶² Erről bővebben az ESG kockázatkezelés és –vállalás fejezetben

⁶³ <https://www.cigpannonia.hu/befektetok/tarsasagiranyitas>

⁶⁴ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



6. TÁRSADALMI HATÁS

GRI 3-3

A CIG Pannónia Csoport a Társadalmi hatás lényeges téma keretében a fenntartható vállalatként való működésének társadalmi hatásait, felelős vállalati hozzáállását, fellépését érti. A Biztosítók számára ez üzleti megközelítést és elkötelezettséget jelent, amely során a Társaságaink és partnereink is vállalják, hogy a közvetlen érintettjeiken túl törődnek a körülöttük élő tágabb társadalommal, saját vállalati döntéseik társadalmi hatásával is.

GRI 2-28

Általában a biztosítások jelentős társadalmi hatással bírnak, biztonsági hálót, krízis esetén kézzelfogható segítséget nyújtanak. **A CIG Pannónia Csoport is kínál biztosítási termékeket olyan helyzetekre, amelynek esetleges bekövetkeztével – megtakarítások híján – sok magyar ember élete megroppanna.** Valamilyen okból felmerülő hosszabb távú munkanélküliség, komoly egészségügyi probléma, vagy családfenntartó elhalálozása mind-mind olyan helyzetek, amelyek akár az érintettek talajvesztéséhez vezethetnek. Az életbiztosítások szerepe Magyarországon ugyanakkor sajnos még mindig elhanyagolt. Egy iparági felmérés szerint az aktív korú lakosság csupán 15 százaléka rendelkezik kockázati életbiztosítással⁶⁵. Ez a biztonsági háló, valamint a bizonytalanságaink, kockázataink felismeréséhez szükséges pénzügyi tudatosság hiánya alapozza meg a CIG Pannónia Csoport társadalmi hatását és ez testesíti meg társadalmi felelősségvállalását, amely termékeiben jelenik meg közvetlenül. A pénzügyi tudatossággal, és általában az ügyfeleink tudatos döntéseivel kapcsolatos elkötelezettségünkről bővebben nyilatkozunk az Ügyfélértájékoztatás és szemléletformálás fejezetben.

2024-ben – tovább folytatva a 2023-as évben megkezdett munkát – nagyban hozzájárultunk, hogy a biztosítási szakma képzési rendszerének színvonala emelkedhessen a következő években. Elsőként 2023 szeptemberében a győri Széchenyi István Egyetemen indult el a felsőszintű oktatás, 2024-ben pedig a Miskolci Egyetem és a Dunaújvárosi Egyetem is csatlakozott ehhez az innovatív kezdeményezéshez, amely egyetemeken 2025. év szeptemberétől indulnak a képzések⁶⁶.

Budapesten 2023. augusztus 29-én ünnepélyes keretek között együttműködési megállapodást írt alá a Dunaújvárosi Egyetem, a győri Széchenyi István Egyetem és a Miskolci Egyetem, valamint a CIG Pannónia Csoport és a Hungarikum Biztosítási Alkusz Zrt. A hazai biztosítási szakma színvonalának emelése, képzésének biztosítottasága és a jövő generáció biztosítási és pénzügyi ismereteinek egyetemi keretek között történő oktatása érdekében az ország e három egyetemén magas szintű szakmai oktatás bevezetésében veszünk részt. Mindez az elkövetkezendő évekre komoly feladatot ad Társaságunknak. A 2023/2024-es tanévben munkatársaink nagyban hozzájárultak, hogy az oktatási anyagok készen álljanak, az oktatás magas szinten megvalósulhasson. A győri egyetemen 2023-ban elindult biztosítási és pénzügyi szaktanácsadói két féléves képzést levelező tagozaton végezhetik el a diákok, online képzési formában. A jelentkezés előfeltétele bármely képzési területen szerzett, minimum BSc, BA vagy ezzel egyenértékű főiskolai vagy egyetemi diploma.

Az egyetemi képzés egyes tanóráit a Biztosítók munkavállalói összesen 40 órában oktatták 2024-ben⁶⁷. 2024 márciusában indult a második szemeszter, ahol több, mint 40 diák vett részt a képzésben.

⁶⁵ Mabisz adatok alapján

⁶⁶ Az oktatási együttműködést a Hungarikum Biztosítási Alkusz Zrt. hívta életre: <https://www.cigpannonia.hu/rolunk/hirek/2023/08/29/hi%C3%A1nyp%C3%B3r%C3%B3-egyetemi-k%C3%A9pz%C3%A9s-in-dul-el-%C5%91sz%C5%91l-a-hungarikum-biztos%C3%ADt%C3%A1si-alkusz-zrt.-kezdem%C3%A9nyez%C3%A9se-%C3%A1ltal>

⁶⁷ Az első évfolyam 2. szemeszterében és második évfolyam 1. szemeszterében



Társadalmi hatást gyakorlunk a Biztosítók által nyújtott adományokkal, az évente megrendezett jótékonyági programokkal és egy-egy eseményszerű vagy rendszeres önkéntes programmal⁶⁸ is. Ez utóbbiakat a munkavállalók által kiválasztott társadalmi célra, egy bizonyos ügyet támogatva szervezzük. A társadalmi felelősségvállalás egy szelete még – szorosan kapcsolódva a termékeink kommunikációjához –, hogy ügyfeleinket olyan lehetőségekről is tájékoztassuk, amelyek során termékeink által jótékonykodhatnak.

Míg 2022-ben az Ökumenikus Segélyszervezetet támogattuk gyermekbútorokkal és eszközökkel, addig 2023-ban pénzübeli adománnyal segítettünk több alapítványt. Támogattuk az Élelmiszerbank munkáját tartós élelmiszersomagokkal a Tündérpakk program keretében, illetve cipős dobozokba gyűjtött adományok gyűjtésével és célba juttatásával is segítettünk hátrányos helyzetű gyerekeknek. A CIG Pannónia Csoport dolgozói a "II. jótékonyági sütivásár" alkalmával az összegyűlt összeget a Szent Márton Gyermekmentő Szolgálat részére ajánlották fel.

Ezen felül a Biztosítók az év végi partneri ajándékokra szánt összeggel a Bethesda Kórház Alapítványát támogatták 500 000 forinttal. Szponzori felelősségvállalásunk is fontos, majdnem 1 millió forinttal növeltük az ilyen célra elköltött összeget 2023-ban az előző évihez képest. 2023-ban az egészségügyi és szociális területen tett hozzájárulásainkat kiegészítettük kulturális célra szánt adománnyal, ezt a Recirquel Társulat egyik táncprodukció előadás-sorozatának támogatására nyújtottuk.

2024-ben szintén támogattuk az Élelmiszerbank munkáját tartós élelmiszersomagokkal, tanszer- és ruhagyűjtéssel, illetve a Baptista Szeretetszolgálatot cipős dobozokba gyűjtött adományok gyűjtésével, a Reformáló Egyesületet ételosztásra készített süteményekkel. Ezen túlmenően 2024-ben a CIG Pannónia Csoport dolgozói részt vettek iskolafestésen, állatmenhelyi önkéntességen, továbbá az évente megrendezésre kerülő süteményvásáron befolyt összeget a dolgozók 2024-ben is a Szent Márton Gyermekmentő Szolgálat részére ajánlották fel. Állandó tevékenységként a visszaváltható dobozok, flakonokat a CIG Pannónia dolgozói összegyűjtik, mellyel esetről esetre kiválasztva gyermekegészségügyet, rászoruló személyeket támogató egyesületeket, vagy állatmenhelyeket támogatnak.

Adományok, szponzoráció

EZER FORINTBAN	2022		2023		2024	
	ADOMÁNYOZÁS	SZPONZORÁCIÓ	ADOMÁNYOZÁS	SZPONZORÁCIÓ	ADOMÁNYOZÁS	SZPONZORÁCIÓ
Egészségügyi és szociális	900	16 350	15 150	17 210	0	0
Sport	0	0	0	0	0	0
Kultúra	0	0	3000	0	0	0
Fenntartható fejlődés	0	0	0	0	0	0
Karitatív szervezetek	0	0	0	0	0	0
Oktatás	0	0	0	0	0	0
Egyéb	0	0	4060	0	0	3627
Összesen	900	16 350	22 210	17 210	0	3627

⁶⁸ 2023-ban is rendeztünk süteményvásárt, illetve céges közösségi futást.



Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos távolabbi célunk, hogy a CIG Pannónia Csoport tudatos felelősségvállalási stratégiával rendelkezzen, amelyben kijelöljük a számunkra fontos társadalmi és környezeti témákat. A felelősségvállalási stratégia elkészítésébe terveink szerint bevonjuk munkavállalóinkat is, a biztosítási szakemberképzéshez hasonlóan. A vállalati szintű és hosszú távú felelősségvállalás jó példája még sok éves szerepvállalásunk a Magyar Biztosítók Szövetségében, részvételünk a szakmai érdekképviselésben.

Munkavállalóinkra gyakorolt társadalmi hatásunk tudatában határozunk arról, hogy emberközpontú, kiegyensúlyozott foglalkoztatói attitűdünk olyannyira meghatározó része a CIG Pannónia Csoportnak, hogy külön fenntarthatósági pillért szánunk e témának, melyről a Munkavállalók és karrierfejlesztés, a Munkavállalók oktatása, szemléletformálás, valamint a Munkahelyi kultúra fejezetekben olvashatnak még.

Vezérszavak	- Alapítványi és szponzori támogatások átláthatósága - Egyetemekkel való együttműködés
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ Pénzügyi tudatosság erősítése az egyetemi oktatáson keresztül ✓ PadTárs tanulóbiztosítási termékdíjaiból felajánlási lehetőség biztosítása ✓ Nagyívű oktatási együttműködés és az ezzel járó feladatok kiszélesítése ✓ Oktatási anyagok folyamatos fejlesztése ✓ Jótékonyági sütvívásár
2025-ös vállalások	• Együttműködés egyetemekkel az oktatási lehetőségek fejlesztés céljából • Jótékonyági akciók a munkatársakkal



Biztosítási termékeink jótékony hatása, hogy állóképessé és alkalmazkodásra képessé teszik a kiszolgáltatott helyzetben levőket. Oktatási együttműködésünk segít csökkenteni az egyenlőtlenségeket (SDG 1, SDG 11⁶⁹). Közvetetten az arculatilag nagyban különböző, mégis együtt fellépni képes szervezetek eszköztárát és mintáit erősítjük, saját szervezeti és üzleti mintáinkat állítjuk a társadalmi szinten fontos ügyek szolgálatába (SDG 8, SDG 17).

⁶⁹ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



B. ZÖLD TERMÉKEK ÉS ÜGYFÉLKÖZPONTÚ KISZOLGÁLÁS

Arculatunkat biztosítási termékeink és az ügyfelekhez azokat eljuttató értékesítési partnereink határozzák meg legjelentősebb mértékben. Ez utóbbi fókuszterületen a CIG Pannónia Csoport három fő értékesítési csatornája a meghatározó: a független értékesítési csatorna (alkuszok és többes ügynökök), az alternatív értékesítési csatorna (kis számú, de nagy saját ügyfélkörrel rendelkező partnerek), valamint a bankbiztosítási csatorna, amelynek alapja stratégiai partnerségünk az MBH Bankkal. Banki hálózatunk értékesítés-támogatási feladatait abból a szempontból csoportosítjuk, hogy lakossági vagy nagyvállalati, illetve kis- és középvállalkozás az elérni kívánt ügyfelek. Ennek megfelelően különböztetjük meg a különböző ügyfélszegmenseket is: lakossági (ezen belül egyéni és csoportos biztosítási termékek), valamint vállalati ügyfelek.

A CIG Pannónia Csoport törekszik arra, hogy partnerei megfelelő színvonalon lássák el tevékenységüket, amihez minden közvetítő részére biztosítjuk a szükséges és teljeskörű oktatást. A közvetítőket az állomány mérete és minőségi mutatók alapján különböző kategóriákba soroljuk, és ennek megfelelően segítjük és ösztönözzük munkájukat. Ez nem kizárólag anyagi ösztönzőket jelent, hanem különböző extra képzési lehetőségeket, akár intenzívebb, dedikált támogatást, annak érdekében, hogy ügyfeleinket minél magasabb szakmai színvonalon tudjuk kiszolgálni. A partnereink teljesítményét, az értékesített portfólió minőségét és kockázatait havi szinten értékeljük és a jelentősebb partnereinknek visszajelzünk.

A közvetítők teljesítményértékeléséért a back-office területek – többek között aktuáriusi, kontrolling, riporting, kockázatkezelési, compliance – hatékony támogatásával, az Értékesítési vezérigazgató-helyettes alá tartozó szakterületek, így különösen az értékesítést támogató szakterületek felelősek. Folyamatos a teljesítmény, minőségi és kockázati monitoring, ez meghatározza az értékesítési csatornában dolgozó key account managerek tevékenységét és a kapcsolattartás intenzitását és irányát a mindennapokban.

Az értékesítési partnerek munkáját telefonos támogató csapat, illetve automatikus e-mailek, partnerportál és egyéb online szolgáltatások segítik. A Felügyeleti nyilvántartó rendszerben az értékesítési hálózatunk tagjainak adatait folyamatosan regisztráljuk és frissítjük. 2024-ban nem tapasztaltunk eltérést az ügynökregiszterbe feltöltött adatok és a nyilvántartásaink között.

Partnereink számára értékesítési csatornától és együttműködő közvetítők értékesítési tevékenységétől függően elérhetővé tesszük oktatási anyagainkat, továbbá igény szerint személyes oktatásokat biztosítunk számukra. A banki értékesítés esetén a helyi támogatást nyújtó *key account manager*ek a banki tanácsadók fiókban történő, elsősorban gyakorlat szemléletű oktatására koncentrálnak: termék, értékesítési és ügyfélszolgálati ismereteket nyújtunk a banki ügyintézőknek.

Az MBH Bankkal elindult bankbiztosítási együttműködésünk már túl van a kezdeti nehézségeken. Kialakult az értékesítés támogatás rendszere, ezzel párhuzamosan kialakítottuk és hamarosan bevezetjük a minőségi és kockázati visszamérés rendszerét is a Banki értékesítés jellegzetességeihez igazítva. **2024-ben a bankbiztosításba bevonásra került stratégiai együttműködés keretében az MBH csoport tagjaként működő MBH Duna Bank.** A bankbiztosítási csatornán fontos szerepet kap a banki termékekhez kapcsolódó biztosítási fedezetek, valamint a befektetési célú életbiztosítások értékesítése.



A független hálózatban a partnerek számának növelése mellett továbbra is fontos cél, hogy az egyes partnereknél növeljük a közös forgalmat. Az elmúlt években a vállalati vagyonbiztosítások területén és a vállalati személybiztosításoknál erős növekedést ért el a CIG Pannónia Csoport, jelentős részben a független értékesítési csatornának köszönhetően. Ez utóbbi termékek esetében még alacsony a lefedettség, ezért itt komoly növekedési lehetőséget látunk.

A Biztosító életében egyre jelentősebb szerepet kapnak az alternatív értékesítési csatornák (online, illetve partneri értékesítések), ahol kiemelet partnereink a saját ügyfélkörüknek ajánlanak a szolgáltatásaikat kiegészítő, azokhoz szorosan kapcsolódó biztosítási fedezeteket.

Oktatási területünk szoros együttműködésben dolgozik az MBH Bank oktatási szakembereivel. A Bankhoz újonnan csatlakozó tanácsadók számára kollégáink kétnapos biztosítási alapképzést tartanak. A bankbiztosítási képzés a banki képzési naptár szerves részét képezi. A trénerek által összeállított anyagok kifejezetten a bankbiztosításra a bankfióki értékesítés technikáira és elvárásaira fókuszálnak. Az oktatások során az elméleti tudás mellett gyakorlati segítséget is adunk a banki tanácsadóknak.

A sztenderd oktatásokon túl minden értékesítés-támogatással vagy oktatással foglalkozó terület igény szerint összeállít más értékesítést támogató tréninget is. Ez a lehetőség a független hálózat számára is elérhető. A független biztosításközvetítőket támogató kollégák folyamatosan tartják a kapcsolatot a partnerekkel és segítik a munkájukat, frissítő képzéseket tartanak, támogatják őket a kampányok során. A Biztosító célja, hogy partnerei egyszerűbben érik el az oktatási és értékesítés-támogatási anyagokat, tréningeket. Ennek támogatására 2025-től az Oktatási terület felügyelete az Értékesítési vezérigazgató-helyettes irányítása alá került.

Az MBH Bank esetében a *key account managerek* napi szinten támogatják a bankfióki értékesítőket, aminek keretében folyamatosan oktatják őket a szükséges termék és biztosításértékesítési ismeretekre. Ezen túlmenően rendszeresen tartanak az értékesítők számára csoportos tréningeket a Biztosítóról és termékekről.

Ügyfélszolgálatunk a jogszabályokkal összhangban személyesen, levélben, vagy online is fogadja az esetleges ügyfélpanaszokat. Ezen területek kapacitásának növelésére szükség esetén külső partnereket is bevonunk. Az ügyfélportál egyfajta személyes elektronikus fiókként, „NetBiztosítás”-ként működik személybiztosítási termékeink esetén. 2024-ben elindított innovációs projektünk egyik fontos célja, hogy ezt a funkciót a többi (nem-életbiztosítási) termékre vonatkozóan is megteremtse.

A következőkben a szolgáltatásainkhoz szorosan kapcsolódó lényegességi témákról számolunk be.





7. TERMÉKFEJLESZTÉS

GRI 3-3

A termékfejlesztés, mint tevékenység alatt jelen téma keretében új biztosítási termékek és szolgáltatások fejlesztését, vagy meglévő termékek és szolgáltatások frissítését, módosítását és az ESG szempontok termékszolgáltatásba történő beágyazását értjük.

CIG-PROD-1

Termékajánlatunkat minden évben felülvizsgáljuk, frissítjük, és folyamatosan bővítjük, annak érdekében, hogy azokat a megváltozott ügyféligényekhez igazítsuk, alakítsuk. Az értékesítés alatt álló termékeinket legalább évente felülvizsgáljuk a szabályzatainkban foglaltaknak megfelelően. 2024 év során több módosítást vezettünk be termékportfóliónkban, egy új kockázati életbiztosítási terméket vezettünk be a piacra és egy életbiztosítási termék értékesítését szüntettük meg.

