

# 2025

## FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

**A CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. és  
CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.  
2025. évi fenntarthatósági jelentése**

**CIG**  
PANNÓNIA BIZTOSÍTÓK

# Tartalom

Vezérigazgatói köszöntő.....	3
Társaságunk ESG jelentéséről.....	4
A Biztosító működése 2025-ben.....	6
Felépítés és működés.....	6
Vállalatirányítás.....	11
ESG irányítás.....	15
Az ESG irányítás rendszere.....	15
ESG riporting.....	16
ESG kommunikáció.....	16
A klímaváltozás okozta kockázatok és lehetőségek.....	17
Az ESG stratégia.....	19
A jelentés elkészültét megelőző lépések.....	19
Fenntarthatósági pillérek.....	20
Lényegesség.....	22
Külső érintettek bevonása.....	24
ESG stratégia ESG akciók.....	25
Fenntarthatósági pillérek és lényeges témák.....	27
A. Prudencia és transzparens vállalatirányítás.....	28
1. Adatvédelem és - biztonság.....	30
2. Beszámolás és adatszolgáltatás.....	33
3. Átláthatóság.....	35
4. Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés.....	37
5. Közvetett gazdasági hatás.....	41
6. Társadalmi hatás.....	42
B. Zöld termékek és ügyfélközpontú kiszolgálás.....	45
7. Termékfejlesztés.....	47
8. Ügyféltájékoztatás és szemléletformálás.....	51
9. Ügyfél-elégedettség.....	54
10. Digitális ügyfélkezelés.....	57
11. ESG kockázatkezelés és -vállalás.....	60
C. Emberközpontú munkahelyi kultúra.....	63
12. Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés.....	66
13. Munkavállalók oktatása, szemléletformálás.....	71
14. Munkahelyi kultúra.....	73
D. Fenntartható irodai működés.....	76
15. Beszállítói ESG megfelelés.....	78
16. Működésünkből származó karbonlábnyom méretünk.....	80
Lényeges témák szabályozottsága, felelősei.....	83
GRI tartalmi index.....	85

# Vezérigazgatói köszöntő

Tisztelt Olvasó!

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

Az elmúlt év a Biztosító számára a növekedés útjában álló, azt gátló (lásd un. olasz ügyek) elemek rendezéséről, a növekedés további feltételeinek a megteremtéséről szólt, amely a 2021. évben meghirdetett és következetesen épített Növekedési Stratégiánk, a céljaink eléréséhez alkalmazott eszköztár újragondolását is jelentette. Mindez jelentős belső erőforrásokat is igényelt. Ezúton is köszönöm minden munkatársunknak az elkötelezett szakmai munkát és a pozitív hozzáállást.

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

A CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. (**Társaság**) és konszolidált leányvállalata a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt., immár negyedik alkalommal teszi közzé Fenntarthatósági jelentését, harmadik alkalommal a nemzetközi GRI Standards irányelveinek megfelelően úgy, hogy mindez mellett belső folyamataiban felkészül az ESG szabályrendszerből fakadó további szintlépések megfelelésének biztosítására is. Az elmúlt évben jelentős előrelépéseket tettünk ESG-stratégiánk kialakításában, strukturálásában és integrálásában, amelyeket e kiadványban is bemutatunk. Meghatároztuk azokat a fenntarthatósági szempontból lényeges témákat, amelyek hosszú távon meghatározzák működésünket.

Vezetőként tisztában vagyok azzal, hogy a fenntarthatósági törekvések hatékonyságát megfelelő mérési rendszerek, KPI-ok és folyamatos nyomonkövetés biztosítja. Ezért a 2024-es esztendőhöz hasonlóan 2025-ben megerősítettük az ESG szempontrendszernek megfelelő belső szervezetünket, az érintett szakterületekkel való belső kommunikációt, kijelölve azokat a teljesítménymutatókat, amelyeket rendszeresen értékelünk, és amelyek alapján fenntarthatósági tevékenységünket legfelső vezetői és testületi szinten is figyelemmel kísérjük.

Az ESG megfeleléség biztosítása és folyamatos fejlesztés a mindennapi működésünk szerves része. Az elmúlt években számos európai uniós és hazai szabályozás lépett életbe, amelyek a fenntarthatóságot ösztönzik a biztosítási szektorban. Ahogy eddig is, Társaságunk célja, hogy megfeleljen ezeknek az előírásoknak – nem csupán kötelességből, hanem lehetőségként tekintve rá, hogy az ESG-szemléletet a pénzügyi növekedésre vonatkozó stratégiai elemekkel ötvözve még mélyebben integráljuk üzleti modellünkbe és így komplexen mutassuk be fenntarthatósági törekvéseinket.

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

Jó olvasást kívánva, üdvözlettel:



Dr. Fedák István,  
Vezérigazgató

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

## Társaságunk<sup>1</sup> ESG jelentéséről<sup>2</sup>

A jelentésben a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.<sup>3</sup> (továbbiakban: „**CIG Életbiztosító**”) és leányvállalatai közül a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.<sup>4</sup> (továbbiakban: „**CIG EMABIT**”) 2025. 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, így a CIG Életbiztosító és a CIG EMABIT fenntarthatóságáról együttesen értékelve adunk számot (a CIG Életbiztosító és a CIG EMABIT a továbbiakban együtt említve, mint: „**CIG Pannónia Csoport**” vagy „**Társaságok**”).

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

Míg a 2023. évi Fenntarthatósági jelentésünkben<sup>5</sup> már határozottabb fókusz helyezettünk a mérőszámainkra és azok rendszeres nyomon követésére, az azóta eltelt években tovább finomítottuk a módszertant, tovább bővítettük a vizsgált mutatók körét, és nagyobb hangsúlyt fektetünk az adatok értékelésére. Mostani jelentésünkben még ezt a struktúrát és rendszert visszük tovább azzal, hogy egyben felkészülünk a Corporate Sustainability Reporting Directive (**CSRD**) halasztott elvárásainak teljesítésére. A GRI szabványokhoz való igazodás – amely egy lépcsőfok e folyamatban – immár szerves részévé vált jelentési folyamatunknak, hiszen elengedhetetlen eszköze lett fenntarthatósági céljaink hiteles és összehasonlítható kommunikációjának.

A jelentés – az előző évekhez hasonlóan – részletesen bemutatja fenntarthatósági eredményeinket, a lényeges témákat pillérenként és fókuszterületenként rendszerezve. Az CIG Életbiztosító és a CIG EMABIT fenntarthatósági elvei és elkötelezettségei továbbra is változatlanok, ugyanakkor, hasonlóan a 2024-es esztendőben bemutatottakhoz, 2025-ben is strukturált megközelítéssel és célzott akciókkal dolgoztunk ESG stratégiánk megvalósításán. A 2030-ra megfogalmazott ESG jövőképünk továbbra is hosszú távú céljaink alapját képezi, és az idei jelentésben bemutatott eredmények is azt igazolják, hogy fenntarthatósági törekvéseinket egyre tudatosabban és mérhetőbben valósítjuk meg:

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

*ESG vállalásaink teljesítését üzleti racionalitás vezérli, stabil és biztos tulajdonosi háttérrel rendelkezünk, különös figyelmet kívánunk fordítani ESG stratégiánk megalkotására. 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 karbonlábnym csökkentése 55%-kal.”**

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

<sup>2</sup> ESG jelentésünk a 2023-es jelentéshez hasonlóan külső partner által nem hitelesített jelentés

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

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

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

Az első jelentésünkben megfogalmazottakhoz hasonlóan továbbra is kiemelten fontos számunkra, hogy a vállalati szintű fenntarthatóságon túl a globális fenntarthatósági célokhoz is hozzájáruljunk. Stratégiánkhoz illeszkedve, a 2023-ban felülvizsgált lényeges témákra építve 2024-ben és 2025-ben is kiemelt figyelmet fordítottunk a Fenntartható Fejlődési Célokra<sup>6</sup>, biztosítva, hogy fenntarthatósági törekvéseink még jobban összhangba kerüljenek a globális irányelvekkel és vállalati célkitűzéseinkkel. Ezen célok beépítésével és tudatosításával átláthatóvá tesszük, hogy fenntarthatósági törekvéseink miként kapcsolódnak a hosszú távú globális fejlődéshez. A Biztosító tevékenységének közvetlen és közvetett hatásait, valamint a meghozott döntéseket és a megvalósult intézkedéseket lényeges témaként mutatjuk be a Jelentés fejezeteiben.

Fenntarthatósági jelentésünk jelentéstételi időszaka – összhangban éves üzleti jelentésünkkel – a 2025-ös naptári évre vonatkozik. Az immár harmadik alkalommal a GRI nemzetközi sztenderdeknek megfelelő jelentés újabb lépést jelent fenntarthatóság jelentéstételünk fejlődésében és a fejlődésünk visszamérhetőségében. Ugyan jelentésünket külső fél nem minősítette, a közzétett adatok hitelességét és pontosságát többkörös belső ellenőrzési folyamat biztosítja.

Fenntarthatósági jelentésünkkel kapcsolatos további információért állunk rendelkezésre: [esg@cig.eu](mailto:esg@cig.eu)

---

<sup>6</sup> 2015-ben a világ vezetői az ENSZ 70. közgyűlésén Agenda 2030 néven fogadták el a Fenntartható Fejlődési Célokot (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 2025-ben

## FELÉPÍTÉS ÉS MŰKÖDÉS

A CIG Életbiztosító 2007. október 26-án alakult. 2010 óta CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. néven folytatja főtevékenységét, ami 2025-ben sem változott, továbbra is életbiztosítási, személybiztosítási szolgáltatásokat nyújtunk ügyfeleinknek.

A CIG Életbiztosító leányvállalatai a CIG EMABIT és a CIG Pannónia Expert Kft. (korábbi nevén: Pannónia PI-ETA Kegeeleti Szolgáltató Kft., továbbiakban: „**CIG Pannónia Expert**”). Ezek a vállalkozások a CIG Életbiztosító egyszemélyes tulajdonában állnak. Míg a CIG EMABIT a CIG Életbiztosító teljesen összefonódó vállalkozás, addig a CIG Pannónia Expert szolgáltatási tevékenységet végez, nem kizárólagosan CIG Pannónia Csoport részére. A CIG Pannónia Csoport fenntarthatósági jelentésében a CIG Életbiztosító és a CIG EMABIT hatásairól, fenntarthatóságáról konszolidáltan írunk.

Az CIG Életbiztosító részvényeinek 94.428.260 darabja döntően magyar vállalkozások és magánszemélyek tulajdonában van. A közvetett és közvetlen részesedések alapján a Hungarikum Biztosítási Alkusz Zrt. 58,73%-os<sup>7</sup> tulajdoni hányaddal rendelkezik. A további részvényesek száma az előző évekhez hasonlóan 5 és 6 ezer fő között alakult a 2025-ös esztendőben is. A CIG Életbiztosító kiemelten fontosnak tartja és a részvényesekkel szembeni felelősségének tekinti a felelős társaságirányítási ajánlásoknak<sup>8</sup> való minél teljesebb körű megfelelést, amely útján biztosítja a kiegyensúlyozott tájékoztatást részvényesei számára.

A CIG EMABIT a CIG Életbiztosító 100%-os tulajdonú leányvállalata, melynek főtevékenysége 2025-ben változatlanul a nem-életbiztosítási termékek előállítására és értékesítésére volt a magyar piacon. A CIG Pannónia Csoport mindennapi működésében a két biztosítótársaság egy egységes stratégia mentén, csoportként működik, kihasználva a közös működés szinergiáit, melyek erősítik egymást. A fenntarthatósággal kapcsolatos vízió sem választható szét, mivel a két vállalat közösen tűzi ki ESG céljait és dolgozik azok elérésén, mind rövid, mind hosszú távon.<sup>9</sup>

A CIG Életbiztosító többféle egyéni és csoportos személybiztosítási (élet, baleset és egészségbiztosítási) terméket kínál, lakossági és vállalati partnereinek.

A CIG EMABIT termékekkel az üzleti szektor szereplőinek, nagyvállalatoknak és kkv-knak kínálunk felelősségbiztosítási, vagyonbiztosítási és flotta casco biztosítási termékeket. 2026 év elején indítottuk el a lakásbiztosítási termékünket, amely a korábbi *white label*<sup>10</sup> termékünket váltotta fel. Ezen túlmenően csoportos baleset, egészség és hitelfedezeti termékekkel vagyunk jelen a piacon.

Az CIG Pannónia Csoport jelenleg három fő értékesítési csatornával rendelkezik. A Független értékesítési csatorna több mint 200 alkusz és többes ügynök partnerségét foglalja magában. Az Alternatív értékesítési csatorna kisebb számú, de jelentős nagyvállalati ügyfeleket szolgál ki, jelenleg néhány kiemelkedő, a lakossági piacon szolgáltatást nyújtó nagyvállalattal ápolunk ilyen jellegű kapcsolatot.

A CIG Pannónia Csoport 2025. évben az értékesítési területek megerősítésére, a tervek teljesítésének, azok esetleges elmaradásának mögöttes okaira, az okok elhárítására és a dinamikus fejlődés jövőbeli és további lehetőségeinek a megteremtésére koncentrált (amely munka a 2026-os évben további kihívásokat jelent a szervezet egészére vonatkoztatva), valamint tovább folytatódott a szervezethez igazított és optimalizált működési modell finomhangolása. A tervteljesítési szinergiák kiaknázásának feladatai közül kiemelkedik, a CIG Pannónia Csoport életében és stratégiájának megvalósításában kiemelt szerepet játszik a 2022-ben az Euroleasing Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-vel létrejött stratégiai

<sup>7</sup> Ezzel kapcsolatos BÉT közleményünk: [https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2023.08./EGYEB\\_TAJEKOZTATAS\\_a\\_szavazati\\_jogot\\_biztosito\\_reszvenyek\\_bejelentes\\_szerinti\\_hatarerteket\\_el\\_nem\\_ero\\_valtozasarol\\_128941574](https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2023.08./EGYEB_TAJEKOZTATAS_a_szavazati_jogot_biztosito_reszvenyek_bejelentes_szerinti_hatarerteket_el_nem_ero_valtozasarol_128941574)

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

<sup>9</sup> ESG céljainkat külön fejezetben összesítettük

<sup>10</sup> A „white label” olyan szolgáltatások gyűjtőneve, amely lehetővé teszi a vállalatok számára, hogy a más beszállítók által előállított termékeket és szolgáltatásokat a saját márkájukkal értékesítsék.

együttműködésünk, valamint és talán elsődlegesen a 2023-ban megkötött, 20 évre szóló azon keretmegállapodás, amely alapján az MBH Bank Nyrt. valamennyi értékesítési csatornáján az élet- és nem-életbiztosítási ágazatokba tartozó termékek vonatkozásában kizárólag a CIG Pannónia Csoport termékeit forgalmazza. 2024-ben Társaságunk további stratégiai megállapodást kötött az MBH Bank leányvállalatával, az MBH Duna Bank Zrt-vel (Duna Bank) is. Ezen megállapodás alapján a Duna Bank szintén valamennyi értékesítési csatornáján az élet- és nem életbiztosítási ágazatokba tartozó termékek vonatkozásában kizárólag a CIG Pannónia Csoport termékeit forgalmazza, értékesíti, tovább erősítve ezáltal piaci jelenlétünket és hosszú távú növekedési törekvéseinket. A CIG Pannónia Csoport a keretmegállapodások alapján és a bank-biztosítói együttműködésben rejlő szinergiák teljeskörű kihasználása és így a MBH Bank Nyrt. és tagbankjai általi kizárólagos biztosítás értékesítési tevékenységének elősegítése érdekében folyamatosan fejlesztette a tárgyidőszakban értékesítési területeit. További hosszútávú stratégiai partnereink közül kiemelnénk az MVM Csoport mellett a VISTA Utazási Irodák Kft.-vel, valamint a Magyar Telekom Nyrt.-vel való sikeres együttműködésünket.

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

2025-ben, hasonlóan az előző évhez, a CIG Pannónia Csoport a maximális pénzügyi stabilitás fenntartása érdekében kizárólag olyan professzionális viszontbiztosító partnerekkel dolgozott együtt, akik minimum „A” szintű AM Best vagy Standard & Poor’s minősítéssel rendelkeznek, illetve – ahol a minősítés nem áll rendelkezésre – minimum 150%-os tőke megfelelési mutatóval bírnak. Ezek a partnerek nemcsak fedezetet biztosítanak, hanem szakmai támogatással és innovatív megoldásokkal is hozzájárulnak transzparens és sikeres működésünkhöz.

