



CIG PANNÓNIA
BIZTOSÍTÓ

2023

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

A CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. és CIG Pannónia Első Magyar
Általános Biztosító Zrt. 2023. évi fenntarthatósági jelentése





TARTALOM

VEZÉRIGAZGATÓI KÖSZÖNTŐ	3
TÁRSASÁGUNK ESG JELENTÉSÉRŐL	4
A BIZTOSÍTÓ MŰKÖDÉSE 2023-BAN	6
FELÉPÍTÉS ÉS MŰKÖDÉS	6
VÁLLALATIRÁNYÍTÁS	9
ESG IRÁNYÍTÁS	13
A KLÍMAVÁLTOZÁS OKOZTA KOCKÁZATOK ÉS LEHETŐSÉGEK	15
AZ ESG STRATÉGIA	16
A JELENTÉS ELKÉSZÜLTÉT MEGELŐZŐ LÉPÉSEK	16
FENNTARTHATÓSÁGI PILLÉREK	16
LÉNYEGESSÉG	18
KÜLSŐ ÉRINTETTEK BEVONÁSA	20
ESG STRATÉGIA, ESG AKCIÓK	21
FENNTARTHATÓSÁGI PILLÉREK ÉS LÉNYEGES TÉMÁK	23
A. PRUDENCIA ÉS TRANSPARENTS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS	24
1. ADATVÉDELEM ÉS - BIZTONSÁG	26
2. BESZÁMOLÁS ÉS ADATSZOLGÁLTATÁS	30
3. ÁTLÁTHATÓSÁG	32
4. ETIKUS ÜZLETI GYAKORLATOK ÉS JOGI MEGFELELÉS	35
5. KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁS	38
6. TÁRSADALMI HATÁS	39
B. ZÖLD TERMÉKEK ÉS ÜGYFÉLKÖZPONTÚ KISZOLGÁLÁS	42
7. TERMÉKFEJLESZTÉS	44
8. ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS ÉS SZEMLÉLETFORMÁLÁS	47
9. ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG	50
10. DIGITÁLIS ÜGYFÉLKEZELÉS	52
11. ESG KOCKÁZATKEZELÉS- ÉS VÁLLALÁS	54
C. EMBERKÖZPONTÚ MUNKAHELYI KULTÚRA	56
12. MUNKAVÁLLALÓK MEGTARTÁSA, KARRIERFEJLESZTÉS	59
13. MUNKAVÁLLALÓK OKTATÁSA, SZEMLÉLETFORMÁLÁS	64
14. MUNKAHELYI KULTÚRA	66
D. FENNTARTHATÓ IRODAI MŰKÖDÉS	69
15. BESZÁLLÍTÓI ESG MEGFELELÉS	70
LÉNYEGES TÉMÁK SZABÁLYOZOTTSÁGA	73
GRI TARTALMI INDEX	75





VEZÉRIGAZGATÓI KÖSZÖNTŐ

GRI 2-22

Tisztelt Olvasó!

A CIG Csoport egy olyan magyar sikertörténet, amelyre méltán lehetnek büszkéek az alapítók, a tulajdonosok, valamennyi munkatársunk akik végigkísérték vagy részesei voltak a történelmünknek. Felismerve felelőségünket, igyekszünk másként és mást nyújtani a hazai biztosítási piacon, hogy ügyfeleink számára értékes, valóban hasznos szolgáltatást kínáljunk, amelyvel hozzájárulunk az egyéni, vagy intézményi jóléthez, biztonsághoz, jövőképhez.

Az elmúlt évet a változás és a dinamikus növekedés jellemezte a Biztosító számára, amely természetesen a szervezet belső erőforrásait is igénybe vette. Köszönöm valamennyi CIG-es munkatársamnak és a pozitív hozzáállását, odaadó szakmai elkötelezettségét.

A Biztosító alaptevékenysége szorosan kapcsolódik a fenntarthatósághoz, hiszen szolgáltatásainkkal a kiszámíthatóságot nyújtjuk ügyfeleink részére. Éppen ezért, a hagyományos biztosítási kockázatok mérséklése mellett egyre inkább fontossá válik számunkra a klímakockázatok mérése és beépítése a társaság stratégiájába, működésébe, a környezeti és társadalmi fenntarthatóság pozitív megjelenítése termékeinkben.

A CIG Pannónia Nyrt. (továbbiakban: „Társaság”) és konszolidált leányvállalata a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. második alkalommal publikálja Fenntarthatósági jelentését, immár a nemzetközi GRI Standards-nak megfelelően. Társaságunk az elmúlt évben jelentős lépéseket tett az ESG tevékenysége stratégiai tervezettségére, strukturáltsága érdekében, amelyet e kiadványban is bemutatunk. Meghatároztuk azon lényeges témákat, amelyek a CIG Csoport számára fenntarthatósági szempontból lényegesek.

Társaságunk vezetőjeként természetesen tisztában vagyok azzal, hogy a megfelelő mérések, KPI-ok, és nyomon követések elengedhetetlenek adott területen a fejlődés érdekében. Vezetőként tudom azt is, hogy egy terület fejlődéséhez elengedhetetlen annak mérése, az ott folyó munka nyomon követése. Ezért 2023-ban meghatároztuk azokat a teljesítményindikátorokat, amelyeket a fenntarthatósági tevékenységünk során rendszeresen, legfelső vezetői szinten is figyelni és értékelni fogunk.

Az ESG, mint szabályozói elvárás is egyre inkább mindennapjaink részévé válik. Az elmúlt években számos, a fenntarthatóságot ösztönző európai uniós és hazai jogszabály, ajánlás lépett érvénybe a biztosítási szektorban. Társaságunk, ahogy eddig is, meg kíván felelni ezen előírásoknak. Mindezt nem csupán kötelezettségként éljük meg, hanem lehetőségként arra, hogy az ESG szemléletet üzleti modellünkben minél inkább elmélyítsük, ez irányú tevékenységünket bemutassuk. Társaságunk ESG szemléletű irányítása, illetve több magyar ESG szemléletű irányítása, illetve több magyar egyetemmel együttműködve a biztosítási és közvetítői ágazat szakmai fejlődéséért és jövőéért tett lépések mutatják elkötelezettségünket arra, hogy valódi és mély fenntarthatósági erőfeszítéseket tegyünk hazánkban, Magyarországon szakmai megújításáért tett lépések, elkötelezettségünket mutatják, hogy valódi és mély fenntarthatósági erőfeszítéseket tegyünk hazánkban, Magyarországon.

Jó olvasást kívánva, üdvözlettel,

Dr. Fedák István,
Vezérigazgató



TÁRSASÁGUNK¹ ESG JELENTÉSÉRŐL

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

A jelentésben a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.² (továbbiakban: „**CIG Életbiztosító**”) és leányvállalatai közül a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.³ (továbbiakban: „**CIG EMABIT**”) 2023. évi működésének környezeti, társadalmi és vállalatiirányítási (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, 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 a CIG Pannónia Csoport fenntarthatósági vízióját és stratégiáját, ezt akciókra bontottuk, azokhoz megvalósítási céldátumot és felelősöket rendeltünk. Összehangoltuk a vállalati alapelvekkel a fenntarthatósággal kapcsolatos céljainkat, üzleti stratégiánkhoz, termékkínálatunkhoz ESG célokat határoztunk meg. A fenntarthatósághoz kapcsolódóan nem csupán végcélokat kötöttünk, hanem mérési és beszámolási rendszert dolgoztunk ki és vezettünk be.

Míg a 2022. évi Fenntarthatósági jelentésünkben⁴ az üzleti év pénzügyi és nem pénzügyi mutatószámait, valamint főként a termékek viszonyában mutattuk be a fenntarthatósághoz kapcsolódó eredményeinket, addig a 2023. évi jelentésben határozottabb fókuszot helyeztünk a mérőszámokra és azok nyomon követésére. A jelentés módszertana így részben megváltozott, a mérőszámok köre kibővült. A GRI Standards-hoz való igazodás is újdonságot jelentett, ugyanakkor ezt a fejlődést fontosnak tartjuk ahhoz is, hogy rövid és hosszú távon kitűzött fenntarthatósági céljainkat elérjük.

A jelentés, hasonlóan az előző évi dokumentumhoz, számos fenntarthatósági szempontú lényeges témát részletez, pillérenként, fókuszterületenként rendszerezve. A CIG Életbiztosító és a CIG EMABIT a fenntarthatósággal kapcsolatosan meghatározott elvei és elkötelezettségei kapcsán meghatározott elvei és elkötelezettsége nem változtak a 2022-es jelentésünkben megfogalmazottakhoz képest. A 2030-ra megfogalmazott ESG jövőképünk tömöríti hosszútávú céljainkat:

„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. Biztosítóként és egyben hazai tőzsdei társaságként ügyfeleinken túl befektetőinkre kívánunk fókuszálni az által is, hogy jelentéseink szemléletében bemutathassuk, 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 működésünkből fakadó karbonlábnyom csökkentése 55%-kal.”

¹ „Társaságunk”, „Társaságaink” 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 A CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. székhelye 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. B. épület

³ A CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. székhelye 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. B. épület

⁴ 2022. évi ESG jelentésünk elérhetősége: <https://www.cigpannonia.hu/befektetok/beszamolok>



Az első jelentésünkben foglaltakhoz hasonlóan fontos számunkra a globális fenntarthatósághoz való hozzájárulás a vállalati szintű fenntarthatóságon túl. Stratégiánk megalkotásakor és a lényeges témák 2023. évi felülvizsgálatakor szem előtt tartottuk a Fenntartható Fejlődési Célokat⁵. Ezen célok tudatosításával láthatóvá tesszük minden egyes lényeges téma szerepét a fenntartható fejlődéssel kapcsolatban. A Biztosító tevékenységének közvetlen és közvetett hatásait, valamint a meghozott döntéseket és megvalósult tetteket lényeges témákként soroljuk fel a Jelentés fejezeteiben.

ESG jelentésünk jelentéstételi időszaka az éves üzleti jelentésünkkel megegyezően a 2023-as naptári évre vonatkozik. Az immár GRI nemzetközi sztenderdnek megfelelő jelentés előrelépést jelent fenntarthatósági jelentéstétel terén. Jelentésünket külső fél által nem minősítettük, ugyanakkor a közzétett adatok hitelességét többkörös szervezeten belüli vizsgálat segíti elő. Elérhetőségünk fenntarthatósági jelentésünkkel kapcsolatban: esg@cig.eu.



5 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 2023-BAN

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

FELEPÍTÉS ÉS MŰKÖDÉS

A CIG Életbiztosító 2007. október 26-án alakult. 2010 óta CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. néven folytatja főtevékenységét. A CIG Életbiztosító főtevékenysége 2023-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 vannak. Míg a CIG EMABIT a CIG Életbiztosító teljesen összefonódó vállalkozás, addig a PI-ETA tevékenysége, működése a CIG Életbiztosítótól és a CIG EMABIT-től nagyban különbözik. A CIG Pannónia Csoport fenntarthatósági jelentésében a CIG Életbiztosító és a CIG EMABIT hatásairól, fenntarthatóságáról konszolidáltan írunk.

A 94.428.260 db CIG Életbiztosító részvény döntő hányada magyar vállalkozások és magyar magánszemélyek tulajdonában van. A közvetett és közvetlen részesedés alapján a Hungarikum Biztosítási Alkusz Zrt. részesedése 58,73%⁶ tulajdoni hányaddal rendelkezik. A további részvényesek száma közel ötezer-ötszáz. A CIG Életbiztosító a részvényesekkel szembeni felelősségének tekinti a felelős társaságirányítási ajánlásoknak történő mind teljesebb körű megfelelést⁷, kiegyensúlyozott tájékoztatásukat.

A CIG EMABIT a CIG Életbiztosító 100%-os tulajdonában lévő leányvállalata. Főtevékenysége 2023-ban változatlan maradt: nem-életbiztosítási termékeket állít elő és hoz forgalomba a magyar piacon. A CIG Pannónia Csoport mindennapjaiban a két biztosítótársaságot egy csoportként, egységes stratégia mentén működtetjük, a közös működés szinergiáit kiaknázva erősíti egymást a két jogi entitás. A fenntarthatósággal kapcsolatos vízió sem bontható ketté, a két vállalat csoportként tűzi ki ESG céljait és éri el rövid- és hosszú távon.⁸

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.

A CIG Pannónia Csoport jelenleg három fő értékesítési csatornával rendelkezik. A Független értékesítési csatorna több mint 200 alkusz és többes ügynök partnerségét jelenti. Az Alternatív értékesítési csatorna kisszámú, de nagy ügyfelet szolgál ki, jelenleg pár nagyvállalattal ápol a CIG Pannónia Csoport ilyen jellegű kapcsolatot. A bankbiztosítási csatornát 2023-tól a CIG Pannónia Csoport stratégiai partnere, az MBH Bank Nyrt. jelenti, ahol 420 bankfiókban közel 2000 tanácsadó értékesíti a termékeinket.

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

⁶ Ezzel kapcsolatos BÉT közleményünk: https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2023.08./EGYEB_TAJEKOZ-TATAS_a_szavazati_jogot_biztosito_reszvenyek_bejelentes_szerinti_hatararteket_el_nem_ero_valtozasa-rol_128941574

⁷ Éves Felelős Társaságirányítás Jelentések elérhetősége: <https://www.cigpannonia.hu/befektetok/tarsasagiranyitas>

⁸ ESG céljainkat külön fejezetben összesítettük



2023-ban az előző évhez hasonlóan a CIG Pannónia Csoport a maximális pénzügyi stabilitás megteremtése érdekében professzionális, minimum "A" Standard and Poor's vagy AM Best minősítéssel vagy - ahol a rating nem elérhető - minimum 150%-os tőke megfelelési mutatóval rendelkező viszontbiztosító partnerekkel dolgozik együtt, akik a fedezet mellett szakmai támogatást és innovatív megoldásokat is nyújtanak.

Társaságaink igyekeznek a közkedvelt csatornákon ügyfeleink rendelkezésére állni. Személyes ügyfélszolgálat mellett bejövő telefonos ügyfélszolgálatot, továbbá e-mail ügyfélszolgálatot működtetünk. Értékesítő partnerhálózatunkat külön telefonos értékesítés-támogatási csapat segíti, ahol kollégáinkat e-mailben is elérhetik a közvetítők. Értékesítő partnereinket automatikus e-mailekkel, valamint folyamatosan rendelkezésre álló partnerportállal és webservice-ekkel támogatjuk munkájukban.

Biztosítóink a legdinamikusabban fejlődő vállalatok közé tartoznak a biztosítási piacon és ezt a lendületet szeretnénk megtartani 2024-ben is. A kockázat- és szavatoló-tőke-értékelési rendszer követelményei alapján a rendelkezésre álló szavatoló-tőke és a jövőbeni várható szavatoló-tőke-szükséglet adatai szerint szükség mutatkozott a CIG EMABIT alaptőkéjének felemelésére 2023-ban. Az Igazgatóság elhatározta és megvalósította ezt, névérték szerint 15 millió, míg kibocsátási értéken 1,5 milliárd forinttal.

Növekedési stratégiánk célkitűzése, hogy biztosítási állományunk növekedjen, elérve azt a méretet, mely termékeink jövedelmezőségét erősíti. 2023-ban újraértékeljük a 2021-ben közzétett növekedési stratégiánk eredményeit, és megállapítottuk, hogy az akkor 2023-ra kitűzött céljainkat – melyek kompozit biztosítási szolgáltatások nyújtása, piaci jelenlétünk megerősítése, illetve termékportfólióink szélesítése – a jelen piaci környezet jelentette kihívások ellenére elértük. Ugyanakkor a további fejlődéshez a megváltozott piaci környezetben az újfajta kihívásoknak megfelelő megoldásokat kell találnunk. Az ehhez kapcsolódó stratégiánk aktualizálását elkezdtük 2023-ban. Célunk, hogy a felülvizsgált stratégiánkban az organikus növekedés mellett a digitális kompetenciák felépítése, a működési hatékonyság javulása is megvalósuljon.

2021-ben, majd 2022-ben megtett és visszamérhető lépéseink azt mutatják, hogy növekedési pályára helyeztük a CIG Pannónia Csoportot. A növekedési pályán haladásunk legfrissebb eredményei a nemrég közzétett, 2023 negyedik negyedéves konszolidált tőzsdei gyorsjelentésünkben olvashatóak⁹. Konszolidált adózott eredményünk egy év alatt 1,9 milliárd forinttal – 90 %-kal - növekedett a tavalyi, IFRS 17 szerinti eredményhez viszonyítva – elérve a 4059 millió Ft-os rekord értéket (az IFRS 17 áttérés miatti tőkenövekedés egyszeri, 498 millió Ft-os társasági adó, valamint a 2022. július 1-től bevezetett extraprofit adó 687 millió Ft-os hatásaitól megtisztítva). Díjbevételeink 35%-kal, több mint 11 milliárd Ft-tal (a CIG Életbiztosító díjai 16%-kal, míg a CIG EMABIT díjbevételei 142%-kal növekedtek egy év alatt, 2022-höz képest; elérve így a 43 milliárd Ft-ot. Meggyőződésünk, hogy hazai, szabályozott piacon jelenlévő biztosítótársaságként növekedésünk tartós és eredményes pályára állt.

Díjbevételeink 2023-as dinamikus növekedésének motorja továbbra is a hitelfedezeti, a vállalati vagyonszámítások szolgáltatásaink és a csoportos személybiztosítások voltak. A díjbevételek kimagasló emelkedése mögött az értékesítés folyamatos növekedése áll, amely a biztosítási szektorra jellemző átlagos növekedés feletti értéket jelent.

⁹ https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2024.02./A_CIG_Pannonia_Eletbiztosito_Nyrt_negyedevves_jelenlese_-_2023_negyedik_negyedev_129022072



A CIG Pannónia Csoport működésére 2023-ban a következő események bírtak nagy jelentőséggel:

- 2023. január 16-án Polányi Zoltán Vezérigazgató lemondott mindkét társaság igazgatóságában betöltött tisztségéről. Ennek következtében a társaságok vezérigazgatói posztját e naptól kezdődően dr. Fedák István egyedüli Vezérigazgatóként látja el.
- Az egy vezérigazgatós modell érdekében a CIG Pannónia Csoport megkezdte az Igazgatóság által elfogadott szervezeti struktúra átalakítását. Társaságunk 2023. február hó 1. napján új szervezeti struktúrát és a változásokat lekövető szervezeti és működési szabályzatot¹⁰ (továbbiakban: "SZMSZ") léptetett hatályba.
- A CIG Pannónia Csoport 2023 során átalakította értékesítési szervezetét, folyamatait, értékesítési tevékenység fókuszát a banki és független alkuszi hálózatra helyezte az alternatív csatorna fenntartása mellett.
- A Biztosítóink és a VISTA Utazási Irodák Kft. 3+3 évre szóló stratégiai együttműködésre vonatkozó megállapodást írtak alá, amely szerint az utazási iroda kizárólagosan a vagyonbiztosítással foglalkozó CIG EMABIT ügyfélközpontú utas- és útlemondási biztosítási termékeit értékesíti ügyfelei számára.
- A CIG Életbiztosító elnyerte a Belügyminisztérium által meghirdetett élet- és balesetbiztosítás tárgykörben kétéves időtartamra kiírt Nyílt Uniós közbeszerzési eljárást.
- A CIG EMABIT a Nemzeti Sportügynökség Nonprofit Zrt. által kiírt vagyon- és felelősségbiztosítás tárgykörben kiírt közbeszerzési eljárásán a biztosítási szolgáltatási díjra vonatkozó legkedvezőbb ajánlatával nyertes ajánlattevő lett.
- A CIG EMABIT, valamint a Magyar Telekom Nyrt. 2023. december 21-én csoportos kiterjesztett garanciabiztosítási szerződést kötöttek egymással. A megállapodás 36 hónapra jött létre. A megállapodás része egy kiegészítő biztosításközvetítői szerződés is, a Telekom a CIG EMABIT részére végez kiterjesztett garanciabiztosítási értékesítési tevékenységet 2024 áprilisától.

2023-ban is tapasztaltuk, hogy a világban történt változások kezelése egyre nagyobb rugalmasságot kíván az emberektől, így kollegáinktól is. Ugyanez a szemléletmód, mint munkavállalói elvárás is megjelenik. A CIG Pannónia Csoportnak is felelnie kellett az infláció gyors kezelésének igényére, vagyis a mielőbbi munkabéremelés, a rugalmas munkaidő-beosztás, az otthonról való munkavégzés lehetőségének bővítése, arányának növelése munkavállalóink részéről érkező elvárás. Mindezek mellett az is elvárásnéként fogalmazódik meg a munkavállalóink által, hogy a CIG Pannónia Csoport, mint munkáltató adjon egy biztos jövőképet, karrierutat, előrelépési lehetőséget. Ez a kettősség határozta meg a 2023-as évet munkáltatói szempontból, melyet a Biztosítóink az üzleti stratégiájának és lehetőségeinek fényében kezeltek. Erről részletesebben az Emberközpontú munkahelyi kultúra pillér fejezeteiben írunk.