A lakossági vagyonbiztosítási területen 4 új terméket vezettünk be, amely magában foglalja az alternatív értékesítési csatornán, partnereinkkel együttműködve, ügyfelek teljesebb kiszolgálása érdekében indított csoportos biztosítási termékeket is. A vállalti vagyonüzletágban a tavalyi év során nem történt új termékbevezetés.

Termékeink legfőbb mutatószámai

	2022	2023	2024
Összes termék (db)	270	297	204
Bruttó záró állománydíj (összesen e Ft)	30 196 873	42 994 767	45 794 661
Életbiztosítás			
Termékek száma (db)	81	99	101
Új szerződések éves állománydíja (összesen e Ft)	5 747 991	4 386 674	7 392 707
Új szerződések száma (db)	13 064	22 299	22 849
Záró állomány (éves állománydíj) (összesen e Ft)	24 229 999	25 548 797	31 685 035
Záró állomány (db)	77 712	89 645	103 516
Bruttó díjbevétel (összesen e Ft)	25 945 807	31 464 881	43 270 989
Nem életbiztosítás			
Termékek száma (db)	189	198	103
Új szerződések éves állománydíja (összesen e Ft)	6 459 535	7 930 944	6 850 693
Új szerződések száma (db)	20 434	22 899	19 038
Záró állomány (éves állománydíj összesen e Ft)	7 998 084	10 931 311	15 632 362
Záró állomány (db)	20 746	22 823	27 885
Bruttó díjbevétel (összesen e Ft)	4 251 066	11 529 886	15 085 657

A biztosítási termékekkel kapcsolatosan 2024-ben nem került sor ESG specifikus szolgáltatás bevezetésre. Ugyanakkor a biztosítási alapú befektetési termékek esetén a CIG Életbiztosító a vonatkozó jogszabályi elvárásoknak megfelelően felméri az ügyfelek fenntarthatósági preferenciáit az értékesítés során alkalmazott alkalmassági és megfelelőségi teszt



kitöltése alkalmával. Mivel a Biztosító 2024-ben még nem rendelkezett zöld alappal, ezért a kérdőív kitöltését követően a környezeti célkitűzéseket fontosnak tartó ügyfeleknek nem tudtunk ilyen irányú igényeiknek is megfelelő alapot kínálni.

A Biztosító elkötelezett a fenntartható fejlődés szempontjainak érvényre juttatása mellett és nyitott olyan lépések megtételére, amelyekkel fenntartható befektetési célkitűzések előmozdítását segítjük. A Biztosító a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási (unit-like) biztosítások) termékeiben elérhető egyes eszközalapok mögöttes befektetési eszközeinek kiválasztása során figyelembe veszi a környezeti szempontból fenntartható gazdasági tevékenységekre vonatkozó uniós kritériumokat, valamint e befektetési döntéseknek a fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt káros hatásait.

A Biztosító ennek megfelelően kettő (egy-egy forint és euró alapú), az SFDR rendelet 8. cikkének megfelelő eszközalapot vezetett be 2025-ben. Ezen eszközalapok esetében figyelembevételre kerülnek a befektetési döntések fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt főbb káros hatásai, a PAI (Principle Adverse Impacts) mutatók alapján. Fenti eszközalapok környezeti, társadalmi jellemzőket mozdítanak elő. Fenntartható befektetési célkitűzéssel nem rendelkeznek, azonban a befektetések legalább 20 %-a fenntartható befektetésekké történik.

Több termékünk – vállalati vagyon, felelősség – esetében elvárt a környezeti megfelelés, amit ügyfeleink tevékenységi körétől tesszük függővé. A környezeti megfelelést kérdőív segítségével vizsgáljuk, valamint az olyan ügyeknél, amit kockázati okokból szemlélünk, ott a szemle során tudjuk ellenőrizni az engedélyeket és a környezeti megfelelést. Ezt beépítettük a kockázatfelmérési szemlénkbe, így ezt jelenleg is folyamatosan működtetjük

Lépéseket tettünk a vállalati vagyon- és felelősségbiztosítási termékek kapcsán ESG kedvezmények és ösztönzők beépítése érdekében, de 2024-ben ilyen szempontokat még nem vett figyelembe a termékárazásunk. Készítettünk egy kérdőívet, amit a kimenő ajánlatok mellé csatolunk. Ennek eredménye alapján tudunk majd ESG kedvezményt adni az ügyfeleknek az alapján, hogy ki milyen mértékben veszi figyelembe, illetve adaptálta a működése során a fenntarthatósági szempontokat.

Partnereinkkel részben már alkalmazott gyakorlat, hogy a vállalati ügyfélszegmensben – gépjármű, csoportos személy, vállalati vagyon és felelősség termékek – a biztosított partnerekkel közös fenntarthatósági akciók lehetőségének teret adunk.

Termékfejlesztés terén 2025-ben is folytatjuk az intenzív termékfejlesztési politikánkat, részben az alternatív értékesítési csatorna által kialakított meglévő együttműködések kiterjesztésén (új szolgáltatások, biztosítások bevezetése), részben új partnerek és ezáltal részben új termékek bevezetésén keresztül. A vállalati üzletágban két új termék bevezetését tervezzük, amelyek közül az egyik már a végső kialakítás alatt van. A lakossági vagyoni üzletágban jelenleg négy termék van tervezés alatt, míg az életbiztosításban jelenleg a termékek felülvizsgálatát végezzük. 2025-ben a befektetési egységekhez kötött biztosítások esetében egy új Etikus2 szabályozás lép életbe. A felülvizsgálat eredménye határozza meg, hogy a meglévő termékeink esetében szükséges-e a termékek átalakítása, cseréje.

A termékötleteket vagy a megújításra szóló igényeket az értékesítési csatornáinktól és a termékfejlesztési kollégáktól kapott jelzések, és felmért ügyféligények alapján építjük be a fejlesztendő termékekbe. A fejlesztés szerves része az ügyfelek, partnerek visszajelzése, valamint elengedhetetlen követelmény a törvényi, szabályozói változások követése is.

2024 végén egy új innovációs projektet indított a Biztosító, amelynek eredményeként a lakossági vagyon üzletágban kínált termékeinket tudjuk megújítani és bővíteni. Ennek



hatása várakozásaink szerint a 2026-os évben fog megjelenni a Biztosító értékesítési tevékenységében.

2024-ben átalakítottuk a termékfejlesztési folyamatainkat, így a tavalyi évtől egy szabályozottabb, átláthatóbb a kockázatokat jobban szem előtt tartó folyamatot alakítottunk ki és működtetünk. A termékfejlesztési folyamatba beépített kontrollok és mérföldkövek biztosítják, hogy a termékfejlesztés során minden lényeges szempont és kockázat, így az ESG szempontok is megfelelően átgondolásra kerüljenek.

A jóváhagyási folyamat része az adott termékhez tartozó megvalósíthatósági terv és megtérülési kalkuláció, amit a CIG Pannónia Csoport visszamér a rendelkezésre álló eszközökkel. A számítások mellett egy-egy termékhez a CIG Pannónia Csoport az adott biztosítás teljesítményét mérő mennyiségi és minőségi indikátorokat is kapcsol. A termékfeltételeket és a termékkalkulációt a Biztosítók évente felülvizsgálják és amennyiben szükséges, elindítják azok módosítását. Fontos cél, hogy 2024-től egyre tudatosabban alkalmazzuk a termékéletről-menedzsmentet és így a piaci változásokra gyorsabb reagálást teszünk lehetővé. Ennek egyik első eredménye, hogy egy az életciklusa végéhez ért terméket az elmúlt évben kivezettünk a piacról, átadva helyét a Biztosító korszerűbb termékeinek.

Az elkövetkező években folyamatos lépéseket teszünk az MNB Zöld ajánlás termék- és szolgáltatásvonatkozású előírásainak teljesítése érdekében. Minden új termék bevezetésekor kötelező megvizsgálni az ESG szempontokat, illetve a Zöld ajánlásnak történő megfelelést. Természetesen azt is vizsgálni szükséges, hogy az adott termék az ügyfélelvárásoknak, a piaci verseny nyújtotta környezetnek és a Biztosító profit elvárásainak is megfeleljen. Ezek az elvárások sokszor egymásnak ellentmondanak és ellentétes hatást fejtenek ki, ezért a Biztosítónak egyes szempontok között a piaci lehetőségek és elvárások alapján priorizálni szükséges.

2024 nyarán a Felügyelet felmérte, hogy az egyes Biztosítók mennyire felelnek meg a zöld-ajánlásban foglaltaknak. Az ajánlásnak megfelelően a Menedzsment a középvezetők bevonásával workshopokon hiány-analízist készített, amely alapján megfogalmazta a továbblépés irányait és összeállított egy akciótervet, amit lépésről-lépésre igyekszik megvalósítani. A CIG Életbiztosító folyamatosan megújítja, kiegészíti a befektetési egységekhez kötött megtakarítási életbiztosítási termékeit annak érdekében, hogy zöld megfelelést célzó termékeket is kínálhassunk, valamint igazodjunk a Felügyelet által megfogalmazott etikus terméknormákhoz.

Célunk, hogy a CIG Pannónia Csoport termék kínálatában szerepeljenek kifejezetten a zöld átállást támogató, ügyfeleink fenntarthatóság érdekében hozott döntéseit értékelő termékek. Ezen túl minden üzletágban olyan kedvezményrendszer alkalmazását tervezük, amely hozzájárul a zöld átálláshoz. Ezeket eszközcsoportonként a következők szerint foglalmaztuk meg:

- Az UL eszközalap-kínálatát 2025 márciusától két zöld (SFDR 8-as cikkének megfelelő) forint és euró alapú eszközalappal. SFDR 9-es besorolású eszközalap indítását egyelőre nem tervezi a Biztosító, de folyamatosan vizsgálja a megvalósítás lehetőségét.
- A Kockázati élet- és személybiztosítás terén célunk az ügyfelek szemléletformálása és oktatása, amely hozzájárulhat, hogy a környezet- és egészségtudatos életmódról való bővebb ismeretük termékválasztásaikban is megjelenjen. Konkrét lépésként ehhez adatbázis-építést tervezünk, amely ügyfeleink környezet- és egészségtudatos életmódjához kapcsolódik. Kommunikációnkban nagy hangsúlyt fordítunk az ügyfeleink edukációjára.



- Vállalati vagyon- és felelősségbiztosítási termékeink esetében rendszeresítettünk egy ESG kérdőívet, amit minden ajánlat kérés esetén kitöltetünk a szerződéssel. Helyszíni szemle esetén pedig a szemlét végző ellenőrzi az ESG-hez kapcsolódó elemek és engedélyek meglétét. Környezeti szempontokat figyelembe vesszük a szennyező, környezetterhelő tevékenységet végző vállalatokra, iparágakra. Ezen szegmensekre jelenleg is vonatkoznak extra kötelezettségek (pl. engedélyek bemutatása). 2025-ben tervezzük ESG kedvezmények és ösztönzők termékárakba való beépítését, a vállalati termékek kapcsán a biztosított vállalat tevékenységei és az ESG megfelelések figyelembevételével, a részletek véglegesítése és bevezetése még folyamatban van.
- Itt kell megjegyeznünk azt a tényt, hogy az éghajlatváltozás hatásainak beépítése egyes vagyonbiztosítási termékekbe, annak biztosítási kockázatát és ezáltal a díjait is jelentős mértékben megemelheti, ezért ezen termékvariánsok, kiegészítők elterjedése várhatóan közép, illetve hosszabb távon valósulhat csak meg.

Vezérszavak	- Zöld termékek megvalósíthatósága - Dinamikus változások, bővülő termék kínálat - Kommunikáció, ügyfél edukáció
2024-re terveztük	Nem teljesült, de a bevezetési előkészületek megtörténtek: • SFDR 8. szerinti termékek bevezetése • ESG kedvezmények és ösztönzők beépítése a vállalati vagyon-és felelősségbiztosítási termékekbe, valamint a csoportos személyi biztosításba
2025-ös vállalások	✓ SFDR 8. szerinti termékek bevezetése és a termékek Etikus2 szabályozás szerinti megújítása ✓ Az ügyfél edukációs tevékenység erősítése ✓ Minden új termék kialakítása során vizsgálni kell az ESG szempontok érvényesítésének lehetőségét



Biztosítóink az MNB Zöld ajánlását szem előtt tartva hozott döntéseiken keresztül a termékfejlesztés téma keretében is hozzájárulnak az ENSZ által meghatározott Fenntartható Fejlődési Célokhoz⁷⁰. A zöld termékek irányában tett lépések támogatják az egészség és jólét érdekében hozott döntéseket, valamint a zöld átállás támogatásával a gazdasági biztonság megtartása mellett az éghajlatváltozás ellen való fellépést is. (SDG 3, SDG 8, SDG 13)

⁷⁰ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



8. ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS ÉS SZEMLÉLETFORMÁLÁS

GRI 3-3

A CIG Pannónia Csoport az Ügyféltájékoztatás és szemléletformálás lényeges témához ért minden olyan tevékenységet, amely során a vállalat célzottan kommunikál az ügyfelekkel, felhívja figyelmüket a zöld átállás fontosságára, és ráirányítja figyelmüket a termékeik belüli ESG értékekre. Fontos a közérthetőség, az, hogy az ügyfelek tájékoztatást kapjanak a fenntarthatósághoz kapcsolódó információkról, és ezek tudatában átgondolt döntést tudjanak hozni a CIG Pannónia Csoport termékeiről.

GRI 417-2, GRI 417-3, CIG-INF-1

A szektorális jogszabályok számos tájékoztatási kötelezettséget írnak elő a Biztosítók számára. E tájékoztatási kötelezettségek előírt formája változó, lehet a szerződéskötést megelőző, a szerződés hatálya alatt fennálló eseti vagy rendszeres, a szerződés megszűnéséhez kapcsolódó, továbbá egyéb közzétételi kötelezettség. A tájékoztatások formája és tartalma függ a termék típusától és az értékesítési csatornától, illetve az ügyfél preferenciától is. Az ügyféltájékoztatás folyamatát és formáját szabályozó előírások értelmében az ügyféltájékoztatásnak elsősorban papír alapon kell történni és csak abban az esetben történhet elektronikus formában, amennyiben az ügyfél kifejezetten ezt a tájékoztatási módot választotta, illetve a tájékoztatás, valamint a kapcsolattartás szempontjából ez a mód megfelelő a számára. A honlapon keresztül történő tájékoztatással kapcsolatosan is további elvárásokat fogalmaz meg a biztosítási tevékenységről szóló törvény. Tehát általában a Biztosítókat a tájékoztatás formájával kapcsolatosan is jogszabályi rendelkezések kötik, amelyek nem feltétlenül támogatják a digitalizációt, az online kommunikációt.

Mivel az elektronikus formában megvalósuló kommunikáció kisebb környezeti hatással jár, ezért a CIG Csoport Biztosítói törekednek arra, hogy minél több ügyfél válassza az elektronikus tájékoztatási formát, mindkét irányú kommunikáció esetében, ezáltal s segítve a papír felhasználás csökkentését.

A zöld szabályozás bevezetése óta a CIG Életbiztosító a biztosítási alapú befektetési termékeihez kapcsolódó szerződéskötést megelőző tájékoztatását, a befektetési politikáját kiegészítette a szükséges, jogszabályban előírt minimális tájékoztatással, illetve eleget tett a termékekhez kapcsolódó közzétételi kötelezettségének. Továbbá a CIG Életbiztosító 2023-ban kiegészítette a biztosítási alapú befektetési termékeinek értékesítése során alkalmazott alkalmassági és megfelelőségi tesztjét az ügyfelek fenntarthatósági preferenciáira vonatkozó kérdésekkel. Tekintettel arra, hogy a CIG Életbiztosító jelenlegi életbiztosítási termékei nem vesznek figyelembe fenntarthatósági szempontokat, az értékesítők oktatási anyagai sem kerültek bővítésre. Ugyanakkor a CIG Életbiztosító vizsgálja termékeinek ESG specifikummal történő bővítésének lehetőségét.

A Biztosítók tevékenysége élet- és nem-életbiztosítási tevékenységre tagolható. A biztosítási termékek típusától és az értékesítési csatornától függően az egyes termékekre vonatkozó tájékoztató dokumentumok is változnak. A szerződéskötést megelőző tájékoztatással kapcsolatos elvárásokat a biztosítási tevékenységről szóló törvény, a távértékesítést meghatározó törvény, valamint az SFDR rendelet határozza meg közvetlenül. Honlapunkon elérhetővé tesszük a termékek kapcsán többek között a biztosítási feltételeket,



az ügyféltájékoztatót, a biztosítási termékismertetőket, az adózási tájékoztatót, az ügyfélportál szerződési feltételeket, a kiemelt Információkat tartalmazó dokumentumokat, valamint a befektetési politikákat. Az életbiztosítások esetén „Mindentudó” elnevezéssel az egyszerűsített termék-összefoglalót, valamint a teljes költségmutatókat (a termékfeltételek részeként) is elérhetővé tettük honlapunkon.

A panaszbejelentést, a visszaélés-bejelentést, illetve a fogyatékkal élők tájékoztatását⁷¹ igyekszünk külön is segíteni például a Tájékoztató a meghatalmazások tartalmi és formai követelményeiről, valamint a Tájékoztató a visszaélés-bejelentési rendszerről című dokumentumokkal⁷². Fellelhető még honlapunkon Tájékoztató a kedvezményezettek és örökösök részére, valamint egy fogalomtár is. Ezeket a dokumentumokat a termékekben történt változásoknak és az aktuális törvényeknek megfelelően frissítjük csakúgy, mint a Biztosítók honlapján elérhető „Gyakran Ismételt Kérdések és válaszok” fül⁷³ tartalmát. A tájékoztatók és egyéb dokumentumok fellelhetőségét a Biztosítók honlapján elérhető dokumentumkereső szolgáltatás könnyíti meg.

2024 elejétől a Pannónia Bajtárs Balesetbiztosítás online értékesítését indította el a CIG Életbiztosító. A CIG EMABIT lakás- és utasbiztosítási terméke 2024-et megelőzően is megköthető volt online formában. 2024 elején került bevezetésre a kizárólag online értékesítéssel köthető PadTárs tanulóbiztosítás. A következő években a lakossági vagyon termékeink fejlesztése során kiemelt hangsúlyt fektetünk arra, hogy minden újonnan bevezetésre kerülő termék online értékesítés keretében is elérhető legyen. **Az ún. Innovációs projektünkben - melynek célja az ügyféligények modern, XXI. századi színvonalú kiszolgálásának fejlesztése – az online, digitális szolgáltatásnyújtás, az ezekkel kapcsolatos képességek növelése kiemelt hangsúlyt kap.**

A CIG Pannónia Csoport elkötelezett a közvetítői és az ügyféledukáció, a pénzügyi tudatosság erősítése mellett. Célunk, hogy a biztosítási szakma presztízse növekedjen. Ennek érdekében az év folyamán több poszttal jelentkeztünk a közösségi médiában, ezek is a fogyasztói tudatosságot igyekeztek növelni és a megfelelő biztosítás kiválasztásában segítettek. 2025-ben is ezen az úton halad tovább a CIG Pannónia Csoport. A lakás- és utasbiztosítások mellett a tudatosítási kampány részei lesznek a bankbiztosítási termékek (pl.: hitelfedezeti biztosítások) és a baleset- valamint kockázati életbiztosítások is.