Társaságaink számára kiemelten fontos, hogy ügyfeleink könnyen elérhessenek minket a különböző csatornákon keresztül. Személyes ügyfélszolgálat mellett bejövő telefonos és e-mail ügyfélszolgálatot is működtetünk. Értékesítő partnerhálózatunkat egy dedikált telefonos értékesítés-támogatási csapat segíti, amelyen keresztül a közvetítők kollégáinkat e-mailben is elérhetik. Továbbá, partnereink munkáját automatikus e-mailekkel, valamint folyamatosan elérhető partnerportálokkal és webservice-ekkel is támogatjuk. 2025-ben indítottuk el a partnerportálunk megújítását, amelyen keresztül első körben az új lakásbiztosítási termékünk elérhető a partnereink számára.

Biztosítóink a legdinamikusabban fejlődő vállalatok közé tartoznak a biztosítási piacon és Növekedési Stratégiánk felülvizsgálatával, a belső működésünkben és külső partnereinkkel való együttműködésünkben rejlő lehetőségeink további kiaknázásával ezt a lendületet szeretnénk megtartani 2026-ben is. A CIG EMABIT működésének finanszírozása, az úgynevezett olasz ügyekből<sup>11</sup> eredő biztonságos tartalékolás, e megörökölt kitettségek megnyugtató rendezése, valamint a szükséges, elvárt és biztonságos szavatolótőke megfelelés fenntartása érdekében 2024-ben indokolt volt a CIG EMABIT alaptőkéjének felemelése. Az Igazgatóság határozatának megfelelően az alaptőke névérték szerint 15 millió forinttal, kibocsátási értéken pedig 3 milliárd forinttal emelkedett. A 2025-ös év pedig e téren megmutatta döntésünk helyességét, hiszen az un. olasz ügyek rendezése során eredményeként kijelenthetjük, hogy az Igazgatóság átfogó felülvizsgálata és a tartalékolási szabályoknak megfelelő lépéseink által az olasz ügyek kezelésében 2025-ben a CIG Pannónia Csoport stabil működését elősegítő és fejlődését biztosító kiemelten fontos eredményeket értünk el.

Növekedési stratégiánk célkitűzése továbbra is a biztosítási állományunk növelése, elérve azt a méretet, amely erősíti termékeink jövedelmezőségét. A 2025-re kitűzött céljainkat – melyek a kompozit biztosítási szolgáltatások nyújtása, piaci jelenlétünk megerősítése és termékportfólióink szélesítése voltak – a piaci kihívások ellenére sikeresen teljesítettük. A további fejlődés érdekében azonban figyelembe kell vennünk a megváltozott piaci környezetet, és az új kihívásoknak megfelelő megoldásokat kell kidolgoznunk. Ennek érdekében készítettük el és mutattuk be 2025-ben a felülvizsgált Növekedési Stratégiánk elemeit. Hangsúlyozzuk, hogy a Növekedési Stratégiánk felülvizsgálata nem egy aktus, egy pont volt a CIG Pannónia Csoport életében, hanem folyamatban hatotta át a 2025-ös üzleti évünket, amelynek végével és a 2026-os év kezdetével a megvalósítás második szakaszába léptünk.

<sup>11</sup> Olasz ügyek: az EMABIT olasz kárügyeinél fennállt és fennálló kockázatok és azok kezelésének összefoglaló neve, elsősorban takarja ezen ügyek kezelését, valamint a folyamatban lévő jogi ügyek kezelésének stratégiáját, a meglévő kártartalékok és regressztartalékok helyzetét és felülvizsgálatát.

Működésünk jövőbeli lépései nem hagyják figyelmen kívül a biztosítási piac digitalizációs törekvéseit sőt, kiemelten arra fókuszálnak. Stratégiai céljaink megvalósítása is – a versenyképesség növelése érdekében – az új technológiák fókuszba helyezéséről, a digitális transzformációban rejlő lehetőségek kiaknázásáról, egyfajta informatikai integrációról és megújulásról szól, amelyet a csoportunk elsődlegesen és kifejezetten saját belső forrásokból kíván megvalósítani a Növekedési Stratégia második szakaszában, figyelembe véve a ránk vonatkozó valamennyi fenntarthatósági szempont teljeskörű érvényre juttatását.

Célunk a meglévő és jövőbeli ügyfeleinek, partnereinek XXI. századi technikai színvonalon való kiszolgálása, az ügyfélművelés folyamatos javítása. Hiszünk abban, hogy a biztosítás egy hosszú távra szóló szolgáltatás, melynek igénybevétele esetén különösen fontos, hogy az ügyfelünk valóban a középpontban érezze magát. A 2025-ös üzleti év lezárása fontos mérföldkő a tekintetben is, hogy – a 2021 évben a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal támogatásával és egyben saját forrásokból – a Társaság projekt szinten a „Mesterséges intelligencia segítségével személyre szabható biztosítási termékek fejlesztése” tárgykorban elvégzett projektjében előremutató eredményeket ért el. Működésébe integrálta (élesítette) az erre a célra létrehozott és megvalósított informatikai és folyamatfejlesztések üzemeltetést segítő és ügyfélművelést is javító eredményeit. Ezzel egy olyan ökoszisztéma alapkövét ratjuk le, amely egy modern, a mesterséges intelligencia lehetőségeit is felhasználó szolgáltatási platformot nyújt partnereink és ügyfeleink számára. Biztosítja a magastechnikai színvonal mellett hatékonyságunk növelését, amely végeredményben az eredménynövekedést, így a tulajdonosi érték növekedését szolgálja.

A 2022- 2025 között megtett és visszamérhető lépéseink azt mutatják, hogy növekedési pályára helyeztük a CIG Pannónia Csoportot. Haladásunk legfrissebb eredményei a nemrég közzétett, 2025. negyedik negyedéves konszolidált tőzsdei gyorsjelentésünkben is olvashatók<sup>12</sup>.

Konszolidált biztosítástechnikai eredményünk 4 709 millió Ft-tal növekedett 2024-hez képest. A tavalyi év rendkívüli, az olasz kezési ügyekre képzett tartalékok növekedésének 4 519 millió Ft-os tételét figyelmen kívül hagyva az éves növekedés 190 millió Ft (8%) volt 2025-ben. Konszolidált adózott eredményünk 3 958 millió Ft volt. Az olasz kezési ügyek hatásának kiszűrése utáni 1 195 millió Ft-os eredménycsökkenés döntően a változó hozamkörnyezettel magyarázható.

Konszolidált díjbevételeink 4%-kal növekedtek éves szinten, meghaladva a 59,8 milliárd forintot (az Életbiztosító díjai 1%-kal csökkentek, míg az EMABIT díjbevételei 18%-kal nőttek egy év alatt). A díjbevételek 4 %-os növekedéséhez az egyes értékesítési csatornák eltérő mértékben járultak hozzá: a banki csatorna 3 %-kal, a független csatorna 4 %-kal, míg az alternatív csatorna 12 %, növelte az általuk értékesített szerződésállományból származó díjbevételt.

Díjbevételeink 2025-ös növekedésének motorjai továbbra is a hitelfedezeti, a vállalati vagyonbiztosítási, és a lakossági vagyonbiztosítások voltak, míg díjbevétel csökkenést látunk a UL biztosításoknál. A CIG EMABIT díjbevételeinek emelkedése mögött az értékesítés folyamatos növekedése áll, ez az emelkedési érték a biztosítási szektorra jellemző átlagos növekedés meghaladó mértékű.

Biztosítónk tőkehelyezete stabil, konszolidált tőkemegfelelési mutatónk 2025 év végén 221%.

A CIG Pannónia Csoport működésére 2025-ben a következő események bírtak nagy jelentőséggel:

- ▶ 2025. szeptember 17-én **Társaságunk** bejelentette, hogy a Növekedési Stratégia részeként az alternatív (ún. affinity) értékesítési csatornájának erősítése érdekében **egyes biztosítótársaságokkal** csoportos biztosítási szerződésekből álló állományok vonatkozásában **kötött** - a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 118. §-ában foglaltaknak és a piaci sztenderdeknek megfelelő - **állományátruházási megállapodásokat**, amely állományok megszerzése a Gazdasági Versenyhivatal versenytörvénynek megfelelő döntése/engedélye, továbbá a Magyar Nemzeti Bank (és az alább 5. sorszámú átruházó esetében a francia biztosításfelügyelet, az „Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution”) engedélyeihez volt kötött.

12 [https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2026.02./A\\_CIG\\_Pannonia\\_Eletbiztosito\\_Nyrt\\_negyedev\\_jelentese\\_-\\_negyedik\\_negyedevev\\_129407283](https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2026.02./A_CIG_Pannonia_Eletbiztosito_Nyrt_negyedev_jelentese_-_negyedik_negyedevev_129407283)

	átruházó biztosító neve	átvevő CIG Pannónia Biztosító neve	szerződésállományban tartozó csoportos biztosítás típusa
1.	BNP Paribas Cardif Biztosító Zrt.	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. és CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	Csoportos számlavédelmi biztosítási szerződés
2.	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	Csoportos egészségbiztosítási szerződés
3.	ALFA Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.	Csoportos balesetbiztosítási szerződés
4.	ALFA Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	Csoportos asszisztencia biztosítási szerződés
5.	Europ Assistance S.A. Irish Branch	CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	Csoportos asszisztencia biztosítási szerződés

A bejelentés folyamánként 2025. december hó 1. napján közzétette, hogy a megkötött csoportos biztosítási szerződésekből álló egyes állományátruházási megállapodások vonatkozásában a Gazdasági Versenyhivatal nem talált vizsgálat elrendelésére okot adó körülményt, valamint, hogy a Magyar Nemzeti Bank valamennyi kérelemben szereplő entitás esetében megadta az engedélyt arra vonatkozóan, hogy az átruházó fél 2026. január 1-i hatállyal, a kérelmekben meghatározott feltételek szerint a Társaság és/ vagy az EMABIT részére átruházza a közleményben megjelölt állományokat<sup>13</sup>. A Europ Assistance S.A. Irish Branch mint átadó biztosító és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. között létrejött asszisztencia biztosítások átvétele tárgyában megkötött állományátruházási megállapodás esetében a francia biztosítá felügyelet, az Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution hozzájárulásának megadása még folyamatban van.

- ▶ 2025. szeptember hó 26. napján Társaságunk arról adott tájékoztatást, hogy csoportunk valamint a Pénztárak, így az MBH Gondoskodás Egészség- és Önségélyező Pénztár<sup>14</sup> (székhely: 1134 Budapest, Váci út 23-27.; nyilvántartási szám: 01-04-0000198; adószáma: 18232761-1-41) (MBH EP) és az MBH Gondoskodás Nyugdíjpénztár<sup>15</sup> (székhely: 1134 Budapest, Váci út 23-27.; nyilvántartási száma: 01-04-0000109; adószám: 18079409-2-41) (MBH NYP) hosszú távú, határozott idejű (10 évre szóló) stratégiai **együttműködési keretmegállapodást** kötöttek **a pénztár-biztosító együttműködésben lévő szinergiák mind teljesebb kihasználása érdekében**. A szintén 2021. júliusában meghirdetett Növekedési Stratégia folyamatába illeszkedő keretmegállapodás általi együttműködéssel a CIG Pannónia Csoport számára a jelenlegi közel 200.000 ügyfél felett további, több mint 67.000 ügyfélnek a közös szinergiák és esetleges kapcsolt termékfejlesztések, új termék- és szolgáltatás csomagok általi potenciális elérésére, míg a Pénztárak részéről személyre szabott biztosítási termékek igénybevételére nyílt lehetőség.
- ▶ Társaságunk Igazgatósága a Társaság Alapszabálya VIII. fejezetének 8. pontjában meghatározott módon 2025. szeptember hó 3-án közzétett hirdeteménye szerint 2025. év október 06. napján 09:00 órai kezdetre **Rendkívüli Közgyűlést** hívott össze. A szabályszerűen összehívott Közgyűlés egyetlen napirendi pontja dr. Kozma Dávid személyében új igazgatósági tag megválasztása és díjazásának megállapítása volt, melynek részletes indokolását társaságunk a Közgyűlési meghívó hirdeteményével egyidejűleg teljes terjedelemben nyilvánosságra hozta a hivatalos közzétételi helyek mindegyikén. A szabályszerűen összehívott, és eredményesen megtartott Közgyűlésen a részvényesek 58,78%-a (55 504 162 db részvény) vett részt és e jelen lévő részvényesek 100%-ának támogatásával került elfogadásra az Igazgatóság személyi létszámát, összetételét érintő előterjesztése és került megválasztásra a Magyar Nemzeti Bank engedélye megadásának függvényében<sup>16</sup> illetve hatályával dr. Kozma Dávid, társaságunk üzlettámogatási és jogi vezérigazgató-helyettese. Az MNB 2025. november hó 28. napján kelt határozatával

<sup>13</sup> [https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2025.12./Tajekoztatas\\_a\\_csoportos\\_biztositasi\\_szerzodesek\\_kepezte\\_biztositasi\\_allomanyok\\_atruhazasanak\\_engedelyezeserol\\_129360739](https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2025.12./Tajekoztatas_a_csoportos_biztositasi_szerzodesek_kepezte_biztositasi_allomanyok_atruhazasanak_engedelyezeserol_129360739)

<sup>14</sup> amely entitással Társaságunk 2022 év végétől áll hosszútávú üzleti kapcsolatban, névváltozást követően: Gondoskodás Egészségpénztár

<sup>15</sup> névváltozást követően Gondoskodás Nyugdíjpénztár

<sup>16</sup> [https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2025.11./Tajekoztatas\\_vezeto\\_allasu\\_szemely\\_engedelyezeserol\\_129358686](https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2025.11./Tajekoztatas_vezeto_allasu_szemely_engedelyezeserol_129358686)

engedélyezte dr. Kozma Dávid vezető állású személyként – az Igazgatóság tagjaként – történő foglalkoztatását mind a Társaság, mind az EMABIT vonatkozásában.

- ▶ a Társaság 2025. november 30-án arról adott tájékoztatást, hogy Dr. Bogdánffy Péter, a Társaság igazgatóságának tagja és elnöke, valamint az EMABIT igazgatóságának tagja tájékoztatta e vezető testületet, hogy e naptól kezdődő hatállyal a nevezett társaságokban lévő igazgatósági tagságáról lemond<sup>17</sup>. A Társaságok Igazgatóságai a döntést sajnálattal, de a Társaságokon kívül eső indokokat megértve vették tudomásul, egyben megköszönték Dr. Bogdánffy Péter kimagasló hozzáadott értékét a CIG Pannónia Csoport elmúlt időszakban elért eredményeihez, különös tekintettel az un. olasz ügyek lezárásának egyes fázisaihoz nyújtott személyes hozzáadott értékét, amely a jelentésünkben taglalt eredményeinkben is visszatükröződött<sup>18</sup>.
- ▶ A Társasága Növekedési Stratégia konkrét megvalósulásának egyes-tárgyévben megvalósított – lépéseit az időszakos jelentésének az IFRS 17 rezsím szerint elvárt módszertan szerint, de egyben kellő összehasonlítást és értelmezési háttérrel biztosítva mutatta be a befektetők számára.

Az elmúlt évek tapasztalata, hogy a globális változások egyre inkább rugalmasságot kívánnak meg. A munkavállalói oldalról is egyre erősebben jelenik meg az elvárás, hogy a munkahelyek alkalmazkodjanak a folyamatosan változó környezethez. A CIG Pannónia Csoport számára a gyors infláció kezelésére irányuló igények is nagyobb hangsúlyt kaptak: a munkabér-emelés, a rugalmas munkaidő-beosztás és az otthoni munkavégzés lehetőségeinek fenntartása mellett emelkedett a várakozás a karrierépítési lehetőségek és a biztos jövőkép iránt is. E kettős igények felmérése, és az erre adott válaszaink részét képezték a 2025-ös évünknek is, amelyet a Társaságok az üzleti stratégiájukhoz és rendelkezésre álló erőforrásaikhoz igazodva kezeltek. A részletes fejlesztésekről és intézkedésekről az Emberközpontú munkahelyi kultúra pillér fejezeteiben számolunk be.

A CIG Életbiztosító (így a konszolidációjába bevont CIG EMABIT is) a tőkepiac vonatkozó jogszabályainak és a Budapesti Értéktőzsde (továbbiakban BÉT) szabályainak teljeskörűen megfelelően negyedéves gyakorisággal jelent a részvényesek és a nyilvánosság felé<sup>19</sup>. Évente pedig a könyvvizsgáló általi audit és közgyűlés által elfogadott éves jelentés keretében teszünk eleget jelentéstételi kötelezettségünknek mind konszolidált, mind egyedi szinten, a vonatkozó IFRS 17 standard és az Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: „MNB”) által megkívánt formátum alkalmazásával.