A CIG Életbiztosító (így konszolidációjába bevont CIG EMABIT) a tőkepiac vonatkozó jogszabályainak és a Budapesti Értéktőzsde (továbbiakban "BÉT") szabályainak mindenben megfelelően negyedéves gyakorisággal jelent a részvényesek és a nyilvánosság irányába¹¹. Évente pedig könyvvizsgáló általi audit szerint és közgyűlés által elfogadott éves jelentésben tesz eleget jelentéstételi kötelezettségének, konszolidált és egyedi szinten a vonatkozó IFRS 17 standard és az Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: „MNB”) által megkívánt formátum alkalmazásával.

¹⁰ Mind a CIG Életbiztosító, mind pedig a CIG EMABIT vonatkozásában

¹¹ 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 2023. üzleti évben is az Igazgatóság hívta össze¹², a vonatkozó jogszabályi és az Alapszabály által meghatározott valamennyi rendelkezés megtartása mellett a Közgyűlési meghívó megküldésével. Az Igazgatóság a BÉT, valamint az MNB képviselőjét külön is értesítette az Éves Rendes Közgyűlés helyéről, idejéről és előterjesztéseiről. CIG Életbiztosító az éves rendes közgyűlését¹³ 2023-ban április 19-én, 10 órai kezdettel tartotta meg. Ezen a CIG Életbiztosító éves beszámolóját elfogadták. A CIG EMABIT irányításáról alapítója a CIG Életbiztosító dönt. 2021, 2022 és 2023 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 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 tagjai¹⁴ 2023.12.31-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.	-
Ódorné Angyal Zsuzsanna*	mindkét Biztosítóban Igazgatósági tag	2022.04.19.	
Dr. Dakó Gábor Miklós	mindkét Biztosítóban Igazgatósági tag	2022.04.19.	Vezérigazgató-helyettes

* A jelen 2023. évi Fenntarthatósági Jelentés közzétételekor Ódorné Angyal Zsuzsanna már nem igazgatósági tagja a Társaságoknak.

¹² 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).

¹³ A CIG Életbiztosító a közgyűlést megelőzően a Ptk. 3:272. § (3) bekezdésének megfelelően 2023. március hó 29. napján 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.

¹⁴ 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 (továbbiakban: "Bit."), vezető állású személyekre meghatározott előírásai. <https://www.mnb.hu/letoltes/3-1-5-1-1-vezeto-allasu-szemely-foglalkoztatasanak-engedelyezese.pdf>



Miután Polányi Zoltán - aki a CIG Életbiztosítóban az Igazgatóság elnökeként a Vezérigazgató feladatokat is ellátta és aki a CIG EMABIT igazgatósági tagja volt - 2023. január elején távozott a Biztosítók Igazgatóságából, ezért a CIG Életbiztosító Igazgatósága dr. Bogdánffy Pétert választotta elnökének.

Az Igazgatóság tagjai közül az ESG megfeleléssel kapcsolatos feladatok dedikált igazgatósági tag, Társaságirányításét és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettes által kerültek testületi szintre. Ő az ESG szempontrendszer érvényre juttatását, az ezzel kapcsolatos feladatok meghatározását is felügyeli a Biztosítókon belül. Tagsága garancia, hogy a testület naprakész legyen a CIG Pannónia Csoport fenntarthatósági témáit illetően is.

Az Igazgatóság saját hatáskörbe vont döntései főképp a stratégiai kérdések, a kockázatkezelés terén folyamatos operatív feladatok, kontroll-, valamint jelentős erőforrásokat igénylő döntések. 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, illetve a megválasztás idején a Közgyűlési (CIG EMABIT esetén alapítói) előterjesztés részeként mutatják be. A tagoknak meg-, illetve újraválasztásukhoz számos kompetenciával kell rendelkezniük. A tagok teljesítményének értékelése két szinten valósul meg a Társaságirányítási szakterület koordinálásával: (i) önértékelés (ii) testületi értékelés. Az értékelést írásban végzik, amely dokumentációt, az átfogó vizsgálat anyagait is bemutatja a CIG Pannónia Csoport az MNB részére. A tagok kompetenciájának vizsgálata a Javadalmazási és Jelölő Bizottság feladata. A testületi tagok MNB általi engedélyezés útján tölthetik be az adott pozíciót.

A vállalati stratégia és üzleti magatartásunk egységét belső szabályzataink harmóniája biztosítja. Ennek megteremtéséért és folyamatos megőrzéséért az Igazgatóság testületileg felel és érvényesülését legalább éves szinten ellenőrzi.

A két társaság Felügyelőbizottságai¹⁵ irányítják a Belső ellenőrzési területeket, valamint a Belső ellenőrzés által végzett vizsgálatok megállapításai alapján ajánlásokat és javaslatokat dolgoznak ki.

A Felügyelőbizottságok elsődleges célja¹⁶ volt 2023-ban is biztosítani – a jogszabályokban előírt feladatok ellátása során – Társaságaink átfogó és eredményes működésre alkalmas ellenőrzési rendszerét. A Felügyelőbizottságok¹⁷ 2023-ban ötször ültek össze¹⁸. 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 a végzett vizsgálatok megállapításai alapján ajánlásokat tettek.

15 A CIG Életbiztosító esetén az Alapszabály szerint, a CIG EMABIT esetén Alapító okirata szerint a Biztosítóknál 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 tíz 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.

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

17 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/eletbiztosito>

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



Mindkét Társaság Felügyelőbizottságának tagjai 2023.12.31-én

NÉV	2023. DECEMBER 31-ÉN	BETÖLTÖTT TISZTSÉG KEZDŐDÁTUMA
Vada Erika	mindkét Biztosítóban Felügyelőbizottsági tag	2018.08.14.
Tima János	mindkét Biztosítóban a Felügyelőbizottság elnöke	2022.04.19.
Ginzer Ildikó	mindkét Biztosítóban Felügyelőbizottsági tag	2022.05.05.

A Társaságok Auditbizottságai a Biztosítók Felügyelőbizottságainak munkáját segítő véleményező, értékelő és javaslattevő feladatokat ellátó testület. Véleményezi a számviteli törvény szerinti beszámolót, nyomon követi a könyvvizsgálatot, segíti az Igazgatóság, illetve a Felügyelőbizottság munkáját a pénzügyi beszámolási rendszer megfelelő ellenőrzése érdekében. Tagjait a Közgyűlés választja a Felügyelőbizottság tagjai közül.

Mindkét Társaság Auditbizottságának tagjai¹⁹ 2023.12.31-én

NÉV	2023. DECEMBER 31-ÉN	BETÖLTÖTT TISZTSÉG KEZDŐDÁTUMA
Vada Erika	mindkét Biztosítóban a Bizottság elnöke	minden évben a Közgyűlés nevezi ki
Tima János	mindkét Biztosítóban Bizottsági tag	minden évben a Közgyűlés nevezi ki
Ginzer Ildikó	mindkét Biztosítóban Bizottsági tag	minden évben a Közgyűlés nevezi ki

A CIG Biztosító Igazgatósága a javadalmazási javaslatok előkészítésére, a testületi tagok értékelésére és a tisztségviselői választások előkészítésére hozta létre a CIG Életbiztosítóban a Javadalmazási és Jelölő Bizottságot, mely a CIG EMABIT ezirányú feladatait is ellátja. Ez a bizottság tesz javaslatot az új tisztségviselők személyére, a tiszteletdíjak megállapítására, véleményezi a menedzsment és a társaság munkavállalóinak érdekeltségi rendszerét. A 2023-ban is folytatott éves értékelések hozzájárulnak a testületi tagok aktivitásához és ezen keresztül a Biztosítók eredményességéhez.

A Javadalmazási és Jelölő Bizottság három, a Felügyelőbizottság által választott tagból áll, és évente háromszor ülésezik. A Javadalmazási és Jelölő Bizottság még más, szavazati joggal nem rendelkező képviselőket választhat, hogy ők is vegyenek részt az ülésein, és hogy a döntései előtt tanácsot kérjen tőlük.

A CIG Pannónia Csoport ESG hatásainak kezelése összefüggésben áll a javadalmazással, a Javadalmazási és Jelölő Bizottság ügyrendjében meghatározottak szerint. A javadalmazás²⁰ egyes elemei, szintjei külső tanácsadó bevonásával²¹ kerültek megalkotásra, amelyet előzetes piaci és belső felmérések előztek meg.

¹⁹ 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, vezető állású személyekre meghatározott előírásai.

²⁰ A Biztosító javadalmazási rendszeréről többet az Emberközpontú munkahely fenntarthatósági pillért kifejtő részben.

²¹ A javadalmazási tanácsadó 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 továbbá a Társaság által alkalmazott és nyilvánosan közzétett „Testület kiválasztási irányelvek” által meghatározottakkal, valamint az SFDR (EU 2019/2088 rendelete) elvárásnak megfelelően az ESG szempontok szerinti értékelést 2023 során beépítettük a javadalmazásba.

A CIG Pannónia Csoport javadalmazási rendszerét a könyvvizsgáló éves szinten ellenőrzi.

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

Állami támogatások a CIG EMABIT és a CIG Életbiztosító számára forintban

	2021	2022	2023
Állami támogatások	0	0	0
EU támogatások	0	0	0
K+F támogatás	512 247 978	0	0
Adókedvezmény	0	0	0

Az Operatív Vezetői Megbeszélés (továbbiakban: „OVM”) hetente tart ülést. Üléseit a Vezérigazgató hívja össze. Feladata az operatív vezetés, az információáramlás folyamatos biztosítása, továbbá az igazgatósági hatáskörbe tartozó ügyekben a döntések előkészítése, ütemezése, meghatározása. Feladata továbbá az igazgatósági hatáskörbe nem tartozó ügýtípusokban való döntések megvitatása, amennyiben azok nagyobb, az éves költségtervben növekedéssel járó kiadást jelentenek. Felelőssége még projektek indítása és megszüntetése, irányok meghatározása és a kockázatkezelési rendszer stratégiai irányainak meghatározása, ellenőrzése. A menedzsment dönt új termék, eszközalapok bevezetéséről és megszüntetéséről. Az OVM tagjai a Vezérigazgató, Vezérigazgató-helyettesek, együttesen: „Menedzsment”.

Az OVM heti megbeszélésein az ESG stratégia megvalósulásához kapcsolódó ESG akciókról is számot adnak a felelős vezetők. A Felügyelőbizottságok felé az Igazgatóságok készítik javaslatot a negyedéves jelentések alkalmával, melyekben helyet kap ESG szempontú beszámolás, döntés-előkészítés is. A Biztosítók szakterületei számára fenntarthatósággal kapcsolatos feladatokat a Társaságirányításért és prudenciális megfelelésért felelős vezérigazgató-helyettes, valamint a hozzá tartozó Társaságirányítási szakterület határoz meg és támogatja a felelősöket.

A 2023. április 19-én megtartott Éves Rendes Közgyűlés alkalmával a részvényesek döntöttek és elfogadták a CIG Pannónia Csoport 2022. évre vonatkozó konszolidált éves beszámolóját. A döntésben a CIG Életbiztosító Igazgatóságának előterjesztése, a Társaság Audit Bizottságának és a Felügyelőbizottságának a véleménye, valamint a Könyvvizsgáló nyilatkozata alapján történő előzetes véleményezés segítette a Közgyűlést jelentésének elfogadásával egyidőben, azonban attól elkülönülten fogadta el a CIG Pannónia Csoport fenntarthatósági jelentését. A jelentést a vonatkozó szabályoknak megfelelően közzétette a Társaság.²²

²² https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2023.04./a_CIG_Pannonia_Csoport_2022-es_evre_vonatkoztatott_fenntarthatosagi_Jelentesenek_kozzetetele_128874776



ESG IRÁNYÍTÁS

Meghatározó változást jelentett, hogy fenntarthatóság érdekében hozott döntéseinket szerkezetbe rendeztük. Célkitűzéseinkhez az európai uniós fenntarthatósági közzétételi kötelezettségek és az MNB zöld ajánlása²³ (továbbiakban: „MNB Zöld ajánlás”) adnak sorvezetőt. A hazai és nemzetközi fenntarthatósági szabályoknak való megfeleléshez szükséges egy jól előkészített és részletes, több évre szóló akcióterv végrehajtása, melyet stratégiánkban részletezünk.

Tevékenységeink tudatos ESG szemlélettel vezérelt irányítása jobb eredményekhez és átláthatósághoz vezet. Azért, hogy vállalatunk mindennapi döntéseit is transzparens ESG irányítás vezérelje, három fókuszterületet rendeltünk az ESG szemléletű döntések pilléréhez: Az ESG irányítás rendszerét, az ESG riportingot és az ESG kommunikációt.

Az ESG irányítás rendszere alatt azt értjük, hogy Társaságunkon belül van kijelölt és arra a szervezeti struktúra szerint kompetenciával bíró aki az ESG kérdések kezeléséért, felügyeletéért és azok vállalati stratégiába és tevékenységbe való integrálásáért felelős. 2023. első negyedéve óta a megújult SZMSZ-ben rögzítettük, hogy a környezeti fenntarthatóságért a Társaságirányításért és prudenciális megfelelésért felelős Vezérigazgató-helyettes felel. Célunk, hogy a strukturális változásokkal a vállalati kultúránk részévé váljon az ESG szemlélet, hogy Társaságunk minden munkavállalója számára ismert legyen az ESG-ért felelős vezető és szervezeti egység, a társaság ESG startégája, az ESG-hez kapcsolódó minden folyamat, és hogy a dolgozók tisztában legyenek saját szerepükkel és felelősségükkel ezekben a folyamatokban.

Az ESG riporting a standardizált fenntarthatósági – nem pénzügyi – jelentés elkészültét és az ehhez szükséges adatgyűjtés struktúráját jelenti. A társaság elkészítette és közzétette a 2023. évre vonatkozó ESG jelentését. Törvényi előírásoknak megfelelően nyilvánosságra hozza a jogszabály által előírtak szerinti adatokat, valamint közzéteszi az SFRD-hez kapcsolódó társasági vállalásokat, megfelelések szintjét és a kapcsolódó adatokat. Elköteleztük magunkat, hogy a CIG Pannónia Csoport minden évben az ESG teljesítményét az üzleti teljesítménnyel együtt tegye közzé, biztosítva így a pénzügyi adatokkal való egységes látásmódot és végső soron a befektetők teljeskörű, minden működési szegmensre kiterjedő tájékoztatását.

A fenntarthatósági törekvéseink kommunikációját a belső és a külső érintettek felé, ESG kommunikációnak nevezzük. A Társaság célja különböző csatornákon, akár a vállalati arculatban, szlogenekben is megnyilvánulni a fenntarthatósággal kapcsolatban, az eredményeket közzétenni. Célunk fenntarthatósággal kapcsolatban megnyilvánulni, eredményeinket közzétenni. 2023-ban az előző évi ESG jelentésen kívül a fenntarthatóságot még nem kapcsoltuk a vállalat arculatához. Célunk ezen változtatni és kifejezni, hogy a fenntarthatóság Társaságunk számára mit jelent, az ESG szemléletet a vállalat arculatában, valamint a befektetők és munkavállalók irányába erőteljesebben megjeleníteni. Mindebben segítségünkre van a BÉT egységes – kibocsátóktól elvárt – működési modelljének megjelenítésére formált platform is.

A CIG Pannónia Csoport számára kiemelten fontos érték a fenntarthatóság. 2023 második félévében ESG tematikájú workshopokon rögzítette a vezetőség, hogy döntéseink milyen hatással vannak a fenntarthatóságra általában és konkrétan a Társaságunk szempontjából. Ezek a workshopok segítették a meglévő vezetői ESG szemlélet erősítését, tudatosítását. Meghatároztuk az ESG stratégia időtartamát, a stratégiai fókuszterületeken célokat fogalmaztunk meg, és ezeket támogató akciótervet alkottunk. A workshopokon validáltuk a korábbi ESG témáink fontosságát, illetve beemeltünk új ESG témákat is a tématerképre.

23 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>



2024-re terveink között szerepel az ESG irányítás témakörén belül, hogy a környezeti és társadalmi szempontokat beépítsük a legtöbb alapvető funkció feladatkörébe és felelősségébe, valamint az éghajlati kockázatok kezelésében résztvevő szervezeti egységek számára megfelelő erőforrást biztosítsunk. Célunk olyan struktúra felállítása, mely képes alkalmazkodni a környezeti kockázatok alakulásához, becsatornázza azokat a vezetői információs rendszerbe és biztosítja a stratégia megvalósulását. Környezeti kockázatok kapcsán a belső irányítási és kontroll funkciót ellátók felelősségét körülhatároljuk, a környezeti kockázatok ismeretét a vezetők értékelésébe beillesztjük. A kockázatkezelési rendszert²⁴ célunk kiterjeszteni rövid, közép és hosszútávon felmerülő éghajlatváltozással kapcsolatos kockázatokra.

Terveink szerint az ESG riporting keretén belül a környezeti kockázatokat a belső adatszolgáltatási rendszerbe is integráljuk 2024 során, hatékony és megbízható adatszolgáltatási, nyilvánosságra hozatali és kommunikációs rendszereket fejlesztünk a vonatkozó szabályoknak megfelelően. 2023 végén az ESG kommunikációjáért felelős személyt határoztunk meg a Társaságok Szervezeti és Működési Szabályzataiban. 2024-ben rá vár a Menedzsmenttel együttműködve az ESG-vel kapcsolatos tájékoztatás kidolgozása és az ESG beépítése az arculat különböző elemeibe.

Más, a Társaságirányítás lényeges témájához szorosan kötődő ESG akciót, célzottan a fenntarthatóság érdekében hozott döntéseinket a lényeges témákat kifejtő fejezetben részletezzük.



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



A KLÍMAVÁLTOZÁS OKOZTA KOCKÁZATOK ÉS LEHETŐSÉGEK²⁵

GRI 201-2

Az éghajlatváltozásról szóló 2015. évi Párizsi Megállapodás²⁶ és az ENSZ fenntartható fejlődési céljai, valamint az Éghajlatváltozási Kormányközi Testület 2023. évi Szintézis jelentése²⁷ 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 tesz²⁸ a klímaváltozás hatásainak csökkentése, következményeihez való alkalmazkodás érdekében. Törvény mondja ki, hogy Magyarország 2050. évre eléri a klímasemlegességet²⁹. Ezen célok rendszerszintű változásokat hoznak a társadalomban és a gazdaságban is.

A biztosítási szektor nagy jelentőséget tudhat magáénak gazdaságunk ellenállóképességének³⁰ javításában, ugyanakkor a potenciális kockázatok és veszteségek tekintetében is nagyban érintett. Befektetőként a biztosítótársaságok fellépése segítheti a fenntartható gazdaságra való átállást is. Az éghajlatváltozáshoz köthető és környezeti kockázatok felügyeleti keretrendszerben történő érvényesítéséről a biztosítási szektorban bővebben is értekeznek a Biztosításfelügyelők Nemzetközi Szövetsége (IAIS). Tekintettel arra, hogy a biztosítótársaságokra hatással lesznek az éghajlatváltozással kapcsolatos fizikai és átállási kockázatok, az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatói nyugdíj-hatóság (EIOPA) úgy döntött, hogy fontos ösztönözni e kockázatok előre tekintő kezelését hosszú távon is.

Az MNB Zöld ajánlásában felhívja a figyelmet arra, hogy a biztosítótársaságokat potenciálisan érintő fizikai, átállási és felelősségi kockázatok egy része, illetve az ezekkel összefüggő folyamatok üzleti lehetőségeket is nyújtanak általában a biztosítók számára. Ezek magukban foglalhatják új termékek kifejlesztését is. Ez irányú törekvéseinkkel külön fejezetben foglalkozunk.

25 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)

26 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>

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

28 2020. évi XLIV. törvény

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

30 A klímaváltozás negatív hatásaival szembeni ellenállóképességének



AZ ESG STRATÉGIA

A JELENTÉS ELKÉSZÜLTÉT MEGELŐZŐ LÉPÉSEK

A fenntarthatósági jelentés – a szabályozott piaci jelenlétből fakadó és 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, hogy miként változtak érdekcsoportjaink a jelentéstételi időszakban.