2025-re tervezünk ügyfeleink számára egy, a környezeti kockázatok mérséklését és az ellenálló-képesség növelését segítő, a kármegelőzési technikákat tárgyaló online rovatot. Hosszabb távú tervünk egy átfogó ESG kommunikációs stratégia kidolgozása, amely a teljes ügyféléletút során meghatározza az ESG-vel kapcsolatos kommunikációs lehetőségeket. Ez a stratégia érinteni fogja az értékesítési haszonérvelést, az ügyfélszolgálati és ügyfél-kommunikációs munkát, valamint a kármegelőzési és kárrendezési folyamatokat is.

ESG tematikájú megjelenések darabszáma

	2022	2023	2024
Ügyféledukációs programok, kitelepülések, online közzétett anyagok, offline ügyféltájékoztató anyagok stb.	13	18	32

A felsorolt ügyféltájékoztató anyagainkat, beleértve a szabályozói elvárásoknak megfelelően nyújtott kötelező tájékoztató anyagokat a fenntarthatósági szemlélet jegyében

⁷¹ https://www.cigpannonia.hu/ugyfeleinknek/fogyatekkal_elok

⁷² A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére a megfelelőségi vezető került kijelölésre, mint pártatlan, független személy. A bejelentő (akár külső vagy belső érintett) a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg. Írásbeli bejelentést a bejelentem@cig.eu e-mail címen lehet tenni. Szóbeli bejelentést telefonon vagy személyesen lehet megtenni.

⁷³ <https://www.cigpannonia.hu/hasznos/gyik>.



alakítjuk át, egészítjük ki. Terveink szerint az MBH Bank Nyrt. hálózata által adott személyes ügyfélkapcsolati lehetőséget fel fogjuk használni fenntarthatóságot és társadalmi felelősségvállalást célzó akciók szervezésére. Megvizsgáljuk a korai előrejelző rendszerek üzemeltetésének lehetőségét. Ezek értesítenék az ügyfelet a biztosított vagyontárgyat fenyegető veszélyekről. Utóbbit azért is tartjuk fontosnak, mert ez egy, az ügyfelek pénzügyi tudatosságát közvetlenül erősítő jelzés lehet.

Vezérszavak	- Ügyféltájékoztató anyagaink megfelelnek a szabályozói elvárásoknak
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ Szemléletformáló online megjelenések közösségi médiumokban ✓ Az ügyfelek körében kármegelőzési technikák alkalmazásának támogatása
2025-ös vállalások	✓ Az ügyfelek körében kármegelőzési technikák alkalmazásának támogatása. ✓ Korai kármegelőzési előrejelző rendszer kialakítása



Az ügyféltájékoztató és szemléletformálás lényegességi téma az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljai⁷⁴ közül közvetetten az éghajlatváltozás hatásai ellen való fellépéshez és a partnerségi célhoz járul hozzá (SDG 13, SDG 17). A legközvetlenebb hatást a témán belül az érthető, átlátható ügyféltájékoztató anyagaink, a pénzügyi tudatosságot erősítő vállalati elkötelezettségünk fejtheti ki, hiszen ezzel is segítünk a felelős fogyasztás erősítésében (SDG 12).



⁷⁴ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



9. ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

GRI 3-3, GRI 2-16, CIG-ÜGYFÉL-1

A CIG Pannónia Csoport az ügyfél-elégedettség lényegességi témához sorolja az ügyfelek visszajelzéseinek begyűjtését, melyek alapján képet kaphatunk a Biztosítók termékeinek és szolgáltatásainak megítéléséről. A Biztosítók mérik az ügyfél-elégedettséget a bejövő telefonhívások alkalmával. Az esetleges ügyfélpanaszok visszacsatornázására külön folyamatot alakított ki a CIG Pannónia Csoport annak érdekében, hogy az érintett területek az ügyfelek pozitív vagy negatív visszajelzései alapján módosíthassák működésüket, hogy azok minél jobban találkozzanak az ügyfelek elvárásaival. A Biztosítók a beérkező visszajelzésekből, panaszokból lesűrhető működési kockázatokat, hiányosságokat folyamatosan beépíti a kockázatkezelési rendszerébe.

A CIG Pannónia Csoport elkötelezett az iránt, hogy ügyfeleink elégedettség-méréséhez további lépéseket tegyen. 2024-ben nem minden ügyfelünk volt elérhető elégedettségi mérés céljából, csupán az ügyfélszolgálaton megjelenők, és az MVM-es ügyfeleink⁷⁵. Az ő visszajelzéseik az ügyintézésről és az ügyfélportálról szólnak, ezért a termékeinkről szóló visszajelzések nem teljeskörűek. Net Promoter Score⁷⁶, azaz támogatottsági szint, mint ügyfél-elégedettségi indikátor bevezetését is tervezzük a teljes ügyfélútra vonatkozóan a következő években folyamatosan.

Általános, minden ügyfélcsoportunkat lefedő elégedettség-mérés eddig nem történt. Hosszú távú célunk, hogy rendszeres elégedettség-mérést valósítsunk meg, amit kollégáink időszakosan végeznek, és ezek mind a lakossági, mind a vállalati szegmenseket lefedjék. Ezek a mérések kiterjednek majd a termékekre és a szolgáltatás igénybevételének teljes spektrumára. 2025-ben tervezzük ennek kialakítását az ügyfélszolgálati tevékenység esetében és folyamatosan szeretnénk kiterjeszteni a teljes ügyfél életútra vonatkozóan és a termékeinkre.

Regisztrált panaszügyek darabszáma

	2022	2023	2024
Panaszügyek száma	1 891	2 924	2 399

A panaszok számának emelkedése az elmúlt években a kibővült értékesítési csatornának és a megnövekedett szerződés- és ügyfélszámnak volt betudható. Ügyfeleink, biztosítottaink száma 2021-ről 2025-re drasztikus mértékben nőtt. Az elmúlt évben a további növekedés mellett jelentős mértékben csökkent a regisztrált panaszügyek száma.

2024-ben 21 panaszügy került a Pénzügyi Békéltető Testület elé (15 Életbiztosító; 6 EMABIT), amelyek többségét sikerült megegyezéssel lezárni. Az MNB fogyasztóvédelmi területén keresztül mindössze 4 panasz érkezett az életbiztosítóhoz. A regisztrált panaszok 40-50%-a volt jogos az Életbiztosító és jellemzően 40% alatt az EMABIT esetében, azonban néhány hónapban a jogos panaszok aránya meghaladta az 50%-ot, aminek az okait igyekszünk folyamatosan feltárni. A beérkezett panaszokat a Biztosítók kiemelten kezelik és a törvényi határidőnél lényegesen hamarabb átlagosan 12-17 napon belül megválaszolásra kerülnek. 2024-ben összesen 9 esetben fordult elő, hogy határidőn túl készült el a Biztosító válasza.

⁷⁵ az MVM csoporton keresztül történő szerződéskötéseink által csoportos élet, balesetbiztosított ügyfelek

⁷⁶ Általában 0-10-ig terjedő skálán méréssel, ügyfelek interjúztatásával végzett ügyfélhűség és -elégedettségi mérés, melynek alapvető kérdése, hogy az ügyfél milyen valószínűséggel ajánlaná az adott cég termékét vagy szolgáltatását másoknak.



2024-re kitűzött teendők, ESG akciónk, az ügyfélszolgálati megkeresések alkalmával történő ügyfélelégedettség-mérés kiterjesztése. Telefonos ügyfélmegkeresés alkalmával tervezzük alapértelmezettként beállítani egy, a hívás lezárása előtt elindított kérdést, ami operátoronként adna az ügyfél-elégedettség mérésére alkalmat. Személyes ügyfélkapcsolat esetében célunk, hogy digitális eszközzel mérhessük az ügyfelek visszajelzését. A mérés módja lehet például utólagos automatikus e-mail küldése is. Távolabbi célunk, hogy a digitális csatornákon adott tranzakció után automatikusan elégedettség-mérő scriptet építsünk be a portál működésébe.

A CIG Életbiztosító egyelőre nem érzékelt a piacon a zöld termékek (SFDR 8. És 9. cikk szerinti termékek) iránt megnövekedett igényt, sem pedig azt, hogy a más biztosítók termékei a zöld specifikumok hiányára visszavezethetően versenyhátrányt szenvednének. Ügyfeleinktől fenntarthatósággal kapcsolatos visszajelzések, panaszok nem érkeztek. A Biztosító mindezek mellett folyamatosan vizsgálja az ESG szempontok beépítésének lehetőségét a termékeibe, kiegészítve az ügyfél edukációval.

Vezérszavak	- CIG ügyfelek elégedettsége és elvárásai kapcsán részleges adatok
2024-re terveztük	A 2024-re tervezett vállalásokban csak részben sikerült előre lépnünk, amennyiben elindultak a vállalt mérési pontok feltérképezése, tervezése: ✓ Telefonos operátori kérés után elégedettségre vonatkozó kérdések ✓ Személyes ügyfélkapcsolat esetén digitális mérés lehetőségei ✓ Digitális csatornákon elégedettségről visszajelzés kérése
2025-ös vállalások	• Telefonos operátori kérés után elégedettségre vonatkozó kérdések • Személyes ügyfélkapcsolat esetén digitális mérés lehetőségei • Digitális csatornákon elégedettségről visszajelzés kérése



Ügyfeleink elégedettségének mérése, visszajelzéseik ismerete abban segít közvetlenül, hogy a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés kiegyensúlyozottabbá válhasson, ezzel ösztönözzük az innovációt, a tisztességes gazdasági növekedés céljához teszünk hozzá (SDG 5⁷⁷).

⁷⁷ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



10. DIGITÁLIS ÜGYFÉLKEZELÉS

GRI 3-3

A CIG Pannónia Csoport a digitális ügyfélkezelés lényegességi téma alatt a Biztosítók belső működésére és az ügyfél folyamatok kezelésére irányuló alapelvet és az ezen alapelv mentén hozott döntéseket érti, amelyek – az adatok tárolása, megosztása, kezelése során keletkezett – nyomtatott dokumentumok számának minimalizálását célozzák.

CIG-DIGI-1, CIG-DIGI-2, CIG-DIGI-3

ESG akciónak neveztük meg középtávon a papírkezelés szempontjából azonos folyamatok kidolgozását a lakossági és vállalati ügyfélszegmensekben. A vállalati ügyfélszegmens esetében az egységes kezelés kialakításra került és működik. A lakossági üzletágra 2025-ben tervezzük megvalósítani.

Ügyfélportál kialakítását és alkalmazását tervezzük távolabbi célként minden ügyfélszegmens – vállalati ügyfelek számára egyelőre nem elérhető opció – számára és minden termékkörre vonatkozóan. A Biztosító Innovációs projektjének keretében elindítottuk a nem életbiztosításokra is az ügyfélportál kialakítását, ami terveink szerint 2026-ra megvalósul a lakossági vagyontermékkör nyilvántartó rendszerének bevezetésével együtt. Az Innovációs projektet 2024 második félévében indítottuk el és az első fázisban célként a lakossági vagyontermékek nyilvántartásának felállítása a kapcsolódó portálokkal és innovatív ügyfél kiszolgáló megoldásokkal.

Elindítottuk az elektronikus aláírásra történő átállás folyamatát, aminek keretében a Biztosítói aláírások már minden esetben elektronikusan történnek, és a biztosítási szerződések is már így jönnek létre. Az ügyfélkezelési folyamatok magas fokú digitalizációjának fontos lépése lesz az elektronikus úton történő azonosítás és hitelesítés bevezetése minden ügyfélszegmensben. Ennek első lépéseként 2025 júliusától a Biztosító lehetővé teszi a DÁP-al (Digitális Állampolgársággal) történő ügyfélazonosítást.

A papírfelhasználást és a kinyomtatott szerződések számát befolyásolta a megnövekedett ügyfélszám. Fontos jelzés számunkra ügyfeleink digitális hajlandóságáról és elérhetőségéről, hogy mennyire használják a digitális ügyfélportált. 2024-ben az ügyfélszám jelentős emelkedése mellett visszaesett az ügyfélportált használó ügyfelek száma. A vállalati szegmensben a használók aránya 2024 utolsó három hónapjában a 2023-as értékhez képest 31,1 százalékról 7,2 százalékra csökkent, míg a lakossági ügyfelek között 31,5 százalékról 23,8 százalékra.

Digitális szerződéskötés, adminisztráció

	2022	2023	2024
Nyomtatásra felhasznált papírlap (db)	291 872	283 142	331 779
CIG Pannónia Csoport székhelyen	147 635	106 323	115 059
Nyomdában	89 433	85 315	87 881
Partnerek által	54 804	91 504	128 839
Kinyomtatott szerződések száma (db)	54 756	91 504	128 839
Nem kinyomtatott szerződések száma ⁷⁸ (db)	48	0	0
Digitális ügyfélportált használó lakossági ügyfelek aránya	-	31,5%	23,8%
Digitális ügyfélportált használó vállalati ügyfelek aránya	-	31,1%	7,2%

⁷⁸ SelfID kötések száma lecsökkent, 2023-ban nem állt fenn online szerződéskötésre lehetőség



A CIG Pannónia Csoport 2024-ben is folytatta a belső működési folyamatainak automatizálását, ami segített növelni a működési hatékonyságot. A partnerek és az ügyfelek is gyorsabban jutottak információhoz vagy éppen könnyebben érték el a számukra szükséges információt, kaptak segítséget. Az automatizált folyamatok megjelentek a partnerkommunikációban, a panaszkezelésben és a kötvényesítésben is. 2025-ben továbbra is folytatjuk az egyes üzleti folyamataink automatizálását. Elkezdjük felmérni a software robotok alkalmazásának lehetőségeit és feltérképezni azokat a folyamatokat, ahol hatékonyan tudjuk kihasználni ezek előnyeit. 2025-ben tervezzük elindítani az első robotizált folyamatainkat.

Életbiztosítási termékeink kapcsán ügyfeleink a digitális, ügyfélportálon keresztül ügyintézészt szívesen választják. A nem-életbiztosítást választó ügyfeleink számára ügyfélportál jelenleg nem érhető el. Szerződéskötéskor csak a legszükségesebb, az ügyfél által aláírandó ajánlati dokumentum és nyilatkozat kerül kinyomtatásra, a többi oldal online kerül feltöltésre. Vállalati vagyonnal kapcsolatos termékeink esetében jellemző, hogy elektronikus úton kommunikálunk ügyfeleinkkel, szkennelve érkezik a szerződések nagy hányada, amit jellemzően elektronikus aláírva küldjük meg elektronikus az ügyfelek részére.

2024-ben az online értékesítési felületekhez szükséges fontos lépéseket tettünk meg azzal, hogy a teljes folyamat elérhetővé vált az ügyfeleknek elektronikus úton. A Biztosítók online kárrendezési felület még nem készült el, bevezetését projekt keretében végezzük.

Az Informatikai igazgatóság tesztek, szimulációkat hajt végre, hogy az esetleges káreseményekre, szolgáltatási igényekre, illetve azok elhárítására felkészülten tudjanak reagálni a Biztosítók. A tesztek sikeresen megtörténtek, így felkészültek a Biztosítók az esetleges vészhelyzetekre. Éles helyzet, amikor a vészforgatókönyvekre szüksége lett volna, 2024-ben nem volt.

Az elmúlt évek fejlesztéseinek köszönhetően a lakossági személybiztosítások esetében közel 100 százalékos az elektronikus kommunikációs penetrációnk. A CIG Pannónia Csoport ügyfelei egy portálon keresztül vagy e-mailben kapnak értesítéseket a szerződéseikkel kapcsolatban. Cél az, hogy 2025-26-ra minden egyéni lakossági és vállalati termék esetén rendelkezzenek a Biztosítók ilyen felülettel. A teljes ügyfélkezelési folyamat vonatkozásában papírmentesség a célunk, a szerződéskötéstől a kötvény élete során felmerülő minden lépésig.

A belső működést és a küldeményeket még nem jellemzi teljeskörű papírmentesség, az ügyfelek szerződéskötése és az ügyintézés során nyomtatunk, nagyrészt azért, hogy az előírásoknak megfeleljünk. Célunk, hogy az ügyfelek szerződéskötése és ügyintézése 75 százalékban nyomtatás nélkül történjék. Ezek a lépések mind a már említett Biztosítók innovációs projektjéhez kötődnek.

E célok mellett tervezzük használni a mesterséges intelligenciát és egységesíteni a portálrendszer. Ezzel egyrészt még jobban meg tudunk felelni a partneri és az ügyféligenyeknek, másrészt CIG Pannónia Csoport megteremti annak a lehetőségét, hogy közép és hosszútávon csökkentse a használt rendszerek számát, működése még hatékonyabbá váljon.



Vezérszavak	- Ügyfélportál minden ügyfél számára elérhető - Ügyfél folyamatok nagy hányada elektronikus úton támogatott - Innovatív megoldások a digitalizációban
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ Megújult belső folyamatok ✓ Innovációs projekt elindítása
2025-ös vállalások	• Online kárrendezési felület bevezetésének teljeskörű előkészítése/bevezetése • Lakossági vagyontermékek új nyilvántartó rendszerének kialakítása • Partner portál fejlesztése



A pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést segítjük elő digitalizációs törekvéseinkkel, és ösztönözzük a könnyebb nyomon követést, elérhetőséget, tudatos pénzügyi döntéseket (SDG 8, SDG 10⁷⁹).