<sup>17</sup> [https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2025.11./Rendkívuli\\_tajekoztatas\\_vezeto\\_allasu\\_szemely\\_lemondasarol\\_129358700](https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2025.11./Rendkívuli_tajekoztatas_vezeto_allasu_szemely_lemondasarol_129358700)

<sup>18</sup> Lásd: Határon átnyúló tevékenységekből eredő helyzet értékelése

<sup>19</sup> 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 2025. üzleti évben is az Igazgatóság hívta össze<sup>20</sup>, a vonatkozó jogszabályi és az Alapszabály által meghatározott valamennyi rendelkezés megtartása mellett, a Közgyűlési meghívó megküldésével, a kötelező közzétételi helyen történő megjelentetésével. Az Igazgatóság a BÉT, valamint az MNB képviselőjét külön is értesítette az Éves Rendes Közgyűlés helyéről, idejéről és előterjesztéseiről. A CIG Életbiztosító az éves rendes közgyűlést<sup>21</sup> 2025-ben április 17-én, 10 órai kezdettel tartotta meg, ahol – többek között – elfogadták a részvényesek a CIG Életbiztosító (egyedi és konszolidált) éves beszámolóját. A CIG EMABIT irányításáról alapítója, a CIG Életbiztosító dönt. 2021, 2022, 2023 és 2024 során rendkívüli Közgyűlést nem hívott össze egyik Biztosító sem, azonban a 2025-ös évben a Növekedési Stratégiából, annak felülvizsgálatából fakadó üzlettámogatási, és ezzel egyetemben a jogi feladatok bővülése, az igazgatósági munka fokozott rendszeressége és operatív jellege okán, valamint figyelemmel a Testület kiválasztási irányelvek szabályainak való megfelelésre is (pl. a testületi létszám kialakítása során figyelembe veendő tényezők), az Igazgatóság szükségesnek ítélte meg a hatékonyságának további növelését. Ez okból javasolta a Társaság Jogi és üzlettámogatási vezérigazgató-helyettesének posztját betöltő dr. Kozma Dávid igazgatósági tagnak történő megválasztását, amelyet a rendkívüli közgyűlés a jelen lévő részvényesek 100%-a által támogatott.

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

### Igazgatóság tagjai<sup>22</sup> 2025 év során, illetve 2025.12.31-én

Név	Betöltött tisztség	Betöltött tisztség kezdődátuma	A tagok által vitt egyéb jelentős tisztségek és felelősségi körök
Dr. Fedák István	CIG Életbiztosítóban Igazgatósági tag <sup>23</sup> CIG EMABIT-ban az Igazgatóság elnöke	2022.04.19.	vezérigazgató
Dr. Bogdánffy Péter <sup>24</sup>	CIG Életbiztosítóban az Igazgatóság elnöke CIG EMABIT-ban Igazgatósági tag	2023.01.16.- 2025. november hó 30. napjáig	-
Dr. Dakó Gábor Miklós	mindkét Biztosítóban Igazgatósági tag	2022.04.19.	vezérigazgató-helyettes
Dr. Kozma Dávid	mindkét Biztosítóban Igazgatósági tag	2025.11.28.	vezérigazgató-helyettes

<sup>20</sup> A CIG Életbiztosító a Közgyűlés meghívóját a Ptk. 3:272. § (1) bekezdésének szabályai alapján a közgyűlés kezdő napját legálább harminc (30) nappal megelőzően tette közzé a hivatalos közzétételi helyeken (BÉT, MNB, honlap).

<sup>21</sup> A CIG Életbiztosító a közgyűlést megelőzően a Ptk. 3:272. § (3) bekezdésének megfelelően nyilvánosságra hozta a konszolidált éves beszámoló tervezetének és az Igazgatóság, valamint a Felügyelőbizottság jelentésének lényeges adatait, az összehívás időpontjában meglévő részvények és szavazati jogok számára vonatkozó összesítéseket, valamint a napirenden szereplő ügyekkel kapcsolatos előterjesztések összefoglalóját és a határozati javaslatokat a honlapján, az MNB által üzemeltetett honlapon és a Budapesti Értéktőzsde Zártkörűen Működő Részvénytársaság honlapján.

<sup>22</sup> A Társaságnál legalább három és legfeljebb hét tagból álló Igazgatóság működik, amelynek tagjait a Közgyűlés választja meg, illetve hívja vissza. Az Igazgatóság tagjaira vonatkoznak a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.), vezető állású személyekre meghatározott előírásai. <https://www.mnb.hu/letoltes/3-1-5-1-1-vezeto-allasu-szemely-foglalkoztatasanak-engedelyezese.pdf>

<sup>23</sup> 2026. 01. 21. napjától kezdődően elnöke

<sup>24</sup> Dr. Bogdánffy Péter 2025. november hó 30. napjának hatályával lemondott a CIG Életbiztosítóban és a CIG EMABIT-ban betöltött igazgatósági tagságáról

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

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

Az Igazgatóság munkáját és teljesítményét évente értékeli saját maga, valamint az Éves Rendes Közgyűlések során a Közgyűlési (a CIG EMABIT esetén alapítói) előterjesztés keretén belül a részvényesek. A tagok megválasztásához és újraválasztásához számos kompetenciával kell rendelkezniük, amelyek vizsgálata a Javadalmazási és Jelölő Bizottság feladata. A tagok teljesítményének értékelése két szinten valósul meg a Társaságirányítási szakterület koordinálásával: önértékelés, illetve testületi értékelés formájában, amelyet írásban végeznek. Az értékelés dokumentációját az átfogó vizsgálat keretében az CIG Pannónia Csoport bemutatja az MNB részére. A testületi tagok és a Bit<sup>25</sup>. szerint meghatározott munkaköröket betöltő személyek – pozíciójukat az MNB engedélyével tölthetik be.

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

A két társaság Felügyelőbizottságai<sup>26</sup> irányítják a Belső ellenőrzési területeket, valamint a Belső ellenőrzés által végzett vizsgálatok megállapításai alapján ajánlásokat és javaslatokat dolgoznak ki.

A Felügyelőbizottságok elsődleges célja<sup>27</sup> volt 2025-ben – a jogszabályokban előírt feladatok ellátása során – biztosítani Társaságaink átfogó, és eredményes működésre alkalmas ellenőrzési rendszerét. A Felügyelőbizottságok<sup>28</sup> 2025-ben nyolc ülést tartottak<sup>29</sup>, valamint további egy alkalommal írásbeli előterjesztés és szavazás útján hozták meg döntésüket, összességébe 59 határozatot hozva. 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 termékfejlesztési folyamatokra vonatkozó, illetve a mesterséges intelligencia alkalmazási lehetőségeinek a felmérésére vonatkozó ajánlást fogalmazták meg a CIG Pannónia Csoport számára.

<sup>25</sup> a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény

<sup>26</sup> A CIG Életbiztosító esetén az Alapszabály szerint, a CIG EMABIT esetén az Alapító okirat 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 öt éves időtartamra, illetve hívja vissza. A Felügyelőbizottság az ügyrendjét maga állapítja meg, amelyet a CIG Életbiztosító közgyűlése (CIG EMABIT esetén az alapító, azaz a CIG Életbiztosító) hagy jóvá.

<sup>27</sup> A Felügyelőbizottság a Bit. 85. § (4) bekezdésében meghatározottakkal összhangban működik.

<sup>28</sup> 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>

<sup>29</sup> A Felügyelőbizottság legalább évente öt alkalommal, illetve ezen túlmenően olyan gyakorisággal ülésezik, ahogyan azt a Biztosítók üzleti érdekei szükségessé teszik.

## Mindkét Társaság Felügyelőbizottságának tagjai 2025.12.31-én

Név	2024. december 31-én	Betöltött tisztség kezdődátuma
Vada Erika	mindkét Biztosítóban Felügyelőbizottsági tag	2020.08.14. /újraválasztva: 2023.04.19./
Tíma János	mindkét Biztosítóban a Felügyelőbizottság elnöke	2022.04.19.
Ginzer Ildikó	mindkét Biztosítóban Felügyelőbizottsági tag	2022.04.19.

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

## A CIG Életbiztosító Auditbizottságának tagjai<sup>30</sup> 2025.12.31-én

Név	2025. december 31-én	Betöltött tisztség kezdődátuma
Vada Erika	mindkét Biztosítóban Bizottsági elnöke	2020.08.14. /újraválasztva: 2023.04.19./
Tíma János	mindkét Biztosítóban a Bizottság tag	2022.04.19.
Ginzer Ildikó	mindkét Biztosítóban Bizottsági tag	2022.04.19.

A Biztosítók Igazgatóságai a javadalmazási javaslatok előkészítésére, a testületi tagok értékelésére és a tisztségviselői választások előkészítésére hozták létre társaságonként, de együttes koordináció alatt a Javadalmazási és Jelölő Bizottságot (**JJB**). A JJB tesz javaslatot az új tisztségviselők személyére, a tiszteletdíjak megállapítására, valamint véleményezik a menedzsment és a társaság munkavállalóinak érdekeltségi rendszerét. A 2025-ben is folytatott éves értékelések hozzájárulnak a testületi tagok aktivitásához és ezen keresztül a Biztosítók eredményességéhez. 2025. december 17-én tett javaslata szerint az Igazgatóság – miután Bogdánffy Péter 2025. november hó 30. napjával hatályosult IG tagságról történő lemondása okán a JJB-ben való tagsága is megszűnt – megválasztotta tagjai közé dr. Kozma Dávidot, valamint független tagjának Vada Erikát.

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

A CIG Pannónia Csoport ESG hatásainak kezelése összefüggésben áll a javadalmazással, a Javadalmazási és Jelölő Bizottság ügyrendjében meghatározottak szerint. A javadalmazás<sup>31</sup> egyes elemei és szintjei külső tanácsadó bevonásával<sup>32</sup> kerültek megalkotásra, amelyet előzetes piaci és belső felmérések előztek meg.

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

<sup>30</sup> A CIG Pannónia Csoportnál legalább három és legfeljebb hét tagból álló Igazgatóság működik, amelynek tagjait a Közgyűlés választja meg, illetve hívja vissza. A CIG Pannónia Csoport Igazgatósági tagjaira vonatkoznak a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.), vezető állású személyekre meghatározott előírásai.

<sup>31</sup> A Biztosító javadalmazási rendszeréről többet az Emberközpontú munkahely fenntarthatósági pillért kifejtő részben.

<sup>32</sup> A javadalmazási tanácsadók függetlenek Társaságunk legfelsőbb irányító testületétől, szervétől és a felsővezetőktől.

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

A CIG Pannónia Csoport állami támogatást 2023-ban, 2024-ben és 2025-ben nem kapott.

**Állami támogatások a CIG EMABIT és a CIG Életbiztosító számára forintban**

	2023	2024	2025
Állami támogatások <sup>33</sup>	-	-	-
EU támogatások	-	-	-
K+F támogatás	-	-	-
Adókedvezmény	-	-	-

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

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

A 2025. április 20-án megtartásra került Éves Rendes Közgyűlés alkalmával a részvényesek döntöttek és elfogadták a CIG Pannónia Csoport 2024. évre vonatkozó konszolidált éves beszámolóját. A döntés meghozatalát a Közgyűlés számára az CIG Életbiztosító Igazgatóságának előterjesztése, a Társaság Audit Bizottságának, Felügyelőbizottságának véleményezése, valamint a Könyvvizsgáló nyilatkozata segítette. A CIG Életbiztosító az éves rendes közgyűlés napirendi pontjainak megfelelő előterjesztések meghatározásával és elfogadásával egyidejűleg fogadta el a 2025-es évre vonatkozó jelen fenntarthatósági jelentést is, amelynek közzétételére – az Igazgatóság döntése szerint – az éves jelentés és egyéb napirendi pontok szerinti közgyűlési hatáskörbe tartozó döntések közgyűlés általi elfogadásával egyidőben, azt követően közvetlenül kerül sor. A jelentést a vonatkozó szabályoknak megfelelően és a fentebb írott döntéshozatali ütemezés szerint tette közzé a Társaság a 2024-es év, illetve az azt megelőző évek vonatkozásában is<sup>34</sup>.

<sup>33</sup> 2021-ben a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal (Támogató) támogatható szakmai véleményt állított ki, amely alapján a Társaság 799 977 189 HUF támogatásban részesült „Mesterséges intelligencia segítségével személyre szabható biztosítási termékek fejlesztése” tárgykorben és amelyet saját belső forrásokkal kiegészítve valósította meg a projektet, amely alapjául szolgál a megújult stratégiai célok megvalósításának is.

<sup>34</sup> <https://www.cigpannonia.hu/rolunk/fenntarthatosag-esg>

## ESG IRÁNYÍTÁS

A 2024-es terveinknek megfelelően az MNB zöld ajánlása<sup>35</sup> (továbbiakban: „**MNB Zöld ajánlás**”) alapján a CIG Pannónia Csoport a 2025-ös év folyamán megszilárdította belső működésében a stratégiájába és belső működésébe emelt ESG szabályozók szerinti működés elemeit. Ennek részeként a felülvizsgált szabályzatok szerinti operatív működésre helyezte a hangsúlyt, valamint ESG szempontból értékelte a szükséges vertikális és horizontális kapcsolódási pontokat, biztosítva ezek beépítését a döntéshozatali és működési folyamatokba és rendszeres visszacsatolást biztosítva a döntéshozó és felügyelő szervek számára.

2025-ben megszilárdítottuk az ESG területeket annak érdekében, hogy vállalatunk mindennapi döntéseit transzparens és hatékony ESG irányítás vezérelje. Ennek érdekében a három kulcsfontosságú fókuszterületet – az ESG irányítás rendszert, az ESG riportingot és az ESG kommunikációt - is kibővítettük az ESG szemléletű döntések pilléréhez igazítottan. Az ESG irányítás rendszerének kiépítése és bővítése biztosítja a fenntarthatóságot támogató stratégiai döntések átláthatóságát és hatékonyságát.

### Az ESG irányítás rendszere

2024-ben jelentős fejlődés történt a CIG Pannónia Csoport ESG szintű működésében, amelyet a testületi ügyrendek, belső szabályzatok (a Szervezeti és Működési Szabályzatot is ideértve) és irányelvek frissítése, valamint az új szervezeti struktúra és a feladatok megfelelő elosztása biztosított. A Társaságirányítási szakterület keretében létrehoztuk az **ESG szervezeti egységet**, amelynek koordinálása és felelőssége rögzítésre került az SZMSZ-ben. A 2024-es terveinknek megfelelően környezeti és társadalmi szempontok beépítésre kerültek a legtöbb alapvető funkció feladatkörébe és felelősségébe: ennek megfelelően az SZMSZ-ben rögzítettük a testületek, illetve az egyes területek ESG-vel kapcsolatos feladatait, amelyek segítik a CIG Pannónia Csoportot a környezeti és társadalmi szempontok beépítésében a mindennapi működésükbe, és biztosítják, hogy ezen szempontok a vállalat irányítási rendszerében és döntéshozatali folyamataiban is megjelenjenek. Ezen intézkedések célja, hogy a társaság működése összhangban legyen a fenntarthatósági célkitűzésekkel és a klímaváltozással kapcsolatos kihívásokkal. Mindez a 2025-ös év ESG szemléletű működésének alapjait jelentette.

A testületi ügyrendekben világosan meghatároztuk és éves szinten felülvizsgáljuk a testületek feladatait, amelyek útján a vonatkozó szakterületek beszámoltatásával biztosítjuk, hogy a testületek megfelelő információkkal rendelkezzenek a biztosító éghajlatváltozással kapcsolatos és környezeti kockázatairól, valamint azok esetleges változásairól. Az Igazgatóság a Testület kiválasztási irányelv és a Fit&Proper Szabályzat felülvizsgálata során kiemelt figyelmet fordított arra<sup>36</sup>, hogy a testületek összetétele megfeleljen a Zöld Ajánlás elvárásainak, és a tagok megfelelő ESG kompetenciával rendelkezzenek, kellően felkészültek legyenek a biztosítót érintő, az éghajlatváltozással és a kapcsolódó kockázatokkal kapcsolatos ismeretek terén.

A kockázatkezelési rendszert<sup>37</sup> sikeresen kiterjesztettük a rövid, közép- és hosszútávon felmerülő éghajlatváltozással kapcsolatos kockázatokra. A 2024. évi ORSA jelentésünkben már rögzítettük és 2025-ben folytattuk az ESG szempontok figyelembevételét a kockázatvállalási hajlandóság meghatározásakor, valamint a kockázatkezelési folyamatokba beépítettük az éghajlati kockázatok értékelését és kezelését.

<sup>35</sup> 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/12-2023-biztositoi-zold-ajanlas.pdf>

<sup>36</sup> a tagok éves képzése során visszamérve és az ESG tárgyú képzések, konferenciák ajánlásaival

<sup>37</sup> Kockázatkezelési igazgatóságok, Megfelelőségi szakterület és Belső ellenőrzés feladatait is érintő rendszer.