2023 elején Társaságunk sorra vette, hogy melyek azok az új elvárások, melyeknek fenntarthatósági szempontból meg kell felelnie, mint biztosítótársaságnak. A fenntarthatóságot és az ezzel kapcsolatos vállalati teendőket 2023-tól vállalati szinten propagálja Társaságunk. Fenntartható biztosítótársaságként való működésünkhöz transzparens ESG szemléletet társítottunk, több workshopon tárgyalta meg a Menedzsment az általános megfeleléshez, illetve a konkrét ESG akciókhoz lépéseket. A workshopok alkalmával a korábbi ESG fókuszterületeket kiegészítettük, és továbbléptünk a korábban meghatározott közép és hosszú távú céljaink felé. 2022-es jelentésünkben társaságunk működését a Környezeti-Társadalmi-Vállalatirányítási nézőpontból szemlélve írtuk. 2023-ban stratégiánk részévé tettük a fenntarthatóságot. A feladatok kézzelfoghatóságához indikátorokat, mérőszámokat és felelősöket rendeltünk. 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:

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



Társaságunk ESG stratégiájának struktúrája

S

Emberközpontú munkahelyi kultúra

- Munkavállalói összetétel
- Sokszínűség, esélyegyenlőség
- Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés
- Munkavállalók oktatása, szemléletoktatás
- Munkahelyi kultúra
- Közösségi szerepvállalás

E

Fenntartható irodai működés

- Hulladékkezelés
- Energia- és vízfogyasztás
- Munkavállalói mobilitás
- Karbon- és ökológiai lábnyom
- Beszállítói ESG megfelelés

G

Prudencia és transzparens vállalatirányítás

- Beszámolás és adatszolgáltatás
- Adatvédelem és -biztonság
- Átláthatóság
- Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés

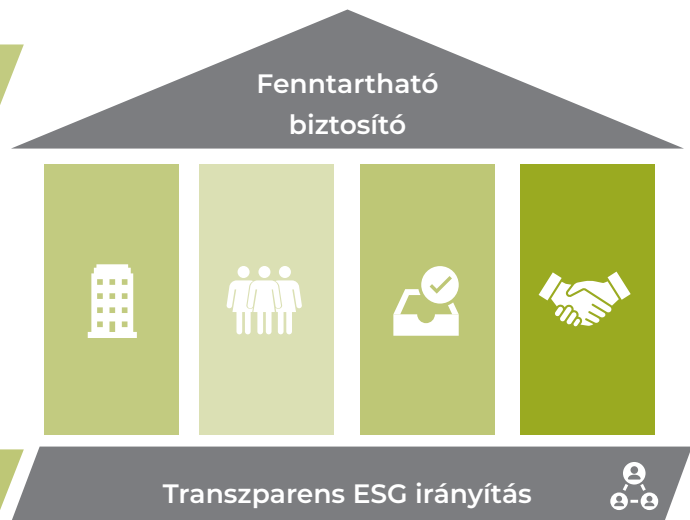
E

S

G

Zöld termékek és ügyfél-központú kiszolgálás

- Termékfejlesztés
- ESG kockázatkezelés és -vállalás
- Ügyféltájékoztatás és szemléletformálás
- Ügyfélelégedettség
- Digitális ügyfélkezelés



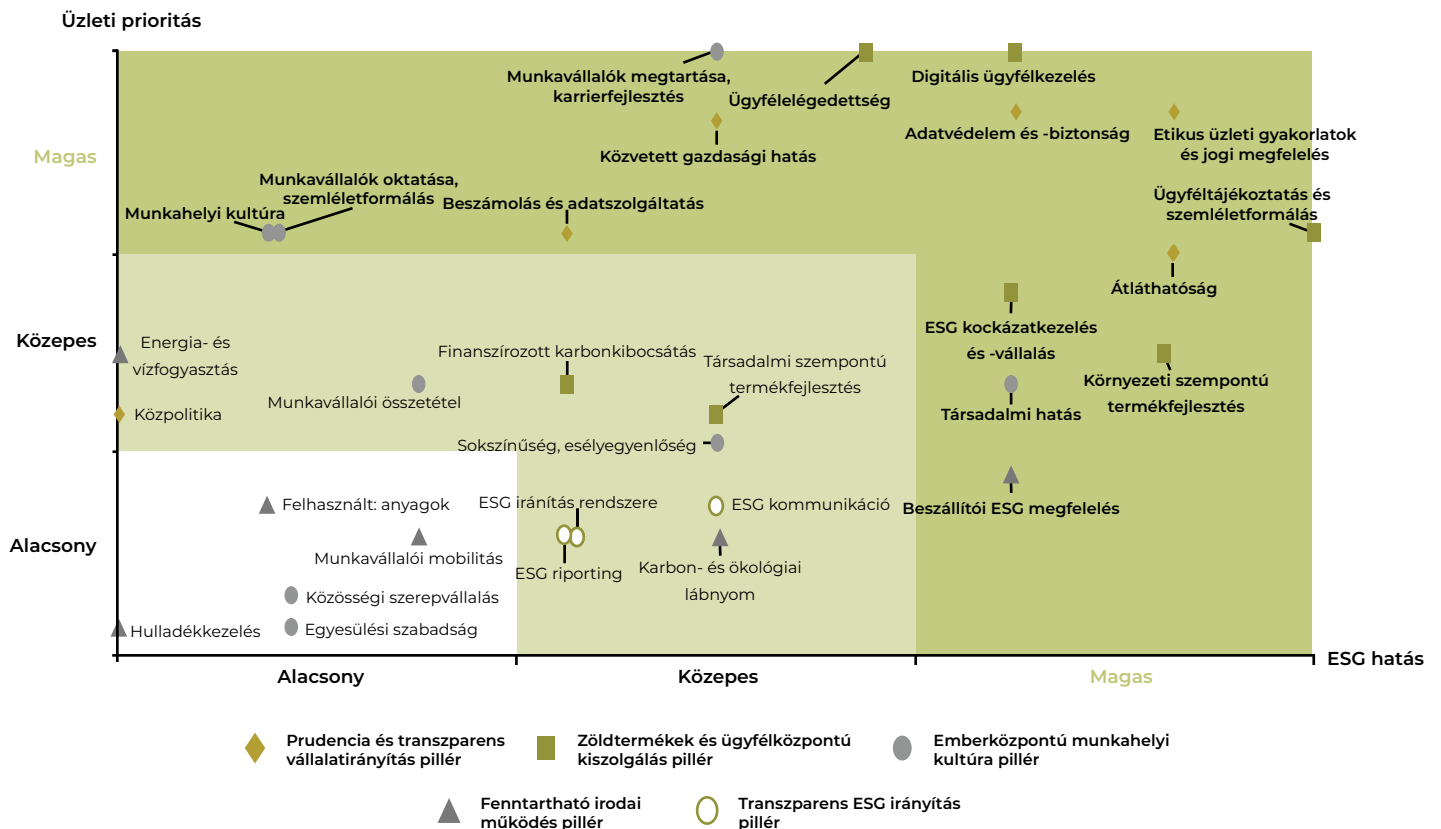
A 2022-es évi Fenntarthatósági jelentést felülvizsgálva, valamint a Biztosítók érdekelti körének visszajelzései adták lényeges témáink sorrendjét.

LÉNYEGESSÉG

GRI 3-1, GRI 3-2

A Biztosítók fenntarthatóságának éves felülvizsgálata, a jelentéshez való előkészület során a fenntarthatósági pillérekhez lényeges hatásokat kapcsoltunk. Vezetőségi mérlegelés, a fenntarthatósági témák ESG és üzleti hatásainak vizsgálata során megalkottuk a hatások mátrixát, amiben feltüntettük az egy-egy lényeges téma üzleti, valamint ESG szempontú prioritását.

Lényegességi mátrix



A lényegességi vizsgálat során a Menedzsment bevonva a középvezetőket, szakértői funkciókat, lényegességi küszöbértéknek azt határozta meg, hogy egy vizsgált téma legalább egy dimenzió tekintetében magas prioritást kapjon – ezeket a témákat tekintjük lényegesnek.

A meghozott döntésekről a Biztosítók belső és külső érintettek, stakeholderek visszajelzését kérve véglegesítette a lényegességi témák listáját, közreműködésük fontos része a jelentés elkészültének, szerkezetének.

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

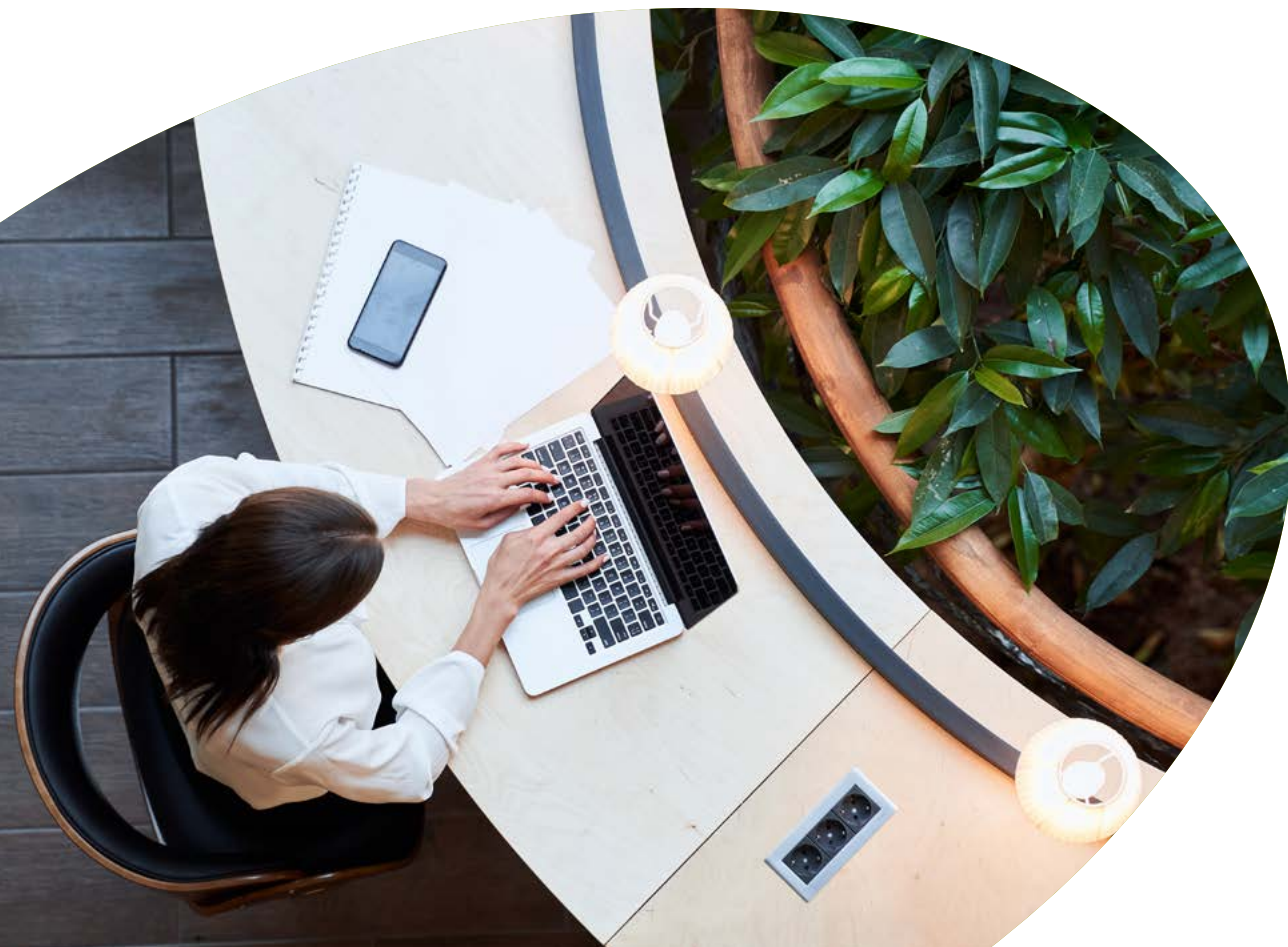
a. *Prudencia és transzparens vállalatirányítás*

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 érdekelti csoportok kérdőív kitöltésével adtak visszajelzést. A stakeholderek közül olyan szervezeteket és személyeket választottunk, akik rálátnak munkánkra és működésünkre. Értékes visszajelzéseket kaptunk munkavállalóinktól, beszállítóinktól, értékesítő partnereinktől, ügyfeleinktől, valamint civil szervezetektől. Az érintetti kör válaszai 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 igazolják, hogy fontos a fenntarthatósághoz és társadalmi felelősségvállalásunkhoz kapcsolódó kommunikációnkat tovább erősíteni, ehhez fűzve is meghatározónak tartjuk az átláthatóságot.





ESG STRATÉGIA, ESG AKCIÓK

GRI 2-25

Társaságaink ESG stratégiája a - korábban kifejtett - vállalati ESG szemléletre alapozva négy, a működésünkkel kapcsolatos pillér alkotja. Ezekben 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.

ESG stratégiánk összhangban van az üzleti stratégiával. Az ESG stratégia segíti az üzleti stratégia megvalósulását, és a kitűzött piaci növekedési célt. 2030-ra vizionált ESG jövőképünk egy hosszabb távú általánosabb célkitűzés, hosszútávú ambícióinkat fogalmazzuk meg benne és több stratégiai időszakot foglal magában, állandó érvényű célkitűzés. Jövőképünk realizálásához szükséges ESG stratégiánk 2026-os céldátuma belátható időtávon jelentős eredmények felmutatását teszi lehetővé. A megvalósításhoz konkrét feladatok, felelősök, illetve nyomon követés és felülvizsgálat szükséges.

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 teszi közzé az ESG teljesítményét az üzleti teljesítménnyel együtt.
ESG kommunikáció	ESG megjelenik a CIG Pannónia Csoport vállalati arculatában, mind az ügyfelek, befektetők és munkavállalók irányában – kifejezi azt, hogy a CIG Pannónia Csoport számára 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.
Termékfejlesztés	A Biztosítók termékepalettáján szerepelnek kifejezetten a zöld átállást támogató termékek (pl. UL SFDR 9) és minden üzletágban olyan kedvezményrendszert fog 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 szolgáltatás 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 klíma kockázatokat is azonosítják és nyilvántartják. Ezeket a biztosítási kockázattól független, tevékenység alapú kedvezményrendszer formájában figyelembe veszik a tarifáinkban és beillesztik kockázati stratégiájába.

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 képességekkel biztosítja a munkavállalók tudásának versenyképességét. Évente a munkavállalóknak 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, amelyet 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 (tervek szerint 2024-ben számolt értékhez viszonyítunk).



FENNTARTHATÓSÁGI PILLÉREK ÉS LÉNYEGES TÉMÁK

Az előző évi ESG jelentés a CIG Pannónia Csoport termékeit, működését, valamint működésének környezeti, társadalmi és vállalati irányítási hatásait elemezte, továbbá képet adott irodai működésünkről és termékportfóliónkról. A 2023-as működésünk fenntarthatóságáról szóló jelentést a 15 lényeges téma szerint tagoljuk. Mindegyik témáról annak 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 feltüntetjük³¹ a vállalati stratégiához, jövőképhez való illeszkedésük mellett





A. PRUDENCIA ÉS TRANSPARENTS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

A CIG Pannónia Csoport a tőkepiac vonatkozó jogszabályainak és a BÉT szabályainak megfelelően negyedéves gyakorisággal konszolidált szinten jelent a részvényesek és a nyilvánosság irányába³². 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 testületei³³ koordináltan, a nyilvánosság számára is közzétett ügyrendjeiknek megfelelő módon és időbeli ütemezésben látják el feladataikat a kellő rugalmasság – mint pl. írásbeli döntéshozatal, új napirendi pont felvétele – mellett. A működés alapja a belső szabályozás keretein túl az éves szintre vetített és az üzleti évet megelőzően elfogadott testületi ülés és 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 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. Közreműködik Társaságunk beszámolójának elkészítésében, különösen a szabályozott piaci jelenlétből fakadó szöveges anyagok elkészítésében, a társaságirányítás prudens működésének, az ez alapjául szolgáló keretrendszernek a megalkotásában és az operatív folyamatokhoz való illesztésében, valamint a felvigyázó és vezető testületek döntéshozatalához fűződő adminisztrációjában, feladat-végrehajtás koordinálásában, a hatósági feladatok, kötelezések végrehajtásának és megfeleléségének biztosításában. E szakterülethez tartozik nevesítetten a tőkepiaci, a corporate governance, megfeleléségi (compliance), valamint a Pénzmosás megelőzési szakterületek irányítása, az ide tartozó oktatásának lebonyolítása és az ESG szempontrendszer érvényre juttatásában való aktív részvétel, illetve kapcsolattartás.

A Társaságirányítási szakterület testületi – kiemelten a belső védelmi vonalak megbeszélés – szinten koordinál, véleményez és a megfeleléség biztosítását célzó szerepet tölt 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 tart. A megbeszélés célja megbízható és hatékony, a jogszabályoknak és belső - köztük az összeférhetetlenséget megelőző - szabályzatoknak megfelelő működés. A zavartalan és eredményes működés, az intézménnyel szembeni bizalom fenntartása okán az ütemezett megbeszélések feladata, hogy hozzájáruljon a prudens működés biztosításához. Cél, hogy a működés során esetlegesen keletkező problémákat, hiányosságokat a lehető legkorábbi fázisban azonosítsuk,

³² Negyedéves konszolidált szintű gyorsjelentések:

³³ Auditbizottság, Felügyelőbizottság és az Igazgatóság



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 belső kontrollok³⁴ rendszere az átlátható biztosítói folyamatok egyik alapköve, 2023-ban is a vonatkozó jogszabályoknak³⁵ megfelelően működött.



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

35 Az irányadó ajánlások, amelyeket szükséges figyelembe venni: 1. az Európai Parlament és a Tanács – a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról szóló „Szolvencia II néven ismert” 2009. november 25-i 2009/138/EK irányelve, a Bizottság (EU) 2015/35. felhatalmazáson alapuló rendeletének „Szolvencia 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 CIG Pannónia Csoport számára azt jelenti, hogy a személyes adatok és érzékeny információk védelmét elsődleges fontosságúként szem előtt tartva járunk el működésünk során, beleértve az adatok gyűjtését, tárolását és megosztását, valamint a folyamatrészek szabályozását. Adatbiztonság alatt a digitális rendszerek és adatok biztonságának megőrzését értjük, vagyis célunk megakadályozni minden illetéktelen hozzáférést és az adathalászatot. Munkatársaink körütekintő 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 jogszabályoknak és a joggyakorlatnak megfelelően kialakítottunk érintetti kategóriánként adatkezelési tájékoztatókat, melyek közül 2023 során több is megújult. 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-ADATI, 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 Biztosítóktól zajló adatvédelmi folyamatokat, eseményeket, szükség esetén segítséget nyújtson.

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

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

Ehhez a lényegességi témához szorosan kapcsolódik még ehhez a lényegességi témához az Adatminősítő Bizottság munkája, amely a Befektetői Kapcsolatokért felelős személyből, a vezető jogászból, a Vezérigazgatóból és a Társaságirányításért és prudenciális megfelelésért felelős vezérigazgató-helyettesből álló ad hoc testület. Az Adatminősítő Bizottság feladata annak megállapítása, hogy kétség esetén 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 megléte esetén kezdeményezi az információ közzétételét.



2023-ban a Társaság munkavállalóinak adatvédelmi tudatossága növekedett, adatvédelmi folyamatok pontos lépéseit kialakítottuk. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság felé jelenteni szükséges adatvédelmi incidensre³⁶ nem került sor.

Az adatvédelmi incidenseket nyilvántartásba vesszük, ebben a nyilvántartásban az adatok szűrhetők, a jellemző incidenshez vezető okok feltárhatók. Így tudunk a megelőzésre alkalmas folyamatokat kialakítani, módosítani. Itt 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

	2021	2022	2023
Bejelentett adatvédelmi incidensek	6	1	0
Megoldott biztonsági incidensek	7	5	0

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

Belső és külső adatvédelmi és biztonsági szabályoknak (Szabályozói) meg nem felelések száma³⁷

	2021	2022	2023
Szabályozói meg nem felelések száma összesen	38	75	72
Nem megfelelés a szabályozói elvárásoknak adatvédelmi szempontból	8	23	29
Nem megfelelés a szabályozói elvárásoknak biztonsági szempontból	30	52	43

A beszállítók, 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 titok kezelése a jogszabályoknak és a belső szabályzatainak megfelelően történjen. Ezek a biztosítékok is hozzájárulnak az incidensek elkerüléséhez. A szerződések elválaszthatatlan részét képező adatvédelmi és adatbiztonsági rendelkezések kialakításában, véleményezésében az adatvédelmi tisztviselő és az informatikai biztonsági felelős is részt vesz, a megfelelő szakértelem biztosítása érdekében.

³⁶ 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.

³⁷ Belső vagy külső felügyeleti szabályozói meg nem felelések, adatvédelmi és biztonsági szempontból összesítve.



Adatvédelemi folyamatokba beszállítót 2023-ban sem vontunk be. A Biztosító által megbízott szolgáltatókkal kötött szerződések részét képezi egy IT biztonsági melléklet. Az abban felállított követelményrendszer az adatbiztonsági elvárásainknak való megfelelést szolgálja. Az adatáramlás, kommunikáció biztonságos VPN kapcsolaton³⁸ adatszobában, vagy SFTP szerveren folyik. A titkosított csatorna biztosítása mindkét fél – azaz 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 ügyfélportálon³⁹ keresztül folytatjuk. Amennyiben az ügyfelekkel elektronikus úton leveleznek munkatársaink, úgy a személyes adatot, biztosítási-, üzleti titkot tartalmazó adatokat titkosított mellékletként küldik meg. Azt 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, vagyis éles ügyfeladatokhoz nem férhetnek hozzá. Így előzzük meg az adatszivárgást.

Adatszivárgással ugyanakkor bármely rendszer érintett lehet, amely adatot tárol.

Adatszivárgási és adatlopási esetek

	2021	2022	2023
Ügyfeladatok kiszivárogtatásának száma	5	2	2
Ügyfeladatok lopása	0	0	0
Ügyfeladatok elvesztése	0	0	0

Az adatszivárgás megelőzése érdekében a kollégák rendszeres adatvédelmi és IT biztonsági oktatásokon vesznek részt, amely oktatások elvégzése minden új belépő számára is kötelező. Az oktatásokat követően a kollégáknak online vizsga keretében kell számot adniuk tudásukról. Ezt a biztonsági folyamatelemet 2023-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 megadja az adatszivárgás ismert körülményeit.