⁷⁹ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



11. ESG KOCKÁZATKEZELÉS ÉS -VÁLLALÁS

GRI 3-3

Az ESG kockázatkezelés és -vállalás lényeges téma alatt azt értjük, hogy a kockázatkezelésben és a kockázatvállalási politikában az ESG kockázatokat azonosítjuk, értékeliük és szükség esetén figyelembe vesszük. Ilyenek például a klímaváltozás okozta veszélyek, amelyek befolyásolhatják az emberek, vállalatok, közösségek, infrastruktúrák és a környezet jólétét. A Vezető kockázatkezelő feladata a kockázatkezelési rendszer működtetése, és az egyéb kiemelten fontos feladatkört ellátó személyek⁸⁰ támogatása kockázatkezelési témában, tanácsadás a Felügyelőbizottság részére például stratégiai ügyekben, együttműködés az aktuáriusi feladatkört ellátó személyekkel. Fontos meghatározni az Igazgatóságnak a „kockázati étvágyat”, amelynek teljesülését a Kockázatkezelési Bizottság⁸¹ követi.

GRI 201-2

ESG kockázatok⁸² alatt értjük a környezeti, társadalmi és irányítási tényezőknek az intézmény partnereire vagy befektetett eszközeire gyakorolt jelenlegi vagy várható hatásaiból adódó, az intézményre gyakorolt negatív pénzügyi hatásból eredő veszteségek kockázatát.

Az MNB Zöld ajánlásában javasolja, hogy a biztosítótársaságok alkalmazzák az ENSZ Fenntartható biztosítási irányelveit, mind a stratégiába, mind pedig a belső irányítási rendszerbe implementálják az ESG kockázatokat. A javasolt intézkedések érintik a biztosítótársaságok döntéshozatalát, az ügyfelek és a partnerek megfelelő informálását, az együttműködést a kormányzatokkal, a felügyeleti szervekkel ESG kérdésekben, valamint az elért eredmények átláthatóságát az alapelvek végrehajtásáról.

A CIG Pannónia Csoport jelenleg az ESG kockázatokat annyiban kezeli kockázatkezelési stratégiájában, amennyiben azok a viszontbiztosítási feltételekben megjelennek, illetve a fizikai kockázatokra vonatkoznak. 2024-ban feltártuk a Kockázattértékelési jelentés kiegészítendő pontjait, ennek továbbvitele és beépítése a kockázatkezelési gyakorlatba a célunk 2025-ben. Környezetvédelmi engedélyköteles tevékenység vagy környezeti terhelést jelentő vállalati tevékenység kapcsán a CIG EMABIT is kér a szerződéskötést megelőzően dokumentumokat, melyeket a kockázattértékelésnél szükségesnek tartunk és figyelembe veszünk.

2024 során több részfeladat is várt a CIG Pannónia Csoportra: az éghajlatváltozásból fakadó rövid-, közép- és hosszú távú kockázatok és lehetőségek (pl. szektorok, területek, termékek kapcsán) azonosítása és lényegességének definiálása, valamint ezek beépítése a társaság üzleti modelljébe és stratégiájába. Ehhez meghatározzuk a kockázati étvágyat és a kockázatok kezelésére vonatkozó intézkedéseket.

A fontosabb, éghajlatváltozással és a környezeti kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos versenyelőnyöket is szükséges számba venni, a sebezhetőségi pontokkal együtt. Tervünk, hogy felmérjük a környezeti eredetű fizikai és átállási kockázatokat, azok pénzügyi vonzatát és működésre gyakorolt hatását, és ezekről az Igazgatóságot is tájékoztatjuk.

⁸⁰ Kiszervezési Szabályzatban meghatározott kiemelten fontos feladatkörök vagy tevékenységek

⁸¹ A Bizottság elnöke a vezető kockázatkezelő; állandó tagjai a Társaságirányításért és prudenciális megfelelésért felelős vezérigazgató-helyettes, a Pénzügyi vezérigazgató-helyettes, a Belső ellenőrzési vezető, a Vezető jogász, a Megfelelőségi vezető és a Vezető aktuárius. Ezen felül eseti tagjai lehetnek – napirendtől függően – az IT igazgató, az informatikai biztonsági felelős, illetve minden olyan a Szervezeti és Működési Szabályzat szerint megjelölt szakterületet képviselő munkavállaló, amelyet/akit az adott napirend megvitatása céljából indokolt meghívni.

⁸² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52021PC0664>



A kockázatkezelési rendszer és a kockázatértékelési jelentés (ORSA) kiegészítésre került az ESG szempontokkal 2024-ben. Integráljuk az ORSA jelentésbe a klímaváltozáshoz köthető környezeti kockázatoknak való kitettséget, a fizikai kockázatok esetében az életbiztosításra gyakorolt hatások nyomon követését, valamint a termékek, az üzleti partnerek, a befektetések átvilágításának lépéseit.

A 2024-es évre azt a célt fogalmaztuk meg, hogy egy kockázati hőtérképet rajzoljunk fel az EIOPA javasolt módszertana alapján. Tudjuk, hogy ezek csak az első lépések, és a solvenciára való hatás számszerűsítése a hosszabb távú feladatunk, amelyeket folyamatosan vizsgálunk és fejlesztünk a jövőben. A téma újdonsága és a rendelkezésre álló adatok részbeni hiánya, másrészt – a módszerek szabványosításának hiányában fennálló – szűkössége a kockázatok számszerűsítését, megbízható szakmai alapon, az elmúlt évben még nem tették lehetővé.

2024-ben megvizsgálatuk, hogy az EU vonatkozó rendeletei⁸³ - továbbiakban Taxonómia rendelet⁸⁴ - szerint a CIG Pannónia Általános Biztosító díjainak mekkora aránya tartozik az ún. igazodó, nem igazodó és nem igazítható tevékenységekhez (a rendelet szerint ezen vizsgálatot csak a nem-életbiztosítási tevékenységekre lehet elvégezni, illetve ezen tevékenységeknél van értelme). Az alábbi táblázatban látható, hogy a CIG EMABIT díjbevételeiből jelenleg nem tudunk elkülöníteni szigorúan az éghajlattal kapcsolatos veszélyek ellen nyújtott biztosítások fedezeteire vonatkozó értékeket. Ez nem jelenti azt, hogy biztosítóként ne kezelnénk a globális felmelegedés miatti kockázatokat, azonban ezen fedezetek egyéb szolgáltatásokat is tartalmaznak, azok egy komplex szolgáltatás részei, így azokat - illetve ezen szolgáltatásokból származó díjakat - nem jeleníthetjük meg igazodó tevékenységekként. Az éghajlati kockázatok kezelésének folyamatát, ezen komplex szolgáltatások bontását, célzott fedezetek fejlesztését a következő időszakokban tervezzük megvalósítani az ügyféligények figyelembevételével.

⁸³ A BIZOTTSÁG (EU) 2021/2178 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE (2021. július 6.), az (EU) 2020/852 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a 2013/34/EU irányelv 19a. vagy 29a. cikkének hatálya alá tartozó vállalkozások által a környezeti szempontból fenntartható gazdasági tevékenységekre vonatkozóan közzeendő információk tartalmának és megjelenítésének meghatározása, valamint az e közzétételi kötelezettségnek való megfelelés módszertanának meghatározása révén történő kiegészítéséről

⁸⁴ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2020/852 RENDELETE (2020. június 18.) a fenntartható befektetések előmozdítását célzó keret létrehozásáról, valamint az (EU) 2019/2088 rendelet módosításáról



A nem-életbiztosítók biztosítási kockázatra vonatkozó KPI-jai 2024. december 31-ra vonatkozóan

Gazdasági tevékenységek	Lényeges hozzájárulás az éghajlatváltozáshoz való alkalmazkodáshoz			Jelentős károkozás elkerülése					Minimum social safeguards (MSS)
	biztosítási díjak abszolút értéke, t. év	Biztosítási díjak aránya t. év	Biztosítási díjak aránya t-1 év	Az éghajlatváltozás mérséklése	Vízi és tengeri erőforrások	Körforgásos gazdaság	Szennyezés	Biológiai sokféleség és ökoszisztéma	Minimális biztosíték
	(millió Ft)	%	%	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem	Igen/Nem
Taxonómiához igazodó gazdasági tevékenységek (környezeti szempontból fenntartható)	0	0%	0%		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ebből viszontbiztosított	0	0%	0%		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ebből viszontbiztosítási tevékenységből eredő	0	0%	0%		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ebből viszontbiztosított (visszaengedményezés)	0	0%	0%		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Taxonómiához nem igazodó tevékenységek (környezeti szempontból nem fenntartható)	0	0%	0%						
Taxonómiához nem igazítható tevékenységek	15 086	100%	100%						
Összesen	15 086	100%	100%						

Az említett EU rendelet hangsúlyosan kezeli a pénzügyi intézmények finanszírozási tevékenységét is, hogy ezen keresztül mennyire támogatják a zöld átállást, a felmelegedés miatti kockázatok kezelését. Ennek értelmében megjelenítjük azt is, hogy a CIG Életbiztosító és CIG EMABIT befektetéseinek⁸⁵ mekkora része irányul a Taxonómia rendelet szerinti igazodó tevékenységek finanszírozására, azaz mekkora az ezen tevékenységekhez kapcsolódó befektetések értéke és súlyozott átlaga 2024. december 31-én.

CIG Életbiztosító:

	Százalékos arány	Érték (millió Ft)
Díjbevétel alapú	0 %	0
CAPEX alapú	0 %	0

CIG EMABIT:

	Százalékos arány	Érték (millió Ft)
Díjbevétel alapú	0 %	0
CAPEX alapú	0 %	0

⁸⁵ A biztosítók saját befektetéseit - a matematikai tartalékok és saját tőke mögötti befektetések - figyelembe véve, a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások (UL biztosítások) nélkül



A befektetések között állampapírok, vállalati kötvények szerepelnek. Általánosan elmondható, hogy a kibocsátók ESG jellegű információközlései jelenleg nem tekinthetők általánosnak, nagyon ritkán fordul elő, hogy friss, a Taxonómia rendeletnek megfelelő információk elérhetőek legyenek. Ez az oka, hogy 2023. év végére jelenítünk meg adatokat, és mint látható 2024. év végére vonatkozóan nem tudtuk igazodó tevékenységek finanszírozását biztosítani.

Jogszabályi kötelezettségünknek megfelelően belső irányelveket alkotunk, melyek szabályozzák a környezeti kockázatok beépülését a biztosítási folyamatba (pl.: nagyobb mértékben kitett földrajzi területek, ágazatok), kiterjesztjük a működési kockázatkezelési rendszert a környezeti kockázatokra, valamint szenárióelemzést és kockázatcsökkentő megoldásokat dolgozunk ki. Az éghajlati kockázatok értékelését belefoglaljuk a pénzügyi tervezés folyamatába, valamint tervezzük, hogy az éghajlatváltozási kockázatok kezeléséért és kontrolljáért felelőst dedikálunk.

Vezérszavak	- Környezeti, társadalmi és irányítási tényezők hatásaiból adódó, az intézményre gyakorolt negatív pénzügyi hatásból eredő veszteségek kockázatának integrációja, előkészítés
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ ESG kockázatok fókuszba állítása ✓ Kockázatértékelési jelentés kiegészítése az ESG kockázatokkal
2025-ös vállalások	• Működésünk során előforduló ESG kockázatok értékelése • Környezeti kockázatok beépülése a biztosítási folyamatba



A CIG Pannónia Csoport az ESG kockázatkezelés témában hozott döntéseivel közvetetten előmozdít olyan folyamatokat, amelyek a tisztességes munkahelyteremtést és vállalkozói létet, az innovációt támogatják. Kiegyensúlyozottabbá tesszük a mikro-, kis- és középvállalkozások fenntarthatóságát és fejlődését. Közvetlenül is elősegítjük teherbíró infrastruktúra építését (SDG 8, SDG 9).⁸⁶

⁸⁶ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



C. EMBERKÖZPONTÚ MUNKAHELYI KULTÚRA

A CIG Pannónia Csoport javadalmazását 2021 óta három pilléren nyugvó javadalmazási keret szabályozza. Ezzel számos szabályozási elvárásnak felelünk meg, az egyes szabályozói rezsimek közti összefüggést és kapcsolódást biztosítjuk. A CIG Pannónia Csoport javadalmazási rendszere, az Egységes Javadalmazási Rendszer három pillére⁸⁷ (1.) a Javadalmazási Szabályzat⁸⁸, (2.) Munkavállalói Résztulajdonosi Program (továbbiakban: „MRP”) Javadalmazás, és (3.) a Javadalmazási Politika.

A CIG Életbiztosító részvényeseinek tényleges beleszólásuk van a CIG Pannónia Csoport javadalmazási politikájába, arról annak áttekintése alapján konzultatív jelleggel szavazhatnak. A CIG Pannónia Csoport éves szinten Javadalmazási Jelentést tár a CIG Életbiztosító Közgyűlése elé. A Jelentés a nyilvánosság transzparenciája által hozzájárul a Biztosítók üzleti stratégiájához, hosszú távú üzleti érdekeihez és fenntarthatóságához.

A CIG Pannónia Csoport a javadalmazás rendszerét kiegészítve ösztönző rendszert működtet. Célja, hogy a hosszú távú stratégiáját támogató, éves üzleti és egyéni célkitűzések elérésére törekedjenek az érintettek. A bónusz feltételrendszerét a Teljesítmény Értékelési Rendszer (továbbiakban: „TÉR”) Szabályzata tartalmazza.

A juttatási csomagunk egységes a teljes szervezetben:

- a havi teljes javadalmazás alapbérből és – azon szervezetei egységek esetében, ahol a rendszeres teljesítménymérésnek való mérésen alapulhat – teljesítménybérből áll, melyet cafetéria egészít ki;
- az éves célokat a TÉR támogatja, rendszeres teljesítmény- és karrierfejlesztési értékelésben részesül minden munkavállalónk;
- a kiemelt vezetők részt vesznek az MRP-ben a szabályzat szerint.

A CIG Pannónia Csoport az esélyegyenlőség biztosítását szabályokban is rögzíti, külön szabályzatot alkotott az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról.

Ebben részletezzük, hogy az egyenlő bánásmód követelményét a szolgáltatásaink nyújtásával, a foglalkoztatással és a szociális biztonsággal összefüggésben is érvényesíteni kell. Tiltjuk a megkülönböztetést, az esélyegyenlőség erősítésére pedig tervet fogalmaztunk meg. Intézkedéseinket ellenőrizzük és nyomon követjük, a nők arányos szerepvállalását sértő intézkedések, és a megkülönböztetés megnyilvánulásainak feltárára, valamint ezek megszüntetésére kidolgozzuk a szükséges intézkedéseket. Az üzleti kapcsolatokban a fogyatékossgal élő fogyasztók esélyegyenlőségét megkülönböztetett tájékoztatással mozdítjuk elő, a foglalkoztatás során az alkalmazási-, előmeneteli-, javadalmazási feltételek meghatározásánál kiemelt figyelmet fordítunk az esélyegyenlőségi rendelkezések betartására. Testület-kiválasztási irányelveink között külön rögzítjük az ez irányú vállalati elvárásainkat.

Az ügyvezetést magában foglaló Igazgatóságok és Felügyelőbizottságok nő-férfi arányai a következők voltak: (i) az Igazgatóságok négy tagja közül egy nő volt 2024. február másodikáig, majd ezt követően a három tag közül nem volt női tag (ii) a Felügyelőbizottságok három tagja közül kettő nő volt.

⁸⁷ Nyilvánosan hozzáférhető a honlapunkon, mindenben megfelel a vonatkozó SII szabályoknak és az MNB elvárásainak.

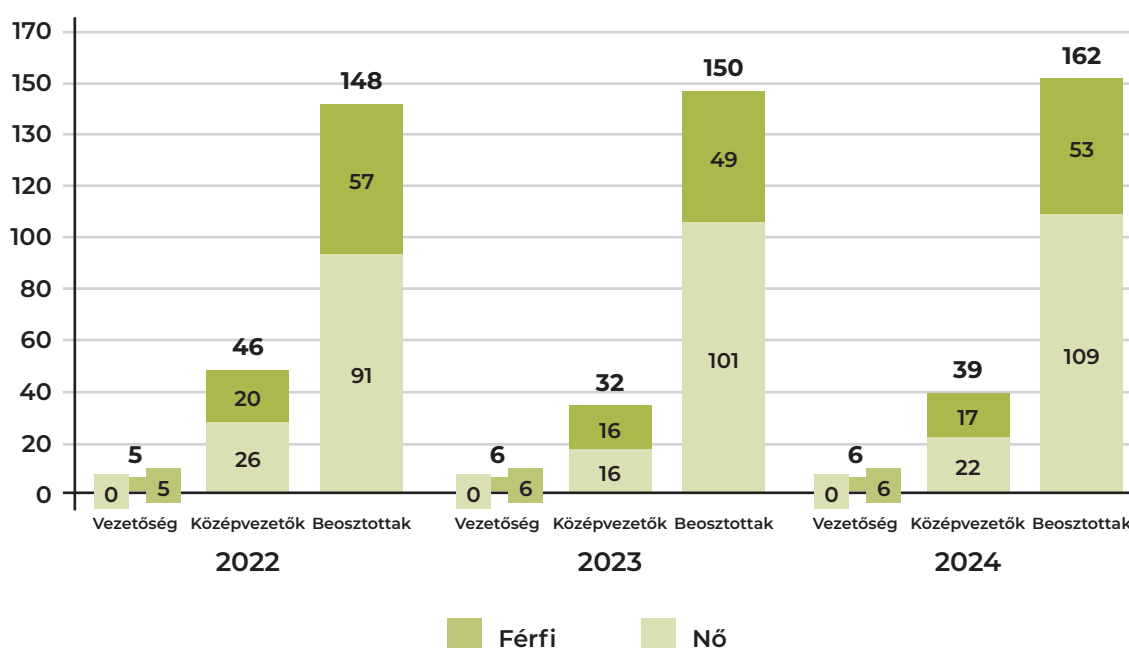
⁸⁸ Figyelemmel a hosszú távú részvényesi szerepvállalás ösztönzéséről és egyes törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló 2019. évi LXVII. törvény (SRD tv.) 29. § (3) bekezdésének késleltetett hatálybalépést megállapító rendelkezésére.



Az Igazgatóság elvárja a megfelelő egyensúly létrehozását, és a középvezető igazgatókra vonatkozóan a megfelelő egyensúlyt tűzte ki célul. A nem-ügyvezető szinten a Társaságok Igazgatóságai a nők arányát 40 százalék elérésében célozták meg. Ezt az arányt az elmúlt években teljesítettük, sőt növekedett is a nők aránya ezekben a pozíciókban, hiszen a 2023-as 42%-ról 49%-ra növekedett 2024-ben.