## ESG riporting

Az ESG riporting a standardizált fenntarthatósági – nem pénzügyi – jelentés elkészültét, és az ehhez szükséges adatgyűjtés struktúráját jelenti. A Társaság elkészítette és közzéteszi a 2025. évre vonatkozó Fenntarthatósági jelentését. A Törvényi előírásoknak megfelelően Társaságunk nyilvánosságra hozza a jogszabály által előírtak szerinti adatokat, valamint közzéteszi az SFRD-hez kapcsolódó társasági vállalásokat, a megfelelőségek szintjét és a kapcsolódó adatokat. Elkötelezettek vagyunk az iránt, hogy szabályozott piacon szereplő társaságként a CIG Pannónia Csoport az ESG teljesítményét az üzleti teljesítménnyel együtt tegye közzé minden évben, így biztosítva a pénzügyi adatokkal való egységes látásmódot és a befektetők teljes körű, minden működési szegmensre kiterjedő tájékoztatását.

## ESG kommunikáció

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

2024-től kezdve az ESG szemléletet – tájékoztatás/oktatás alapon – mélyebben beépítettük vállalati kultúránkba biztosítva, hogy minden munkavállalónk tisztában legyen az ESG-ért felelős vezető és szervezeti egység szerepével, a társaság ESG stratégiájával, valamint az ESG-hez kapcsolódó folyamatokkal. E munka 2025-ben tovább folytatódott.

A Felügyelőbizottság ajánlásának megfelelően ESG témájú oktatásokat szerveztünk<sup>38</sup>, amelyek célja, hogy a munkavállalók megértsék saját szerepüket és felelősségüket a fenntarthatósági törekvésekben. Az ESG elvek így nemcsak a stratégiai döntéshozatalban, hanem a mindennapi működésben is érvényesülnek, elősegítve a hosszú távú fenntarthatósági célkitűzések elérését.

A belső kommunikációban rendszeressé tettük a fenntarthatósági kezdeményezések bemutatását a HR hírlevelekben és a vállalat digitális kommunikációs csatornáin. Emellett aktívan részt vettünk CSR programokban, többek között jótékonyági sütívasárt szerveztünk, állatmenhelyeket támogattunk, facsemeték ültetésében vettünk részt, valamint tanszer-, tartós élelmiszer- és cipősdoboz-gyűjtési akciókat szerveztünk. A Bohócdoktorok munkáját csokoládé gyűjtéssel támogattuk. Folyamatos CSR tevékenység keretében ruhagyűjtő pontot, közösségi könyvespolcot működtetünk, a Re-pont visszaváltások eredményét civil szervezetek támogatására fordítjuk. Ezekkel az intézkedésekkel tovább erősítettük a fenntarthatósági értékek vállalaton belüli és kívüli kommunikációját, valamint elkötelezettségünket a társadalmi felelősségvállalás iránt.

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

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

<sup>38</sup> onboarding keretében, illetve éves oktatás formájába

## A klímaváltozás okozta kockázatok és lehetőségek<sup>39</sup>

Az éghajlatváltozásról szóló 2015. évi Párizsi Megállapodás<sup>40</sup> és az ENSZ fenntartható fejlődési céljai, valamint az Éghajlatváltozási Kormányközi Testület 2023. évi Szintézis jelentése<sup>41</sup> 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 évekkal ezelőtt közzétette stratégiáját a klímasemleges gazdaság 2050-re történő megvalósításáról. Magyarország is lépéseket tesz<sup>42</sup> a klímaváltozás hatásainak csökkentése és a klímaváltozás következményeihez való jobb alkalmazkodás érdekében. Törvény mondja ki, hogy Magyarország a 2050. évre eléri a klímasemlegességet<sup>43</sup>. Ezen célok rendszerszintű változásokat hoznak a társadalomban és a gazdaságban is. A 2024-es évet az ESG szempontjából vízváltásnak is tekinthetjük, hiszen, az elérhető információk alapján ez az év volt az első, amikor a Föld átlaghőmérséklete átlépte a tudósok által már régóta hangoztatott +1,5 °C-os küszöbértéket az iparosodás előtti szinthez képest.

Az Európai Unió 2025-ben elfogadta az ESG szabályozások ún. Omnibusz csomagját<sup>44</sup>, mely részben a szabályozás könnyítését részben pedig az összetettebb jelentéstételi kötelezettség bevezetésének időbeli elhalasztását jelenti. Társaságunk élt az időbeli elhalasztás lehetőségével, amely könnyítés hangsúlyozottan nem az ESG keretrendszerben tett vállalásainkat, a fenntartható működés iránti elkötelezettségünket érinti, hanem kizárólagosan az adminisztratív és jelentéstételi rezsímkövetelményeinek való későbbi megfeleléség biztosítására vonatkozik. Mindezt tervezetten tettük a belső kapacitásaink és erőforrásaink optimális fejlesztése és a növekedési terveinkkel való összhang biztosítása érdekében. Ez okból idén is külön jelentésben állítottuk össze Fenntarthatósági jelentésünket.

A biztosítási szektor nagy jelentőséget tudhat magáénak gazdaságunk ellenállóképességének<sup>45</sup> javításában, ugyanakkor a potenciális kockázatok és veszteségek tekintetében is nagyban érintett.<sup>46</sup> A Biztosító a vonatkozó törvényi háttérrel<sup>47</sup> és az MNB ajánlásával<sup>48</sup> összhangban 2024-ben újabb lépést tett a fenntarthatóság szervezeti, folyamati változtatásainak megvalósításában, majd 2025-ben közzétette<sup>49</sup> frissített stratégiáját, melyben a fenntarthatósági szempontokat alapelemeként határoztuk meg. Ennek részletei a következő fejezetben találhatóak.

<sup>39</sup> 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)

<sup>40</sup> 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>

<sup>41</sup> AR6 Synthesis Report Climate Change 2023 <https://www.ipcc.ch/report/ar6/syr/>

<sup>42</sup> 2020. évi XLIV. törvény

<sup>43</sup> Az ÜHG még fennmaradó hazai kibocsátása, valamint elnyelése 2050-re egyensúlyba kerül

<sup>44</sup> [https://commission.europa.eu/publications/omnibus-i\\_en](https://commission.europa.eu/publications/omnibus-i_en)

<sup>45</sup> A klímaváltozás negatív hatásaival szembeni ellenállóképességének

<sup>46</sup> [https://telex.hu/techtud/2025/01/10/eloszor-lepte-at-a-celkent-kituzott-1-5-celsius-fokos-felmelegedesi-kuszobot-az-atlaghomerseklet?utm\\_source=app&utm\\_medium=notification&utm\\_campaign=eloszor-lepte-at-a-celkent-kituzott-1-5-celsius-fokos-felmelegedesi-kuszobot-az-atlaghomerseklet](https://telex.hu/techtud/2025/01/10/eloszor-lepte-at-a-celkent-kituzott-1-5-celsius-fokos-felmelegedesi-kuszobot-az-atlaghomerseklet?utm_source=app&utm_medium=notification&utm_campaign=eloszor-lepte-at-a-celkent-kituzott-1-5-celsius-fokos-felmelegedesi-kuszobot-az-atlaghomerseklet)

<sup>47</sup> AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2019/2088 RENDELETE (2019. november 27.) a pénzügyi szolgáltatási ágazatban a fenntarthatósággal kapcsolatos közzétételekről, AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2022/2464 IRÁNYELVE (2022. december 14.) a 537/2014/EU rendeletnek, a 2004/109/EK irányelvnek, a 2006/43/EK irányelvnek és 2013/34/EU irányelvnek a fenntarthatósággal kapcsolatos vállalati beszámolás tekintetében történő módosításáról, AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2020/852 RENDELETE (2020. június 18.) a fenntartható befektetések előmozdítását célzó keret létrehozásáról, valamint az (EU) 2019/2088 rendelet módosításáról

<sup>48</sup> A Magyar Nemzeti Bank 12/2023. (XI.27.) számú ajánlása

<sup>49</sup> <https://bet.hu/newkibdata/129346892/Befektet%C5%91i%20nap%202025%20november.pdf>

Ezen túl, még 2024-ben, megalakítottunk egy szakértői csapatot annak érdekében, hogy a CIG Pannónia Csoport felmérje, a klímakockázatok hogyan hatnak kockázatkezelési folyamataira és tőke megfelelési helyzetére. Ezen munka során az EIOPA vonatkozó ajánlásának<sup>50</sup> elemei mentén haladtunk és határoztuk meg azokat a főbb vonatkozási pontokat, mely az ESG biztosítói alapfolyamataira hatnak:

- ▶ **a globális felmelegedés scenárió** (vagyis az iparosodás előtti (i.sz.: 1750) időkhöz viszonyítva hány °C-kal emelkedik a Föld átlaghőmérséklete): a Biztosító az +1,5 °C és a +2 °C scenáriókat tartja relevánsnak a saját működésére vonatkozóan. A Biztosító bízik abban, hogy az emberiség közös erőfeszítései oda vezetnek, hogy 2100-ra sikerül az átlaghőmérséklet emelkedést másfél és két °C között maximalizálni.
- ▶ **szoció-ökonómiai scenáriók (SSP<sup>51s</sup>)** (vagyis az emberiség társadalmi, gazdasági válasza a globális felmelegedésre milyen formában valósul meg): A fogalom mélyebb értelmezése nélkül (hiszen az megtalálható az hivatkozott EIOPA ajánlásban) az SSP1 és az SSP2 alternatívákat látjuk megvalósíthatónak. Az SSP1 a fenntartható fejlődési alternatíva összekapcsolódik azon látásunkkal, hogy az emberiség közösen tudja kezelni a globális felmelegedés kockázatát, míg az SSP2 megfogalmazásával azon kockázat beépítését tartjuk szükségesnek, amely szerint lesznek sikeres és ezzel együtt lesznek kevésbé sikeres akciók is.

▶ **az ESG stratégiánk időhorizontjai:**

2025-	-2027	-2050		-2100
<b>Üzleti stratégiai időhorizont</b>	rövid táv	közép táv	hosszú táv	
<b>Globális felmelegedés időhorizont</b>	rövid táv		közép táv	hosszú táv

▶ **az éghajlatváltozással kapcsolatos**

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

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

<sup>50</sup> [https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2022-08/application\\_guidance\\_on\\_running\\_climate\\_change\\_materiality\\_assessment\\_and\\_using\\_climate\\_change\\_scenarios\\_in\\_the\\_orsa\\_0.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2022-08/application_guidance_on_running_climate_change_materiality_assessment_and_using_climate_change_scenarios_in_the_orsa_0.pdf)

<sup>51</sup> Shared Socioeconomic Pathways

# Az ESG stratégia

## A JELENTÉS ELKÉSZÜLTÉT MEGELŐZŐ LÉPÉSEK

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

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

- ▶ A 2022-es ESG jelentésünk volt az első melyben társaságunk működéséről a Környezeti-Társadalmi-Vállalati-irányítási nézőpontból írtunk.
- ▶ 2023. elején Társaságunk sorra vette, hogy melyek azok az új elvárások, amelyeknek fenntarthatósági szempontból meg kell felelnie, mint biztosítótársaságnak. A fenntarthatóságot és az ezzel kapcsolatos vállalati teendőket 2023-tól vállalati szinten propagálja Társaságunk. 2023-ban stratégiánkat kiegészítettük fenntarthatósági célokkal - ezen célok összességét nevezzük ESG stratégiának. 2023-as jelentésünket már ezen ESG stratégia meghatározása, a vonatkozó akciók definiálása, valamint egy globális ESG riportálási standardnak való megfelelés – ez a GRI, mely standardok szerint készül jelenlegi beszámolónk is – határozta meg. A feladatok mellé megvalósításuk kontrollált végrehajtása érdekében indikátorokat, mérőszámokat és felelősöket rendeltünk.
- ▶ 2024. több szempontból aktív év volt, mivel egyrészt az előző évben meghatározott akciók megvalósítására koncentráltunk – melyről a következő oldalakon részletesen beszámolunk –, másrészt a fentiekben már említett üzleti stratégia felülvizsgálatát helyeztük a középpontba, amelybe az „ESG”, mint átfogó szempontrendszer új stratégiai elemként beépítésre kerül minden, a CIG Pannónia Csoport által releváns szegmensben. Az ESG céljaink között megfogalmaztuk, hogy a karbonlábnyomunkat csökkenteni kívánjuk, ezért tanácsadói, szakértői segítséggel kialakítottunk egy módszertant karbonlábnyomunk kiszámítására – melyről jelentésünk külön részében számolunk be. Előkészítettük az ún. CSRD<sup>52</sup> szabályozás szerinti Taxanómia rendelettel<sup>53</sup> kapcsolatos jelentéskészítési feladatok teljesítését is – melyről ugyancsak külön fejezetben számolunk be.
- ▶ A 2025-ben a Növekedési Stratégiánk felülvizsgálata során a következő célokat határoztuk meg. A fenntarthatóság az öt alapérték mindegyikét érinti és befolyásolja, az egyes akciók megvalósításánál erre a szempontokra külön figyelmet fordítunk.

<sup>52</sup> AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2022/2464 IRÁNYELVE, (2022. december 14.), a 537/2014/EU rendeletnek, a 2004/109/EK irányelvnek, a 2006/43/EK irányelvnek és 2013/34/EU irányelvnek a fenntarthatósággal kapcsolatos vállalati beszámolás tekintetében történő módosításáról

<sup>53</sup> AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2020/852 RENDELETE (2020. június 18.) a fenntartható befektetések előmozdítását célzó keret létrehozásáról, valamint az (EU) 2019/2088 rendelet módosításáról

## A CIG Pannóniának a stratégiai víziójának megvalósításához hét fő akcióterületre kell koncentrálnia

		Sustainable and “future-proof” solutions (2025-2027)		Expansion and optimization (2028-2030)	
<b>ESG</b>	<b>Innováció</b>	Olyan megoldások kialakítása vagy meglévők upgrad-je, amelyekre alapozva a Biztosító a következő 10-15 évben technológiailag, szervezet és hatékonyság szempontjából a piac élvonalában tud kerülni és ott maradni.		Üzlet konszolidációjára, növekedésre irányuló fókusz, annak érdekében, hogy minél hamarabb képes legyen reagálni a változó környezetben.	
	<b>Prudencia</b>				
	<b>Brandépítés</b>				
	<b>Rugalmas belső működés</b>	Stratégiai és kiemelt partnerségek fejlesztése	Digitális képességek fejlesztése, különös tekintettel az ügyfélkiszolgálásra	Kiszervezése és VB együttműködés revíziója, alapteékenység kiterjesztése	Lakossági termékportfólió kiterjesztése, ajánlás ügyféljellemzők alapján
	<b>Növekvő profit, stabil osztalék</b>	IT ökoszisztéma megújítása	Termékmix megújítása és profitabilitásának megőrzése	Egységes alaprendszerre történő teljes átállás	

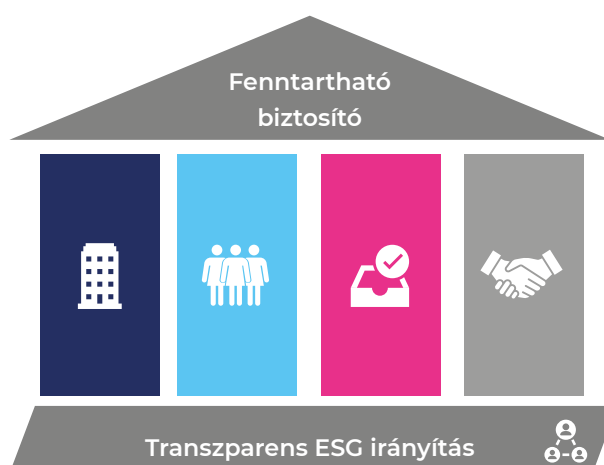
Vállalatirányítási szempontból könnyebben adaptálható, átlátható pillérek és témák adnak keretet a konkrét ESG feladatoknak, fogják össze működésünk környezeti, társadalmi és vállalatirányítási hatásait.