Ugyan az adatvédelmi és adatbiztonsági folyamataink nagyrészt IT-biztonsági intézkedések megtételén, IT-rendszerek biztonságosságán múlnak, elengedhetetlen a munkatársak tudatossága e téren is. Ennek erősítése kiemelt szerepet kap a vállalati kultúrában. A „Kockázattudatosság hete” elnevezésű programsorozat részeként 2023-ban a kollégák ilyen témájú előadásokat is meghallgathattak.

Adatbiztonságunk minőségéről tanúskodó eredményünk, hogy külső felektől érkezett panaszok száma, amelyek indokoltságát a szervezet igazolta, valamint a szabályozó szervektől érkezett panaszok száma az évek során 0 volt.

³⁸ Titkosított privát vonalon

³⁹ Az ügyfél egyedi azonosítását lehetővé tevő, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető portál.



2024-ben az adatvédelemmel kapcsolatos célunk, hogy a munkavállalók, értékesítők és szolgáltató partnerek adatvédelmi tudatosságát megtartsuk, illetve növeljük, a Biztosítók adatvédelmi folyamatait felülvizsgáljuk, amennyiben szükséges, azokat hatékonyabbá tesszük. Tervünk a belső nyilvántartások automatizálását növelni és az adatvédelemmel kapcsolatos intézkedéseket gyorsítani.

Középtávú célunk, hogy a DORA rendeletben (EU 2022/2554) elvárt adatbiztonsági folyamatokat bevezessük, az ahhoz kapcsolódó ellenőrzési, rendszeres biztonsági teszteléssel és sérülékenységi vizsgálatokkal.

Vezérszavak	- Adatvédelmi és IT biztonsági oktatás - Aktualizált Adatkezelési Szabályzat és adatvédelmi folyamatok
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ Az adatvédelmi felügyeleti hatóság részére bejelenteni szükséges ⁴⁰ adatvédelmi incidensek száma 2023-ban: 0
2024-es vállalások	· Adatvédelmi tudatosság erősítése · A belső nyilvántartások automatizálásának növelése · Adatvédelemmel kapcsolatos intézkedéseket gyorsítása · Felkészülés a DORA rendeletnek való megfelelésre



Az ESG szemlélet egyik eleme a CIG Pannónia Csoport számára, hogy fenntarthatósági fókuszterületeink az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célokhoz⁴¹ hozzájáruljanak. Az Adatvédelem és -biztonság témához is hatásmérést rendeltünk, így tesznek Társaságaink a tágabb pénzügyi és technológiai tudatosság érdekében. Ezzel közvetetten a klímaváltozás és hatásai ellen való közös fellépés eszköztárát erősíti. Szervezeti szinten követi, méri döntései eredményét (SDG 17). Adatbiztonsági törekvéseinkkel jó példával szolgálunk az igazságos intézményi és pénzügyi eljárások teljes körű megvalósulásához (SDG 16)

⁴⁰ az adatvédelmi incidenst bejelenteni az illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve
⁴¹ A piktogramok forrása: <https://www.naih.hu/tudnivalok-az-adatvedelmi-incidensek-kezeleserol>



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 belső érintettek felé szükséges egyéb információnyújtási feladatokat soroljuk. Ezen felül ide értjük a felelős részlegeket, kapcsolódó folyamatokat, melyekkel a rendszerességet és pontosságot biztosítani tudjuk működésünk során.

A CIG Életbiztosító nyilvánosan működő részvénytársaság, ezért minden törvényileg szükséges, a befektetőket érintő információt a szabályoknak megfelelő formában és időben közzéteszünk. Ez vonatkozik az ESG témakörökre is, amennyiben az információ foka ezt a hatályos szabályozás szerint indokolja, illetve lehetővé teszi.

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 így 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

	2021	2022	2023
Összes kötelezően elkészítendő riport	465	542	449
Kötelezően készítendő beszámolók határidőre	465	542	449
Összes Közzététel	68	61	43
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 biztosításközvetítő⁴² ügynökre vonatkozó SFDR szerinti közzététel kapcsán előállított dokumentumokról.

Társaságunk egységesen, projekt szinten és a biztosítókra vonatkozó egyéb szabályrendszerrel összhangban kezeli a Budapesti Értéktőzsde ESG útmutató szerinti előrehaladás

⁴² 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.



lépéseit, amely lépések a 2022-es 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 2023. április 19-én – az éves rendes közgyűléssel, annak döntéseivel összehangoltan és egyidejűleg – fenntarthatósági jelentést publikáltunk.

Társaságunk 2024-ben felkészül az új nyilvánosságra hozatali követelményekre, összegyűjtjük 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 ajánlást figyelembe véve az éghajlatváltozással kapcsolatos környezeti kockázatok lényegességének értékelését beépítjük a nyilvánosságra hozatali politikába. 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 közzé tesszük, valamint az éghajlattal kapcsolatos kockázatok befektetési portfóliódöntésekben való megjelenését is nyilvánosságra hozzuk.

Az EU által elfogadott nemzetközi pénzügyi beszámolási standardok alapján a CIG Pannónia Csoport negyedévente és évente közzéteszi konszolidált pénzügyi kimutatásait, legfőbb gazdasági eseményeit. 2023-ban néhány új standard vált kötelezővé – többek között az IFRS 17 hatályossá vált -, mely a pénzügyi kimutatásainkra, azok értelmezésére jelentősen hatott. Elsőként tettünk közzé Magyarországon IFRS 17-nek megfelelő tőzsdei gyorsjelentést. A vonatkozó szabályok miatt a CIG Csoport egyedüli biztosítóként teszi közzé eredményeit hazánkban az új sztenderd szerint.

Ezekon felül a CIG Pannónia Csoport elkötelezett, hogy legalább éves rendszerességgel fenntarthatósági jelentés készítsen, illetve a működés szempontjából releváns klímaváltozáshoz köthető környezeti kockázatokot 2024-től könnyen értelmezhető formában, megbízható adatokra építve tegye közzé.

Vezérszavak	- Kötelező beszámolók, jelentések időben a honlapon - Számos kötelező riport transzparenciája
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ ESG témakörben történt transzparens lépések kommunikációja, fenntarthatósági jelentés közzététele ✓ Kötelezően készítendő, határidőre elkészült beszámolók
2024-es vállalások	• NFRD-CSRD, SFDR és Taxonómia rendeletekben elvártaknak való megfelelés, a közzétételekre való felkészülés • Fenntarthatósági jelentés közzététele



Célunk, hogy a beszámolás és adatszolgáltatás témához hatásmérést rendelve javul a fenntarthatósági tudatosság. Közvetetten a klímaváltozás és hatásai ellen való közös fellépés eszköztárát erősítjük, szervezeti szinten követjük, mérjük döntéseink eredményét (SDG 16, SDG 17, SDG 13). Tevékenységünk adatszolgáltatási törekvéseivel jó példával járunk elöl az igazságos intézményi és pénzügyi eljárások teljes körű megvalósulásához, az egyenlőtlen-ségek csökkentéséhez (SDG 10⁴³).



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 törvényileg szabályozott szükséges, 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 kötelezettségvállalások ez a testület hagyja jóvá. A hivatalos közzétételi helyeken kötelező nyilvánosságra hozni ezeket. 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.

Ezzel egyfelől a teljes körű nyilvánosság elve mentén tájékoztatjuk részvényeseinket, a szabályozókat, szolgáltató partnereinket, közvetítőinket is. Másfelől belső, a munkavállalók számára hetente megjelenő HR Hírlevélben is megjelenítjük a legfontosabb eseményeket. Ezek 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. Ezen felül rendszeresen lehetőséget biztosítunk valamennyi Vezérigazgató-helyettesnek és egyéb Bit.⁴⁴ szerint egyéb vezetőknek arra, hogy bemutathassa a szakterülete legfontosabb projektjeit. Ezek lehetnek a munkavállalók valamely körét vagy egészét érintő projektek. Fontosnak tartjuk a vonatkozó szabályokat, azok változásait is, valamint az esetleges új szabályok, gyakorlatok követésének szükségességét. Ezek a megbeszélések lehetőséget adnak bármely kolléga részére és témától függetlenül kérdésfeltevésre. Ezeken a fórumokon tájékoztattuk munkavállalóinkat ESG stratégiánk meghatározásáról, valamint az ahhoz kapcsolódó ESG akciókról is.

A munkavállalói kérdések, kérések minden esetben megválaszolásra kerülnek – amennyiben több munkavállaló is azonos vagy hasonló tartalmú kérdéssel él, úgy csoportosítottan – a fenti fórumok valamelyikén, elősegítve munkavállalóink és a vezetés számára a szabályok és a vállalati változások átláthatóságát.

44 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)



Annak érdekében, hogy az előírt minőségi útmutatók, valamint üzleti tervben kitűzött célok továbbra is, megnövekedett partnerszámmal is teljesüljenek, az értékesítési partnerek részére kialakított kommunikációs csatornák (portálok, hírlevelek stb.) gördülékeny működtetése, magas színvonalú oktatásuk, menedzselésük a cél. Fontos, hogy a partnereink számára elérhető anyagok és portálok továbbra is egyértelműek, konkrétak maradjanak, a fejlesztési szükséges pontokon gyorsan reagáljon a felelős részleg.

Fontos indikátor az átláthatóság minősége kapcsán, 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 még előttünk áll, ez a 2024-es év egyik célja.

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 átállás megtörtént. Az IFRS bevezetését több éves előkészítő, fejlesztő munka előzte meg. Több értékelési módszertant alkalmazunk, a termék jellemzője szerint. Ezen értékelési módszertanokat az életbiztosítási, valamint a nem-életbiztosítási szegmensben kínált termékekre is használjuk.

A biztosítási szerződésekre vonatkozó IFRS kidolgozása még évtizedekkel ezelőtt kezdődött. Ez egy olyan szabvány, amely elvi alapú, megteremti az összehasonlíthatóságot az egymáshoz hasonló piacokon és hasonló termékek vonatkozásában világszerte, harmonizál az IFRS-ek keretével és a többi nemzetközi számviteli szabvánnyal, megfelelően informálja a befektetőket a biztosítók teljesítményéről.

Az IFRS 17-et a 2023. január elsejével kezdődő üzleti évre alkalmaztuk először. Az IFRS 17 első alkalmazásának időpontja ezért 2023. január elseje, az IFRS 17-re való áttérés napja 2022. január elseje. Ennek értelmében a CIG Pannónia Csoportnak már a 2022. üzleti évet, mint a 2023-as pénzügyi év beszámolójában szereplő összehasonlítható évet is az IFRS 17 szerint kell bemutatnia soron következő éves beszámolójában

Az IFRS 4 standardtól eltérően az IFRS 17 keret értelmében az eredményeink meghatározásában sokkal nagyobb szerepe van a jövőre vonatkozó elvárásainknak, ezek változásának. Szerződés csoportokra – GIC-ekre (Group of Insurance Contracts) – vonatkozó előrejelzésekkel kell rendelkezniük a szolgáltatási szintekre, 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.

2023. első negyedéves jelentésünk mérföldkő volt a CIG Pannónia Csoport számára. Az IFRS standard szerint, az EU által befogadott nemzetközi pénzügyi beszámolási standardok alapján készített első konszolidált pénzügyi kimutatásunkat, jelentésünket 2023. májusában tettük közzé. A CIG Pannónia Csoport volt az első a magyar tőkepiacon, aki ezen új szabályrendszer szerint bocsátotta a befektetők számára a tőzsdei gyorsjelentését.



Már a 2022-ről szóló éves pénzügyi kimutatásainkban részletesen beszámoltunk új, az IFRS 17-nek megfelelő számviteli politikánkról, de az új számviteli politika első gyakorlati alkalmazása a 2023. első negyedéves jelentésünk. A 2023-as évre vonatkozó teljes auditja 2024. első negyedévében valósul meg a korábbi gyakorlat szerint.

Az átláthatóságot szolgáló Szolvencia II szabvány tekintetében nem jelentett változást a 2023-as év. A számviteli (IFRS 17) és a prudenciális (Szolvencia II) szabvány alapvető céljainban meglévő 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.

A jelentéstételi időszakban az MNB, mint felügyeleti hatóság a rendszeres, háromévente ismétlődő, átfogó felügyeleti eljárást folytatott a CIG Csoport mindkét Társaságánál a korábbi évekre vonatkozóan.

Vezérszavak	- Első IFRS 17 szerint negyedéves jelentések
2023-ra terveztük	<p>Teljesült:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Üzleti eredmény, stratégia, szervezeti változások kommunikációja határidőre panaszmentesen lezajlott ✓ IFRS 17-re, a biztosítókra vonatkozó adatszolgáltatási standardra való átállás megtörtént
2024-es vállalások	<ul style="list-style-type: none"> • CIG Pannónia Csoport területei közti kapcsolódási pontok átláthatóságának növelése • IFRS 17 beszámolók finomhangolása, fejlesztése



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 mintát kínálunk, elszámoltathatóságot, kiegyensúlyozott üzleti kapcsolatokat, a különböző érdekcsoportoknak könnyen elérhető és transzparens információt. (SDG 16, SDG 17⁴⁵).



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:

- 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. Továbbá 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 azok megértéséhez és megismeréséhez szükséges kellő időt.

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

A szabályozott piacon való működés szigorú előírásokkal, illetve az azoknak való megfeleléssel jár. Elkötelezettek vagyunk, hogy az ezen felül mutatott etikus üzleti gyakorlatot az egész értékláncon tükrözzük. Egyik erre vonatkozó mérőszám, hogy korrupciós esetek - amely okán a Biztosító alkalmazottját elbocsátotta volna, illetve amely okán beszállítóval kötött szerződést felmondott volna - száma 0.

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



Korrupcióellenes stratégiával kapcsolatos adatok

KORRUPCIÓNELLENES STRATÉGIA	2021	2022	2023
Korrupcióellenes képzésben részesültek	174	199	188
Igazgatóság és Felügyelőbizottság(*)	5	5	5
Felsővezetők	5	5	6
Középvezetők	41	46	38
Alkalmazottak	128	148	144
Korrupcióellenes stratégiát ismerik	179	205	193
Igazgatóság és Felügyelőbizottság(*)	7	8	7
Felsővezetők	5	5	6
Középvezetők	41	46	38
Alkalmazottak	128	148	144

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

Korrupciós eset, amelynek során bármely Biztosítónk alkalmazottját elbocsátotta, sem 2021, 2022, 2023 során nem volt. Korrupciós esetek száma, amelyekkel a CIG Pannónia Csoportot és/vagy alkalmazottjait kapcsolatba hozták volna, szintén nem volt. Beszállítónkkal szerződésfelmondás, illetve meg nem újítás korrupció okán az elmúlt években szintén nem fordult elő.

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

Bírságok, meg nem felelések darabszámjai

BÍRSÁGOK, MEG NEM FELELÉSEK	2021	2022	2023
Az MNB vagy egyéb szerv által kapott bírságok összege (e Ft)	1 497	6 520	200
Meg nem felelési esetek, szabálysértések darabszáma	2	3	1
ebből bírsággal zárult esetek	2	3	1
egyéb szankcióval zárult esetek	0	0	0
Befizetett bírságok (e Ft)	1 497	6 520	200
Előző jelentéstételi periódusban származó esetek bírságai	0	0	0
Meg nem felelési esetek bírságai (e Ft)	1 500	7 150	200
Etikai kódexnek való nem megfelelési esetek száma	0	0	0
Jogsabályi meg nem felelések száma	0	0	0
Adóügyi szabályok megsértésének száma	0	0	0



BÍRSÁGOK, MEG NEM FELELÉSEK	2021	2022	2023
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	1	2	1

Az MNB fogyasztóvédelmi eljárásának lezárásával 2023. február 8-án kelt határozatában felhívta a CIG Életbiztosítót, hogy mindenkor tartsa be a panasz határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést. Társaságunkkal szemben a panasz határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése miatt 200 000 Ft, azaz kétszázézer 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. Az üzleti partnerek etikus üzleti gyakorlatát ellenőrző folyamatot a közeljövőben előkészítjük, módszertanát kidolgozzuk. A CIG Pannónia Csoport etikus üzleti gyakorlatról vallott értékeit rendszeresen meg fogja jeleníteni, ilyen például az üzleti partnerekkel való kommunikációk⁴⁶ alkalmával.

Vezérszavak	- Compliance, Fogyasztóvédelmi, Adatvédelmi és Pénzmosás megelőzési oktatás Társaságunk összes munkavállalója számára kötelező
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ Korrupciós esetek száma: 0 ✓ Fogyasztóvédelmi szabályoknak való meg nem felelések száma csökkent, a kiszabott bírság összege mindössze 200 e Ft volt.
2024-es vállalások	• A Biztosítók üzleti partnereivel kapcsolatban is elvárt etikus üzleti gyakorlat ellenőrzésének előkészítése • Etikus üzleti gyakorlatok kommunikációja



Az etikus üzleti gyakorlatok témához is több indikátort rendeltünk. Így teszünk annak mérhetőségéért, a téma tudatosításáért. Célravezető politikáink segítik, hogy etikus gyakorlatokat folytassunk, csökkentsük bármely területen az egyenlőtlenségek és összeférhetlenség felbukkanásának lehetőségét (SDG 10⁴⁷). A felelős fogyasztásért való közös fellépés eszköztárát erősítjük, adjuk hozzá saját szervezeti és üzleti mintánkat (SDG 12)

46 Például: partneri- alkuszi találkozókon, illetve az alkuszreferensek, bankreferensek munkájában

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



5. KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁS

Működésünk közvetett hatásai sokakat érintenek. Az ENSZ útmutatása⁴⁸ alapján fontos, hogy egy biztosító a működése során hogyan integrálja a döntéseibe a globális kihívásokat, mint például a klímavédelem és az ESG kockázatok⁴⁹. 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, biztos háttérrel nyújtanak ezek a termékek azoknak, akik egyébként egzisztenciát, vagyont, termelő, vagy keresőképeséget, vagy az életüket és ezáltal a szeretteikről való anyagi gondoskodás képességét veszítenének. Munkáltatóként, valamint a 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 2023-ban sem sértettünk, ahogy az azt megelőző két évben sem. Adófizetési kötelességünknek eleget téve a társadalom szélesebb céljainak megvalósulását segítjük elő. Éves jelentésünket⁵⁰ 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
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ Adózási szabálysértések száma: 0
2024-es vállalások	· Adózási fegyelem fenntartása



Az általunk nyújtott termékek hozzájárulnak a gazdaság stabilitásához (SDG 8). Közvetetten azzal, hogy elkötelezettek 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 10⁵¹).

48 https://www.unepfi.org/insurance/insurance/?fbclid=IwAR3BJSsK2C6sK10TwZ23lCCJKGyfZ-87Zb-3yjEYNETdpA04RaKT_2bfFnX0

49 Erről bővebben az ESG kockázatkezelés és –vállalás fejezetben

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

51 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 fenntartható vállalként való működésének társadalmi hatásait, felelős vállalati hozzáállását, fellépését érti. A Biztosítók számára üzleti megközelítést és elkötelezettséget jelent, amely során a Társaságaink és partnereink is vállalják, hogy a közvetlen érintettjeiken túl törődnek a körülötük élő tágabb társadalommal, saját vállalati döntéseik társadalmi hatásával is.

GRI 2-28, GRI 415-1

Általában a biztosítások jelentős társadalmi hatással bírnak, biztonsági hálót, krízis esetén kézzel fogható segítséget nyújtanak. A CIG Pannónia Csoport is kínál biztosítási termékeket olyan helyzetekre, amelyek 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, ami akár az érintettek talajvesztéséhez vezethet. Az életbiztosítások szerepe Magyarországon ugyanakkor sajnos még mindig elhanyagolt. Egy iparági felmérés szerint az aktív korú lakosság csupán 15 százaléka rendelkezik kockázati életbiztosítással⁵². 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 Ügyféltájékoztató és szemléletformálás fejezetben.

2023-ban nagyban hozzájárultunk, hogy a biztosítási szakma képzési rendszerének színvonala emelkedhessen a következő években. Három magyar egyetem is elindítja biztosítási- és pénzügyi szaktanácsadói szakirányú képzését. Elsőként 2023. szeptembertől a győri Széchenyi István Egyetemen indult el a felsőszintű oktatás. 2024. évben pedig a Miskolci Egyetem és a Dunaújvárosi Egyetem is csatlakozik ehhez az innovatív kezdeményezéshez⁵³.

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 is ad feladatot. 2023-ban munkatársaink nagyban hozzájárultak, hogy az oktatási anyagok készen álljanak, az oktatás valóban elindulhasson. A győri egyetemen 2023-ban elindult biztosítási és pénzügyi szaktanácsadói kettő 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 több mint 50 órában oktatták 2023-ban⁵⁴. 2023 októberében indult az első félév, ahol 51 diák vett részt a képzésben.

52 *Mabisz évkönyv 2020*

53 Az oktatási együttműködést a Hungarikum Biztosítási Alkusz Zrt. hívta életre: <https://www.cigpannonia.hu/rolunk/hirek/2023/08/29/hi%C3%A1ny%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%A1lta>

54 ✓



Társadalmi hatást gyakorlunk a Biztosítók által nyújtott adományokkal, az évente megrendezett jótékonyági programokkal és egy-egy eseményszerű vagy rendszeres önkéntes programmal⁵⁵. 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 is tájékoztassuk olyan lehetőségekről, amelyek során termékeink által jótékonykodhatnak.