A felsővezetőket (a vezérigazgatót és helyetteseit, azaz a vezetőséget), valamint a középvezetőket (az igazgatói és főosztályvezetői pozícióban lévőket) együtt tekintjük nem-ügyvezető szintnek. A nők és férfiak aránya a szervezetben az utóbbi három évben az alábbiak szerint alakult:

Férfiak és nők összesen a CIG Pannónia Csoportban, foglalkoztatotti kategóriánként



Gyermekgondozási távollét, adatok főben

	2022		2023		2024	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Tartós távollétre (gyermekgondozási távollétre) jogosult alkalmazottak	0	12	0	15	0	14
Tartós távollét (gyermekgondozási távollétet) igénybe vevő alkalmazottak	0	12	0	15	0	14
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a tartós távollétet követően	0	1	0	4	0	6
Alkalmazottak száma, akik a tartós távollét után nem tértek vissza a vállalathoz	0	2	0	1	0	1
Visszatérők aránya	-	33%	-	80%	-	86%
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a tartós távollétet követően, akik a visszatérés után 12 hónapos periódusban még alkalmazásban voltak	0	13	0	3	0	5
Megtartási arány	-	1300%	-	75%	-	83%



A HR szakterület intézkedései biztosítják, az indikátorok pedig megerősítik, hogy a CIG Pannónia Csoport munkavállalói között teljes munkaidős és részmunkaidős foglalkoztatotti státusz alapján nincs⁸⁹ különbség a juttatási csomagok minőségét illetően. A teljes munkaidős alkalmazottak számára ugyanolyan jellegű juttatás biztosított, mint az időszakos vagy részmunkaidős alkalmazásban lévőknek: az egészségbiztosítási, egészségvédelmi és betegségi fedezet is jár, csakúgy, mint az életbiztosítás. Az MRP-ben csak kiemelt vezetők vesznek részt, ilyen pozícióban részmunkaidős kolléga eddig nem volt.

Alkalmazásban állók és szerződéses formák

	2022	2023	2024
Összes alkalmazott által ledolgozott órák száma az év során	335 664	351 141	354 570
Összes alkalmazásban álló személyek száma	-	188	207
Egyéb szerződésformák			
Kölcsönzött munkaerő	3	2	-
Megbízási szerződéssel dolgozók	-	138	-
Ezen belül üzletkötők, közvetítők	-	120	-
Diákmunka	3	2	1
Nyugdíjszövetkezet	-	-	-
Szakmai gyakorlatos tanulók (Összes fő az év során)	-	-	1

Az esélyegyenlőségi követelmény megjelenik a vezetőkkel szemben támasztott elvárásokban, a teljesítményértékelési folyamatban, a szemlélet- és magatartásmódjának formálásában.

⁸⁹ Szülői szabadság és nyugellátás törvényi alapon jár, így abban nincs különbség a Biztosító munkavállalói között.



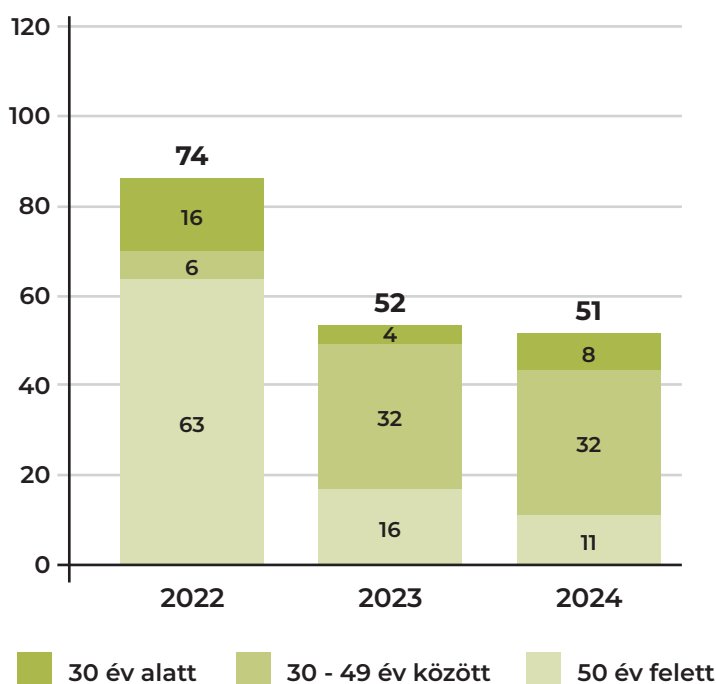
12. MUNKAVÁLLALÓK MEGTARTÁSA, KARRIERFEJLESZTÉS

GRI 3-3

A munkavállalók megtartása és a karrierfejlesztés lényegességi téma a CIG Pannónia Csoport számára azt jelenti, hogy növekedése zálogaként, a szervezeti működés legfőbb értékeként tekint munkatársaira. A Társaság célja, hogy a munkavállalók elégedettek legyenek helyzetükkel, a jövőre vonatkozóan tisztában legyenek a lehetőségeikkel. A CIG Pannónia Csoport közvetlen hatást gyakorol azzal, hogy gondoskodik a munkavállalók egészségügyi, szellemi és szociális jólétéről. Működésünk közvetett hatása, hogy biztos, befogadó és reziliens munkahelyként jó példával szolgálunk a munkatársak, versenytársak és más magyar vállalatok számára. Meghatározó a vezetők szerepe a munkavállalók megtartásában, karrierjük fejlesztésében.

GRI 401-3, GRI 404-3, CIG-KARRIER-1, CIG-KARRIER-2

Új belépők életkor szerinti megoszlása

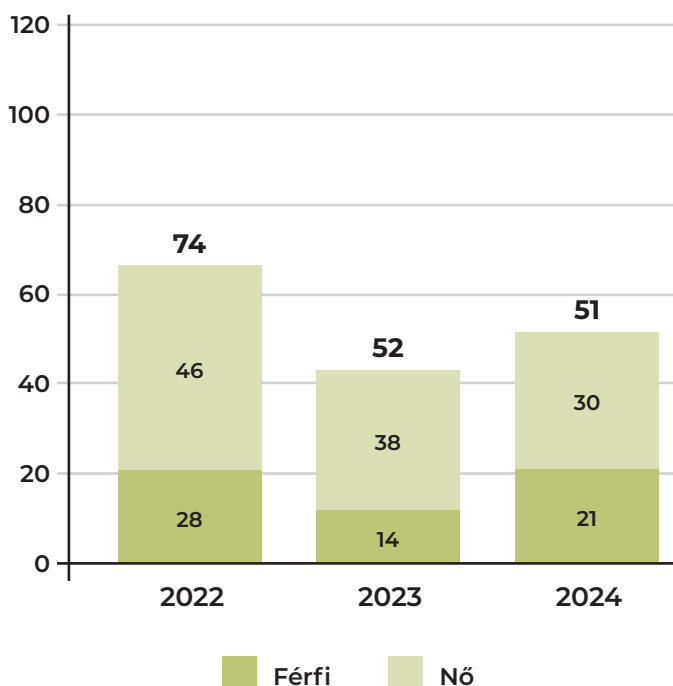


2024-ban lényegében azonos számú belépőnk volt⁹⁰, mint 2023-ban, ezzel párhuzamosan a fluktuációs mutatónk jelentősen javult. Az új belépők legnagyobb részét a 30 és 49 év közöttiek teszik ki, hasonlóan a 2023-as évhez. A korosztályos arányokat tekintve némileg emelkedik az idősebb belépő kollegák súlya 2024-ben. Ezen változás mögött a szakmai tapasztalat további erősödésének szándéka áll. A belépők többsége - 60 %-a - változatlanul nő. A távozók létszámában egy fordított arányt láthatunk: a távozók 40%-a nő.

⁹⁰ Korosztályonként 5%, 15%, illetve 4% az év végi összes alkalmazott záró létszámához viszonyítva.



Új belépők nem szerinti megoszlása



Tapasztalataink szerint 2024-ben némi változás volt tapasztalható a munkahelyi megtartást - mint a kollegáinkat érintő átfogó programot - illetően. Továbbra is a rugalmasság az alapelvárás a munkáltatóval szemben, ez lényegében „higiéniás” faktorrá változott – azaz ez nem tudja növelni a dolgozói elégedettséget magát, azonban hiánya az elégedetlenséget igen -, ideértve mind a munkaidő beosztást mind a bérezés piaci szinten tartását is. Felerősödött viszont a biztos jövőkép, a karrierutak megteremtésének, a tanulás, a szakmai ismeretek bővítésének igénye. Több ezen célt támogató programot indítottunk 2024-ben, és azt véljük, hogy minden lépés, program segítette azt a jelentős javulást, amelyet a fluktuáció csökkenésében sikerült elérnünk, és ezen mutatót megfeleztük 2024-ben.

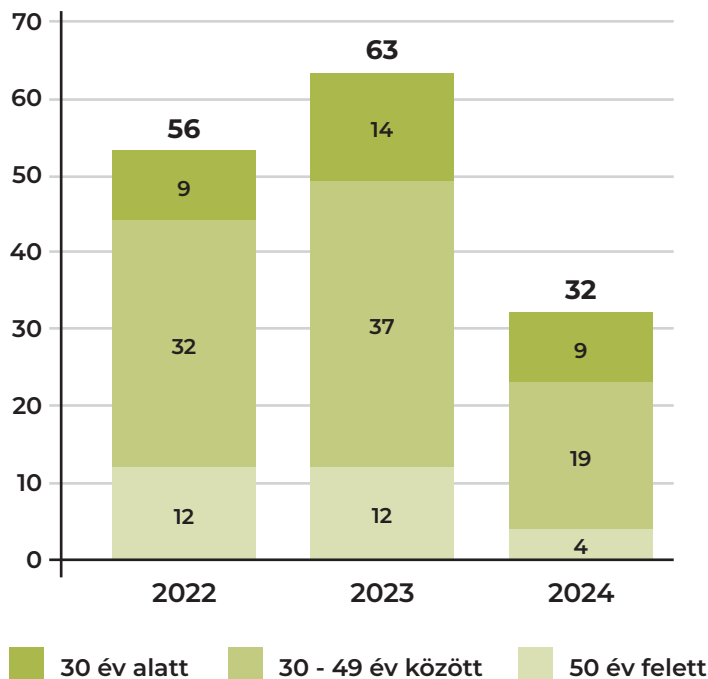
Fluktuáció

	2022	2023	2024
Összes alkalmazott száma	199	188	207
Távozott alkalmazottak aránya az összes alkalmazotthoz képest	28,1%	33,5%	15,5%



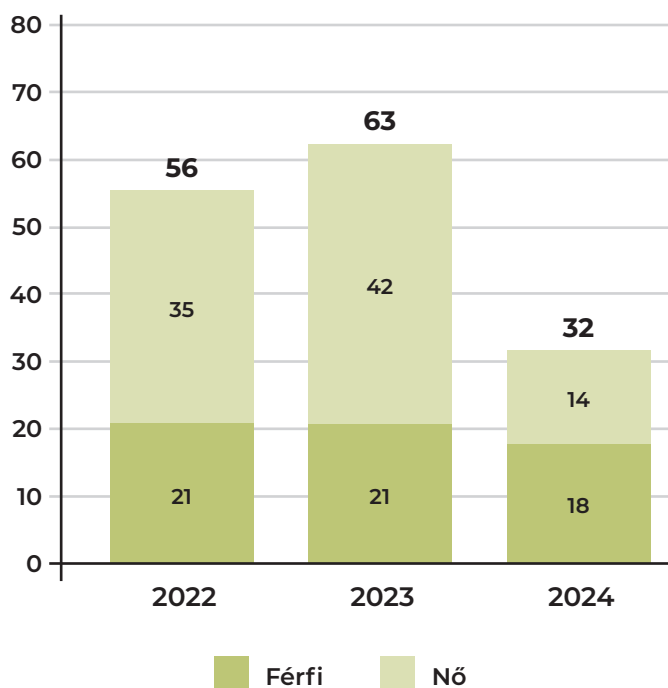
Távozók aránya korcsoportonként az év végi záró létszámhoz képest

Nyugdíjazás, szerződés lejárta és munkajogi jogutódlás miatti kilépések összesen



Távozó alkalmazottak nem szerinti megoszlása

Nyugdíjazás, szerződés lejárta és munkajogi jogutódlás miatti kilépések összesen



Hasonlóan a 2023-as évhez, 2024-ben is dolgozói elégedettségi felmérésben kértük a kollegákat, osszák meg véleményüket a CIG Pannónia Csoport juttatásairól, stratégiájáról,



ügyfélközpontúságáról, vezetőiről, a belső együttműködés minőségéről. A felmérés célja nem pusztán az volt, hogy újra képet kapjunk a jelenlegi helyzetről, hanem hogy össze tudjuk hasonlítani a tavalyi eredményekhez, visszamérjük magunkat ebből a szempontból is, valamint megfelelő célokat fogalmazzunk meg magunknak 2025-re is annak érdekében, hogy segítsük a dolgozói elégedettség megtartását, sőt növelését. **Az elégedettségindex a tavalyi 7,2-es értékről 8,0-ra növekedett egy 1-10-es skálán.** A felmérés elemzése és kiértékelése megtörtént, azok akciókká formálása jelenleg is folyik. Lényegében minden kérdésre pozitívabb választ kaptunk, mint egy éve. A legpozitívabb válaszok változatlanul a CIG Pannónia Csoport munkahelyi közösségével, a csapattal kapcsolatosak, a fejlesztendő területek közül a belső hatékonyság növelésével kapcsolatosan kaptuk a legtöbb észrevételt. Kollegáink leterheltségnek megoldásával kapcsolatosan sikerült előbbre lépniük – ez világosan látszik a felmérés eredményéből –, azonban még sok teendőnk van ezen a téren.

Juttatási rendszerünkön – pontosabban annak teljesítménybérre vonatkozó részén – kisebb változtatásokat, finomhangolást hajtottunk végre ebben az évben. Azon szervezeti egységeknél, ahol közvetlen ügyfélkapcsolata van kollegáinknak – ez az értékesítési terület, az operációs terület, a vállalati vagyonszolgáltatásokért, valamint a gépjárműbiztosításokért felelős területeket – a havi teljesítménybérezés rendszerét fenntartottuk. Az előzőekben nem említett szervezeti egységeknél – összefoglalóan: a kevesebb közvetlen ügyfélkapcsolattal rendelkező területek – azonban kiveztük a havi teljesítménybérezést, és a hosszabb távú ösztönzőkre fektetjük a hangsúlyt 2024-től.

Fontosnak véljük a jövő vezetőink képzését, ezért egy több éves vezetőfejlesztési programot indítottunk 11 kollegánk számára. A program célja, hogy személyre szabottan tudjunk vezetői csapatunknak támogatást nyújtani. A több elemből álló program – a 360 fokos kérdőívtől a hiteles vezetővé váláshoz szükséges ismeretek, gyakorlatok elsajátításáig – hosszabb időszakon keresztül támogatja kollegáinkat. **Terveink szerint a modern menedzsment gyakorlatok az közös munka egyre sikeresebbé válását, a belső hatékonyság növelését támogatja.**

A 2023-ban megalapozott projektmunka megközelítést 2024-ben a gyakorlatban fejlesztettük tovább, mely munka 2025-ben is folytatódik.

Az üzleti stratégiájának és lehetőségeinek fényében a Biztosítók munkatársaik megtartása és foglalkoztatási körülményeik javítása érdekében az alábbi programokat valósították meg 2024 során:

- Szakmai fejlesztési tervek kidolgozása és azok megvalósítása
- Kollegáink szakmai tudásának bővítésének céljával pályáztunk a GINOP Plusz projekt keretében⁹¹, mely pályázatunkat pozitívan bírálták el, és az oktatások négy témakörben el is indultak
- Elindítottunk egy „ötletpályázat programot”, amelynek révén a munkahelyi folyamatokban hatékonyságot jelentő munkatársi ötleteket díjazzuk
- Bevezetésre került a felsőoktatási tevékenységek támogatásának programja
- Bevezetésre került egy törzsdolgozói program, amellyel a hosszabb ideje itt dolgozó kollegáinkat támogatjuk
- Rövid- és hosszú távú ösztönzők alkalmazásához szükséges teljesítménymutatók kerültek kidolgozásra, ezen mutatószámokat mérjük, és alkalmazzuk a teljesítményértékelések során

⁹¹ GINOP Plusz-3.2.1-21 „A munkavállalók és vállalatok alkalmazkodóképességének és termelékenységének javítása a munkaerő fejlesztésén keresztül” elnevezésű munkaerőpiaci program



Fontosnak tartjuk a belső információáramlás elősegítését. Össz dolgozói fórumokon, középvezetőknek szóló dedikált megbeszéléseken tájékoztatjuk a kollegáinkat az aktuális eseményekről, illetve ezek a fórumok alkalmasak a felmerülő kérdések megbeszélésére is. Kollegáink részére továbbra is biztosított az anonim kérdések felvetése, visszajelzések nyújtása a vezetőség számára. Ezen kérdéseket az össz dolgozói megbeszéléseken vagy a heti HR hírlevelünkben tárgyaljuk, jelzünk vissza.

A pozíció alapú, piaci bérekhez történő javadalmazás összehasonlítását évente végezzük el. Az összes alkalmazott éves bérének mediánja⁹² az elmúlt három évben 10 százalék alatt maradt a szervezet legmagasabb fizetésű munkavállalójának éves béréhez viszonyítva, de a bérek piaci igényekhez való igazítása folyamatos, a béreket folyamatosan piaci szinten tartjuk.

A Konrád projektben, a munkavállalókkal kapcsolatos vállalások – pl. vezetőfejlesztés elindítása, teljesítménymérés, teljesítménymanagement fejlesztése - megfogalmazott célok nagy része teljesült, a fent említett projektek ezen célok megvalósítását jelentették.

Vezérszavak	- Teljesítménybérezés - Dolgozói elégedettség - Belső hatékonyság növelése - Teljesítmény menedzsment
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ Vezetőfejlesztési program célzott képzései ✓ Elégedettségmérés ✓ Konrád-projekt folytatása
2025-ös vállalások	• Munkavállalói elégedettséget fenntartó, növelő programok folytatása • Teljesítménymenedzsment akciók folytatása



A Munkavállalók megtartása, fluktuáció csökkentése, karrierfejlesztés témához sorolt képzésekkel közvetetten a minőségi oktatás fenntartható fejlődési célhoz (SDG 4⁹³), közvetlenül a nemek közti egyenlőség, valamint a tisztességes munka Fenntartható Fejlődési Célhoz kapcsolódunk. (SDG 5, SDG 8).