## 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 vállalatiirányítás
- B.** Zöld termékek és ügyfélközpontú kiszolgálás
- C.** Emberközpontú munkahelyi kultúra
- D.** Fenntartható irodai működés

### Társaságunk ESG stratégiájának struktúrája



- ESG irányítás rendszere
- ESG riporting
- ESG kommunikáció

S

#### Emberközpontú munkahelyi kultúra

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

G

#### Prudencia és transzparens vállalatiirányítás

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

E

#### Fenntartható irodai működés

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

E

S

C

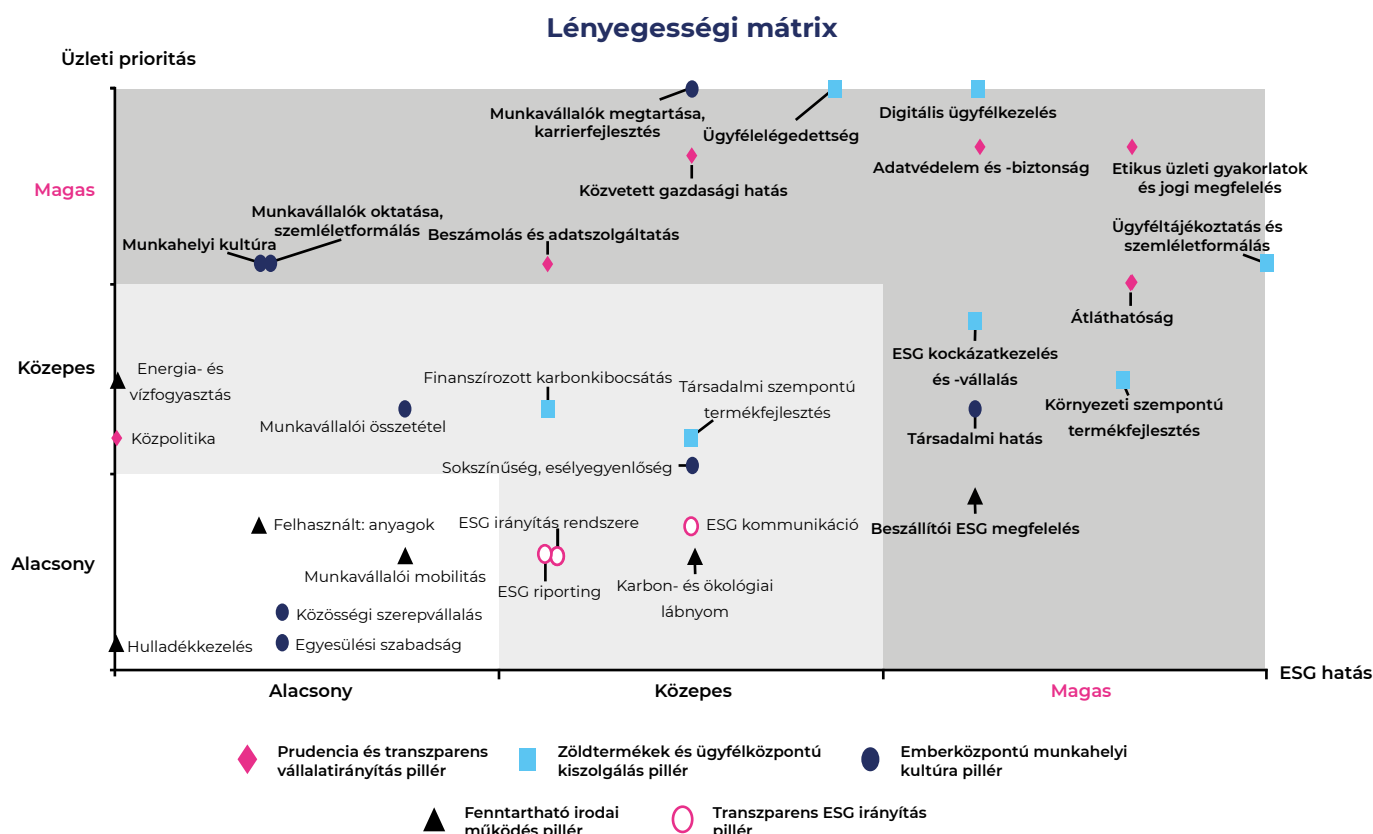
#### Zöld termékek és ügyfélközpontú kiszolgálás

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

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

## LÉNYEGESSÉG

A Biztosítók fenntarthatóságának éves felülvizsgálata, valamint a jelentéshez való előkészület során a fenntarthatósági pillérekhez lényeges hatásokat kapcsolunk. A vezetőségi mérlegelés és a fenntarthatósági témák ESG és üzleti hatásainak vizsgálata során már 2023-ban megalkottuk a hatások mátrixát, amiben feltüntettük egy-egy lényeges téma üzleti, valamint ESG szempontú prioritását. Ezen a mátrixon a 2024. és 2025. években - annak időtállósága és az év során fennálló relevanciája okán - nem változtattunk.



A meghozott döntések után a Biztosítók belső és külső érintettek, stakeholderek visszajelzését kértük a 2024-es évben, hogy véglegesíteni tudjuk a lényegességi témák listáját. Az ő közreműködésük fontos eleme a jelentés elkészültének, szerkezetének.

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

### A. Prudencia és transzparens vállalatirányítás

1. Adatvédelem és -biztonság
2. Beszámolás és adatszolgáltatás
3. Átláthatóság
4. Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés
5. Közvetett gazdasági hatás
6. Társadalmi hatás

**B.** Zöld termékek és ügyfélközpontú kiszolgálás

7. Termékfejlesztés
8. Ügyféltájékoztatás és szemléletformálás
9. Ügyfél-elégedettség
10. Digitális ügyfélkezelés
11. ESG kockázatkezelés- és vállalás

**C.** Emberközpontú munkahelyi kultúra

12. Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés
13. Munkavállalók oktatása, szemléletformálás
14. Munkahelyi kultúra

**D.** Fenntartható irodai működés

15. Beszállítói ESG megfelelés



## KÜLSŐ ÉRINTETTEK BEVONÁSA

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

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

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



## ESG STRATÉGIA ESG AKCIÓK

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

ESG stratégiánk összhangban van az üzleti stratégiával és meghatározó része a felülvizsgált Növekedési Stratégiánk. Az ESG stratégia segíti az üzleti stratégia megvalósulását, és a kitűzött piaci növekedési célt. A 2030-ra vizionált ESG jövőképünk egy hosszabb távú, általánosabb és állandó érvényű célkitűzés, nagyobb távlatú ambícióinkat fogalmazzuk meg benne és több stratégiai időszakot foglal magában.

Fókuszterület	Célállapot (2026-2028)
Vállalati ESG szemlélet stratégiai céljai, és sátusza 2025-ben.	
<b>ESG irányítás rendszere</b>	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. Ezen célt lényegében elértük 2025-ben. A felelősség kérdése tisztázott az egyes ESG érintett munkafolyamatokban.
<b>ESG riporting</b>	A Társaságok minden évben egy integrált jelentésben teszik közzé az ESG teljesítményét az üzleti teljesítménnyel együtt. Az említett Omnibusz törvénycsomag miatt az integrált jelentés megvalósítása 2028-ra toledott el (a 2027-re vonatkozó jelentés közzétételével).
<b>ESG kommunikáció</b>	Az ESG megjelenik a CIG Pannónia Csoport vállalati arculatában, mind az ügyfelek, a befektetők és a munkavállalók irányában – kifejezi azt, hogy a CIG Pannónia Csoport számára a fenntarthatóság fontos érték. Ezen cél megvalósulását az új stratégiánk közzétételével 2025-ban elkezdjük, és folytatjuk az elkövetkező években is.
Lényegességi témákhoz kapcsolódó stratégiai célok	
<b>Adatvédelem és -biztonság</b>	A szabályozói elvárásoknak (DORA, GDPR) megfelelő adatbiztonság. A biztonsági incidensek kezelésére hatékony eljárással rendelkeznek a Társaságok.
<b>Beszámolás és adatszolgáltatás</b>	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.
<b>Átláthatóság</b>	Az adatok érthetőségének és elérhetőségének folyamatos biztosítása.
<b>Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés</b>	Teljeskörű jogszabályi megfelelés és belső szabályzatoknak megfelelő működés megtartása. Ezen felül a Biztosítók üzleti partnerektől is elvárják és ellenőrzik az etikus üzleti gyakorlatot.
<b>Közösségi szerepvállalás</b>	A CIG Pannónia Csoport tudatos felelősségvállalási stratégiával rendelkezik, melyben kijelöli a számára fontos társadalmi és környezeti témákat. A megvalósításba bevonja a munkavállalóit is. Folyamatos és eseti CSR tevékenységek lehetőségével biztosítja a munkavállalók bevonását, szerepvállalását.
<b>Termékfejlesztés</b>	A Biztosítók termékpalettáján szerepelnek kifejezetten a zöld átállást támogató termékek (pl. UL SFDR 8 alapok) kedvezmény (vállalati biztosítások) <b>és minden üzletágban</b> a termékfejlesztés során kiemelten vizsgáljuk azokat a megoldásokat, amelyek hozzájárulhatnak a zöld átálláshoz.
<b>Ügyfél-tájékoztatás és szemlélet-formálás</b>	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.
<b>Ügyfél-elégedettség</b>	Rendszeres elégedettség-mérés zajlik az ügyfelek körében mind a lakossági, mind a vállalati szegmensben. Ez kiterjed a termékekre és a szolgáltatás teljes spektrumának (értékesítés, kárrendezés, ügyfélszolgálat) színvonalára is.
<b>Digitális ügyfélkezelés</b>	A belső működést, dokumentummozgatást és küldeményeket a teljeskörű papírmentesség jellemzi. Az ügyfelek szerződéskötése és ügyintézése 75 százalékban nyomtatás nélkül történik. Az informatikai fejlesztéseinkkel új digitális megoldások kialakítására törekszünk a papírmentesség további növelése érdekében.

<b>ESG kockázat-kezelés és -vállalás</b>	A Biztosítóka 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 tarifáikban és beillesztik a kockázati stratégiájukba.
<b>Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés</b>	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.
<b>Munkavállalók oktatása, szemléletformálás</b>	A CIG Pannónia Csoport szemléletformáló, a kötelezőn felüli képzésekkel biztosítja a munkavállalók tudásának versenyképességét. A munkavállalóknak évente lehetősége nyílik részt venni szervezett tréningeken.
<b>Munkahelyi kultúra</b>	Közös értékeken alapuló egységes vállalati kultúra, amelyet a beléptetéstől kezdve vállalati események és egységes vezetői szemlélet támogat. A társasági értékekkel megegyezően fejleszti vezetőit.
<b>Beszállítói ESG megfelelés</b>	Központosított beszerzési és beszállítói minősítési folyamat, melyben a beszerzési szabályzatban szereplő ESG szempontok figyelembevételével születnek döntések a beszállítókról (újak kiválasztása és jelenlegiek átvilágítása).
Lényegességi témáktól független stratégiai célok	
<b>Hulladékkezelés</b>	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 százalékkal csökkent.
<b>Energia- és vízfogyasztás</b>	A CIG Pannónia Csoport rendszeresen méri és monitorozza az energia és vízfogyasztást, és folyamatosan keresi a csökkentési lehetőségeket (pl. takarékos világítás, tudatos klímahasználat).
<b>Munkavállalói mobilitás</b>	Közlekedésből, ingázásból fakadó kibocsátások csökkentése 30-35 százalékkal. A munkavállalók 80 százaléka fenntartható közlekedési eszközzel jár a munkahelyére, ezt a vállalat támogatja.
<b>Karbon- és ökológiai lábnyom</b>	Karbon- és ökológiai lábnyom (Scope 1, 2, 3) pontos mérése és csökkentése 20 százalékkal. (Magyarország vállalásával egyenértékűen haladva (karbonlábnyomunk az 16. fejezetben található).



## 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, valamint a 2024-es működésünk fenntarthatóságáról szóló jelentésünket a 16 lényeges téma szerint tagoltuk és tesszük ezt a 2025-ös jelentésünkben is. Mindegyik témáról annak a fenntarthatóságra gyakorolt hatását vizsgálva jelentünk. 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 feltüntetjük<sup>54</sup> a vállalati stratégiához és jövőképhez való illeszkedésük mellett.

<sup>54</sup> <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



## A. Prudencia és transzparens vállalati irányítás

A CIG Pannónia Csoport a tőkepiac vonatkozó jogszabályainak és a BÉT szabályainak megfelelően negyedéves gyakorisággal konszolidált szinten jelent a részvényesek és a nyilvánosság irányába<sup>55</sup>. 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 testületei<sup>56</sup> koordináltan, a nyilvánosság számára is közzétett hatályos ügyrendjeiknek megfelelő módon és időbeli ütemezésben látják el feladataikat a kellő rugalmasság – mint pl. írásbeli döntéshozatal, új napirendi pont felvételének lehetősége – mellett. A működés alapja a belső szabályozás keretein túl az éves szintre vetített és az üzleti évet megelőzően elfogadott testületi ülés és a munkaterv elkészítése és elfogadása, valamint az azoknak megfelelő testületi szinten koordinált működés biztosítása.

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

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

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

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

A belső védelmi vonalak működtetését ellátó funkciók közötti információáramlás érdekében a CIG Pannónia Csoport havi gyakorisággal a belső védelmi vonalak működésében operatív szinten részt vevő területek közötti megbeszélést tart<sup>57</sup>. A BVV tagjai az operatív gyakorlat mentén a 2025-ös évben áttekintették az ülések működésének eddigi tapasztalatait, amelynek eredményeképp a tagok megállapodnak abban, hogy az továbbiakban a SzMSz ben meghatározottak szerinti havi szintű BVV ülések között a testület informálisan a BVV-térintő kérdésekben heti rendszerességgel egyeztetéseket tart a működésbiztonság, valamint a megfelelő információáramlás érdekében (mindezt a Társaságirányítási szakterület (téma/feladat/felelős/határidő stb.) bontásban táblázatos formában (egyfajta, folyamatában vezetett táblázat) rögzíti a havi ülések jegyzőkönyvezése mellett. A megbeszélés célja a megbízható és hatékony, a jogszabályoknak és a belső - köztük az összeférhetetlenséget megelőző - szabályzatoknak megfelelő működés. A zavartalan és eredményes működés és az intézménnyel szembeni bizalom fenntartása okán az ütemezett megbeszélések feladata, hogy hozzájáruljon a prudens működés biztosításához. Cél, hogy a működés során esetlegesen keletkező problémákat, hiányosságokat a

<sup>55</sup> Negyedéves konszolidált szintű gyorsjelentések: [Beszámoló | CIG Pannónia Biztosító](#)

<sup>56</sup> Auditbizottság, Felügyelőbizottság és az Igazgatóság

<sup>57</sup> a BVV a 2025-ös évtől heti ülésezésre tért át

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

**A BVV feladatköre kiterjed arra, hogy támogassa a társaság működését a környezeti tényezők figyelembevételével, elősegítse a fenntartható működésre való még teljesebb körű átállást és felkészítse a CIG Csoportot a jogszabályi változások kezelésére. Ezen túlmenően kiemelt szerepet kapott az ESG kockázatok, valamint az éghajlatváltozással és környezeti kockázatokkal kapcsolatos kihívások hatékony kezelésével összefüggésben egyaránt.**

**A belső kontrollok**<sup>58</sup> rendszere az átlátható biztosítói folyamatok egyik alapköve, Társaságunknál ez a rendszer 2025-ben is a vonatkozó jogszabályoknak<sup>59</sup> megfelelően működött.

---

<sup>58</sup> a Magyar Nemzeti Bank 12/2022. (VIII.11.) számú ajánlása a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról

<sup>59</sup> 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

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

Ezen túlmenően a jogszabályoknak és a joggyakorlatnak megfelelően érintetti kategóriáinként adatkezelési tájékoztatókat alakítottunk ki, melyek közül 2025 során több is a vonatkozó jogszabályi környezetnek megfelelően aktualizálásra került. Ezek a dokumentumok honlapunkon az érintettek számára folyamatosan elérhetőek, valamint a Biztosítók Ügyfélszolgálatán is hozzáférhetőek. A partnereinkkel kötött szerződésekben szintén rögzítjük a természetes személyek adatainak védelmét biztosító előírásokat, lépéseket.

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

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

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

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

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság felé jelenteni szükséges adatvédelmi incidense<sup>60</sup> Társaságunknál 2025-ben egy alkalommal került sor.

<sup>60</sup> 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.

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

### Adatvédelmi és biztonságvédelmi incidensek darabszáma

	2023	2024	2025
Bejelentett adatvédelmi incidensek	-	-	1
Megoldott biztonsági incidensek	-	-	-

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

### Belső és külső adatvédelmi és biztonsági szabályoknak (Szabályozói) meg nem felelések száma<sup>61</sup>

Szabályozói meg nem felelés	2023	2024	2025
Szabályozói meg nem felelések száma összesen	72	77	49
Nem megfelelés a szabályozói elvárásoknak adatvédelmi szempontból	29	21	28
Nem megfelelés a szabályozói elvárásoknak biztonsági szempontból	43	56	21

A beszállítók, a partnerek és a Biztosítók közti adatátadásokat minden esetben részletesen rögzítjük és szabályozzuk a partner és a Biztosítók közötti szerződésekben azért, hogy a személyes adatok, a biztosítási- és üzleti titkok kezelése a jogszabályoknak és a belső szabályzatainknak megfelelően történjen. Ezek a biztosítékok is hozzájárulnak az incidensek elkerüléséhez. A szerződések elválaszthatatlan részét képező adatvédelmi és adatbiztonsági rendelkezések kialakításában, véleményezésében az adatvédelmi tisztviselő és az informatikai biztonsági felelős is részt vesz, a megfelelő szakértelem biztosítása érdekében.