Míg 2022-ben az Ökumenikus Segélyszervezetet támogattuk gyermekbútorokkal és eszközökkel, addig 2023-ban pénzbeli adománnyal segítettünk több alapítványt. Támogattuk az Élelmiszerbank munkáját (tartós élelmiszer-csomagokkal) 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 sütívásár" alkalmával az összegyűlt összeget a Szent Márton Gyermekmentő Szolgálat részére ajánlották fel.

Ezen felül a Biztosítók az évvégi partneri ajándékokra szánt összeggel a Bethesda Kórház Alapítványát támogatta 500 000 Ft-tal. Szponzori felelősségvállalásunk is fontos, majdnem 1 millió forinttal nőtt az ilyen célra elköltött összeg 2023-ban az előző évhez képest. 2023-ban egészségügyi és szociális területen tett hozzájárulásainkat kiegészítettük kulturális célra szánt adománnyal, melyet a Recirquel Társulat egyik táncprodukció előadás-sorozatának támogatására nyújtottunk.

Adományok, szponzoráció

FORINTBAN	2021		2022		2023	
	ADOMÁNYOZÁS	SZPONZORÁCIÓ	ADOMÁNYOZÁS	SZPONZORÁCIÓ	ADOMÁNYOZÁS	SZPONZORÁCIÓ
Egészségügyi és szociális	9 535 000	0	899 946	16 350 000	15 150 000	17 209 875
Sport	0	0	0	0	0	0
Kultúra	0	0	0	0	3 000 000	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	0	0	4 059 875	0
Összesen	9 535 000	0	899 946	16 350 000	22 209 875	17 209 875

Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos távolabbi célunk, hogy a CIG Pannónia Csoport tudatos felelősségvállalási stratégiával rendelkezzen, melyben kijelöltek a számunkra fontos társadalmi és környezeti témák. A megvalósításba terveink szerint bevonjuk munkavállalóinkat, hasonlóan a biztosítási szakemberképzéshez. Vállalati szintű és hosszú távú felelősségvállalás jó példája még a sok éves szerepvállalásunk a Magyar Biztosítók Szövetségében, részvételünk a szakmai érdekképviselésben.

2024-ben bevezetni tervezett (a jelen jelentés közzétételekor már bevezetett) PadTárs tanulóbiztosítási termékéből befolyt biztosítási díj 10%-át a CIG EMABIT-tal támogatási szerződést aláíró iskolák mellett működő alapítványok között osztja szét. A biztosítás megkötése során a szerződők (szülők) nyilatkozhatnak arról, hogy mely szerződéses jogviszonyban álló alapítványt kívánják támogatni. A CIG EMABIT a támogatást a szerződők nyilatkozatainak arányában fogja megosztani a szerződött alapítványok között.

⁵⁵ 2023-ban is rendeztünk sütéményvásárt, illetve céges közösségi futást.



Munkavállalóinkra gyakorolt társadalmi hatásunk tudatában határoztunk 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
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ Nagyívű oktatási együttműködés és az ezzel járó feladatok ✓ 2023. szeptemberi képzéshez oktatási anyagok összeállításában aktív segédlet ✓ Jótékonyági sűtívásár
2024-es vállalások	• Pénzügyi tudatosság erősítése az egyetemi oktatáson keresztül • PadTárs tanulóbiztosítási termékdíjaiból felajánlási lehetőség biztosítása



Biztosítási termékeink jótékony hatása, hogy állóképessé és alkalmazkodásra képesé teszik a kiszolgáltatott helyzetben levőket. Oktatási együttműködésünk segít csökkenteni az egyenlőtlenségeket (SDG 1, SDG 11⁵⁶). 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).





B. ZÖLD TERMÉKEK ÉS ÜGYFÉLKÖZPONTÚ KISZOLGÁLÁS

Arculatunkat termékeink és az ügyfelekhez azokat eljuttató értékesítési partnerek határozzák meg legnagyobb mértékben. Minden ehhez a fókuszterülethez tartozó lényeges téma szempontjából 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 partnerek), továbbá a Bankbiztosítási csatorna, amelynek alapja stratégiai partnerségünk az MBH Bankkal. Banki hálózatunk értékesítés-támogatási feladatait abból a szempontból csoportosítjuk, hogy nagyvállalatok vagy kis- és középvállalkozások az elért ügyfelek. Az értékesítési csatornák nagyban meghatározzák a különböző ügyfélszegmenseket is: lakossági (ezen belül egyéni és csoportos biztosítási termékek), valamint vállalati ügyfelek.

A CIG Pannónia Csoport törekszik rá, hogy a partnerei megfelelő színvonalon dolgozhassanak, ehhez a minden közvetítő megkapja a szükséges oktatást. A közvetítőket az állomány mérete és minőségi mutatók alapján különböző kategóriákba soroljuk. Ennek megfelelően segítjük és ösztönözzük munkájukat. Ez nem kizárólag anyagi ösztönzőket jelent, hanem különböző extra képzési lehetőségeket, intenzívebb támogatást is.

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

Az értékesítési partnerek munkáját telefonos támogatási csapat, illetve automatikus e-mailek, partnerportál és egyéb online szolgáltatások segítik. Értékesítési hálózatunk felügyelethez feltöltött adatait folyamatosan követjük és frissítjük. 2023-ban nem tapasztaltunk eltérést az ügynökregiszterben a feltöltött adatokhoz képest.

Partnereink számára értékesítési csatornától és együttműködő közvetítőtől függően elérhetővé tesszük oktatási anyagainkat, továbbá igény szerint személyes oktatásokat is biztosítunk számukra. A banki értékesítés esetén a helyi támogatást nyújtó key account managerek a banki tanácsadók fiókban történő, elsősorban gyakorlat szemléletű oktatására koncentrálnak: termékkel kapcsolatos, értékesítési és ügyfélszolgálati ismereteket nyújtunk partnereinknek.

A bankbiztosításban még az üzleti modell kialakításának elején járnak Biztosítóink az MBH Bankkal, finomhangolása még folyamatban van. A független hálózatban a partnerek számának növelése mellett fontos cél lesz 2024-ben, hogy az egyes partnereknél növeljük a közös forgalmat. Az elmúlt két évben a vállalati vagyonbiztosítások területén és a vállalati személybiztosításoknál erős növekedést ért el a CIG Pannónia Csoport. Ez utóbbi termékek esetében még alacsony a lefedettség, ezért komoly növekedési lehetőséget látunk.

Oktatási területünk szoros együttműködésben van az MBH 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 fókuszálnak. Az oktatások során az elméleti tudás mellett a gyakorlati segítséget is adunk a tanácsadóknak.

A sztenderd oktatásokon túl minden értékesítés-támogatással vagy oktatással foglalkozó terület igény szerint összeállít más egyéb tréninget is. Ez a lehetőség a független hálózat



számára is elérhető. A független biztosításközvetítőket támogató kollégák nap, mint nap találkoznak a partnerekkel és segítik a munkájukat, frissítő képzéseket tartanak, támogatják őket a kampányok során. 2024-re a Biztosító célja, hogy partnerei egyszerűbben ériék el az oktatási és értékesítés-támogatási anyagokat.

Az ügyfélszolgálatunk a jogszabályokkal összhangban rendelkezésre áll ügyfélpanaszok esetén is. Személyesen, telefonon és online több úton is elérhetőek kollégáink. Ezen területek kapacitásának növelésére szükség esetén külső partnereket is bevonunk. Az ügyfélportál egyfajta személyes elektronikus fiókként, „NetBiztosítás”-ként működik személybiztosítási termékeink esetén. Célunk, hogy ezt a funkciót a többi termékre vonatkozóan is megteremtjük.

A következőkben a szolgáltatásainkhoz szorosan kapcsolódó lényegességi témáról számolunk be.





7. TERMÉKFEJLESZTÉS

GRI 3-3

Termékfejlesztés, mint tevékenység alatt jelen téma keretében új biztosítási termékek és szolgáltatások fejlesztését, vagy meglévő termékek és szolgáltatások frissítését, módosítását és az ESG szempontok termékpalettába való beágyazását értjük.

CIG-PROD-1

Termékpalettánkat minden évben felülvizsgáljuk, frissítjük, kínálatunk folyamatosan bővül. Az értékesítés alatt álló termékek felülvizsgálata legalább évente történik a fenti szabályzatokban foglaltaknak megfelelően. 2023 során több módosítást vezettünk be termékportáliónkban, termékkivezetésről nem történt döntés.

Termékeink legfőbb mutatószámai

	2021	2022	2023
Összes termék (db)	237	270	297
Bruttó záró állománydíj (összesen e Ft)	25 404 421	30 196 873	42 994 767
Életbiztosítás			
Termékek száma (db)	76	81	99
Új szerződések éves állománydíja (összesen e Ft)	3 029 152	5 747 991	4 386 674
Új szerződések száma (db)	10 936	13 064	22 299
Záró állomány (éves állománydíj) (összesen e Ft)	19 592 423	24 229 999	25 548 797
Záró állomány (db)	71 632	77 712	89 645
Bruttó díjbevétel (összesen e Ft)	24 771 838	25 945 807	31 464 881
Nem életbiztosítás			
Termékek száma (db)	161	189	198
Új szerződések éves állománydíja (összesen e Ft)	429 506	6 459 535	7 930 944
Új szerződések száma (db)	243	20 434	22 899
Záró állomány (éves állománydíj összesen e Ft)	543 172	7 998 084	10 931 311
Záró állomány (db)	447	20 746	22 823
Bruttó díjbevétel (összesen e Ft)	632 583	4 251 066	11 529 886

A biztosítási termékekkel kapcsolatosan nem került sor ESG specifikum 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.

Több termékünk – vállalati vagyon, felelősség – esetében elvárt a környezeti megfelelőség, engedélyek bemutatása. Ezt az elvárást ügyfeleink tevékenységi körétől tesszük függővé.

Lépéseket tettünk a vállalati vagyon- és felelősségbiztosítási termékek kapcsán ESG kedvezmények és ösztönzők beépítése érdekében, de 2023-ban még ilyen szempontokat még nem vett figyelembe a termékárakhoz. Folyamatban van a céges szerződők



tevékenységeinek minősítése. Várhatóan ugyancsak 2024. során hozunk végleges döntést e témában. Partnereinkkel részben már alkalmazott gyakorlat, hogy a vállalati ügyfélszegmensben – flotta, csoportos személy, vállalati vagyon és felelősség termékek – a biztosított partnerekkel közös fenntarthatósági akciók lehetőségének teret adunk.

Termékfejlesztési téren a 2023-as évhez hasonló dinamizmust tervezünk 2024-re is. Több mint tíz termékbevezetést készít elő a CIG Pannónia Csoport 2024 első félévére a lakossági üzletágban és a vállalati üzletágban egyaránt. A termékötleteket vagy a megújításra való igényeket az értékesítési csatornáinktól és a termékfejlesztési kollégáktól kapott jelzések alapján építjük be a fejlesztendő termékekbe. A fejlesztés szerves része az ügyfelek, partnerek visszajelzése, és elengedhetetlen követni a törvényi változásokat is.

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 termékalkulációt a Biztosítók évente felülvizsgálják és amennyiben szükséges, elindítják azok módosítását. Fontos cél, hogy 2024-től egyre tudatosabbá váljanak a Biztosítók a termékéletciklus-menedzsmentben és így reagáljunk a piaci változásokra.

2024. során kell tovább lépnünk az MNB Zöld ajánlás termék- és szolgáltatásvonatkozású előírásainak teljesítése érdekében. Az ajánlás elvárásainak 2025. január 1-ig szükséges megfelelnünk. Az ajánlásnak megfelelően a Menedzsment a középvezetők bevonásával workshopokon hiány-analízist készít, a további termékek fejlesztésénél annak eredményeire is szükség lehet. A CIG Életbiztosító a teljes befektetési egységekhez kötött megtakarítási életbiztosítási palettáját megújítja annak érdekében, hogy a zöld megfelelést célzó termékeket kínálhassunk.

Célunk, hogy CIG Pannónia Csoport termékpalettáján szerepeljenek kifejezetten a zöld átállást támogató, ügyfeleink fenntarthatóság érdekében hozott döntéseit értékelő termékek. Ezen túl minden üzletágban olyan kedvezményrendszert alkalmazását tervezzük, amely hozzájárul a zöld átálláshoz. Ezeket eszközcsoportonként így fogalmazzuk meg:

- Az UL eszközalap-kínálatát tervezzük kiegészíteni egy zöld (SFDR 8-as) eszközalappal, valamint az UL zöld eszközalapját bővítjük egy SFDR 9-es besorolású befektetéssel.
- 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.
- Gépjármű-biztosítási termékeinkbe is tervezzük beépíteni az iparághoz illeszkedő ESG szempontú vizsgálatot. Ugyancsak lehetőséget látunk, hogy a termékek tarifáiba a fenntartható közlekedési eszközök használatát támogató kedvezményeket építsünk be, akár lakossági termékek tekintetében is.
- Vállalati vagyon- és felelősségbiztosítási termékeinkhez ugyancsak középtávon igyekezünk további ESG szempontokat rendelni. Környezeti szempontokat alkalmazunk már a szennyező, környezetterhelő tevékenységet végző vállalatokra, iparágakra. Ezen szegmensekre már most is vonatkoznak extra kötelezettségek (pl. engedélyek bemutatása). A jövőben ESG kedvezmények és ösztönzők termékárakba való beépítését tervezzük, a vállalati termékek kapcsán a biztosított vállalat tevékenységei alapján⁵⁷ látjuk ezt elsősorban megvalósíthatónak, a részletek kidolgozása még folyamatban.

57 Elképzelhetőnek tartjuk, hogy ESG minősítéshez, fenntartható működést segítő vállalati döntésekhez (pl. zöldtető megléte, éghajlatváltozásnak ellenálló növények termesztése) kötjük az árazás egyes részleteit.



- Lakossági vagyon területen hosszabb távon tervezünk egy, az MBH zöld banki hitel-termékekhez kapcsolható zöld biztosítási terméket. Csoportos személyi biztosítása-ink tarifáiba a kockázatcsökkentő egészségmegőrző programok és juttatások, kedvezmények beépítését tervezzük, ugyanis egy ügyfél vállalat is számottevő szerepet tud vállalni a munkavállalók egészségének megőrzésében / erősítésében.

Vezérszavak	- Zöld termékek megvalósíthatósága - Dinamikus változások, bővülő termékpaletta
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ ESG kedvezmények és ösztönzők beépítéséért tett lépések ✓ MNB Zöld ajánlás teljesítése érdekében meghozott döntések
2024-es vállalások	• SFDR 8. szerinti termékek bevezetése • ESG kedvezmények és ösztönzők beépítése a vállalati vagyon-és felelősségbiztosítási termékekbe, valamint a csoportos személyi biztosításba



Biztosítóink az MNB Zöld ajánlását szem előtt tartva hozott döntéseik által a termékfejlesztés téma keretében is hozzájárulnak az ENSZ által meghatározott Fenntartható Fejlődési Célokhoz⁵⁸. 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).



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 a figyelmüket a zöld átállás fontosságára, és ráirányítja figyelmüket a termékein belüli ESG értékekre. Fontos a közérthetőség, hogy az ügyfelek tájékoztatást kapjanak a fenntarthatósághoz kapcsolódó információkról, 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 kötelezettségek. 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.

Kifejezetten közzétételi (nem tájékoztatási) kötelezettség áll fenn jelenleg az Ukrajna és Oroszország között fennálló háború következményeképpen felfüggesztett eszközalapokkal⁵⁹ kapcsolatosan, valamint a fenntartható befektetésekkel⁶⁰ kapcsolatosan. 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 megfeleléségi tesztjét az ügyfelek fenntarthatósági preferenciáira vonatkozó kérdésekkel. Tekintettel arra, hogy a CIG Életbiztosító jelenlegi életbiztosítási termékei nem vesznek figyelembe fenntarthatósági szempontokat, így ezzel kapcsolatosan az értékesítők oktatási anyagai sem kerültek bővítésre. Ugyanakkor a CIG Életbiztosító vizsgálja termékeinek ESG specifikummal történő bővítésének lehetőségét, illetve kifejezett zöld termékek bevezetését tervezi, erre mérési pont alkalmazását már lehetővé tettük⁶¹. Amint ilyen terméket vezetünk be, az ezzel kapcsolatos ügyféltájékoztatást módosítjuk, kiegészítjük.

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

59 <https://www.cigpannonia.hu/hasznos/tajekoztato-eszkozalapok-felfuggesztesero/>

60 <https://www.cigpannonia.hu/rolunk/fenntarthatosag-esg>

61 CIG-PROD-2, CIG-PROD-3 indikátorokat előkészítettük



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

Panaszbejelentést, visszaélés-bejelentést, illetve a fogyatékosággal élők tájékoztatását⁶² igyekszünk külön is segíteni például a Tájékoztató a meghatalmazások tartalmi és formai követelményeiről, valamint a Tájékoztató a visszaélés-bejelentési rendszerről című dokumentumokkal⁶³. Fellelhető még honlapunkon Tájékoztató a kedvezményezettek és örökösök részére, valamint egy fogalomtár is. Ezeket a dokumentumokat a termékekben történt változások, illetve az aktuális törvényeknek megfelelően frissítjük. Csakúgy, mint a Biztosítók honlapjának elérhető „Gyakran Ismételt Kérdések és válaszok” fül⁶⁴ tartalmát. A tájékoztatók és egyéb dokumentumok fellelhetőségét a Biztosítók honlapján elérhető dokumentumkereső szolgáltatás könnyíti meg.

A CIG Életbiztosítónak 2023-ban nem volt online köthető biztosítási terméke. 2024 elejétől a Pannónia Bajtárs Balesetbiztosítás online értékesítésének megkezdését tervezi a CIG Életbiztosító (a jelen jelentés közzétételékor ez már megvalósult). A CIG EMABIT lakás és utasbiztosítási terméke jelenleg is megköthető online, továbbá 2024 elejétől vezetjük be terveink szerint a kizárólag online értékesítéssel köthető PadTárs tanulóbiztosítást (a jelen jelentés közzétételékor ez már megvalósult).

A CIG Pannónia Csoport elkötelezett a közvetítői és az ügyféledukáció, a pénzügyi tudatosítás erősítése mellett. Célunk, hogy a biztosítási szakma presztízse növekedjen. Ennek érdekében az év folyamán több poszttal jelentkeztünk közösségi médiában, ezek is a fogyasztói tudatosságot igyekeztek növelni és a megfelelő biztosítás kiválasztásában segítettek. 2024-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.

2024-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 érinteni fogja az értékesítési haszonérvelést, az ügyfélszolgálati és ügyfél-kommunikációs munkát, valamint a kármegelőzési és kárrendezési folyamatokat is.

ESG tematikájú megjelenések darabszáma

	2021	2022	2023
Ügyféledukációs programok, kitelepülések, online közzétett anyagok, offline ügyféltájékoztató anyagok stb.	10	13	18

A felsorolt ügyféltájékoztató anyagainkat, beleértve a szabályozói elvárásoknak megfelelően nyújtott kötelező tájékoztató anyagokat a fenntarthatósági szemlélet jegyében alakítjuk át, egészítjük ki. Terveink szerint az MBH Bank Nyrt. hálózata által adott személyes ügyfélkapcsolati lehetőséget fel fogjuk használni fenntarthatóságot és társadalmi

62 https://www.cigpannonia.hu/ugyfeleinknek/fogyatekkaL_elok

63 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.

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



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	- Ügyfélértékelő anyagaink megfelelnek a szabályozói elvárásoknak
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ Szemléletformáló online megjelenések közösségi médiumokban ✓ A biztosítási alapú befektetési termékeinkhez kapcsolt alkalmassági és megfelelési teszt kiegészítése az ügyfelek fenntarthatósági preferenciáira vonatkozó kérdésekkel
2024-es vállalások	· Az ügyfelek körében kármegelőzési technikák alkalmazásának támogatása.



Az ügyfélértékelés és szemléletformálás lényegességi téma az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljai⁶⁵ közül közvetlenül az éghajlatváltozás hatásai ellen való fellépéshez és a partnerségi célhoz járul hozzá (SDG 12, SDG 17). Legközvetlenebb hatást a témán belül az érthető, átlátható ügyfélértékelő anyagaink, a pénzügyi tudatosságot erősítő vállalati elkötelezettségünk fejezheti ki, hiszen ezzel is segítünk a felelős fogyasztás erősítésében (SDG 12).





9. ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

GRI 3-3

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.

GRI 2-16, CIG-ÜGYFÉL-1

A CIG Pannónia Csoport elkötelezett, hogy az ügyfeleink elégedettség-méréséhez további lépéseket tegyünk. 2023-ban nem minden ügyfelünk volt elérhető elégedettségi mérés céljából, csupán az ügyfélszolgálaton megjelenők, és az MVM-es ügyfeleink⁶⁶. Az ő visszajelzéseik az ügyintézésről és az ügyfélportálról szólnak. Termékeinkről szóló visszajelzések így nem teljeskörűek. Net Promoter Score⁶⁷, azaz támogatottsági szint, mint ügyfél-elégedettségi indikátor bevezetését is tervezzük.

Általános, minden ügyfélcsoportunkat lefedő elégedettségmérés 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 lefedik. Ezek a mérések kiterjednek majd a termékekre, illetve a szolgáltatás igénybevételének teljes spektrumára.

Regisztrált panaszügyek darabszáma

	2021	2022	2023
Panaszügyek száma	1 161	1 891	2 924

A panaszok száma a kibővült értékesítési csatornának, illetve megnövekedett szerződés- és ügyfélszámnak tudhatók be. Ügyfeleink, biztosítottaink száma 2021-ről 2023-ra közel megháromszorozódott.