⁹² 8,3%, 9,4% majd 8,8% -os érték

⁹³ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



13. MUNKAVÁLLALÓK OKTATÁSA, SZEMLÉLETFORMÁLÁS

GRI 3-3

A Munkavállalók oktatása és szemléletformálás lényeges téma a CIG Pannónia Csoport számára azt jelenti, hogy a működésünk szabályossága és a biztosítási szakmai tudás naprakészen tartása érdekében is elengedhetetlen a vállalaton belüli oktatásszervezés. Ezt a CIG Pannónia Csoport a hosszú távú, fenntartható üzleti siker zálogaként értékeli. Az oktatás üzleti, illetve fenntarthatósági szempontból is releváns csatorna. A CIG Pannónia Csoport közvetlen hatást gyakorol azzal, hogy a kötelező és az extra oktatásokon keresztül naprakész tudással rendelkező kollégákat tudhat az állományában, amivel az ügyfelek érdekeit tudja szolgálni.

GRI 2-16, GRI 404-2, CIG-OKT-1, CIG-OKT-2, CIG-OKT-3, CIG-OKT-4

A Biztosítók MNB által felügyelt intézményként a munkavállalók, a szolgáltató partnerek, és az értékesítők képzésére vonatkozóan részletes tervvel, oktatási anyagokkal, visszamérési rendszerrel rendelkezik. A munkavállalók és a partnerhálózatok eltérő oktatási tematikával rendelkeznek. Általánosságban elmondható, hogy a munkavállalók átfogó ismeretét, míg a partnerek specifikus ismereteit mélyítjük, bővítjük, mivel a két csoportnak eltérő tudásanyagra van szüksége. 2024-ben indítottuk el a fentebb említett GINOP pályázat keretében a szakmai ismeretek bővítését célzó tréningprogramunkat, természetesen a kötelező, a biztosítási piac ismereteit szinten tartó, illetve bővítő oktatások mellett.

Oktatásunkban törekszünk az online-képzés adta előnyök kihasználására; tantermi, személyes oktatást abban az esetben tartunk, ha azt hatékonyabbnak látjuk.

Oktatási felelősség kapcsolódik a CIG Pannónia Csoport megfelelési kötelezettségeihez. A továbbképzések területi szinten, illetve adott személyi kör esetében⁹⁴, valamint munkavállalói szinten meghatározott körben (adatvédelem, pénzmosás, informatikai tudatosság stb.) kötelezőek. Az oktatások további területeket érintő összehangolására a Társaságok külön szervezeti egységet működtetnek, amely mind onboarding⁹⁵, mind szakirányú képzések mentén koordinálja a munkavállalók képzését.

Képzésen, oktatáson résztvevők száma

	2022	2023	2024
Bármely képzésen résztvevő munkavállalók száma	199	188	207
férfi résztvevők	82	71	76
nő résztvevők	117	117	131
Megbízási szerződéssel dolgozó résztvevők (üzletkötők)	523	219	248
Képzésekkel eltöltött órák száma	2 584	3 162	5 571

A vezetők és a munkavállalók számára biztosított választható, illetve kötelező oktatási lehetőségek mellett nagyban befolyásolja a munkahelyi légkört és általában a kultúrát a munkakörnyezet, és a munkavégzés helyét illető vállalati rugalmasság. 2024-ben elkezdtük lerakni azokat a szakmai alapokat, mely a globális felmelegedés okozta kockázatok biztosítói kezelésének módszertanának megteremtését célozzák. Azzal a kihívással találkozunk,

⁹⁴ A Bit, Pmt. által nevesített személyi kör esetén.

⁹⁵ Társaságunkhoz történő belépés, munkakezdés



hogy a biztosítási kockázatok elemzésekhez eddig használt adatok minősége, részletezettsége merőben eltér a globális klímakockázatokkal kapcsolatos adatok jelenlegi minőségétől és azok elérhetőségétől. Jelentős potenciált látunk ezen módszertanok hazai, szakmailag megalapozott módszertanok kidolgozásában. Úgy érezzük, hogy ez nem csupán az elkövetkező év, hanem jóval inkább az elkövetkező évtized szakmai fejlődését alapozhatja meg.

ESG és szakmai tematikájú oktatásokon résztvevők⁹⁶

	2022	2023	2024
ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók száma	19	25	30
ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók aránya	10%	13%	14%
Szakmai, vezetői és soft skill tréningek száma	1	1	1
Szakmai, vezetői és soft skill tréningeken résztvevők száma	40	3	11

Fontosnak tartjuk, hogy tudatosítsuk a visszajelzési lehetőségeket a CIG Pannónia Csoportnál. A középvezetők megoszthatják véleményüket a tervezett képzésekkel kapcsolatban és a munkavállalók visszajelzése is biztosított. A kollegáknak a már említett anonim visszacsatolási formák állnak rendelkezésükre, bármilyen témában.

Vezérszavak	- Megfelelőséghez kapcsolt oktatások - Kötelező és választható képzések - Online elérés
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ Tematikus oktatási hét helyett rendszeres oktatási programot indítottunk ✓ Vezetőképzések
2025-ös vállalások	• Szakmai képzések folytatása • Vezetőképzések folytatása



A CIG Pannónia Csoport a munkavállalók oktatásával és szemléletformálásával közvetlenül hozzájárul a minőségi oktatáshoz és a biztonságos munkahelyi környezethez, ezáltal a kiegyensúlyozott munkavégzéshez, a jóléthez (SDG 3, SDG 4). Ez a lényegességi téma közvetetten járul hozzá a nemek közti egyenlőség Fenntarthatósági Fejlődési Célhoz⁹⁷, valamint a tisztességes foglalkoztatási körülményekhez és a gazdasági növekedéshez (SDG 5, SDG 8).

⁹⁶ Képzési órák számának pontos rögzítésével tervezzük kiegészíteni az indikátort a jövőben

⁹⁷ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



14. MUNKAHELYI KULTÚRA

GRI 3-3

A CIG Pannónia Csoport közös értékein alapuló egységes vállalati kultúráját értjük a Munkahelyi kultúra lényeges téma alatt. Az új munkavállaló beléptetésétől kezdve a vállalati eseményekig, az egységes vezetői szemlélet által célunk a Biztosítók, mint támogató és befogadó munkahely létrehozása/fenntartása. A lényeges téma keretében hozott döntéseink belső vállalati egységet, befogadó munkahelyet céloznak, ahol szeretünk dolgozni.

Azt valljuk, **hogy minden vállalati stratégia megvalósításának sarokköve a vállalati kultúrán alapszik**, ezért az elmúlt időszakban felmértük a kollegáink által ideálisnak tartott vállalati kultúra ismérveit. A program célja, hogy olyan tanuló szervezetté váljunk, amely képes a változásokat, visszajelzéseket hatékonyan integrálni és azokból tanulva előbbre lépni.

GRI 2-21, CIG-CSAPAT-1, CIG-CSAPAT-2

A munkavállalóinkkal történő párbeszéd alatt mi a rendszeres tájékoztatásokat, véleménykéréseket, az aktív párbeszédet értjük. Stratégiai lépésekről, döntésekről, nagyobb változásokról az összedolgozói megbeszéléseken, illetve a heti HR hírlevélből szerezhetnek információt kollegáink. A 2023-ban a munkatársainktól kapott visszajelzések alapján a tárgyévben a dolgozói megbecsülésre, a szakmai képzések erősítésére, az együttműködés fejlesztésére, a teljesítményszemlélet – a meritokrácia alapjának – erősítésére helyeztük, a hangsúlyt, ahogyan az előző fejezetben összegeztük. Ezek mindegyikét mi a közös tanulásunk elemeinek, a közös vállalati kultúránk fejlesztésének tartjuk, és büszkék vagyunk arra, hogy ebben kollegáink aktívan részt vesznek. A CIG Pannónia Csoport stratégiája, hogy gyors, ügyfélbarát szolgáltatásokat nyújtson. Ehhez nélkülözhetetlen egy olyan vezetői csapat, amely megfelelő támogatást nyújt a kollegáinknak, és az üzleti irányultságunkat, működésünket is erősíti.

A fentebb említettek szerint 2024-ben újra felmértük a dolgozóink elégedettségét, amely alapján kollegáink elégedettsége nőtt, amire büszkék vagyunk, azonban nem gondoljuk, hogy itt az idő megállni ebben a folyamatban... A dolgozói elégedettségi felmérés folyamatát sikerként éljük meg, abban aktívan részt vettek és vesznek kollegáink. A tehetséggondozásban is sikerült előre lépniünk, egyrészt a felsőoktatási tanulmányok támogatásával, másrészt személyre szabott szakmai életutak támogatásával. Ezen programokat folytatjuk a következő időszakban is. Mentorprogramot is terveztünk bevezetni, ezt a következő években valósítjuk meg.

Munkavállalói programokban résztvevők száma

	2022	2023	2024
Csapatépítő, közösségi programok száma	2	6	5
Csapatépítő, közösségi programokon résztvevő kollégák száma	199	188	151
Juttatási csomagban kínált egészségmegőrző elemeket használók aránya	-	-	85%
Munkavállalói elégedettségi felmérésben résztvevők száma	-	151	179
Munkavállalói elégedettségi index (1-10-es skálán)	-	7,2	8,0
Szakmai fejlesztési programban résztvevők száma	-	3	3



A CIG Pannónia Csoport hibrid munkavégzésben dolgozik, 50-60 százalék az irodai, 50-40 százalék az otthoni munka. Az ezt támogató szerződési feltételrendszeren és munkavállalóink szerződéstípusain nem változtattunk 2024-ben, ezt 2025-re sem tervezzük.

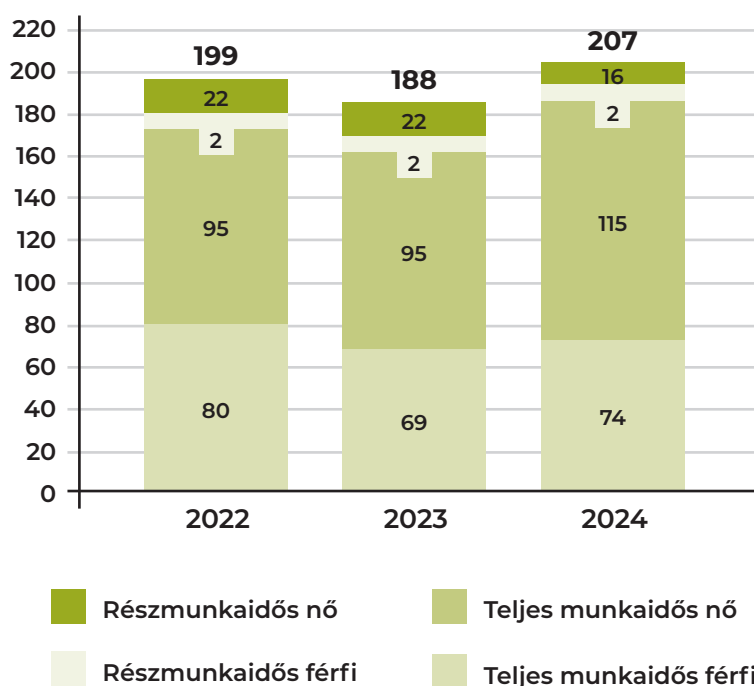
Atipikus foglalkoztatási lehetőségekben résztvevők száma

	2022	2023	2024
Távmunka	199	188	207
Általános munkarend	174	174	174
Rugalmas munkaidő	-	-	-
Kötetlen munkaidő	25	25	27

A távmunka minden munkavállalónk számára biztosított. Kötetlen munkaidőben jellemzően a vezetőség dolgozik, de a CIG Pannónia Csoportra jellemző rugalmasság mindenki számára biztosítja, hogy munkavállalóink élethelyzetének megfelelően kezeljük a munkabeosztást.

Munkavállalóink igénylik, értékelik és használják a rugalmasságot. Ez a munkahelyi kultúrát jobbító terveinket is befolyásolja, mert fontosnak tartjuk, hogy az otthonról és a részmunkaidőben dolgozók is rész tudjanak venni a közösségi programokon, csapatépítő rendezvényeken.

Teljes és részmunkaidőben foglalkoztatott munkavállalók száma



A speciális élethelyzetben lévő kollégáknál egyedi döntésekkel támogatjuk az otthoni, vagy más módon kezelt rugalmas munkavégzést.

A folyamatosan változó üzleti környezet adta kihívások a szervezet folyamatos fejlesztését is jelentik. A szervezeti változások egyik eleme, hogy az elmúlt években az ESG stratégiánkhoz illeszkedően a fenntarthatósággal kapcsolatos feladatokat felelősségi körhöz, szervezeti egységhez rendeltük. Azzal, hogy az ESG szempontú teendők egyre nagyobb



fókuszot irányítunk, egyre több kolléga dolgozik a CIG Pannónia Csoportnál úgy, hogy fenntarthatósági felelősséggel (is) rendelkezik.

Fenntarthatósági feladatokat magában foglaló munkakörök és munkavállalók száma

	2022	2023	2024
Fenntarthatósággal kapcsolatos feladattal / felelősséggel rendelkező munkavállalók száma	4	25	30

A vállalati stratégiánk megvalósításához tartozik a Kultúrafrissítés – mint a vállalati értékek összességének frissítése - a korábban részletezett Vezetőfejlesztés és Teljesítménymenedzsment célterületek mellett. Mindegyik terület különböző akciókat fog össze. A Kultúrafrissítés területhez soroltuk a dolgozói elégedettség mérésével kapcsolatos teendőket, a kultúratérképhez, valamint az eltérés elemzéshez kapcsolt feladatokat.

Vezérszavak	- Hibrid munkavégzés lehetősége, - Otthonról végezhető feladatok - Csapatépítő programok
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ A bővülő szervezet részlegeinek és kapcsolt feladatainak átláthatósága ✓ A közös vállalati kultúratérkép meghatározása
2025-ös vállalások	• Vállalati közös programok folytatása • Fenntarthatósági munkaköri feladatok pontosítása



A Biztosítóink munkahelyi kultúrája, illetve értékeink tudatosítása munkavállalóinkban a Fenntarthatósági Fejlődési Célok közül⁹⁸ közvetetten mozdítja elő a nemek közti egyenlőséget és a tisztességes munkavégzést, valamint a gazdasági növekedést. Kultúránkkal megerősítjük munkavállalóinkban, hogy ilyen szervezeti mintával mindannyian tehetünk az igazságos társadalmi fejlődés és az erős intézmények létrejöttéért (SDG 5, SDG 8, SDG 16).

⁹⁸ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



D. FENNTARTHATÓ IRODAI MŰKÖDÉS

A Fenntartható irodai működés fókuszterülethez sok, nagyon különböző célt és tevékenységet rendeltünk. ESG stratégiánk részeként több olyan fenntarthatósági témát soroltunk ide, amely az MNB Zöld ajánlásnak való megfelelésünk garanciája. Lényeges témának e témák közül azonban csupán a beszállítói ESG megfelelést emeltük ki, ezt alább, külön fejtjük ki. Az ide tartozó további témákról és kapcsolódó akciókról röviden számolunk be.

Kiemelkedően fontos, hogy fenntartható irodai működésért felelős személyt jelöltünk ki, akinek feladata a hulladékgazdálkodás, energia és vízfogyasztás témák felügyelete, a csökkentési, javítási lehetőségek folyamatos keresése, valamint a kapcsolattartás az irodaházzal. Feladata továbbá a munkatársak tájékoztatása, a rendszeres figyelemfelhívás megfogalmazása a felelős irodahasználati gyakorlatokra.

Karbon- és ökológiai lábnyomunk csökkentéséhez az első lépés a CIG Pannónia Csoport tevékenységeiből eredő közvetlen és közvetett kibocsátások mérése. Saját működésünk környezetterhelését az irodai működésünk optimalizálásával csökkentjük, digitalizációs törekvéseink ezért is kiemeltek. Irodánk korszerű, fenntartható megoldásokkal ellátott BREEAM minősítéssel bíró környezetbarát irodaház. Környezettudatos vállalatként, a szabályozóknak való megfelelést is célozva, elköteleztük magunkat, hogy működésünk környezetterhelését pontosan ki tudjuk számítani. ESG stratégiánkban 20 százalékos csökkentést⁹⁹ határoztunk meg 2026-ra célként, 2030-ra pedig ennek majdnem háromszorosát. Ahhoz, hogy ezt pontosan mérni tudjuk, ismernünk kell a tevékenységből eredő közvetlen kibocsátásunkat (Scope 1), a megvásárolt energiához kapcsolódó közvetett kibocsátást (Scope 2), valamint a más közvetett kibocsátók értékét melybe nem tartozik bele a biztosított ügyfelek kibocsátása (Scope 3). Erről később egy külön fejezetben - Működésünkben származó karbonlábnyom méretünk - írunk. ESG akció a mérés feltételeinek biztosításán túl az ökológiai és karbonlábnyom csökkentésre irányuló és a tovább nem csökkenthető kibocsátás ellentételezésére vonatkozó tervek kidolgozása a következő években.

Energia- és vízfogyasztásunk csökkentésére takarékos megoldások feltérképezését terveztük, melyből a víztakarékos megoldások megvalósítása – intelligens csapok a teljes irodaházban – meg is valósult 2025 elején.

Munkavállalóink mobilitással, munkahelyre való ingázással kapcsolatos lábnyoma kapcsán is feladatot foglaltunk meg. A közlekedésből, ingázásból fakadó kibocsátásokat 30-35 százalékkal tervezzük csökkenteni. Célunk, hogy a munkavállalók 80 százaléka fenntartható közlekedési eszközzel járjon a munkahelyére, ezt a megoldást a vállalat támogatja. Támogatjuk munkatársaink távolról történő munkavégzését, biztosítjuk az ehhez szükséges informatikai és adatátviteli eszközöket. Nem budapesti munkatársainknak biztosítjuk a heti 4 alkalommal távolról történő munkavégzés lehetőségét, amely szintén hozzájárul a bejárás karbonlábnyom csökkentéséhez. A vállalati gépjármű flottánk fokozatos cseréjekor ESG szempontok beépítését tervezzük. 2024-ben felmértük munkatársaink bejárás karbonlábnyomát - lásd 17. fejezet -, mely elemzés azt mutatja, hogy van lehetőségünk a fejlődésre ezen a területen is. Ezt a felmérést tervezzük rendszeresen megismételni, és a jövőbeni felmérések eredményeképpen tervezünk akciókat megfogalmazni.