Adatvédelmi folyamatokba beszállítót 2025-ben sem vontunk be. A Biztosítók által megbízott szolgáltatókkal kötött szerződések részét képezi egy IT biztonsági melléklet. Az ebben a mellékletben felállított követelményrendszer az adatbiztonsági elvárásainknak való megfelelést szolgálja. Az adatáramlás és a kommunikáció biztonságos VPN kapcsolaton<sup>62</sup>, adatszobában, vagy SFTP szerveren folyik. A titkosított csatorna biztosítása mindkét fél – a biztosító és megbízott partnerei – számára kötelezően teljesítendő elvárást jelent.

A CIG Pannónia Csoport törekszik arra, hogy mind az ügyfelekkel, mind pedig a megbízott partnerekkel biztonságos csatornán keresztül kommunikáljon. A természetes személy ügyfelekkel történő kommunikáció jelentős részét az ügyfélportálon<sup>63</sup> keresztül folytatjuk. Amennyiben az ügyfelekkel elektronikus úton leveleznek munkatársaink, úgy a személyes adatot, biztosítási-, üzleti titkot tartalmazó adatokat titkosított csatornán küldik meg. A titkosított csatornán keresztül megküldött levelet, illetve mellékletet az ügyfél a saját adataiból álló, az illetéktelenek általi hozzáférést megakadályozó, megfelelő biztonsági szintű jelszó megadásával jogosult megismerni. A megbízott partnerekkel a feladatokkal kapcsolatos kommunikáció ticketing rendszeren keresztül történik, éles ügyféladatokhoz nem férhetnek hozzá, ily módon előzzük meg az adatszivárgást.

Adatszivárgással ugyanakkor bármely rendszer érintett lehet, amely adatot tárol.

<sup>61</sup> Belső vagy külső felügyeleti szabályozói meg nem felelések, adatvédelmi és biztonsági szempontból összesítve.

<sup>62</sup> Titkosított privát vonalon

<sup>63</sup> Az ügyfél egyedi azonosítását lehetővé tevő, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető portál.

## Adatszivárgási és adatlopási esetek

	2023	2024	2025
Ügyféladatok kiszivárogtatásának száma	2	-	-
Ügyféladatok lopása	-	-	-
Ügyféladatok elvesztése	-	-	-

**Az adatszivárgás megelőzése érdekében munkatársaink rendszeres adatvédelmi és IT biztonsági oktatásokon vesznek részt.** Ezen oktatások elvégzése minden új belépő számára is kötelező. Az oktatásokat követően a kollégáknak online vizsga keretében kell számot adniuk tudásukról. Ezt a biztonsági folyamatot 2025-ben is megtartottuk.

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

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

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

2026-ban az adatvédelemmel kapcsolatos célunk, hogy a munkavállalók, az értékesítők és a szolgáltató partnerek adatvédelmi tudatosságát megtartsuk és tovább növeljük, a Biztosítók adatvédelmi folyamatait felülvizsgáljuk, és amennyiben szükséges, azokat hatékonyabbá tesszük. Tervünk a belső nyilvántartások automatizálását növelni és az adatvédelemmel kapcsolatos intézkedéseket gyorsítani.

A DORA rendeletben (EU 2022/2554) elvárt adatbiztonsági folyamatok bevezetése 2025. év elején megtörtént. A gyakorlati tapasztalatok alapján a kialakított folyamatokat szükség szerint felülvizsgáljuk, a lehetőségekhez képest egyszerűsítjük.

<b>Vezérszavak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adatvédelmi és IT biztonsági oktatás</li> <li>- Aktualizált Adatkezelési Szabályzat és adatvédelmi folyamatok</li> <li>- DORA megfelelés</li> </ul>
<b>2025-re tervezetük</b>	Teljesült: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adatvédelmi tudatosság erősítése</li> <li>✓ A belső nyilvántartások automatizálásának növelése</li> </ul>
<b>2026-os vállalások</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Adatvédelmi tudatosság erősítése</li> <li>▶ A belső nyilvántartások automatizálásának további növelése</li> <li>▶ A DORA szabályozás szerinti ellenőrzési tevékenységek egyszerűsítése, felülvizsgálata a gyakorlat alapján</li> </ul>



A CIG Pannónia Csoport ESG szemléletének egyik eleme, hogy fenntarthatósági fókuszterületei az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célokhoz<sup>64</sup> hozzájáruljanak. Az Adatvédelem és -biztonság témához hatásmérést is rendeltünk, ezzel Társaságaink növelik a tágabb pénzügyi és technológiai tudatosságot. Ez a lépésünk közvetetten erősíti a klímaváltozás és hatásai ellen való közös fellépést, szervezeti szinten követi, méri döntései eredményét (SDG 17). Adatbiztonsági törekvéseinkkel jó példával szolgálunk az igazságos intézményi és pénzügyi eljárások teljes körű megvalósulására (SDG 16).

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

## 2. BESZÁMOLÁS ÉS ADATSZOLGÁLTATÁS

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

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

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

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

	2023	2024	2025
Összes kötelezően elkészítendő riport	449	447	447
Kötelezően készítendő beszámolók határidőre	449	437	442
Összes közzététel	43	38	48
A nyilvánosságra hozott adatok kapcsán hiányosság/pontatlanság esetei	-	-	-

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 biztosításközvetítő<sup>65</sup> 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 lépéseit, amely lépések a 2023-as üzleti évre vonatkoztatott önálló – az éves jelentés időpontjával megegyező és tartalmában azonos időszakra vonatkoztatott –, nem szabványosított éves fenntarthatósági jelentésben és hosszú távra meghatározott célkitűzések megjelenítésében öltöttek testet. Így 2024. április 17-én – az éves rendes Közgyűléssel, annak döntéseivel összehangoltan és egyidejűleg – fenntarthatósági jelentést publikálunk.

<sup>65</sup> 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 eljár biztosításközvetítő.

Társaságunk 2024-2025-ben folytatta a felkészülést az új nyilvánosságra hozatali követelményekre, összegyűjtikritériumokat, kötelezettségeket. Az SFDR, CSRD és Taxonómia rendeletek következtében nagyban meghatározzák a beszámolóval kapcsolatos célkitűzéseinket. Középtávú elkötelezettségünk, hogy számot adunk a kockázatok integrálásának módjáról, a biztosított tevékenységek iparági besorolása szerinti kitettségekről, környezeti szempontból vett fenntarthatóságáról. Az MNB Zöld ajánlását figyelembe véve az éghajlatváltozással kapcsolatos környezeti kockázatok lényegességének értékelését beépítettük a nyilvánosságra hozatali politikánkba. Beszámolunk az éghajlattal kapcsolatos, rövid-, közép-, és hosszú távú kockázatokról és lehetőségekről, valamint ezek tevékenységre, stratégiára gyakorolt hatásairól. Ugyancsak elvárásoknak felelünk meg azzal, hogy középtávon a természeti katasztrófákkal szemben jobban kitett eszközosztályok kezelési módját és befektetési keretrendszerben való megjelenését közzétesszük, valamint az éghajlattal kapcsolatos kockázatok befektetési portfólióidöntésekben való megjelenését is nyilvánosságra hozzuk.

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

<b>Vezérszavak</b>	Kötelező beszámolók, jelentések időben a honlapon Számos kötelező riport transzparenciája
<b>2026-ra terveztük</b>	✓ Integrált – a pénzügyi éves jelentésbe foglalva - fenntarthatósági jelentés közzététele – a megváltozott szabályok (Omnibus rendelet) miatt nem teljesült
<b>2026-os vállalások</b>	▶ Integrált – a pénzügyi éves jelentésbe foglalva - fenntarthatósági jelentés közzétételeinek előkészítése a vonatkozó előírásoknak megfelelően



Célunk, hogy a beszámolás és adatszolgáltatás témához hatásmérést rendelve javuljon a fenntarthatósági tudatosságunk. Közvetetten erősítjük a klímaváltozás és hatásai ellen való közös fellépés eszköztárát, szervezeti szinten követjük, mérjük döntéseink eredményét (SDG 16, SDG 17, SDG 13). Tevékenységünk adatszolgáltatási törekvéseivel jó példával járunk elöl az igazságos intézményi és pénzügyi eljárások teljes körű megvalósulásához, az egyenlőtlenségek csökkentéséhez (SDG 10<sup>66</sup>).

<sup>66</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>

### 3. ÁTLÁTHATÓSÁG

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

**Az átláthatóság kérdésénél fontos kiemelni a CIG Életbiztosító Igazgatóságának azon hatáskörét, hogy a stratégiai kötelezettségvállalásokat ez a testület hagyja jóvá.** Ezeket a kötelezettségvállalásokat a hivatalos közzétételi helyeken<sup>67</sup> kötelező nyilvánosságra hozni. Jelentéseink, amelyek mind negyedéves, mind éves szinten kellő, az előző év azonos időszakára való visszamutatással – több egyéb szempont mellett – segítik az érthetőséget, átláthatóságot, a külső feleknek elérhető oldalainkon kapnak helyet. Célunk, hogy jól kereshető, könnyen értelmezhető struktúrában kerüljenek ki az információk, mely cél érdekében a 2025-ös év folyamán tovább javítjuk az ESG relevanciával bíró tartalmak honlapon történő közzétételét, és ezen információk strukturáltságát.

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

A HR Hírlevélben Társaságunk minden, a munkavállalók összességét, vagy egy-egy csoportját érintő kérdést heti gyakorisággal, az arra adott válaszokkal egyetemben megjelenít. A hírlevél általános oktatási célokat is szolgál ESG témakörben, mivel az általános tudnivalók elhelyezése ebben a formában és módon jut el valamennyi munkavállalóhoz. Ezen felül rendszeresen lehetőséget biztosítunk valamennyi vezérigazgató-helyettesnek és a Bit.<sup>68</sup> szerint egyéb vezetőknek arra, hogy bemutathassák szakterületük legfontosabb projektjeit. Ezek a projektek érinthetik a munkavállalók valamely körét vagy akár egészét. Szükségesnek tartjuk a vonatkozó szabályok, azok változásainak, és az esetleges új szabályok, gyakorlatok követését. Ezek a vezetői megbeszélések lehetőséget adnak munkatársaink részére témától függetlenül kérdések feltevésére. Ezeken a fórumokon tájékoztattuk munkavállalóinkat ESG stratégiánk meghatározásáról, valamint az ahhoz kapcsolódó ESG akciókról is.

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

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

<sup>67</sup> a BÉT honlapja, az MNB hivatalos közzétételi helye valamint a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. honlapja

<sup>68</sup> 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)

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

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

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

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

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

Az átláthatóságot szolgáló Szolvencia II szabvány tekintetében nem jelentett változást a 2025-ös év sem. A számviteli (IFRS 17) és a prudenciális (Szolvencia II) szabvány alapvető céljaiban meglévő különbség mélyreható számítási, prezentációs, közzétételi és folyamati 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.

<b>Vezérszavak</b>	- IFRS 17 szerint jelentések
<b>2025-re terveztük</b>	Teljesült: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ IFRS 17 beszámolók átláthatóságának növelése</li> <li>✓ Integrált fenntarthatósági, IFRS 17 pénzügyi beszámoló közzététele</li> </ul>
<b>2026-os vállalások</b>	▶ Integrált – a pénzügyi éves jelentésbe foglalva - fenntarthatósági jelentés közzétételének előkészítése a vonatkozó előírásoknak megfelelően



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 nyújtunk. (SDG 16, SDG 17<sup>69</sup>).

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

## 4. ETIKUS ÜZLETI GYAKORLATOK ÉS JOGI MEGFELELÉS

Az etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés teljeskörű jogszabályi megfelelést és a belső szabályzatoknak megfelelő működést jelent. A Biztosítók munkavállalói kötelesek évente elvégezni a Compliance, Fogyasztóvédelmi, Adatvédelmi és Pénzmosás megelőzési és csalásmegelőzési oktatást, melynek lezárásaként e-learning vizsgát tesznek. Ezen felül mind általános jelleggel, éves szinten, mind pedig az új belépők oktatásában beépítettük az ESG megfelelés oktatását, amely mind az MNB Zöld Ajánlásában, mind pedig az ezen alapuló releváns Felügyelőbizottsági ajánlásban<sup>70</sup> elvárásaként szerepelt.

Az oktatási anyagok érintőlegesen tartalmazznak etikai szabályokra, eljárásrendekre vonatkozó információkat is:

- Onboarding – újonnan belépő munkavállalóknak szóló – oktatásunk része az új belépő munkavállalók részére a vállalati értékeink bemutatása;
- Biztosítási alapismeretek oktatásunk érintőlegesen tartalmazza az etikai kérdéseket (2017-től érvényes etikus biztosítási koncepcióról);
- Unit-linked biztosításokkal kapcsolatos tananyag része ezen termékek átláthatóságának evolúciója (ügyfélszolgálati és értékesítés támogatási terület részesül benne);
- Banki és affinity hálózat részére tartott oktatások 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 igénypontositást is végzünk. A biztosítási alapú befektetési termékek körét jellemzi, hogy a Biztosító alkalmassági és megfelelési 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 megfelelési teszt alapján nincsen olyan termék, amely megfelel az ügyfél számára, a CIG Életbiztosító nem értékesít terméket az érintett ügyfélnek. A biztosítási alapú befektetési termékek esetén a CIG Életbiztosító az értékesítési folyamatát úgy alakította ki, hogy a szerződéskötést (ajánlattételt) megelőző tájékoztató dokumentumok legalább 24 órával az ajánlattételt megelőzően átadásra kerüljenek az ügyfelek számára, így biztosítva az azok megértéséhez és megismeréséhez szükséges időt.

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

<sup>70</sup> A Felügyelőbizottság 1/2024. sz. LIFE AJÁNLÁSA a CIG Pannónia Csoport részére  
A Magyar Nemzeti Bank (MNB) által az egészséges kockázati kultúra kialakítása érdekében megfogalmazottak okán, miszerint a biztosítótól elvárt, hogy rendszeres képzést biztosítson az alkalmazottak számára a biztosító tevékenységét, stratégiáját és kockázati profilját érintő éghajlatváltozással kapcsolatos és környezeti kockázatokról, valamint, hogy a biztosító valamennyi munkavállalója ismerje a biztosító éghajlatváltozással kapcsolatos és környezeti kockázatainak kezelésével összefüggésben rá háruló feladatokat, a Felügyelőbizottság felhívja a Társaságot, hogy 2025. január hó 1. napjáig alakítsa ki és a nevezett naptól kezdődő hatállyal működtessen olyan rendszert, amely alkalmas:

- a vezető (irányító) és felügyelő testületek időszakos, ülés keretén belül történő (legalább félévenkénti) tájékoztatására, amely tájékoztatás – magyarázattal ellátottan – ismerteti a Társaság szempontjából lényeges környezeti és klímaváltozással összefüggő kockázatokat (a tájékoztatás tartalmazza a felhívás mögöttes jogszabályi, belső szabályozási elvárásait, amely elvárások egyben a döntéshez szükséges tudásanyag átadását is jelentik);
- a szervezet rendszeres képzésére, mely képzés egyes formáit célszerű az arányosság elvének figyelembe vétele mellett az alábbi bontásban végezni:
  - ismertetés – körlevél, HR hírlevél, egyéb tájékoztatás formájában – a CIG Pannónia Csoport egészét érintő környezeti, társadalmi és vállalatiirányítási koncepcióról, a környezeti kockázatokról (esetlegesen azok hiányáról), a kockázatok csoport szintű kezeléséről, a stratégia ehhez köthető elemeiről, valamint
  - munkacsoport szintű képzés és projekt szintű ügykezelés, feladatkezelés és ismeretanyag bővítés célirányosan, a releváns szervezeti egységek bevonásával (időszakosan ismétlődő, módszertant és feladatmeghatározást tartalmazó, az érintett személyi kör/szervezeti egység(ek) bevonásával megvalósuló formában).

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

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

### Korrupcióellenes stratégiával kapcsolatos adatok

Korrupcióellenes stratégia	2023	2024	2025
Korrupcióellenes képzésben részesültek	188	207 <sup>71</sup>	212 <sup>72</sup>
Igazgatóság és Felügyelőbizottság (*)	5	6	6
Felsővezetők	6	6	6
Középvezetők	38	13	22
Alkalmazottak	144	188	184
Korrupcióellenes stratégiát ismerik	193	207 <sup>73</sup>	212 <sup>74</sup>
Igazgatóság és Felügyelőbizottság (*)	7	7	6
Felsővezetők	6	6	6
Középvezetők	38	13	22
Alkalmazottak	144	188	184

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

Olyan **korrupciós eset, amelynek során bármely Biztosítónk alkalmazottját elbocsátotta, 2021-2025-ös évek során nem volt.** Olyan korrupciós esetünk sem volt, amellyel a CIG Pannónia Csoportot és/vagy alkalmazottjait kapcsolatba hozták volna. Beszállítónkkal szerződésmegszakítás, illetve meg nem újítás korrupció okán az elmúlt években szintén nem fordult elő.