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 ügyfél-elégedettség mérésére alkalmat. Személyes ügyfélkapcsolat esetében célunk, hogy digitális eszközzel mérhessük az ügyfelek visszajelzését. Ennek módja lehet például utólagos automatikus e-mail küldése is. Távlabbi célunk, hogy a digitális csatornákon adott tranzakció után automatikusan elégedettségmérő 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 azt, hogy a más biztosítók termékei

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

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



a zöld specifikumok hiányára visszavezethetően versenyhátrányt szenvednének. Ügyfeleinktől fenntarthatósággal kapcsolatos visszajelzések, panaszok nem érkeztek.

Vezérszavak	- CIG ügyfelek elégedettsége és elvárásai kapcsán részleges adatok
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ Ügyfélszolgálati megkeresések mérhetősége ✓ MVM-es ügyfelektől visszajelzések
2024-es vállalások	• Telefonos operátori kérés után elégedettségre vonatkozó kérdések • Személyes ügyfélkapcsolat esetén digitális mérés lehetőségei • Digitális csatornákon elégedettségről visszajelzés kérése



Ügyfeleink elégedtségének 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 5⁶⁸).





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 a nyomtatott dokumentumok – adatok tárolása, megosztása, kezelése során – száma 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. Ügyfélportál kialakítását és alkalmazását tervezzük távolabbi célként minden ügyfélszegmens – vállalati ügyfelek számára egyelőre nem elérhető opció – számára és minden termékkörre vonatkozóan. Először lakossági, majd vállalati ügyfeleink számára is bevezetjük az elektronikus aláírást, amely alkalmazását kedvezményekkel célunk ösztönözni. Az ügyfélkezelési folyamatok magas fokú digitalizációjának fontos lépése lesz az elektronikus úton történő azonosítás és hitelesítés bevezetése minden ügyfélszegmensben.

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. A vállalati szegmensben ez a szám 2023 utolsó három hónapjában 31%, a lakossági ügyfelek között pedig 32% volt.

Digitális szerződéskötés, adminisztráció

	2021	2022	2023
Nyomtatásra felhasznált papírlap (db)	226 557	291 872	283 142
CIG Pannónia Csoport székhelyen	94 296	147 635	106 323
Nyomdában	86 789	89 433	85 315
Partnerek által	45 472	54 804	91 504
Kinyomtatott szerződések száma (db)	44 976	54 756	91 504
Nem kinyomtatott szerződések száma ⁶⁹ (db)	496	48	0

A CIG Pannónia Csoport 2023-ban több belső működési folyamatát automatizálta, amelyek segítettek növelni a 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.

Az életbiztosítási termékeink kapcsán ügyfeleink a digitális, ügyfélportálon keresztüli ügyintézészt szívesen választják. A nem-életbiztosítást választó ügyfeleink számára ügyfélportál jelenleg nem elérhető. 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 érkeznek a szerződések nagy hányada.

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



A Biztosítók online kárrendezési felület bevezetését tervezik 2024-ben. Ugyancsak 2024-ben vár ránk, hogy az online értékesítési felületekhez szükséges fontos lépéseket megtegyük azzal, hogy a teljes folyamat elérhetővé válik az ügyfeleknek elektronikus úton.

Az Informatikai igazgatóság tesztek, szimulációkat hajt végre, hogy az esetleges káreseményekre, szolgáltatási igényekre, illetve azok elhárítására felkészülten tudjanak reagálni a Biztosítók. Éles helyzet, amikor a vészforgatókönyvekre szüksége lett volna, 2023-ban nem volt.

Az elmúlt évek fejlesztéseinek köszönhetően a lakossági személybiztosítások esetében közel 100%-os az elektronikus kommunikációs penetrációnk. A CIG Pannónia Csoport ügyfelei egy portálon keresztül vagy e-mailben kapnak értesítéseket a szerződéseikkel kapcsolatban. Cél az, hogy 2025-re minden egyéni lakossági és – amennyiben megoldható – vállalati termékek esetén rendelkezzenek a Biztosítók ilyen felülettel. A teljes ügyfélkezelési folyamat vonatkozásában papírmentesség a célunk, a szerződéskötéstől a kötvényélete során felmerülő minden lépésig.

A belső működést és küldeményeket még nem jellemzi teljeskörű papírmentesség, az ügyfelek szerződéskötése és ügyintézés során nyomtatunk, nagyrészt azért, hogy az előírásoknak megfeleljünk. Célunk, hogy az ügyfelek szerződéskötése és ügyintézése 75%-ban nyomtatás nélkül történjék.

Ezek a lépések mind a Biztosítók innovációs projektjéhez kötődnek. A CIG Pannónia Csoport egy olyan projektet készít elő, amivel 2025 végére az egyik legdinamikusabban fejlődő biztosítótársaságokká válhatnak a magyar biztosítási piacon, ezzel az ESG irányelveknek való megfelelést is fókuszba teszi.

E célok mellett tervezzük használni a mesterséges intelligenciát és egységesíteni a portálrendszerrel. Ezzel egyrészt még jobban meg tudunk felelni a partneri és ügyféligenyeknek, másrészt a CIG Pannónia Csoport megteremti annak a lehetőségét, hogy csökkentjük a használt rendszerek számát, működésünk még hatékonyabbá váljon.

Vezérszavak	- Ügyfélportál minden ügyfél számára elérhető - Ügyfélfolyamatok nagy hányada elektronikus úton támogatott - Ügyfeleink harmada ügyfélportált használó ügyfél
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ Megújult belső folyamatok ✓ Digitalizációs projekt előkészítése
2024-es vállalások	• Online kárrendezési felület bevezetése



A pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést segítjük elő digitalizációs törekvéseinkkel, és ösztönözzük a könnyebb nyomon követést, elérhetőséget, tudatos pénzügyi döntéseket (SDG 8, SDG 10⁷⁰).



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, értékkeljük 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 személyek⁷¹ támogatása kockázatkezelési témában, tanácsadás a Felügyelőbizottság részére például stratégiai ügyekben, együttműködés az aktuáriusi feladatkört ellátó személlyel. Fontos meghatározni az Igazgatóságnak a „kockázati étvágyat”, amelynek teljesülését a Kockázatkezelési Bizottság⁷² követi.

GRI 201-2

ESG kockázatok⁷³ 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 Fenn tartható 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 partnerek megfelelő informálását, együttműködést a kormányzatokkal, 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 vonatkozóan. 2023-ban feltártuk a Kockázatértékelési jelentés kiegészítendő pontjait, ennek frissítése célunk 2024-ben. Környezetvédelmi engedély-köteles tevékenység vagy környezeti terhelést jelentő vállalati tevékenység kapcsán a CIG EMABIT is kér a szerződéskötést megelőzően dokumentumokat, melyeket a kockázatértékelésnél szükségesnek tartunk.

2024. során több részfeladat is vár 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 főbb éghajlatváltozással és környezeti kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos versenyelőnyöket is szükséges számba venni, együtt a sebezhetőségi pontokkal. Tervünk, hogy felmérjük a környezeti eredetű fizikai és átállási kockázatokat, azok pénzügyi vonzatának és működésre gyakorolt hatását, valamint ezekről az Igazgatóságot is tájékoztatni.

⁷¹ A Kiszervezési Szabályzatban meghatározott kiemelten fontos feladatkörök vagy tevékenységek

⁷² 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 Megfeleléségi 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.

⁷³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52021PC0664>



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

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 szcenárióelemzést 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
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ ESG kockázatok fókuszba állítása
2024-es vállalások	<ul style="list-style-type: none"> • Működésünk során előforduló ESG kockázatok értékelése • Környezeti kockázatok beépülése a biztosítási folyamatba • Kockázatértékelési jelentés kiegészítése az ESG kockázatokkal



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)⁷⁴.



C. EMBERKÖZPONTÚ MUNKAHELYI KULTÚRA

GRI 401-2, GRI 2-30

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 pillére⁷⁵ (1.) a Javadalmazási Szabályzat⁷⁶, (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 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 egy alapbérből és 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 teljesítménybér-alapbér arányában van eltérés az egyes szervezeti egységek között. Az értékesítésért felelős kollégáinknál ez az arány magasabb, mint a többi kollégánál. A TÉR rendszerben pedig a vezetői pozíciót betöltő kollégáknál magasabb a vállalati célok eléréséhez kapcsolódó teljesítménymutatók súlya a teljes értékelésben, mint a többi kollégának, illetve beépítettük az ESG szempontokat is. Az egyes részlegek között nincs megkülönböztetés. A speciális élethelyzetben lévő kollégáknak a rugalmasabb munkavégzést, fizetés nélküli szabadságot tudjuk biztosítani, melyekkel kapcsolatos döntéseket egyedileg hozzuk meg kollégáink érdekeinek maximális figyelembevételével.

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 szolgáltatásaink nyújtása, foglalkoztatás és a szociális biztonsággal összefüggésben is érvényesíteni kell. Tiltjuk a megkülönböztetést, az esélyegyenlőség erősítésére pedig tervet foglalmaztunk meg. Intézkedéseinket ellenőrizzük és nyomon követjük, a nők arányos szerepvállalását sértő intézkedéseknek, és a megkülönböztetés megnyilvánulásainak feltárára, valamint ezek

⁷⁵ Nyilvánosan hozzáférhető a honlapunkon, mindenben megfelel a vonatkozó SII szabályoknak és az MNB elvárásainak.

⁷⁶ 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.



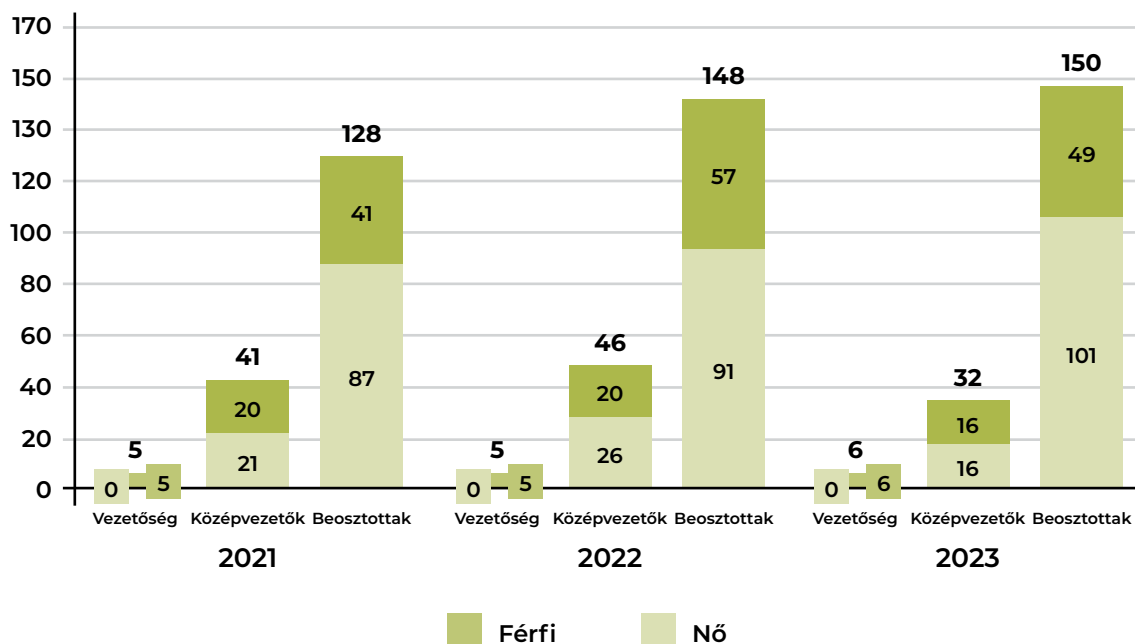
megszüntetéséhez szükséges intézkedéseket dolgozunk ki. Az üzleti kapcsolatokban a fogyatékosokkal élő fogyasztók esélyegyenlőségét megkülönböztetett tájékoztatással mozdítjuk elő, a foglalkoztatás során az alkalmazási-, előmeneteli-, javadalmazási feltételek meghatározásánál kiemelt figyelmet fordítunk 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 (ii) a Felügyelőbizottságok három tagja közül kettő nő volt.

A nem-ügyvezető szinten a Társaságok Igazgatóságai a nők arányát 40% elérésében célozta meg.

A felsővezetőket - a vezérigazgatót és helyetteseit, azaz a Vezetőséget-, valamint a középvezetőket - az igazgatói és főosztályvezetői pozícióban lévők - 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



A fentebb említett célt valamennyi naptári évben felülteljesítette a CIG Pannónia Csoport. Az Igazgatóság elvárja a megfelelő egyensúly létrehozását, a középvezető igazgatókra vonatkozóan a megfelelő egyensúlyt tűzte ki célul.



Gyermekgondozási távollét, adatok főben

	2021		2022		2023	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Szülői szabadságra (gyermekgondozási távollétre) jogosult alkalmazottak	1	10	0	12	0	15
Szülői szabadságot (gyermekgondozási távollétet) igénybe vevő alkalmazottak	1	10	0	12	0	15
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a szülői szabadságot követően	0	1	0	1	0	4
Alkalmazottak száma, akik a szülői szabadság után nem tértek vissza a vállalathoz	0	1	0	2	0	1
Visszatérők száma	-	1	-	0	-	1
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a szülői szabadságot követően, akik a visszatérés után 12 hónappal még alkalmazásban voltak	0	0	0	13	0	3
Megtartási arány	-	0	-	1	-	0

A HR szakterület intézkedései biztosítják, az indikátorok megerősítik, hogy a CIG Pannónia Csoport munkavállalói között teljes munkaidős és részmunkaidős foglalkoztatotti státusz alapján nincs⁷⁷ különbség a juttatási csomagok minőségét illetően. A teljes munkaidős alkalmazottak számára ugyanolyan jellegű juttatás biztosított, mint az időszakos vagy részmunkaidős alkalmazásban lévőknek: az egészségbiztosítási - kivéve Egészségvizum, ami csak teljes munkaidős munkavállalók részére biztosított -, 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

	2021	2022	2023
Összes alkalmazott által ledolgozott órák száma az év során	178 861	235 021	193 253
Összes alkalmazásban álló személyek száma	174	199	188
Egyéb szerződésformák ⁷⁸ (főben)			
Kölcsönzött munkaerő	4	3	2
Diákmunka	3	3	2
Nyugdíjszövetkezet	1	0	0
Szakmai gyakorlatos tanulók (Összes fő az év során)	0	0	0
Megbízási szerződéssel dolgozók	113	136	138
Ezen belül üzletkötők, közvetítők	113	136	120

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

⁷⁷ Szülői szabadság és nyugalmlátás törvényi alapon jár, így abban nincs különbség a Biztosító munkavállalói között.

⁷⁸ Kollektív szerződéses forma keretében nem dolgozik sem alkalmazott, sem közvetítő partnerünk



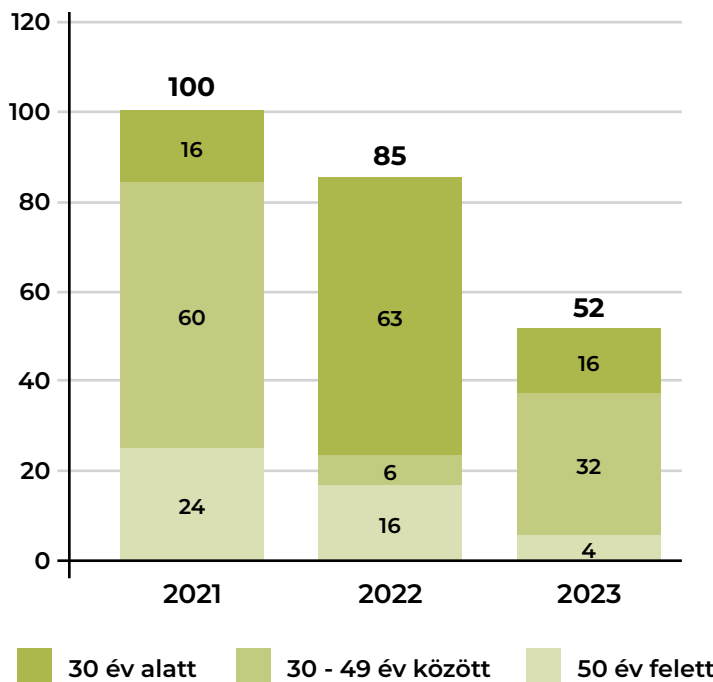
12. MUNKAVÁLLALÓK MEGTARTÁSA, KARRIERFEJLESZTÉS

GRI 3-3

A munkavállalók megtartása és a karrierfejlesztés lényegességi téma a CIG Pannónia Csoport számára azt jelenti, hogy a növekedésünk zálogaként, a szervezeti működés legfőbb értékeként tekintünk munkatársainkra. Célunk, 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 szolgáljunk a munkatársak, versenytársak és más magyar vállalatok számára. Meghatározó a vezetők szerepe a munkavállalók megtartásában, karrierjük fejlesztésében.

GRI 2-21, GRI 4-01-3, GRI 4-04-3, CIG-KARRIER-1, CIG-KARRIER-2

Új belépők életkor szerinti megoszlása

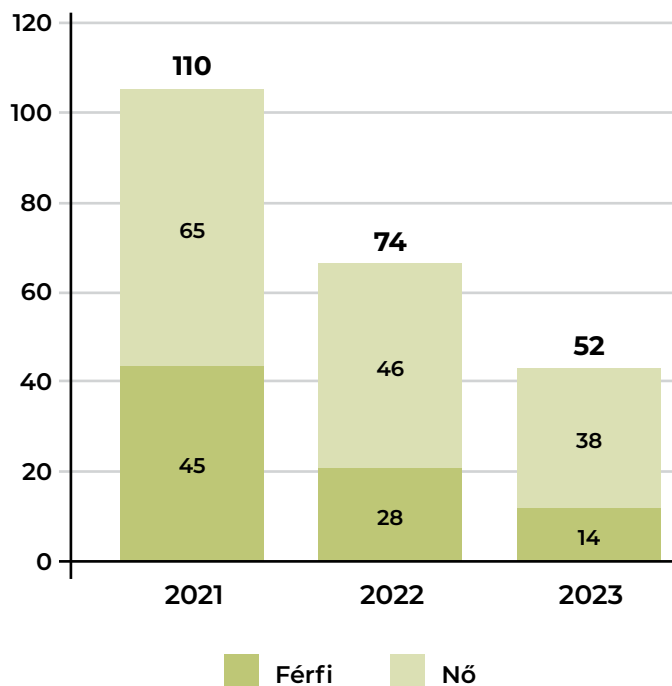


2023-ban kevesebb új belépőnk volt⁷⁹, mint 2022-ben. Az új belépők legnagyobb részét a 30 és 49 év közöttiek teszik ki, ami fontos változás a tavalyi évhez képest. A belépők több mint két harmada nő. A távozó létszámában is ugyanezt az arányt láthatjuk. A nyugdíjazás, szerződés lejáratja miatt kilépők száma nőtt a tavalyihoz képest.

⁷⁹ Korosztályonként 8,1%, 17,02%, illetve 2,13% az év végi összes alkalmazott záró létszámához viszonyítva.



Új belépők nem szerinti megoszlása



2023-ban is folytatódott az a folyamat, miszerint a világban történt változások kezelése egyre nagyobb rugalmasságot kíván az emberektől, munkavállalóinktól és a CIG Pannónia Csoport egészétől is. Ez a szemléletmód egyre inkább elvárásnéppé jelenik meg a munkavállalók oldaláról is a munkáltatójuk irányába. Így tapasztaltuk ezt az infláció gyors kezelésének igényére, a minél gyorsabb munkabér-rendezésre, a rugalmas munkaidő-beosztásra, az otthonról folytatott munkavégzés arányának növelésére vonatkozóan. Mindezek mellett az is elvárásnéppé fogalmazódik meg a munkáltató felé, hogy a CIG Pannónia Csoport adjon egy biztos jövőképet, karrierutat, előrelépési lehetőséget, összességében biztos – nem változó –, gyarapodó megélhetést a folyamatosan változó világban. Ez a kettősség határozta meg a 2023-as évet.

Ezen intézkedések hatásosságát jelenleg csak áttételesen mérjük a fluktuáció mérésével, a dolgozói elégedettség követésével, anonim kérdések lehetőségével. Természetesen e témákról rendszeresen tájékoztatjuk kollegáinkat.