⁹⁹ 2024-ben számolt értékhez képest



A CIG Pannónia Csoport számára fontos, hogy a fenntarthatóság a mindennapi kis cselekedetekben is megnyilvánuljon, ilyen a szelektív hulladékgyűjtés is. 2024. augusztusában bevezettük irodánkban a szelektív hulladékgyűjtést, ennek keretében több helyszínen is kihelyeztünk hulladékgyűjtő szigeteket, amelyeken munkatársaink a keletkező hulladékot papír, műanyag és fém, valamint vegyes hulladékgyűjtőkben gyűjthetik. A változásokról a bevezetést megelőzően és a bevezetéssel egyidőben folyamatosan tájékoztattunk kollégáinkat a változásokról. CSR tevékenységünk keretein belül a kötelező visszaváltási rendszerben résztvevő termékek gyűjtésére külön gyűjtőpontokat állítottunk fel, az itt összegyűjtött csomagolásokat munkatársaink önkéntes alapon visszaváltják, az így összegyűjtött összegek jótékony célra kerülnek felajánlásra. Távolabbi célunk a kommunális hulladék arányának 40 százalékkal való csökkentése.

A felsorolt ESG akciókon túl is lényeges témánk a beszállítói ESG megfelelés.





15. BESZÁLLÍTÓI ESG MEGFELELÉS

GRI 3-3, GRI 414-1, GRI 414-2

A CIG Pannónia Csoport a beszállítói ESG megfelelést működése szempontjából lényeges témának tartja, ez alatt a beszállítók minősítésének folyamatát és az együttműködés fenntarthatóságát érti. Beszállítóink kiválasztása során a gazdasági szempontok mellett az etikus üzleti magatartás, a megbízhatóság, a precizitás, a magas szakmai színvonal biztosítása az elvárásunk annak érdekében, hogy a Biztosítóink működése hatékony legyen, illetve ügyfeleink magas színvonalú szolgáltatást kapjanak. A beszállítói szerződésmintánk alapján létrejött szerződések aláírásával beszállítóink vállalják, hogy nem kötnek szerződést olyan társaságokkal, vagy egyéb olyan személlyel, szervezettel, aminek a tevékenysége etikailag nem egyeztethető össze a CIG üzleti tevékenységével. Továbbá etikai összeütközés esetén vagy összeférhetetlenség felmerülésekor a szerződő szolgáltató köteles előzetesen egyeztetni a CIG Pannónia Csoporttal. A CIG Pannónia Csoport a szerződésmintában alkalmazott kiegészítés szerint¹⁰⁰ elvárja partnereitől, hogy kérésre megosszák vele a fenntartható működésért tett lépéseiket, döntéseik környezetvédelmi, munkavállalói és szociális szempontjait, az emberi jogokra fordított figyelmüket, valamint a korrupció és a megvesztegetés ellen tett lépéseiket.

A mindennapi, személyes adatot nem tartalmazó kommunikációt beszállítóinkkal e-mailben folytatjuk. Amennyiben egy beszállítónk – jellemzően informatikai partnereink – hozzáférést kap bármely belső rendszerünkhöz, a szerződés keretei megfelelő biztosítékot adnak, személyes adatokhoz történő hozzáférés esetén szigorú kiszervezési és adatfeldolgozási rendelkezéseket alkalmazunk. A szerződéseknek elválaszthatatlan részét képezik az IT és IT-biztonsági követelményeket tartalmazó rendelkezések. Amennyiben egy beszállító partner ezeknek a követelményeknek nem felel meg, úgy az adott jogviszony nem jöhet létre, ilyen beszállítóval nem létesítünk üzleti kapcsolatot.

Beszállítóinktól általában véve az alapvető cégbetűket¹⁰¹ kérjük be, amelyek alapján a cégjegyzékben ellenőrizzük a vállalkozást, beleértve annak pénzügyi stabilitását is. Minden szakterület felelős a saját beszállítóira, akikkel az érintett szakterület vezetője, vagy a vezető által kijelölt munkavállaló tartja a kapcsolatot. A beszállítók így tudnak legjobban az elvárásoknak megfelelni, a szakterületi igényeket kielégíteni. Ez az aktív kapcsolattartás megkönnyíti a szakmai kommunikációt és adott esetben a problémák kezelését is. **2024. során a beszerzési folyamatunkat kiegészítettük egy ESG szempontú átvilágítási kérdőívvel,** amely alapján figyelemmel vagyunk arra, hogy a beszállító értékeli-e a vállalata társadalmi hatásait, illetve, hogy azonosítottak-e tényleges vagy valószínű jelentős káros hatást a beszállítónál. Az adott beszállítóval való szerződéskötés során figyelembe vesszük az ESG kérdőív eredményét. Ugyancsak egy, a beszállítókat érintő változás, hogy annak érdekében, hogy a DORA rendeletben elvárt adatbiztonsági elvárásoknak megfeleljünk, bevezettük a rendelethez kapcsolódó biztonsági teszteléssel és sérülékenységi vizsgálatokkal járó folyamatot. Beszállítóink magyar vállalatok, kizárólag komplex és egyedi IT szolgáltatások esetén vannak professzionális külföldi szolgáltatóink.

¹⁰⁰ A kiegészítés tartalmazza még, hogy a „Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szerződés teljes időtartama alatt nem folytat olyan tevékenységet, amely a Szerződés tárgya szerinti tevékenységgel, illetve bármely hatályos jogszabályi rendelkezéssel, így különösen a Bit.-tel, vagy a CIG üzletpolitikájával és iránymutatásaival [így különösen ESG (fenntarthatósági), vagy antifraud (csalásmegelőzési) iránymutatások] összeférhetetlen, vagy azokkal ellentétes.”

¹⁰¹ Cégnév, székhely, adószám, cégjegyzékszám, képviselők meghatározása, kapcsolattartók meghatározása.



Amennyiben egy beszállító nem felel meg a szakmai elvárásoknak, valamint a szerződésben rögzített minőségi követelményeknek, abban az esetben szankcionálunk, legvégső esetben a jogviszonyt megszüntetjük. Minden szakterület maga értékeli az adott beszállítót, majd az értékelés eredményéről tájékoztatja a Menedzsment valamely tagját. Az adott beszállítói kapcsolat fenntartásáról a Menedzsment a szakterületi vélemény figyelembevételével dönt.

A kiemelten fontos kiszervezéseknél negyedévente, a nem kiemelten fontos kiszervezéseknél évente a Biztosító által meghatározott szempontokon alapuló kiszervezési ellenőrzés történik, amelyről jegyzőkönyvet készítenek a felelős kollégák. A jegyzőkönyv alapján értékeli a biztosítási ügymenet szerves részét képező kiszervezett tevékenységet végző beszállítókat.

Beszállítói értékelés¹⁰²

	2022	2023	2024
Összes kiszervezett tevékenységet végző beszállító száma	20	19	32
Ebből új kiszervezett tevékenységet végző beszállító száma	4	4	6

Károkozás vagy negatív tapasztalat a 2024. év során nem merült fel. Társadalmi hatásukat értékelő beszállítókról nem tudunk, káros hatással bíró beszállítókról információnk nincs, erre vonatkozóan nem rendelkezünk kimutatással. Ugyanakkor a szerződött szolgáltatóink erős elkötelezettséget mutatnak a CIG Pannónia Csoport ESG felelősség és fenntartható működés irányában is.

Tervünk, hogy a jelenlegi beszállítók átvilágítását a beszerzési szabályzatban 2024-ben rögzített ESG szempontok figyelembevételével végezzük majd el¹⁰³.

A beszerzésért felelős munkatárs feladata a beszerzési folyamat központosított kezelése és azon belül az ESG szempontok érvényesítése lesz. Ezekhez a célokhoz fontos lépés volt az a 2024-es szabályzatmódosítás, amely a beszállítók átvilágításának szempontrendszerét kiegészítette egy ESG szempontú kérdőívvel is.

Vezérszavak	- Beszállítói szerződésekbe beágyaztunk kizárási feltételeket
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ Beszállítók ESG szempontok szerinti minősítésének kidolgozása ✓ Beszállítói kapcsolatokért felelős munkatárs feladatainak meghatározása, kinevezése
2025-ös vállalások	• Beszállítók ESG szempontok szerinti minősítésének alkalmazása a meglévő beszállítóknál



A beszállítói ESG megfelelés témához rendelt jövőbeni indikátorokhoz szükséges méréseket, az azokat lehetővé tevő folyamatokat elindítottuk. Közvetetten hozzájárulunk a tisztességes, fenntartható gazdasági növekedéshez, kiegyensúlyozott partneri kapcsolatokhoz (SDG 13, SDG 8¹⁰⁴).

¹⁰² Erről nincs információnk, hogy hányan értékeli társadalmi hatásukat, valamint, hogy mely beszállítók lehetnek valószínűleg jelentős káros hatással bíró beszállítók.

¹⁰³ Két indikátor bevezetését tervezzük beszállítóink ESG szempontú megfelelésének követésére (CIG-PARTNER-1, CIG-PARTNER-2)

¹⁰⁴ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



16. MŰKÖDÉSÜNKBŐL SZÁRMAZÓ KARBONLÁBNYOM MÉRETÜNK

GRI 305-7

ESG céljaink között megfogalmaztuk, hogy saját működésünkből fakadó karbonlábnyomunkat csökkentjük 55%-kal 2030-ig. A 2024-es évben megértettük a biztosítókra vonatkozó karbonlábnyom számítás módszertanát és a megfelelő adatokat összegyűjtöttük a 2023. és 2024. évekre.

Ezen a területen is nemzetközi szabványok állnak rendelkezésünkre, módszertanunkban az ún. GHG Protocol¹⁰⁵ nemzetközi kezdeményezés egységesített megközelítéseit és alapelveit alkalmazzuk. Ezen szabvány szerint a karbonlábnyom számításban alapvetően két terület az üvegházhatású gázkibocsátás - továbbiakban ÜHG - kell figyelembe venni: (i) közvetlen ÜHG kibocsátás (ennek nemzetközi elnevezése: scope 1) (ii) közvetett ÜHG kibocsátás (ennek nemzetközi elnevezése: scope 2). Mindkettőre igaz, hogy az adott társaságnak van hatása ezen kibocsátási értékekhez. A scope 1 kibocsátásba Társaságunk beleérti székhelyünk irodaépületének ránk jutó gázfogyasztását (vezetékes, természetes földgáz), a hűtő- és klímaberendezéseken használt gázok adott évi szivárgási értékeit, valamint a céges gépkocsi flotta üzemanyagfogyasztását. A scope 2 kibocsátási értékbe tartozik a vásárolt villamosenergiára jutó számított ÜHG kibocsátási érték. **Ezt a két területet nevezük összefoglalóan saját működésből származó kibocsátásnak.**

A GHG protokollnak van egy ún. scope 3 területe is, amely az alternatív – az adott társaság kontrollján kívül eső – kibocsátásról rendelkezik. Társaságaink esetén ide két terület tartozik: (i) kollegáink otthonukból a munkahelyre történő, illetve hazautazásuk miatti ÜHG kibocsátás (ii) finanszírozott kibocsátás.

Kollegáink ingázásával kapcsolatos karbonlábnyom érdekében kérdőívet vettünk fel az utazási szokások azonosítására és számszerűsítésére.

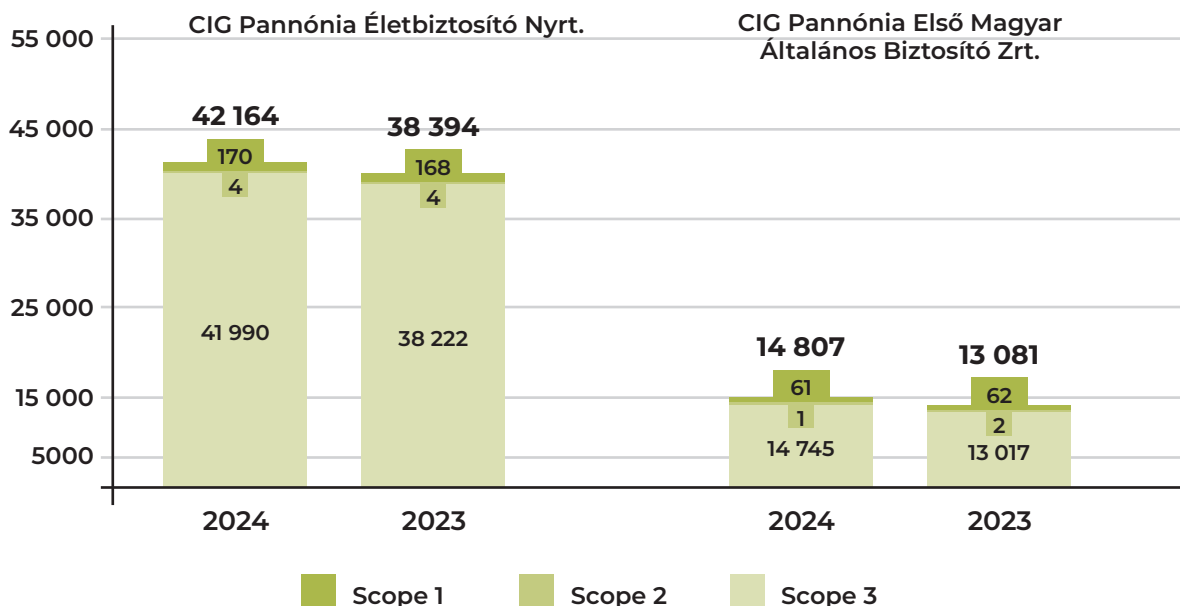
A finanszírozott kibocsátás definiálására a PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)¹⁰⁶ nemzetközi kezdeményezés egységesített megközelítéseit és alapelveit alkalmazzuk. Ebben a szabványban a saját befektetéseink - a matematikai tartalékok és saját tőke mögötti befektetések – veszik figyelembe, a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások (UL biztosítások) tartalékait nem. Az ide tartozó befektetések állampapírok, valamint vállalati kötvények és részvények. Mivel az állampapírok kibocsátási értékeibe az adott állam GDP összege a legfontosabb adat, amelynek 2024-es érték beszámolónk megírása idején nem állt rendelkezésre, ezért a 2024-re vonatkozó finanszírozott kibocsátási értéket a 2023-ban érvényes állampapírok CO₂ egyenértékes adatával számoltuk – azaz bármilyen egységnyi, államadósság ÜHG kibocsátási együttható változás 2023-ról 2024-re nem szerepel az adatsorunkban.

¹⁰⁵ Lásd: <https://ghgprotocol.org>

¹⁰⁶ Lásd: <https://carbonaccountingfinancials.com>

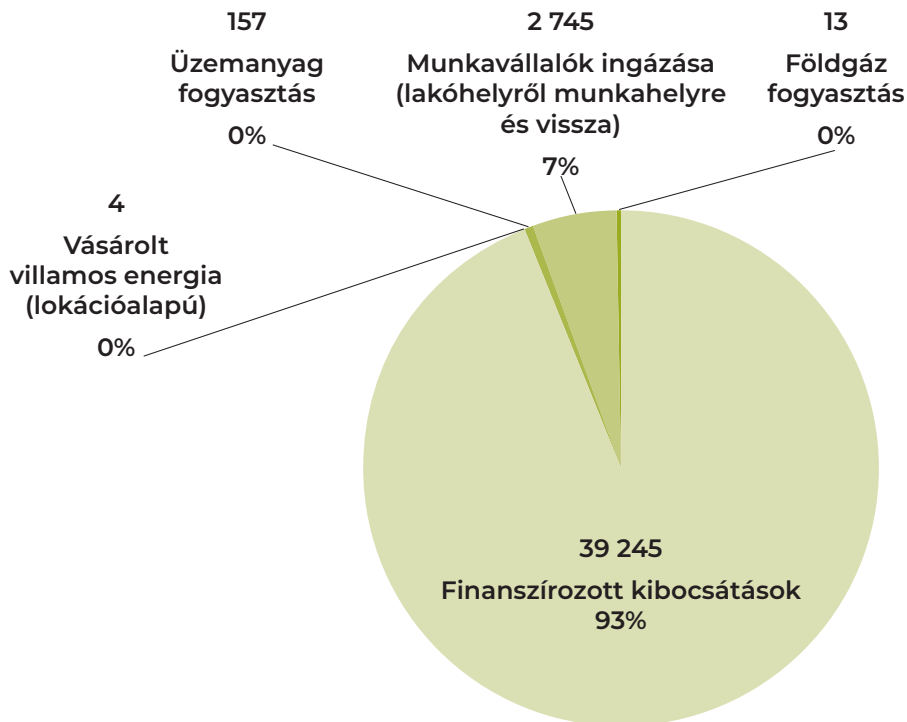
A 2023. és 2024 évi karbonlábnyomunk az alábbi értékeket mutatta:

Üvegházhatású gázok kibocsátása társaságonként, kibocsátása kategóriánként, 2023-2024-ben, tCO₂ egyenértékesben kifejezve

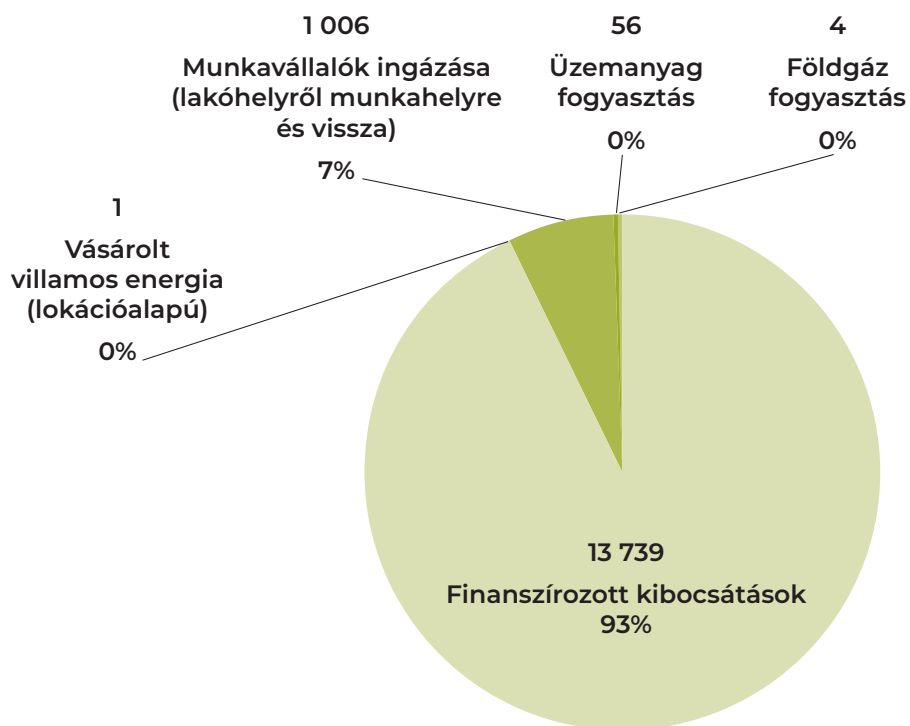


A karbonlábnyom értékek összetétele 2024-ben társaságonként az alábbi:

CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt., tCO₂ egyenértékes adatok 2024-ben



CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt, tCO₂ egyenértékes adatok 2024-ben



A fenti ábrákból látható, hogy karbonlábnyomunk túlnyomó többsége az általunk befolyásolható területen kívül esik, a finanszírozott kibocsátásból ered.