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

<sup>71</sup> év végi képzésben részt vevők összlétszáma

<sup>72</sup> év végi képzésben részt vevők összlétszáma

<sup>73</sup> év végi képzésben részt vevők összlétszáma

<sup>74</sup> év végi képzésben részt vevők összlétszáma

## Bírságok összegei, meg nem felelések darabszámái

Bírságok, meg nem felelések	2023	2024	2025
Az MNB vagy egyéb szerv által kapott bírságok összege (e Ft)	200	48 500	12 000
Meg nem felelési esetek, szabálysértések darabszáma	1	9	4
ebből bírsággal zárult esetek	1	7	4
egyéb szankcióval zárult esetek	-	2	-
Befizetett bírságok (e Ft)	200	48 500 <sup>75</sup>	12 000
Előző jelentéstételi periódusban származó esetek bírságai	-	-	-
Meg nem felelési esetek bírságai (e Ft)	200	48 500	12 000 <sup>76</sup>
Etikai kódexnek való nem megfelelési esetek száma	-	-	-
Jogszabályi meg nem felelések száma	-	28	4
Adóügyi szabályok megsértésének száma	-	-	-
Versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése kapcsán folyamatban lévő jogi eljárások száma	-	-	-
Versenyjogi, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegése kapcsán folyamatban lévő jogi eljárások kimenetele	-	-	-
Marketingkommunikációs szabályoknak való nem megfelelés száma	1	-	-

A Társaságnál a Magyar Nemzeti Bank által hivatalból folytatott témavizsgálatot lezáró – 2025. május 12. napján kelt és 2025. május 13. napján átvett - H-JÉ-II-B-155/2025. számú határozat rendelkező részében foglaltakról, valamint a Társaság 100%-os tulajdonában álló leányvállalatánál, az EMABIT-nál az MNB által hivatalból folytatott témavizsgálatot lezáró – 2025. május 12. napján kelt és 2025. május 13. napján átvett - H-JÉ-II-B-157/2025. számú határozat rendelkező részében foglaltakról, miszerint a felügyeleti szerv a Társasággal szemben 2024. január 3. napján indított témavizsgálat lezárásával egyidejűleg 7.000.000,- Ft, azaz hétmillió forint összegű felügyeleti, valamint 1.000.000,- Ft, azaz egymillió forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, illetve az EMABIT-tal szemben 2024. január 3. napján indított témavizsgálat lezárásával egyidejűleg 3.000.000 Ft, azaz három millió forint összegű felügyeleti, valamint 1.000.000,- Ft, azaz egymillió forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, haladéktalanul tájékoztatást tett közzé. A Társaság, valamint az EMABIT az MNB általi kötelezések teljesítését, a hiányosságok pótlását haladéktalanul megkezdte és lefolytatta az ezzel kapcsolatos egyeztetéseket, valamint bemutatta az MNB irányába a jogszabályoknak és a felügyeleti elvárásoknak mindenben megfeleltethető intézkedéseit.

Célunk, hogy teljeskörűen megfeleljünk az előírt jogszabályi elvárásoknak és a belső szabályzatoknak. Ezen felül a Biztosítók üzleti partnereikkel kapcsolatban is elvárják és ellenőrizni fogják az etikus üzleti gyakorlatot. A CIG Pannónia Csoport etikus üzleti gyakorlatról vallott értékeit rendszeresen meg fogja jeleníteni, például az üzleti partnerekkel való kommunikációk <sup>77</sup> alkalmával.

<sup>75</sup> a befizetett bírság összegének változása az előző évekhez viszonyítottan az MNB ciklikus, három évenkénti átfogó vizsgálatának lezárásával magyarázható és megjegyzendő, hogy szektorálisan a kiszabott bírság nem számottevő, nem kimagasló a biztosítótársaságok összehasonlítását tekintve

<sup>76</sup> [https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2025.05/az\\_MNB\\_altal\\_a\\_Tarsasag\\_valamint\\_a\\_konzolidacios\\_korbe\\_be\\_vont\\_leanyvallalattal\\_szemben\\_hivatalbol\\_lefolytatott\\_temavizsgalatot\\_lezaro\\_határozatrol\\_129256543](https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2025.05/az_MNB_altal_a_Tarsasag_valamint_a_konzolidacios_korbe_be_vont_leanyvallalattal_szemben_hivatalbol_lefolytatott_temavizsgalatot_lezaro_határozatrol_129256543)

<sup>77</sup> Például: partneri- alkuszi találkozók, illetve az alkuszfereken, bankreferensek munkájában

<b>Vezérszavak</b>	Compliance, Fogyasztóvédelmi, Adatvédelmi és Pénzmosás megelőzési oktatás Társaságunk összes munkavállalója számára kötelező
<b>2025-re terveztük</b>	Teljesült: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Korrupciós esetek száma: 0</li> <li>✓ A Biztosítók üzleti partnereivel kapcsolatban is elvárt etikus üzleti gyakorlat ellenőrzésének előkészítése</li> <li>✓ Etikus üzleti gyakorlatok kommunikációja</li> </ul>
<b>2026-os vállalások</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ A Biztosítók üzleti partnereivel kapcsolatban is elvárt etikus üzleti gyakorlat ellenőrzési folyamatának továbbvitele</li> <li>▶ Etikus üzleti gyakorlatok kommunikációjának folytatása</li> </ul>



Az etikus üzleti gyakorlatok témához is több indikátort rendeltünk, ezzel sokat teszünk annak mérhetőségéért és a téma tudatosításáért. Célravezető politikáink elősegítik, hogy etikus gyakorlatokat folytassunk, csökkentsük bármely területen az egyenlőtlenségek és összeférhetetlenség felbukkanásának lehetőségét (SDG 10<sup>78</sup>). A felelős fogyasztásért való közös fellépés eszköztárát erősítjük, saját szervezeti és üzleti mintánkat adjuk hozzá. (SDG 12)

<sup>78</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



## 5. KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁS

Működésünk közvetett hatásai sokakat érintenek. Az ENSZ útmutatása<sup>79</sup> alapján fontos, hogy egy biztosító a működése során hogyan integrálja a döntéseibe a globális kihívásokat, mint például a klímavédelem és az ESG kockázatok<sup>80</sup>. Ugyanakkor közvetetten is befolyással vagyunk a működésünkkel azon keresztül, hogy milyen vállalatok papírjaiba fektetünk be, az adózási fegyelem fenntartásáért mit teszünk, illetve, hogy mit teszünk saját működésünk környezetterhelése ellen.

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

Adózást tekintve a CIG Pannónia Csoport biztosítói tevékenységüket Magyarországon végzik, Magyarországon adóznak. Adóügyi szabályt 2025-ben sem sértettünk, ahogy az azt megelőző négy évben sem. Adófizetési kötelességünknek eleget téve a társadalom szélesebb céljainak megvalósulását segítjük elő. Éves jelentésünket<sup>81</sup> 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.

<b>Vezérszavak</b>	Irodai programok és környezettudatos választások
<b>2025-re terveztük</b>	Teljesült: ✓ Adózási fegyelem folyamatos fenntartása
<b>2026-os vállalások</b>	▶ Adózási fegyelem folyamatos fenntartása



Az általunk nyújtott termékek hozzájárulnak a gazdaság stabilitásához (SDG 8). Közvetetten azzal tesszük ezt, hogy elköteleztük magunkat 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 10<sup>82</sup>).

<sup>79</sup> [https://www.unepfi.org/insurance/insurance/?fbclid=IwAR3BJSsK2C6sK10TwZ23ICCKJGyfZ87Zb-3yjEYNETdpA04RaK-T\\_2bfFnX0](https://www.unepfi.org/insurance/insurance/?fbclid=IwAR3BJSsK2C6sK10TwZ23ICCKJGyfZ87Zb-3yjEYNETdpA04RaK-T_2bfFnX0)

<sup>80</sup> Erről bővebben az ESG kockázatkezelés és –vállalás fejezetben

<sup>81</sup> <https://www.cigpannonia.hu/befektetok/tarsasagiranyitas>

<sup>82</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>

## 6. TÁRSADALMI HATÁS

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

GRI 3-3

Általában a biztosítások jelentős társadalmi hatással bírnak, biztonsági hálót, krízis esetén kézzelfogható segítséget nyújtanak. **A CIG Pannónia Csoport is kínál biztosítási termékeket olyan helyzetekre, amelynek esetleges bekövetkeztével – megtakarítások híján – sok magyar ember élete megroppanna.** Valamilyen okból felmerülő hosszabb távú munkanélküliség, komoly egészségügyi probléma, vagy családfenntartó elhalálása, rokkantsága mind-mind olyan helyzetek, amelyek akár az érintettek talajvesztéséhez vezethetnek. Az életbiztosítások szerepe Magyarországon ugyanakkor sajnos még mindig elhanyagolt. Egy iparági felmérés szerint az aktív korú lakosság csupán 15 százaléka rendelkezik kockázati életbiztosítással<sup>83</sup>. Ezen a helyzeten csak kis mértékben tudnak javítani az egyre jelentősebbé váló (vállalati, illetve szolgáltatói) csoportos élet- és balesetbiztosítások fedezetei, de ezek biztosítási összegei jellemzően nem elégségesek a váratlan helyzetek teljeskörű anyagi támogatására. 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 Ügyfélértékelés és szemléletformálás fejezetben.

GRI 2-28

**2025-ben – tovább folytatva a korábbi években megkezdett munkát – nagyban hozzájárultunk, hogy a biztosítási szakma képzési rendszerének színvonala emelkedhessen.** Elsőként 2023 szeptemberében a győri Széchenyi István Egyetemen indult el a felsőszintű oktatás, 2024-ben pedig a Miskolci Egyetem és a Dunaújvárosi Egyetem is csatlakozott ehhez az innovatív kezdeményezéshez, amely egyetemeken 2025. év szeptemberétől indultak el a képzések<sup>84</sup>.

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

Társadalmi hatást gyakorlunk a Biztosítók által nyújtott adományokkal, az évente megrendezett jótékonyági programokkal és egy-egy eseményszerű vagy rendszeres önkéntes programmal<sup>85</sup> is. Ez utóbbiakat a munkavállalók által kiválasztott társadalmi célra, egy bizonyos ügyet támogatva szervezzük. A társadalmi felelősségvállalás egy szelete még – szorosan kapcsolódva a termékeink kommunikációjához –, hogy ügyfeleinket olyan lehetőségekről is tájékoztassuk, amelyek során termékeink által jótékonykodhatnak.

<sup>83</sup> Mabisz adatok alapján

<sup>84</sup> Az oktatási együttműködést a Hungarikum Biztosítási Alkusz Zrt. hívta életre: <https://www.cigpannonia.hu/rolunk/hirek/2023/08/29/hi%C3%A1lnyp%C3%B3rl%C3%B3-egyetemi-k%C3%A9pz%C3%A9s-indul-el-%C5%91sz%C5%91l-a-hungarikum-biztos%C3%ADt%C3%A1si-alkusz-zrt.-kezdem%C3%A9nyez%C3%A9se-%C3%A1lta>

<sup>85</sup> 2023-ban is rendeztünk süteményvásárt, illetve céges közösségi futást.

A korábbi években támogattuk az Ökumenikus Segélyszervezetet, valamint pénzbeli adománnyal segítettünk több alapítványt. Támogattuk az Élelmiszerbank munkáját tartós élelmiszer-csomagokkal a Tündérpakk program keretében, illetve cipősdobozokba gyűjtött adományok gyűjtésével és célba juttatásával is segítettünk hátrányos helyzetű gyerekeknek. A CIG Pannónia Csoport dolgozói a mára hagyománnyá vált „jótékonyági sütívásárok” alkalmával az összegyűlt összeget karitatív szervezetek részére (pl. Szent Márton Gyermekmentő Szolgálat) ajánlják fel.

Szponzori felelősségvállalásunk is fontos, mely tevékenységünk keretében egészségügyi szociális és kulturális területeken egyaránt megnyilvánultunk az előző években, és amely tevékenységünket 2026-ban kiegészítettük a sport támogatásával is<sup>86</sup>.

A konkrétumok szintjén 2025-ben ismételten támogattuk az Élelmiszerbank munkáját tartós élelmiszer-csomagokkal, valamint tanszergyűjtésünkkel hozzájárultunk a hátrányos helyzetűek megfelelő tanévkezdéséhez a Re-formáló Egyesületen keresztül. Ezen túlmenően 2025-ben a CIG Pannónia Csoport dolgozói részt vettek facsemeték ültetésén a Visegrádi Fűvészkertben, állatmenhelyi önkéntességen, csokoládé gyűjtésen a betegséggel küzdő gyermekek számára (Bohócdoktorok) Mikulás napja alkalmából. Az évente megrendezésre kerülő süteményvásáron befolyt összeget a munkavállalók szavazatai alapján 2025-ben a Szívbeteg Gyermek Védelmében Alapítvány részére ajánlottuk fel. Állandó tevékenységként a visszaváltható dobozokat, flakonokat a CIG Pannónia dolgozói továbbra is közösen gyűjtik a közösségi terekben erre a célra kihelyezett gyűjtőládákban, a visszaváltással gyűjtött pénzüsszeggel pedig esetről esetre a gyermekegészségügyet és rászoruló személyeket támogató egyesületeket, vagy állatmenhelyeket támogatnak. Mindezekon túlmenően állandó tevékenységként bevezetésre került a használt, de jó állapotú ruhák gyűjtése és azok hátrányos helyzetű személyek részére történő eljuttatása, ezekben közreműködő szervezetek által.

A fenntarthatóság munkavállalók mindennapjaiban való megvalósulása érdekében bevezetésre került egy úgynevezett közösségi könyvespolc, melyen a munkavállalók könyveket helyezhetnek el, vihetnek el, cserélhetnek. Ezzel is támogatva a környezetvédelmet, a fenntarthatóságot, azáltal, hogy egy-egy könyv újra és újra egy másik kézbe kerül anélkül, hogy azt többen megvásárolnák, majd kidobnák.

### Adományok, szponzoráció

	2023		2024		2025
	Sz	A	Sz	A	Sz
<b>millió forintban</b>					
<b>Egészségügyi és szociális</b>	15	17	-	-	-
<b>Sport</b>	-	-	-	-	-
<b>Kultúra</b>	3	-	-	-	-
<b>Fenntartható fejlődés</b>	-	-	-	-	-
<b>Karitatív szervezetek</b>	-	-	-	4,7	-
<b>Oktatás</b>	-	-	-	-	-
<b>Egyéb</b>	4	-	-	24,7	-
<b>Összesen</b>	22	17	-	29,4	-

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

<sup>86</sup> [https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2026.02./Tajekoztatas\\_a\\_CIG\\_Pannonia\\_Csoport\\_es\\_a\\_Veszprem\\_Handball\\_Team\\_Zrt.\\_altal\\_megkotott\\_szponzoracios\\_szerzodes\\_targyaban\\_129403919](https://www.bet.hu/site/newkib/hu/2026.02./Tajekoztatas_a_CIG_Pannonia_Csoport_es_a_Veszprem_Handball_Team_Zrt._altal_megkotott_szponzoracios_szerzodes_targyaban_129403919)

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.

<b>Vezérszavak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alapítványi és szponzori támogatások átláthatósága</li> <li>- Egyetemekkel való együttműködés</li> </ul>
<b>2025-re terveztük</b>	<p>Teljesült:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pénzügyi tudatosság erősítése az egyetemi oktatáson keresztül</li> <li>✓ Együttműködés egyetemekkel az oktatási lehetőségek fejlesztés céljából</li> <li>✓ Jótékonyági akciók a munkatársakkal</li> </ul>
<b>2026-os vállalások</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Együttműködés egyetemekkel az oktatási lehetőségek fejlesztés céljából</li> <li>▶ Jótékonyági akciók a munkatársakkal</li> <li>▶ További szponzorációs lehetőségek felkutatása a kölcsönös előnyök kiaknázása mellett</li> </ul>



Biztosítási termékeink jótékony hatása, hogy állóképessé és alkalmazkodásra képessé teszik a kiszolgáltatott helyzetben lévőket. Oktatási együttműködésünk segít csökkenteni az egyenlőtlenségeket (SDG 1, SDG 11<sup>87</sup>). 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).

<sup>87</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>

## B. Zöld termékek és ügyfélközpontú kiszolgálás

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

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

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

Az értékesítési partnerek munkáját telefonos támogató csapat, illetve automatikus e-mailek, partnerportál és egyéb online szolgáltatások segítik. A Felügyeleti nyilvántartó rendszerben az értékesítési hálózatunk tagjainak adatait folyamatosan regisztráljuk és frissítjük. 2025-ben nem tapasztaltunk eltérést az ügynökregiszterbe feltöltött adatok és a nyilvántartásaink között.