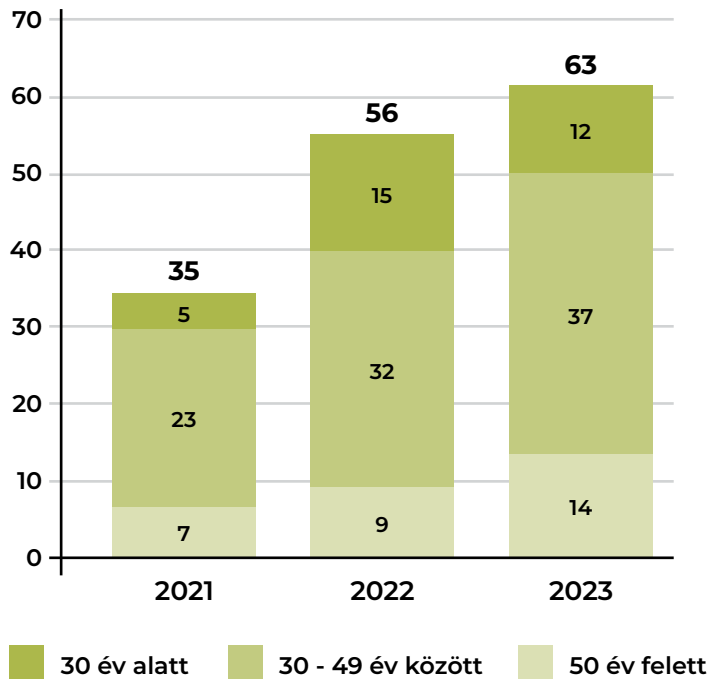
Fluktuáció

	2021	2022	2023
Összes alkalmazott száma	174	199	188
Távozott alkalmazottak ⁸⁰ aránya az összes alkalmazotthoz képest	20,11%	28,14%	33,51%



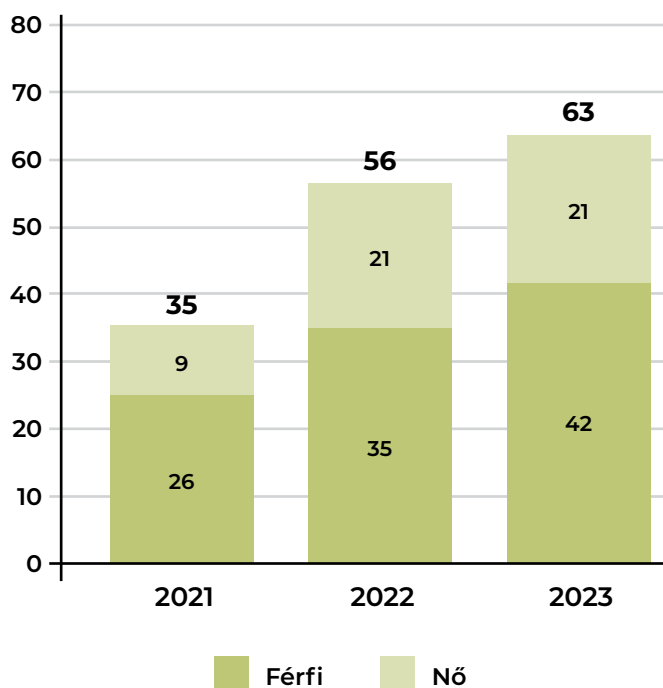
Távozók aránya korcsoportonként az év végi záró létszámhoz képest

Nyugdíjazás, szerződés lejárta és munkajogi jogutódlás miatti kilépések összesen



Távozó alkalmazottak nem szerinti megoszlása

Nyugdíjazás, szerződés lejárta és munkajogi jogutódlás miatti kilépések összesen



A2023-ban indított dolgozóielégedettségifelmérésben kértük a kollegákat, hogy osszák meg véleményüket a CIG Pannónia Csoport juttatásairól, stratégiájáról, ügyfélközpontúságáról,



vezetőiről, a belső együttműködés minőségéről. A felmérés célja nem pusztán az volt, hogy képet kapjunk a jelenlegi helyzetről, hanem az, hogy célzott akciókkal 2024-ben is segítsük a dolgozói elégedettség növelését, illetve az időszakos mérés információját a későbbiekben is használni tudjuk.

2023. utolsó negyedében a munkavállalók közösen, a HR szakterület segítségével értékelték ki az eredményeket és fogalmaztak meg akcióterveket a saját szakterületükre vonatkozóan. Ez volt az első év, hogy széles körben kértük ki munkavállalóink véleményét. A felmérés különböző szempontjainak átlagolásával 1-10-es skálán a 7,2-es eredményt kapott a CIG Pannónia Csoport.

2023-ban olyan juttatási rendszer alapjait próbáltuk ki, amely lehetőséget ad számunkra, hogy minden munkavállalónknak az éves teljesítménymutatókon túl, annál gyakoribb – negyedéves, havi – teljesítménymérésekkel tudjunk extra ösztönzést adni a saját teljesítményük javítása érdekében. Ennek az eszköznek a másik hozadéka a kollegák felé történő visszajelzés, a mentoring szervezeti szintű támogatása, keretei. A havi teljesítményértékelési rendszer első éves felülvizsgálata és jövőbeni lehetőségeinek értékelése a 2024. évben történik meg.

Azért, hogy ezen a területen is előbbre lépjünk, vezetőfejlesztési pilot programot indítottunk 2023-ban, melyet terveink szerint 2024-ben kiterjesztünk. A program célja, hogy személyre szabottan tudjunk vezetői csapatunknak támogatást nyújtani. Ehhez a tágan értelmezett vezetői készségeket felmérni, fejleszteni tervezzük.

Munkavállalóink számára több csatornán biztosított a visszajelzés. A beérkezett véleményekből kiolvasható, hogy minden területünkön leterheltek a kollégák. Több oldalról közlünk meg ennek okait és a lehetséges megoldásokat. Célunk, hogy a tudásbázisunk, folyamataink hatékonysága lépést tudjon tartani fejlődésünkkel.

A felgyűlt tudás dokumentálása ezért is fontos célunk, ennek megvalósítása érdekében több részfeladatot⁸¹ azonosítottunk:

- kialakítottunk egy projektszabályzatot, folyamatot, amelynek a célja, hogy az egyes komplex célok megvalósítását egy adott csapat valósítsa meg;
- projektvezetői képzést kapott több, a projekt iránt érdeklődő kollégánk annak érdekében, hogy az egyes közös célokat hatékonyan tudjuk megvalósítani;
- létrejött a Projekt Irányítási Igazgatóság, melynek feladata a vállalat projektjeinek átfogó felügyelete és támogatása;
- a projektek dokumentálására az OpenProject szoftvert vezettük be;
- a Biztosítók belső védelmi funkciói olyan felhatalmazást kaptak, hogy az egyes témavizsgálatok során a folyamatok hatékonyságára vonatkozó javaslatokat megfogalmazhatják, azok a szabályzatokon, folyamatokon keresztül be tudnak épülni Társaságaink működésébe.

Az üzleti stratégiájának és lehetőségeinek fényében a Biztosítók munkatársai megtartása és foglalkoztatási körülményeinek javítása érdekében az alábbi programokat valósította meg a CIG Pannónia Csoport 2023 során:

- piaci adatokon nyugvó, pozíció alapú juttatási rendszert vezettünk be munkatársaink juttatási csomagjának változtatásával;

81 A felsorolt programok vezetői az egyes szakterületek vezetői: Projekt Irányítási Igazgatóság, Lakossági Üzletág vezérigazgató-helyettes, illetve belső védelmi vonalak – Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettes



- a munkahelyi körülményeket, környezetünket úgy fejlesztettük, hogy kollegáinknak minél kényelmesebb legyen az irodában dolgozni;
- újraszabályoztuk az otthoni munkavégzést, amely esetben a munkahelyi csoportmunka és az otthoni munkavégzés egyensúlyára törekedtünk;
- képzési programokat indítottunk mind a speciális szaktudást, mind a vezetőket illetően;
- rendszereztük és tanulságokat szűrünk le a távozó kollegáinktól kapott visszajelzések alapján.

Folyamataink hatékonyságának növeléséért 2023 tavaszán több alprojektet átfogó programot indítottunk (Konrád-projekt név alatt). A projekt szponzora a Vezérigazgató. A projekt szorosan kötődik a munkavállalóink megtartását és karrierjük fejlesztésüket célzó törekvéseinkhez.

A jó működés biztosítására végeztük el a pozíció alapú, piaci bérekhez történő javadalmazás összehasonlítását, a differenciált béremelést. Az összes alkalmazott éves bérének mediánja⁸² az elmúlt három évben 10% alatt maradt a szervezet legmagasabb fizetésű munkavállalójának éves béréhez viszonyítva, de a bérek piaci igényekhez való igazítása folyamatos, a béreket emeltük.

A teljesítménybér teljes vállalatra történő bevezetése egy hosszabb távú cél. Szándékunk szerint a teljesítménybér elősegíti, hogy a jól teljesítő kollegáink érezzék, és tapasztalják meg, hogy a többletmunka – az extra kilométer – többletjavadalmazással jár. Ennek előzménye a vezetőfejlesztési program, mivel a jó vezető az egyes csapatok jó működésének, és így a jó munkahelyi légkörnek is elengedhetetlen feltétele.

A Konrád ernyőprojekthez tartoznak a Vezetőfejlesztés és Teljesítménymenedzsment célterületek. Mindegyik terület különböző akciókat fog össze. A Vezetőfejlesztés célterület fedi le a teljesítmény-nyilvántartások és a visszajelzések vonatkozásában megfogalmazott feladatokat, illetve a kulcspozíciók és a fluktuáció tekintetében azonosított tennivalókat. Ehhez a területhez soroltuk még vezetőink általános és célzott (pl. prezentációs) képzését. Teljesítménymenedzsment témában is több feladatot foglalmaztunk meg, például a vizsacsatolással és szabályozással kapcsolatosan.

Vezérszavak	<ul style="list-style-type: none"> - Teljesítménybérezés - Munkavállalói részvényprogram - Növekedésben lévő szervezet munkaügyi kihívásai - Reziliencia
2023-ra terveztük	<p>Teljesült:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Juttatási csomagunk egységesítése ✓ Elégedettségmérés ✓ A felgyűlt szakmai tudás dokumentálására indított projekt
2024-es vállalások	<ul style="list-style-type: none"> • Konrád-projekt folytatása • Vezetőfejlesztési program célzott képzései



A Munkavállalók megtartása, fluktuáció csökkentése, karrierfejlesztés témához sorolt képzésekkel közvetetten a minőségi oktatás fenntartható fejlődési cél hoz (SDG 4⁸³), közvetlenül a nemek közti egyenlőség, valamint a tisztességes munka Fenntartható Fejlődési Céllhoz kapcsolódik. (SDG 5, SDG 8).

82 7,7%, 8,3%, majd 9,4% -os érték

83 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 állományban, amivel az ügyfelek érdekeit tudják 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, szolgáltató partnerek, értékesítők képzésekre 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 csoportoknak eltérő tudásanyagra van szüksége. 2023-ban a fentebb hivatkozott Konrád projekt keretében is több képzéssel kapcsolatos feladaton dolgoztunk, amelyek a munkavállalók felkészültségét, a vezetők fejlesztését segítették. 2023-ban vizsgáltuk felül a kötelező képzések tematikáját, a résztvevői kör kibővítésén 2024-ben dolgozunk.

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

Oktatási felelősség kapcsolódik a CIG Pannónia Csoport megfelelőségi kötelezettségeihez. A továbbképzések testületi szinten, illetve adott személyi kör esetében⁸⁴, 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 onboarding⁸⁵, mind szakirányú képzések mentén koordinálja a munkavállalók képzését.

Képzésen, oktatáson résztvevők száma⁸⁶

	2021	2022	2023
Bármely képzésen résztvevő munkavállalók száma	10	99	219
férfi résztvevők	8	37	81
nő résztvevők	2	62	138
Megbízási szerződéssel dolgozó résztvevők (üzletkötők)	464	3656	3711

A vezetők és munkavállalók számára biztosított választható, illetve kötelező oktatási lehetőségek mellett nagyban befolyásolja a munkahelyi légkört és általában a kultúrát a munkakörnyezet, illetve a munkavégzés helye kapcsán biztosított vállalati rugalmasság.

⁸⁴ A Bit., Pmt. által nevesített személyi kör esetén.

⁸⁵ Társaságunkhoz történő belépés, munkakezdés

⁸⁶ Képzési órák számának pontos rögzítésével tervezzük kiegészíteni az indikátort a jövőben



ESG és szakmai tematikájú oktatásokon résztvevők⁸⁷

	2021	2022	2023
ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók száma	3	19	25
ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók aránya	2%	10%	13%
Szakmai, vezetői és soft skill tréningek száma	0	1	1
Szakmai, vezetői és soft skill tréningeken résztvevők száma	0	40	3

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

Vezérszavak	<ul style="list-style-type: none"> - Megfelelőséghez kapcsolt oktatások - Kötelező és választható képzések - Online elérés
2023-ra terveztük	Teljesült: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Konrád projekt keretében elindult vezetői fejlesztése ✓ Képzési kör bővítésének vizsgálata
2024-es vállalások	<ul style="list-style-type: none"> · Tematikus oktatási hét · Vezetőképzések



A CIG Pannónia Csoport a munkavállalók oktatásával és szemléletformálásával közvetlenül hozzájárul a minőségi oktatáshoz és biztonságos munkahelyi környezethez, így a kiegyensúlyozott munkavégzéshez, jóléthez (SDG 3, SDG 4). Ez a lényegességi téma közvetetten járul hozzá a nemek közötti egyenlőség Fenntarthatósági Fejlődési Célhoz⁸⁸, valamint a tisztességes foglalkoztatási körülményekhez és a gazdasági növekedéshez (SDG 5, SDG 8).

⁸⁷ Más tematikájú tréningeken, oktatáson kívül számon tartott képzések és az azokon résztvevők száma

⁸⁸ 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, illetve 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 a Konrád-projekt részeként külön programot foglalmaztunk meg azért, hogy felmérjük a kollegáink által ideálisnak tartott vállalati kultúra ismérveit. A program célja, hogy olyan tanuló szervezetté váljunk, amely képes a változásokat hatékonyan integrálni és azokból tanulva előbbre lépni.

CIG-CSAPAT-1, CIG-CSAPAT-2

A munkavállalóinkkal történő párbeszéd egyik része a tájékoztatás, a másik része pedig a véleménykérés, az aktív párbeszéd. Stratégiai lépésekről, döntésekről, nagyobb változásokról a HR hírlevélből szerezhetnek információt kollegáink. Annak érdekében, hogy a munkahelyi kultúra általában, a CIG Pannónia Csoport pedig munkáltatóként fejlődjön, 2023-ban projekteket kezdtünk el és valósítottunk meg. Ezekben a projekteken számos dolgozó felmérés is szerepet kapott. Többek között megkérdeztük munkavállalóinkat a bérezésről konkrét kérdések mentén és kifejthették véleményüket a munkakultúráról és a különböző intézkedésekről. A fejlesztéseket lépcsőkben összefogó Konrád-projektben jelentős számú célt foglalmaztunk meg. A következő időszakban az egyes főbb célokban a dolgozói elégedettségi felmérés, a vezetői mentorálás és a tehetséggondozás lesznek a fókuszterületeink. A mentorprogramban mentorként, illetve mentoráltként résztvevő munkavállalók számát mérjük majd a teljes munkavállalói létszámhoz képest, ezzel segítjük a tehetséggondozás és a munkavállalói képzési hajlandóság mérését. A terveinkhez olyan indikátort is illesztünk, amellyel a munkavállalók megtartását célzó intézkedéseinket is támogatni tudjuk.

A napi munkaügyi feladatok mellett – toborzás, teljesítménybér, kilépők, gócpontok meghatározása, kezelése – a CIG Pannónia Csoport humánerőforrás-szakemberei e kulcsprojektekre fognak koncentrálni.

A CIG Pannónia Csoport stratégiája, hogy gyors, ügyfélbarát szolgáltatásokat nyújtson, amelyhez nélkülözhetetlen olyan vezetői csapat, amely a megfelelő támogatást tudja nyújtani a kollegáinknak, valamint az üzleti irányultságunkat, működésünket erősíti.

Az irodában elhelyeztünk egy ötletláda dobozt, melyben bárki elhelyezheti akár anonim módon is ötleteit, kérdéseit. Ezekre a közös fórumainkon vagy a heti HR hírlevelünkben reagálunk, megvalósítjuk a beérkezett javaslatokat, a munkavállalói tájékoztatás felületét frissítettük.

A 2023-ban bevezetett havi osszdolgozói, illetve a negyedév-értékelő megbeszéléseken a Konrád projekt keretében történt lépésekről és az ESG akciókról is szó esik. Alapelvünk, hogy a jó munkahelyi légkör nem akciókban, hanem a működésben, a vállalati kultúrában gyökerezik.

A részlegek közti gördülékeny kommunikációt, munkakapcsolatukat is célunk előmozdítani. Ehhez egyik eszközünk a csapatépítő események mellett, hogy HR Igazgatóság egy napos kirándulásokat is szervez, ezzel hozzájárulva az egészségmegőrzéshez is. Az OVM



2023-ban tárgyalta, hogy 2024 folyamán tematikus hét keretében, kreatív feladatokkal és nyereményjátékkal egybekötött oktatási hetet szervezünk a munkatársaknak. A Konrád projekt keretében is azonosítottunk feladatokat, melyeket a visszajelzési technikákhoz, a vezetők teljesítményértékeléséhez, az ezeket segítő gyakorlatokhoz kapcsolunk.

Csapatépítő programot 2022-ben két alkalommal tartottunk. 2023-ban 6 ilyen eseményt rendeztünk. Ezen alkalmakra minden munkavállalónkat várjuk. A CIG Pannónia Csoport hibrid munkavégzésben dolgozik, 50-60% irodai, 50-40% otthoni munka. Az ezt támogató szerződési feltételrendszert, munkavállalóink szerződéstípusain nem változtattunk 2023-ban, ezt 2024-re sem tervezzük.

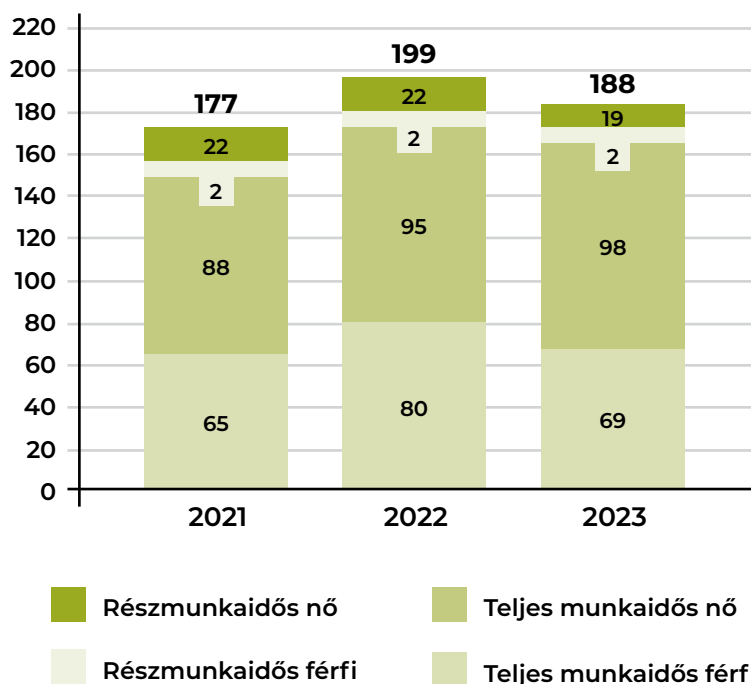
Atipikus foglalkoztatási lehetőségekben résztvevők száma

	2021	2022	2023
Táv munka	174	199	188
Általános munkarend	154	174	163
Rugalmas munkaidő	0	0	0
Kötetlen munkaidő	20	25	25

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

Munkavállalóink igénylik, értékelik és használják a rugalmasságot. Ez a munkahelyi kultúrát jobbtó terveinket is befolyásolja, hiszen fontos, hogy az otthonról, illetve 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 bővülő szervezethez, a növekedésben lévő vállalati tevékenységhez fűződő folyamatok, területek kapcsolódási pontjainak átláthatóságát elősegítő intézkedések még előttünk állnak, ez a 2024-es év egyik célja. A szervezeti változások egyik eleme, hogy az elmúlt években ESG stratégiánkhoz illeszkedően fenntarthatósággal kapcsolatos feladatokat felelősségi körhöz, szervezeti egységhez rendeltünk. Azzal, hogy az ESG szempontú teendőkre 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

	2021	2022	2023
Fenntarthatósággal kapcsolatos feladattal / felelősséggel rendelkező munkavállalók száma	1	4	25

A Konrád ernyőprojekthez tartozik még a Kultúrafrissítés 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
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ Munkavállalói tájékoztatás megújult felülete ✓ Csapatépítő programok száma: 6 ✓ Oktatási hét koncepciója
2024-es vállalások	• Bővülő szervezet részlegeinek és kapcsolt feladatainak átláthatósága • A közös vállalati kultúratérkép meghatározása



A Biztosítóink munkahelyi kultúrája, illetve értékeink tudatosítása munkavállalóinkban a Fenntarthatósági Fejlődési Célok közül⁸⁹ közvetlenül mozditja elő a nemek közötti 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).



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, amelyek az MNB Zöld ajánlásnak való megfelelésünk garanciái. Lényeges témának e témák közül azonban csupán a beszállítói ESG megfelelést emeltük, melyet alább, külön fejtünk 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, csökkentési, javítási lehetőségek folyamatos keresése, valamint kapcsolattartás az irodaházzal. Feladata továbbá a munkatársak tájékoztatása, 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 kiemelt fókuszot élveznek. Az irodánk korszerű, fenntartható megoldásokkal ellátott BREEAM minősítéssel bíró környezetbarát irodaház. Környezettudatos vállalatként, illetve szabályozóknak való megfelelést is célozva, elköteleztük magunkat, hogy működésünk környezetterhelését pontosan tudjuk számítani. ESG stratégiánkban 20%-os csökkentést⁹⁰ határoztunk meg 2026-ra célként, 2030-ra pedig ennek majdnem háromszorosát. Ahhoz, hogy ezt pontosan mérni tudjuk, ismernünk kell a tevékenységből eredő közvetlen kibocsátásunk (Scope 1), megvásárolt energiához kapcsolódó közvetett kibocsátás (Scope 2), valamint más közvetett kibocsátók értékét (ebbe nem beleértve a biztosított ügyfelek kibocsátását). ESG akció a mérés feltételeinek biztosításán túl az ökológiai és karbonlábnyom csökkentésre irányuló és tovább nem csökkenthető kibocsátás ellentételezésére vonatkozó tervek kidolgozása a következő években.