Saját működésünkből származó kibocsátásunk (scope1 és scope 2) pedig alapvetően a gépkocsi flotta üzemanyagfelhasználásnak következménye. A következő években vár ránk azon akciótervek megfogalmazása, hogy a bevezetésben foglalt célokat tudjuk teljesíteni.

Vezérszavak	- Saját működésből származó karbonlábnyom - Finanszírozott kibocsátás
2024-re terveztük	Teljesült: ✓ Karbonlábnyom számítási módszertan kidolgozása
2025-ös vállalások	• Saját működésből származó karbonlábnyom csökkentésére vonatkozó akciótervek megfogalmazása



Karbonlábnyom számításunkkal közvetetten hozzájárulunk a fellépés az éghajlatváltozás ellen célhoz (SDG 13¹⁰⁷).

¹⁰⁷ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



LÉNYEGES TÉMÁK SZABÁLYOZOTTSÁGA, FELELŐSEI

GRI 3-3

SZABÁLYZATOK	PRUDENCIA ÉS TRANSPARENS VÁLLALAT-IRÁNYÍTÁS					ZÖLD TERMÉKEK ÉS ÜGYFÉL-KÖZPONTÚ KISZOLGÁLÁS					EMBER-KÖZPONTÚ MUNKAHELYI KULTÚRA			FENNTARTHATÓ IRODAI MŰKÖDÉS	
	ADATVÉDELEM ÉS -BIZTONSÁG	BESZÁMOLÁS ÉS ADATSZOLGÁLTATÁS	ÁTLÁTHATÓSÁG	ETIKUS ÜZLETI GYAKORLATOK ÉS JOGI MEGFELELÉS	KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁS	TÁRSADALMI HATÁS	TERMÉKFEJLESZTÉS	ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS ÉS SZEMLELETFORMÁLÁS	ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG	DIGITÁLIS ÜGYFÉLKEZELÉS	ESG KOCKÁZATKEZELÉS ÉS -VÁLLALÁS	MUNKAVÁLLALÓK MEGTARTÁSA, KARRIERFEJLESZTÉS	MUNKAVÁLLALÓK OKTATÁSA, SZEMLELETFORMÁLÁS	MUNKAHELYI KULTÚRA	BESZÁLLÍTÓI ESG MEGFELELÉS
Adatkezelési Szabályzat	✓			✓						✓					
Belső Ellenőri Kézikönyv	✓		✓												
Belső Ellenőrzési Politika	✓		✓												
Beszerezési szabályzat			✓			✓									✓
Biztosításközvetítők beléptetési szabályzata										✓					
Közvetítői összeférhetetlenségi szabályzat	✓			✓		✓									
CIG Életbiztosító Alapszabály	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CIG EMABIT Alapító Okirat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Esélyegyenlőségi szabályzat			✓			✓						✓	✓	✓	
Eszközalap Bevezetési és Működési Ügyrend	✓						✓	✓	✓	✓	✓				
Javadalmazási politika SRD tv. szerint					✓							✓	✓	✓	
Javadalmazási szabályzat					✓							✓	✓	✓	
Kockázatkezelési Bizottság Ügyrendje		✓	✓								✓				
Kockázatkezelési Szabályzat	✓	✓			✓						✓				
Megfelelőségi politika	✓			✓	✓	✓						✓	✓	✓	
MRP Javadalmazási Politika											✓			✓	



SZABÁLYZATOK	PRUDENCIA ÉS TRANSPARENS VÁLLALAT- IRÁNYÍTÁS					ZÖLD TERMÉKEK ÉS ÜGYFÉL- KÖZPONTÚ KISZOLGÁLÁS					EMBER- KÖZPONTÚ MUNKAHELYI KULTÚRA		FENNTARTHATÓ IRODAI MŰKÖDÉS		
	ADATVÉDELME ÉS -BIZTONSÁG	BESZÁMOLÁS ÉS ADATSZOLGÁLTATÁS	ÁTLÁTHATÓSÁG	ETIKUS ÜZLETI GYAKORLATOK ÉS JOGI MEGFELELÉS	KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁS	TÁRSADALMI HATÁS	TERMÉKFEJLESZTÉS	ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS ÉS SZEMLÉLETFORMÁLÁS	ÜGYFÉL-ELEGEDETTISÉG	DIGITÁLIS ÜGYFÉLKEZELÉS	ESG KOCKÁZATKEZELÉS ÉS -VÁLLALÁS	MUNKAVÁLLALÓK MEGTARTÁSA, KARRIERFEJLESZTÉS	MUNKAVÁLLALÓK OKTATÁSA, SZEMLÉLETFORMÁLÁS	MUNKAHELYI KULTÚRA	BESZÁLLÍTÓI ESG MEGFELELÉS
Munkaügyi és Emberi Erőforrás Gazdálkodási Ügyrend					✓							✓	✓	✓	
Nyilvánosságra hozatali Szabályzat			✓				✓	✓	✓	✓					
Összeférhetetlenségi szabályzat	✓			✓	✓	✓									✓
Panaszkezelési Ügyrend			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓					
Pénzmosás megelőzési szabályzat	✓	✓	✓	✓	✓							✓			✓
Piaci Visszaélések Megelőzésére Vonatkozó Belső Szabályzat			✓	✓	✓	✓									✓
Szabályzat a csalásmegelőzési tevékenységről	✓		✓	✓	✓		✓					✓			
Szervezeti és Működési Szabályzat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Munkavállalói ösztönző rendszer: Teljesítmény Értékelési Rendszer (TÉR) Szabályzata				✓								✓	✓	✓	
Teljesítménybér sza- bályzat				✓								✓	✓	✓	
Termékfejlesztési és Termékfelülvizsgálati Ügyrend		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Termékfejlesztési, Termékjövőahagyási és Termékfelülvizsgálati Szabályzat		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Testületi kiválasztási irányelvek	✓														
Ügyfélszolgálati Sza- bályzat			✓			✓		✓	✓	✓	✓				
Vállalati Biztosítások Kockázatvállalási, Kocká- zatfelmérési és Termék- fejlesztési Tevékenysé- gének Szabályozása			✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓				



GRI TARTALMI INDEX¹⁰⁸

GRI 2-3 A GRI SZABVÁNYOK HASZNÁLATA

Nyilatkozat a használatról	A CIG Csoport a GRI Standards-nek megfelelően jelent a 2024.01.01-12.31 közötti időszakról.
Használt GRI 1	GRI 1: Alap 2021
Alkalmazandó GRI Szektor Standard(ok)	-

GRI / SAJÁT KÓD	INDIKÁTOR MEGNEVEZÉSE	FELLEMLHETŐSÉG (FEJEZET CÍME)	OLDALSZÁM	MEGJEGYZÉS
GRI 2: Általános közzétételek 2021				
2-1	Szervezeti adatok	Felépítés és működés	6-8	
2-2	A szervezet fenntartási jelentésében szereplő szervezetek	Társaságunk ESG jelentéséről	4	
2-3	Jelentési időszak, gyakoriság és kapcsolattartó	Társaságunk ESG jelentéséről	4-5	
2-4	Az információk átdolgozása	GRI tartalmi index	84	Helyesbítésre, átdolgozásra nem volt szükség.
2-5	Külső hitelesítés	Társaságunk ESG jelentéséről	5	
2-6	Tevékenységek, értéklánc és egyéb üzleti kapcsolatok	Felépítés és működés	6-8	
2-7	Munkavállalók	Felépítés és működés	8	
2-8	Nem alkalmazott dolgozók	Felépítés és működés	8	
2-9	Kötelező közzétételek	Felépítés és működés	8	
2-10	A legfőbb irányító testület kinevezése és kiválasztása	Vállalatirányítás	9-12	
2-11	A legfőbb irányító testület elnöke	Vállalatirányítás	9-12	
2-12	A legfelsőbb irányító testület szerepe a hatások kezelésének felügyeletében	Felépítés és működés	7-8	
2-13	A hatások kezelésével kapcsolatos felelősség átruházása	Vállalatirányítás	10-12	
2-14	A legfőbb irányító testület szerepe a fenntarthatósági jelentésben	Felépítés és működés	6	
2-15	Összeférhetetlenségek	Felépítés és működés Prudencia és transzparens vállalatirányítás	6, 25-26	

¹⁰⁸ A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



PRUDENCIA ÉS TRANSPARENS VÁLLALAT- IRÁNYÍTÁS	INDIKÁTOR MEGNEVEZÉSE	FELLEMLHETŐSÉG (FEJEZET CÍME)	OLDALSZÁM	MEGJEGYZÉS
2-16	A kritikus aggályok kommunikációja	Ügyfél-elégedettség Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	53-54, 70	
2-17	A legfőbb irányító testület kollektív tudása	Vállalatirányítás	9-12	
2-18	A legfőbb irányító testület teljesítményének értékelése	Vállalatirányítás	9-12	
2-19	Javadalmazási politikák	Vállalatirányítás	10-12	
2-20	A javadalmazás meghatározásának folyamata	Vállalatirányítás	10-12	
2-21	Éves teljes javadalmazási arány	Munkahelyi kultúra	72-74	
2-22	Nyilatkozat a fenntartható fejlődési stratégiáról	Vezérigazgatói köszöntő	3	
2-23	Szakpolitikai kötelezettségvállalások	Átláthatóság Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	33-38	
2-24	Üzleti magatartás fejlesztése, beágyazása	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	36-37	
2-25	A negatív hatások orvoslására irányuló folyamatok	ESG stratégia ESG akciók	22-23	
2-26	A tanácsadásra és az aggályok felvetésére szolgáló mechanizmusok	Adatvédelem és biztonság Átláthatóság	27-30, 33-34	
2-27	A törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	37-38	
2-28	Tagszervezetek	Társadalmi hatás	41-42	
2-29	Az érdekelt felek bevonásának megközelítése	Külső érintettek bevonása	21	
2-30	Kollektív szerződéses megállapodások	Felépítés és működés	6	
GRI 2: Lényeges témák 2021				
3-1	Lényegességi témákról általános közzététel	Lényegesség	19-20	
3-2	Lényegességi témákról általános közzététel	Lényegesség	19-20	
A. Pillér Prudencia és transzparens vállalatirányítás				
1. Adatvédelem és biztonság				
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	Adatvédelem és -biztonság	27-30	



CIG-ADAT-1	Adatvédelmi és adatbiztonsági elvárásoknak való megfelelés	Adatvédelem és -biztonság	28		
CIG-ADAT-2	Adatvédelmi és adatbiztonsági incidensek száma	Adatvédelem és -biztonság	27		
2. Beszámolás és adatszolgáltatás					
3-3	Lényeges témák kezelése	Beszámolás és adatszolgáltatás	31		
CIG-BESZÁM-1	Határidőre elkészített beszámolók aránya az összes kötelezően elkészítendő riporton belül	Beszámolás és adatszolgáltatás	31		
CIG-BESZÁM-2	Adatszolgáltatás és beszámolás során fellépő hiányosságok száma	Beszámolás és adatszolgáltatás	31		
3. Átláthatóság					
3-3	Lényeges témák kezelése	Átláthatóság	33		
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	Éves jelentésben részletezett számok		A CIG Életbiztosító honlapján, valamint a BÉT kibocsátói oldalán az éves beszámoló elérhető a Közgyűlés elfogadását követően	A CIG Életbiztosító honlapján, valamint a BÉT kibocsátói oldalán az éves beszámoló elérhető a Közgyűlés elfogadását követően
201-4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	Vállalatirányítás	12		
CIG-ÁTLÁT-1	Transzparencia index	Átláthatóság	35		
4. Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés					
3-3	Lényeges témák kezelése	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	36		
205-1	Korrupciós kockázatok szempontjából értékelte operációk	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	37		
205-2	A korrupcióellenes ségre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	37		Beszállítóink ilyen jellegű ismereteiről nincs információnk
205-3	Megerősített korrupciós esetek és megtett intézkedések	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	37		
206-1	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	38		



GRI / SAJÁT KÓD	INDIKÁTOR MEGNEVEZÉSE	FELELŐSÉG (FEJEZET CÍME)	OLDALSZÁM	MEGJEGYZÉS
CIG-ETIKUS-1	Kapott bírságok összege	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	37	
CIG-ETIKUS-2	Büntetőjogi eljárások száma	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	38	
5. Közvetett gazdasági hatás				
3-3	Lényeges témák kezelése	Közvetett gazdasági hatás	40	
207-1	Adófizetési hozzáállás	Közvetett gazdasági hatás	40	
207-2	Adófizetés irányítása, ellenőrzése, kockázatkezelés	Közvetett gazdasági hatás	40	
207-3	Érintetti bevonás, adófizetéshez kötődő aggodalmak kezelése	Közvetett gazdasági hatás	40	
207-4	Országonkénti jelentés	Közvetett gazdasági hatás	40	
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások		40	
6. Társadalmi hatás				
3-3	Lényeges témák kezelése	Társadalmi hatás	41	
415-1	Hozzájárulások, politikai hozzájárulások		40	
B. Pillér Zöld termékek és ügyfélközpontú kiszolgálás				
7. Termékfejlesztés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Termékfejlesztés	46	
CIG-PROD-1	Termékeink legfőbb jelzőszámai	Termékfejlesztés	46	
8. Ügyfélértékelés és szemléletformálás				
3-3	Lényeges témák kezelése	Ügyfélértékelés és szemléletformálás	50	
417-2	Nem megfelelőségek a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás és jelölés kapcsán	Ügyfélértékelés és szemléletformálás	50	
417-3	Nem megfelelőségek a marketingkommunikáció kapcsán	Ügyfélértékelés és szemléletformálás	50	
CIG-INF-1	ESG tematikájú ügyfélédukációs és kármentesítési tájékoztatók, programok/akciók száma (pl. kitelepülések)	Ügyfélértékelés és szemléletformálás	51	



GRI / SAJÁT KÓD	INDIKÁTOR MEGNEVEZÉSE	FELLEMLHETŐSÉG (FEJEZET CÍME)	OLDALSZÁM	MEGJEGYZÉS
9. Ügyfél-elégedettség				
3-3	Lényeges témák kezelése	Ügyfél-elégedettség	53	
CIG-ÜGYFÉL-1	Panaszügyek száma	Ügyfél-elégedettség	53	
10. Digitális ügyfélkezelés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Digitális ügyfélkezelés	55	
CIG-DIGI--1	Szerződéskötéshez, ügyfélkezeléshez felhasznált papír mennyisége	Digitális ügyfélkezelés	55	
CIG- DIGI-2	Nyomtatás nélküli szerződéskötés száma	Digitális ügyfélkezelés	55	
CIG- DIGI-3	Ügyfélportált használó ügyfelek aránya, lakossági-vállalati bontásban	Digitális ügyfélkezelés	55	
11. ESG kockázatkezelés- és vállalás				
3-3	Lényeges témák kezelése	ESG kockázatkezelés- és vállalás	58	
201-2	A klímaváltozás pénzügyi következményei, egyéb kockázatai és lehetőségei	ESG kockázatkezelés- és vállalás A klímaváltozás okozta kockázatok és lehetőségek ²⁷	15-16, 58-59	
CIG-KOCK-1	Magas ESG kockázatú iparágak részesedése a portfólióból	Indikátor előkészítés alatt		
C. Pillér Emberközpontú munkahelyi kultúra				
12. Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	65	
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	65-67	
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részesítés alkalmazásban lévőknél	Emberközpontú munkahelyi kultúra	62	
401-3	Szülői szabadság	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	64	
404-3	Rendszeres teljesítmény- és karrierfejlesztési értékelésben részesülő alkalmazottak százalékos aránya	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	62	
CIG-KARRIER-1	Mentorprogramban résztvevő munkavállalók aránya	Indikátor előkészítés alatt	72	
CIG-KARRIER-2	Munkavállalói elégedettség index	Emberközpontú munkahelyi kultúra	67-68	



GRI / SAJÁT KÓD	INDIKÁTOR MEGNEVEZÉSE	FELLEMLHETŐSÉG (FEJEZET CÍME)	OLDALSZÁM	MEGJEGYZÉS
13. Munkavállalók oktatása, szemléletformálás				
3-3	Lényeges témák kezelése	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	70	
404-2	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását.	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	70	
CIG-OKT-1	ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	71	
CIG-OKT-2	ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók aránya	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	71	
CIG-OKT-3	Szakmai, vezetői és soft skill tréningek száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	71	
CIG-OKT-4	Szakmai, vezetői és soft skill tréningeken résztvevő munkatársak száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	71	
CIG-OKT-5	Fenntarthatósággal kapcsolatos feladattal / felelősséggel rendelkező munkavállalók száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	71	
14. Munkahelyi kultúra				
3-3	Lényeges témák kezelése	Munkahelyi kultúra	72	
CIG-CSAPAT-1	Csapatépítő, közösségi programok száma	Munkahelyi kultúra	72	
CIG-CSAPAT-2	Csapatépítő, közösségi programokon résztvevő kollégák száma	Munkahelyi kultúra	72	
D. Pillér Fenntartható irodai működés				
15. Beszállítói ESG megfelelés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Beszállítói ESG megfelelés	77	
414-1	Beszállítók, melyek alkalmaznak társadalmi célú megfelelést és kritériumokat	Beszállítói ESG megfelelés	77-79	Beszállítóink ilyen jellegű ismereteiről nincs információnk
414-2	Negatív társadalmi hatások és a beszállítói láncban tett lépések	Beszállítói ESG megfelelés	77-79	Beszállítóink ilyen jellegű ismereteiről nincs információnk
305-7	Nitrogén oxid (NOx), kén oxid (SOx), és egyéb jelentős légszennyező kibocsátások	Működésünkből származó karbonlábnyom méretünk	79	