Energia- és vízfogyasztásunk csökkentésére takarékos megoldások feltérképezését tervezzük. Fogyasztásunk tudatosítása és követhetősége érdekében negyedéves riportot készítünk a fogyasztási adatokról.

Munkavállalóink mobilitással, munkahelyre való ingázással kapcsolatos lábnyoma kapcsán is feladatot foglaltunk meg. Közlekedésből, ingázásból fakadó kibocsátásokat 30-35%-kal tervezzük csökkenteni tervezzük. Cél, hogy a munkavállalók 80%-a fenntartható közlekedési eszközzel járjon a munkahelyére, amelyet a vállalat támogat. Erre több opciót is azonosítottunk, amelyet majd egy zöld mobilitásra vonatkozó juttatási csomag kidolgozásában fejezünk ki. A vállalati gépjármű flottánk fokozatos cseréjekor ESG szempontok beépítését tervezzük.

A CIG Pannónia Csoport számára fontos, hogy a fenntarthatóság a mindennapi kis cselekedetekben is megnyilvánuljon, így a szelektív hulladékgyűjtés is. Ehhez felvettük a kapcsolatot az irodaház menedzsmentjével, és tájékoztattuk kollégáinkat a változásokról. Távlatos célunk a kommunális hulladék arányának csökkentése 40%-kal.

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



15. BESZÁLLÍTÓI ESG MEGFELELÉS

GRI 3-3

A CIG Pannónia Csoport a beszállítói ESG megfelelést a működése szempontjából lényeges témának tartja, amely alatt a beszállítók minősítésének folyamatát és az együttműködés fenntarthatóságát értjük.

GRI 414-1, GRI 414-2

Beszállítóink kiválasztása során a gazdasági szempontok mellett az etikus üzleti magatartás, megbízhatóság, precizitás, magas szakmai színvonal biztosítása az elvárásunk annak érdekében, hogy a Biztosítóink működése hatékony legyen, illetve ügyfeleink magas színvonalú szolgáltatást kapjanak. A beszállítói szerződésmintánkat 2023 során fontos bekezdéssel egészítettük ki. Kizárási feltételeink bekerültek a beszállítói szerződésekbe. Ezek aláírásával a beszállítóink elismerik, hogy nem kötnek szerződést olyan társaságokkal, vagy egyéb személyekkel, szervezetekkel, amelyek tevékenysége etikailag nem egyeztethető össze CIG üzleti tevékenységével. Továbbá etikai összeütközés esetén, illetve összeférhetlenség felmerülésekor, a szerződő szolgáltató köteles előzetesen egyeztetni a CIG Pannónia Csoporttal. A CIG Pannónia Csoport az új kiegészítés szerint⁹¹ 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, illetve megvesztegetés elleni tett lépéseiket

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

Beszállítóinktól általában véve az alapvető cégg adatokat⁹² kérjük be, amely alapján a cégjegyzékben ellenőrizzük a céget, beleértve a 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. Ugyancsak egy a beszállítókat érintő változás, hogy a DORA rendeletben elvárt adatbiztonsági elvárásoknak megfeleljünk, bevezessük az ahhoz kapcsolódó biztonsági teszteléssel és sérülékenységi vizsgálatokkal járó folyamatot. Beszállítóink magyar vállalatok, kizárólag komplex és egyedi IT szolgáltatások esetén vannak professzionális külföldi szolgáltatóink.

91 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 anti-fraud (csalásmegelőzési) iránymutatások] összeférhetetlen, vagy azokkal ellentétes.”

92 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. Ezt legjobban az érintett szakterületek tudják meghatározni, azaz 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, melyről jegyzőkönyvet készítenek a felelős kollégák. Ez alapján értékeljük a biztosítási ügymenet szerves részét képező kiszervezett tevékenységet végző beszállítókat.

Beszállítói értékelés⁹³

	2021	2022	2023
Összes kiszervezett tevékenységet végző beszállító száma	22	20	19
Ebből új kiszervezett tevékenységet végző beszállító száma	17	4	4

Károkozás vagy negatív tapasztalat a 2023. év során nem merült fel. Társadalmi hatásukat értékelő beszállítókról nem tudunk, káros hatással bíró beszállítókról információnk nincs, erre vonatkozóan nem rendelkezünk kimutatással. Ugyanakkor erős elkötelezettséget mutatnak a szerződött szolgáltatók a CIG Pannónia Csoport ESG felelősség és fenntartható működés irányába is.

Távolabbi tervünk, hogy a beszerzési szabályzatban szereplő ESG szempontok figyelembevételével szülessenek döntések a beszállítókról, vagyis új partnerek kiválasztását és jelenlegiek átvilágítását ESG szempontrendszer magában foglaló rendelkezések alapján végezzük majd el⁹⁴.

Beszállítók ESG szempontok szerinti minősítésének kidolgozását 2024-re tervezzük, ez alatt értjük az értékelés módszertanát, a folyamat tisztázását és a szabályzati háttérrel. Ehhez fontosnak tartjuk beszerzésért felelős munkatársat kijelölni, akinek feladata a beszerzési folyamat központosított kezelése és azon belül az ESG szempontok érvényesítése lesz. Ezen célokhoz fontos lépés volt a 2023-as szabályzatmódosítás, amely ESG szempontokat is társított a CIG Pannónia Csoport szerződésmintáiban rögzített együttműködéseikhez.

Vezérszavak	- Beszállítói szerződésekbe beágyaztunk kizárási feltételeket
2023-ra terveztük	Teljesült: ✓ Beszállítói ESG megfelelés tudatosítása, feltételrendszerének előkészítése
2024-es vállalások	• Beszállítók ESG szempontok szerinti minősítésének kidolgozása • Beszállítói kapcsolatokról felelős munkatárs feladatainak meghatározása, kinevezése



⁹³ Erről nincs információnk, hogy hányan értékelik társadalmi hatásukat, valamint, hogy mely beszállítók lehetnek valószínűleg jelentős káros hatással bíró beszállítók.

⁹⁴ Két indikátor bevezetését tervezzük beszállítóink ESG szempontú megfelelőségének követésére (CIG-PARTNER-1, CIG-PARTNER-2)



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 8⁹⁵).





LÉNYEGES TÉMÁK SZABÁLYOZOTTSÁGA

GRI 3-3

SZABÁLYZATOK	ADATVÉDELEM ÉS -BIZTONSÁG	BESZÁMOLÁS ÉS ADATSZOLGÁLTATÁS	ÁTLÁTHATÓSÁG	PRUDENCIA ÉS TRANSPARENTS VÁLLALATI-IRÁNYÍTÁS	ETIKUS ÜZLETI GYAKORLATOK ÉS JOGI MEGFELELÉS	KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁS	TÁRSADALMI HATÁS	TERMÉKFEJLESZTÉS	ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS ÉS SZEMLELETFORMÁLÁS	ÜGYFÉL-ELÉGEDETTISÉG	ZÖLD TERMÉKEK ÉS ÜGYFÉL-KÖZPONTÚ KISZOLGÁLÁS	DIGITÁLIS ÜGYFÉLKEZELÉS	ESG KOCKÁZATKEZELÉS ÉS -VÁLLALÁS	MUNKAVÁLLALÓK MEGTARTÁSA, KARRIERFEJLESZTÉS	MUNKAVÁLLALÓK OKTATÁSA, SZEMLELETFORMÁLÁS	EMBER-KÖZPONTÚ MUNKAHELYI KULTÚRA	FENNTARTHATÓ IRODAI MŰKÖDÉS
	BESZÁLLÍTÓI ESG MEGFELELÉS																
Adatkezelési Szabályzat	✓			✓						✓							
Belső Ellenőri Kézikönyv	✓		✓														
Belső Ellenőrzési Politika	✓		✓														
Beszzerési 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	ADATVÉDELEM ÉS - BIZTONSÁG		PRUDENCIA ÉS TRANSPARENTS VÁLLALAT- IRÁNYÍTÁS	ETIKUS ÜZLETI GYAKORLATOK ÉS JOGI MEGFELELÉS	KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁS	TÁRSADALMI HATÁS	TERMÉKFEJLESZTÉS	ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS ÉS SZEMLELÉTFORMÁLÁS	ZÖLD TERMÉKEK ÉS ÜGYFÉL- KÖZPONTÚ KISZOLGÁLÁS	DIGITÁLIS ÜGYFÉLKEZELÉS	ESG KOCKÁZATKEZELÉS ÉS -VÁLLALÁS	EMBER- KÖZPONTÚ MUNKAHELYI KULTÚRA	FENNTARTHATÓ IRODAI MŰKÖDÉS	
	BESZÁMOLÁS ÉS ADATSZOLGÁLTATÁS	ÁTLÁTHATÓSÁG												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 szabályzat			✓									✓	✓	✓
Termékfejlesztési és Termékfelülvizsgálati Ügyrend		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Termékfejlesztési, Termékjövőahagyási és Termékfelülvizsgálati Szabályzat		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Testületi kiválasztási irányelvek	✓													
Ügyfélszolgálati Szabályzat			✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓			
Vállalati Biztosítások Kockázatvállalási, Kockázatfelmérési és Termékfejlesztési Tevékenységének Szabályozása		✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓			



GRI TARTALMI INDEX⁹⁶

GRI 2-3 A GRI SZABVÁNYOK HASZNÁLATA

Nyilatkozat a használatról	A CIG Csoport a GRI Standards-nek megfelelően jelent a 2023.01.01-12.31 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	4, 6	
2-2	A szervezet fenntarthatósági jelentésében szereplő szervezetek	Társaságunk ESG jelentéséről	4, 6	
2-3	Jelentési időszak, gyakoriság és kapcsolattartó	Társaságunk ESG jelentéséről	5-6, 12	
2-4	Az információk átdolgozása	GRI tartalmi index	76	Helyesbítésre, átdolgozásra nem volt szükség.
2-5	Külső hitelesítés	Társaságunk ESG jelentéséről	5, 16	
2-6	Tevékenységek, értéklánc és egyéb üzleti kapcsolatok	Felépítés és működés	6-8	
2-7	Munkavállalók	Felépítés és működés Emberközpontú munkahelyi kultúra	8, 58-61, 67	
2-8	Nem alkalmazott dolgozók	Felépítés és működés Emberközpontú munkahelyi kultúra	6, 58	
2-9	Irányítási struktúra	Vállalatirányítás	9, 11	
2-10	A legfőbb irányító testület kinevezése és kiválasztása	Vállalatirányítás	9-12	
2-11	A legfőbb irányító testület elnöke	Vállalatirányítás	9	
2-12	A legfelsőbb irányító testület szerepe a hatások kezelésének felügyeletében	Vállalatirányítás	10-11	
2-13	A hatások kezelésével kapcsolatos felelősség átruházása	Vállalatirányítás	10, GRI Tartalmi Index	
2-14	A legfőbb irányító testület szerepe a fenntarthatósági jelentésben	Vállalatirányítás	12	
2-15	Összeférhetetlenségek	Felépítés és működés Prudencia és transzparens vállalatirányítás	6, 24-25	

⁹⁶ A GRI tartalomjegyzék technikai információkat tartalmaz a GRI szabványok alkalmazásáról, és felsorolja az ESG jelentésben szereplő indikátorokat.



GRI / SAJÁT KÓD	INDIKÁTOR MEGNEVEZÉSE	FELLEMLHETŐSÉG (FEJEZET CÍME)	OLDALSZÁM	MEGJEGYZÉS
2-16	A kritikus aggályok kommunikációja	Ügyfél-elégedettség Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	50, 64	
2-17	A legfőbb irányító tés-tület kollektív tudása	Vállalatirányítás	10	
2-18	A legfőbb irányító tés-tület teljesítményének értékelése	Vállalatirányítás	10	
2-19	Javadalmazási poli-tikák	Vállalatirányítás	11-12	
2-20	A javadalmazás meghatározásának folyamata	Vállalatirányítás	11-12	
2-21	Éves teljes javadalmazási arány	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	59	
2-22	Nyilatkozat a fenntartható fejlődési stratégiáról	Vezérigazgatói kö-szöntő	3	
2-23	Szakpolitikai kötele-zettségvállalások	Átláthatóság Etikus üzleti gyakorla-tok és jogi megfelelés	32, 37	
2-24	Üzleti magatartás fej-lesztése, beágyazása	Etikus üzleti gyakorla-tok és jogi megfelelés	35-37	
2-25	A negatív hatások orvoslására irányuló folyamatok	ESG stratégia ESG akciók	21	
2-26	A tanácsadásra és az aggályok felvetésére szolgáló mechaniz-musok	Adatvédelem és biz-tontság Átláthatóság	26-27, 32	
2-27	A törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	Etikus üzleti gyakorla-tok és jogi megfelelés	36	
2-28	Tagszervezetek	Társadalmi hatás	40	
2-29	Az érdekelt felek bevonásának megkö-zelítése	Külső érintettek bevo-nása	20	
2-30	Kollektív szerződéses megállapodások	Emberközpontú mun-kahelyi kultúra	58	

GRI 2: Lényeges témák 2021

3-1	Lényegességi témák-ról általános közzététel	Lényegesség	18-19
3-2	Lényegességi témák-ról általános közzététel	Lényegesség	18-19

A. Pillér

Prudencia és transzparens vállalatirányítás

Felelős(ök): Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettes, Jogi és üzlet-támogatási vezérigazgató-helyettes, Informatikai igazgatóság

1. Adatvédelem és biztonság

3-3	Lényeges témák kezelése	Adatvédelem és -biz-tontság	27
418-1	A vevők személyes adataival való visz-szaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	Adatvédelem és -biz-tontság	29



GRI / SAJÁT KÓD	INDIKÁTOR MEGNEVEZÉSE	FELLEMLHETŐSÉG (FEJEZET CÍME)	OLDALSZÁM	MEGJEGYZÉS
CIG-ADAT-1	Adatvédelmi és adatbiztonsági elvárásoknak való megfelelés	Adatvédelem és -biztonság	27	
CIG-ADAT-2	Adatvédelmi és adatbiztonsági incidensek száma	Adatvédelem és -biztonság	27	
2. Beszámolás és adatszolgáltatás				
3-3	Lényeges témák kezelése	Beszámolás és adatszolgáltatás	30	
CIG-BESZÁM-1	Határidőre elkészített beszámolók aránya az összes kötelezően elkészítendő riporton belül	Beszámolás és adatszolgáltatás	30	
CIG-BESZÁM-2	Adatszolgáltatás és beszámolás során fellépő hiányosságok száma	Beszámolás és adatszolgáltatás	30	
3. Átláthatóság				
3-3	Lényeges témák kezelése	Átláthatóság	32	
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
201-4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	Vállalatirányítás	12	
CIG-ÁTLÁT-1	Transzparencia index	Átláthatóság	33	
4. Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	35	
205-1	Korrupciós kockázatok szempontjából értékelt operációk	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	36	
205-2	A korrupcióellenes-ségre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	36	Beszállítóink ilyen jellegű ismereteiről nincs információnk
205-3	Megerősített korrupciós esetek és megtett intézkedések	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	35	
206-1	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	37	



GRI / SAJÁT KÓD	INDIKÁTOR MEGNEVEZÉSE	FELLEMLHETŐSÉG (FEJEZET CÍME)	OLDALSZÁM	MEGJEGYZÉS
CIG-ETIKUS-1	Kapott bírságok összege	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	36	
CIG-ETIKUS-2	Büntetőjogi eljárások száma	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	36	

5. Közvetett gazdasági hatás

3-3	Lényeges témák kezelése	Közvetett gazdasági hatás	38	
207-1	Adófizetési hozzáállás	Közvetett gazdasági hatás	38	
207-2	Adófizetés irányítása, ellenőrzése, kockázatkezelés	Közvetett gazdasági hatás	38	
207-3	Érintetti bevonás, adófizetéshez kötődő aggodalmak kezelése	Közvetett gazdasági hatás	38	
207-4	Országonkénti jelentés	Közvetett gazdasági hatás	38	
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások	Közvetett gazdasági hatás	38	

6. Társadalmi hatás

3-3	Lényeges témák kezelése	Társadalmi hatás	39	
415-1	Hozzájárulások, politikai hozzájárulások	Társadalmi hatás	40	

B. Pillér

Zöld termékek és ügyfélközpontú kiszolgálás

Felelős(ök): Lakossági üzletág vezérigazgató-helyettes, Vagyon üzletág vezérigazgató-helyettes, Vezető kockázatkezelő, Pénzügyi vezérigazgató-helyettes, Rendezvény-, marketing- és kommunikációs igazgatóság

7. Termékfejlesztés

3-3	Lényeges témák kezelése	Termékfejlesztés	44	
CIG-PROD-1	Termékeink legfőbb jelzőszámai	Termékfejlesztés	44	

8. Ügyfélértékelés és szemléletformálás

3-3	Lényeges témák kezelése	Ügyfélértékelés és szemléletformálás	47	
417-2	Nem megfelelőségek a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás és jelölés kapcsán	Ügyfélértékelés és szemléletformálás	47	
417-3	Nem megfelelőségek a marketingkommunikáció kapcsán	Ügyfélértékelés és szemléletformálás	27, 47	
CIG-INF-1	ESG tematikájú ügyfélédukációs és kármegeelőzési tájékoztatók, programok/akciók száma (pl. kitelepülések)	Ügyfélértékelés és szemléletformálás	48	



GRI / SAJÁT KÓD	INDIKÁTOR MEGNEVEZÉSE	FELLEMLHETŐSÉG (FEJEZET CÍME)	OLDALSZÁM	MEGJEGYZÉS
9. Ügyfél-elégedettség				
3-3	Lényeges témák kezelése	Ügyfél-elégedettség	50	
CIG-ÜGYFÉL-1	Panaszügyek száma	Ügyfél-elégedettség	50	
10. Digitális ügyfélkezelés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Digitális ügyfélkezelés	52	
CIG-DIGI--1	Szerződéskötéshez, ügyfélkezeléshez felhasznált papír mennyisége	Digitális ügyfélkezelés	52	
CIG- DIGI-2	Nyomtatás nélküli szerződéskötés száma	Digitális ügyfélkezelés	53	
CIG- DIGI-3	Ügyfélportált használó ügyfelek aránya, lakossági-vállalati bontásban	Digitális ügyfélkezelés	53	
11. ESG kockázatkezelés- és vállalás				
3-3	Lényeges témák kezelése	ESG kockázatkezelés- és vállalás	54	
201-2	A klímaváltozás pénzügyi következményei, egyéb kockázatai és lehetőségei	ESG kockázatkezelés- és vállalás A klímaváltozás okozta kockázatok és lehetőségek ²⁷	15, 54	
C. Pillér				
Emberközpontú munkahelyi kultúra				
Felelős(ök): HR igazgatóság				
12. Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	59	
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	59-61	
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részesítéses alkalmazásban lévőknek	Emberközpontú munkahelyi kultúra	58	
401-3	Szülői szabadság	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	58	
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	62	
CIG-KARRIER-2	Munkavállalói elégedettségi index	Emberközpontú munkahelyi kultúra	62	



GRI / SAJÁT KÓD	INDIKÁTOR MEGNEVEZÉSE	FELLEMLHETŐSÉG (FEJEZET CÍME)	OLDALSZÁM	MEGJEGYZÉS
13. Munkavállalók oktatása, szemléletformálás				
3-3	Lényeges témák kezelése	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	64	
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	64	
CIG-OKT-1	ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	65	
CIG-OKT-2	ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók aránya	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	65	
CIG-OKT-3	Szakmai, vezetői és soft skill tréningek száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	65	
CIG-OKT-4	Szakmai, vezetői és soft skill tréningeken résztvevő munkatársak száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	65	
CIG-OKT-5	Fenntarthatósággal kapcsolatos feladattal / felelősséggel rendelkező munkavállalók száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	68	
14. Munkahelyi kultúra				
3-3	Lényeges témák kezelése	Munkahelyi kultúra	66	
CIG-CSAPAT-1	Csapatépítő, közösségi programok száma	Munkahelyi kultúra	67	
CIG-CSAPAT-2	Csapatépítő, közösségi programokon résztvevő kollégák száma	Munkahelyi kultúra	67	
D. Pillér				
Fenntartható irodai működés				
Felelős(ök): Jogi és üzlettámogatási vezérigazgató-helyettes				
15. Beszállítói ESG megfelelés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Beszállítói ESG megfelelés	70	
414-1	Beszállítók, melyek alkalmaznak társadalmi célú megfelelést és kritériumokat	Beszállítói ESG megfelelés	71	Beszállítóink ilyen jellegű ismereteiről nincs információnk
414-2	Negatív társadalmi hatások és a beszállítói láncban tett lépések	Beszállítói ESG megfelelés	71	Beszállítóink ilyen jellegű ismereteiről nincs információnk