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

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

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

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

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

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

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

Ügyfélszolgálatunk a jogszabályokkal összhangban személyesen, levélben, vagy online is fogadja az esetleges ügyfélpanaszokat. Ezen területek kapacitásának növelésére szükség esetén külső partnereket is bevonunk. Az ügyfélportál egyfajta személyes elektronikus fiókként, „NetBiztosítás”-ként működik személybiztosítási termékeink esetén. 2024-ben elindított innovációs projektünk egyik fontos célja volt, hogy ezt a funkciót a nem-életbiztosítási termékkörre vonatkozóan is megteremtse. A 2025 év végére elkészült fejlesztések eredményeként elinduló lakásbiztosítás termékünkhöz már az új ügyfélportál is elérhető.

A következőkben a szolgáltatásainkhoz szorosan kapcsolódó lényegességi témákról számolunk be.



## 7. TERMÉKFEJLESZTÉS

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

**Termékajánlatunkat minden évben felülvizsgáljuk, frissítjük, és folyamatosan bővítjük,** annak érdekében, hogy azokat a megváltozott ügyféligényekhez igazítsuk, alakítsuk. Az értékesítés alatt álló termékeinket legalább évente felülvizsgáljuk a szabályzatainkban foglaltaknak megfelelően. 2025. év során az Etikus 2.0 szabályozás implementálásának keretében a unit-linked biztosítások felülvizsgálatára és szükség szerinti módosítására került sor. Ezen túlmenően a csoportos biztosításaink közül került több is módosításra

A lakossági vagyonszerzési területen nem történt új termék bevezetés 2025-ben. Az Innovációs projekt keretében megvalósult rendszerfejlesztésekkel párhuzamosan került kialakításra Biztosító új lakásbiztosítási terméke, valamint egy csoportos kisállatbiztosítás, amelyek értékesítése 2026-ban kezdődött el.

A vállalati vagyonszerzésben a tavalyi év során a MICRO vállalatok részére került kialakításra egy automatizált biztosítási termék.

### Termékeink legfőbb mutatószámai

	2023	2024	2025
Összes termék (db)	297	204	200
<b>Életbiztosítási termékek</b>			
Bruttó záró állománydíj (összesen e Ft)	36 480 108	47 317 396	49 974 195
Termékek száma (db)	99	101	92
Új szerződések éves állománydíja (összesen e Ft)	4 386 674	7 392 707	4 036 562
Új szerződések száma (db)	22 299	22 849	11 366
Záró állomány (éves állománydíj) (összesen e Ft)	25 548 797	31 685 035	30 796 712
Záró állomány (db)	89 645	103 516	104 984
Bruttó díjbevétel (összesen e Ft)	31 464 881	43 270 989	42 447 462
<b>Nem-életbiztosítási termékek</b>			
Termékek száma (db)	198	103	108
Új szerződések éves állománydíja (összesen e Ft)	7 930 944	6 850 693	6 660 835
Új szerződések száma (db)	22 899	19 038	19 112
Záró állomány (éves állománydíj összesen e Ft)	10 931 311	15 632 362	19 177 483
Záró állomány (db)	22 823	27 885	36 260
Bruttó díjbevétel (összesen e Ft)	11 529 886	15 085 657	17 802 350

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

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

Ezzel párhuzamosan 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. Így a Biztosító 2025-től a kérdőív kitöltését követően a környezeti célkitűzéseket fontosnak tartó ügyfeleknek már tud az ilyen irányú igényeiknek is megfelelő alapot kínálni.

Több termékünk – vállalati vagyon, felelősség – esetében elvárt a környezeti megfelelőség, amit ügyfeleink tevékenységi körétől tesszük függővé. A környezeti megfelelőséget kérdőív segítségével vizsgáljuk, valamint az olyan ügyeknél, amelyet kockázati okokból szemlélünk, ott a szemle során tudjuk ellenőrizni az engedélyeket és a környezeti megfelelőséget. Ezt beépítettük a kockázatfelmérési szemlénkbe, így ezt jelenleg is folyamatosan működtetjük. Ennek eredménye alapján tudunk ESG kedvezményt adni az ügyfeleknek az alapján, hogy ki milyen mértékben veszi figyelembe, illetve adaptálta a működése során a fenntarthatósági szempontokat.

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

Termékfejlesztés terén 2026-ban is folytatjuk az intenzív termékfejlesztési politikánkat, részben az alternatív értékesítési csatorna által kialakított meglévő együttműködések kiterjesztésén (új szolgáltatások, biztosítások bevezetése), részben új partnerek és ezáltal részben új termékek bevezetésén keresztül. A vállalati üzletágban a KKV-k és a MIKRO vállalkozások irányába tervezünk nyitni új termékeinkkel. A lakossági vagyonüzletágban a lakás és társasházbiztosítások kialakítása a cél, míg az életbiztosításban jelenleg a termékek felülvizsgálatát végezzük.

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

Az Innovációs projekt eredményeként első körben a lakossági vagyon üzletágban kínált termékeinket tudjuk megújítani és bővíteni. A projekt első fázisát 2025 év végén sikeresen lezártuk és élesítettük az új nyilvántartó, ügyfél- és partnerportál rendszerünket, amelybe első termékünk került. Így a 2026-os évben elindult az értékesítési tevékenység. Az Igazgatóság ez irányú döntése alapján a fejlesztések folytatódnak részben új lakossági vagyontermékek, csoportos biztosítások implementálásával, részben az értékesítést támogató rendszerek és külső kapcsolatok kiépítésével. A konkrét feladatok alapja, hogy a CIG Pannónia Csoport az Innovációs projekt sikeres eredményeire építve stratégiája megújításaként rendelkezik az új technológiák bevezetésére és használatára vonatkozó, a csoportunkra szabott vízióval és a már megvalósított és működésbe integrált informatikai fejlesztésekre épülve további belső erőforrásból finanszírozott informatikai integrációs és megújítási program keretében – megtakarítást eredményező – fejlesztések révén kívánja racionalizálni és modernizálni működését, ami a terveink szerint egy 2029-ig terjedő, szigorú időrendben ütemezett stratégiai fejlesztést jelent.

2024-ben átalakítottuk a termékfejlesztési folyamatainkat, így a tavalyi évtől egy szabályozottabb, átláthatóbb a kockázatokat jobban szem előtt tartó folyamatot alakítottunk ki és működtetünk. A termékfejlesztési folyamatba beépített kontrollok és mérföldkövek biztosítják, hogy a termékfejlesztés során minden lényeges szempont és kockázat, így az ESG szempontok is megfelelően átgondolásra kerüljenek. 2025-ben implementáltuk a Felügyelet POG ajánlását a termékfejlesztési folyamatba. 2026-ban Társaságunk folyamatos nyomon követés és figyelem alatt tartja az elvárások, gyakorlatok

teljesítését és szükség szerint intézkedik a tapasztalatoknak megfelelő gyors módosításról. Ennek megfelelően a védelmi funkciókkal közösen még a 2026-os évben

1. a termék összetettség vizsgálatot,
2. a célpiac felülvizsgálatának szükségességi kritériumait,
3. a terméktesztelés egységes módszertanát és
4. a termékmonitoring egységes folyamatának és KPI-ainak kidolgozását

még részletesebb, a termékfejlesztőket még jobban segítő pontosító szabályokkal kívánjuk kiegészíteni, konkretizálni.

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

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

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

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

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

- ▶ Vállalati vagyon- és felelősségbiztosítási termékeink esetében rendszeresítettünk egy ESG kérdőívet, amit minden ajánlat kérés esetén kitöltetünk a szerződéssel. Helyszíni szemle esetén pedig a szemlét végző ellenőrzi az ESG-hez kapcsolódó elemek és engedélyek meglétét, így 2025-től ezek alapján kedvezmény nyújtására is lehetőség van. Környezeti szempontokat figyelembe vesszük a szennyező, környezetterhelő tevékenységet végző vállalatokra, iparágakra. Ezen szegmensekre jelenleg is vonatkoznak extra kötelezettségek (pl. engedélyek bemutatása).

Itt kell megjegyeznünk azt a tényt, hogy az éghajlatváltozás hatásainak beépítése egyes vagyonbiztosítási termékekbe, annak biztosítási kockázatát és ezáltal a díjait is jelentős mértékben megemelheti, ezért ezen termékvariánsok, kiegészítők elterjedése várhatóan közép, illetve hosszabb távon valósulhat csak meg.

<b>Vezérszavak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zöld termékek megvalósíthatósága</li> <li>- Dinamikus változások, bővülő termék kínálat</li> <li>- Kommunikáció, ügyfél edukáció</li> </ul>
<b>2025-re tervezetük</b>	<p>Teljesült:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ SFDR 8. szerinti eszközalapok bevezetése</li> <li>✓ Az életbiztosítási termékek etikus2 szabályozás szerinti megújítása</li> <li>✓ ESG kedvezmények és ösztönzők beépítése a vállalati vagyon-és felelősségbiztosítási termékekbe</li> </ul>
<b>2026-os vállalások</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SFDR 9. szerinti eszközalapok folyamatos nyomon követése, a lehetőségek vizsgálata és</li> <li>▶ Az ügyfél edukációs tevékenység erősítése</li> <li>▶ Minden új termék kialakítása során vizsgálni kell az ESG szempontok érvényesítésének lehetőségét</li> </ul>



Biztosítóink az MNB Zöld ajánlását szem előtt tartva hozott döntéseiken keresztül a termékfejlesztés téma keretében is hozzájárulnak az ENSZ által meghatározott Fenntartható Fejlődési Célokhoz<sup>88</sup>. 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)

<sup>88</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>

## 8. ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS ÉS SZEMLÉLETFORMÁLÁS

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

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

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

A zöld szabályozás bevezetése óta a CIG Életbiztosító a biztosítási alapú befektetési termékeihez kapcsolódó szerződéskötést megelőző tájékoztatását, a befektetési politikáját kiegészítette a szükséges, jogszabályban előírt tájékoztatással, illetve eleget tett a termékekhez kapcsolódó közzétételi kötelezettségének. Továbbá a CIG Életbiztosító 2023. óta alkalmazza befektetési termékeinek értékesítése során az ügyfelek fenntarthatósági preferenciáira vonatkozó kérdésekkel kiegészített biztosítási alapú alkalmassági és megfelelőségi tesztjét. Fontos elem, hogy a Biztosító az SFDR8 elvárásainak megfelelő eszközalapok bevezetésével már részben figyelembe tud venni fenntarthatósági szempontokat, ezért az értékesítők oktatási anyagai is kibővítésre kerültek.

A Biztosítók tevékenysége élet- és nem-életbiztosítási tevékenységre tagolható. A biztosítási termékek típusától és az értékesítési csatornától függően az egyes termékekre vonatkozó tájékoztató dokumentumok is változnak. A szerződéskötést megelőző tájékoztatással kapcsolatos elvárásokat a biztosítási tevékenységről szóló törvény, a távértékesítést meghatározó törvény, valamint az SFDR rendelet határozza meg közvetlenül. Honlapunkon elérhetővé tesszük a termékek kapcsán többek között a biztosítási feltételeket, az ügyféltájékoztatót, a biztosítási termékismertetőket, az adózási tájékoztatót, az ügyfélportál szerződési feltételeket, a kiemelt Információkat tartalmazó dokumentumokat, valamint a befektetési politikákat. Az életbiztosítások esetén „Mindentudó” elnevezéssel az egyszerűsített termék-összefoglalót, valamint a teljes költségmutatókat (a termékfeltételek részeként) is elérhetővé tettük honlapunkon.

A panaszbejelentést, a visszaélés-bejelentést, illetve a fogyatékkal élők tájékoztatását<sup>89</sup> igyekszünk külön is segíteni, például a Tájékoztató a meghatalmazások tartalmi és formai követelményeiről, valamint a Tájékoztató a visszaélés-bejelentési rendszerről című dokumentumokkal<sup>90</sup>. Fellelhető még honlapunkon Tájékoztató a kedvezményezettek és örökösök részére, valamint egy fogalomtár is. Ezeket a dokumentumokat a termékekben történt változásoknak és az aktuális törvényeknek megfelelően

<sup>89</sup> [https://www.cigpannonia.hu/ugyfeleinknek/fogyatekkal\\_elok](https://www.cigpannonia.hu/ugyfeleinknek/fogyatekkal_elok)

<sup>90</sup> 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.

frissítjük csakúgy, mint a Biztosítók honlapján elérhető „Gyakran Ismételt Kérdések és válaszok” fül<sup>91</sup> tartalmát. A tájékoztatók és egyéb dokumentumok fellelhetőségét a Biztosítók honlapján elérhető dokumentumkereső szolgáltatás könnyíti meg.

2024. elejétől a Pannónia Bajtárs Balesetbiztosítás online értékesítését indította el a CIG Életbiztosító. 2024 elején került bevezetésre a kizárólag online értékesítéssel köthető PadTárs tanulóbiztosítás. A CIG EMABIT lakás- és utasbiztosítási terméke 2024-et megelőzően is megköthető volt online formában. 2026-tól az innovációs projekt eredményeként kialakított új alaprendszer első termékeként új lakásbiztosítási termék került bevezetésre, amelynek értékesítését egy új, innovatív, AI alapú ajánlórendszerrel támogatjuk. A következő években a lakossági vagyon termékeink fejlesztése során kiemelt hangsúlyt fektetünk arra, hogy minden újonnan bevezetésre kerülő termék online értékesítés keretében is elérhető legyen. **Az ún. Innovációs projektünk - melynek célja az ügyfél igények modern, XXI. századi színvonalú kiszolgálásának fejlesztése – folytatásaként megvalósuló fejlesztések az online, digitális szolgáltatásnyújtás, az ezekkel kapcsolatos képességek növelése kiemelt hangsúlyt kap.** Ezek közül is kiemelendő az értékesítés támogató megoldások kibővítése.

A CIG Pannónia Csoport elkötelezett a közvetítői és az ügyféledukáció, a pénzügyi tudatosság erősítése mellett. Célunk, hogy a biztosítási szakma presztízse növekedjen. Ennek érdekében az év folyamán több poszttal jelentkeztünk a közösségi médiában. A Facebookon tájékoztattuk a követőinket a környezeti fenntarthatóság jegyében végzett faültetési programunkról, illetve több posztban is foglalkoztunk a jótékonyág, társadalmi felelősségvállalás (adományok, tanszergyűjtés, alapítványi támogatás), önkéntesség (állatmenhely), egészségmegőrzés és prevenció (szűrések, egészségnapok, biztonsági tanácsok), pénzügyi tudatosság, család és közösségközpontú kommunikáció, társadalmi edukáció témaköreivel. A LinkedIn-en megjelenő tartalmaink a fentiekben túlmenően még foglalkoztak a társaságirányítás (megfelelés és transzparencia) kérdéskörével is, valamint részt vettünk és aktívan bekapcsolódtunk ESG témájú konferenciák egyes elemeibe is.

2026-ban is a fentebb kijelöltek szerinti 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.

Hosszabb távú tervünk egy átfogó ESG kommunikációs stratégia kidolgozása, amely a teljes ügyféléletút során meghatározza az ESG-vel kapcsolatos kommunikációs lehetőségeket. Ez a stratégia érinteni fogja az értékesítési haszonérvelést, az ügyfélszolgálati és ügyfél-kommunikációs munkát, valamint a kármegelőzési és kárrendezési folyamatokat is.

### ESG tematikájú megjelenések darabszáma

	2023	2024	2025
Ügyféledukációs programok, kitelepülések, online közzétett anyagok, offline ügyféltájékoztató anyagok stb.	18	32	21

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 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.

<sup>91</sup> <https://www.cigpannonia.hu/hasznos/gyik>.

<b>Vezérszavak</b>	- Ügyfélértékelő anyagaink megfelelnek a szabályozói elvárásoknak
<b>2025-re terveztük</b>	Teljesült: ✓ Az ügyfelek körében kármegelőzési technikák alkalmazásának támogatása. ✓ Nem teljesült: ✓ Korai kármegelőzési előrejelző rendszer kialakítása
<b>2026-os vállalások</b>	▶ Korai kármegelőzési előrejelző rendszer kialakítása



Az ügyfélértékelés és szemléletformálás lényegességi téma az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljai<sup>92</sup> közül közvetetten az éghajlatváltozás hatásai ellen való fellépéshez és a partnerségi célhoz járul hozzá (SDG 13, SDG 17). A legközvetlenebb hatást a témán belül az érthető, átlátható ügyfélértékelő anyagaink, a pénzügyi tudatosságot erősítő vállalati elkötelezettségünk fejtheti ki, hiszen ezzel is segítünk a felelős fogyasztás erősítésében (SDG 12).

<sup>92</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



## 9. ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

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

2025-ben a CIG Pannónia Csoport bevezette az ügyfélelégedettség strukturált mérését, elsődlegesen a telefonos csatornákon (ügyfélszolgálat, értékesítéstámogatás, kimenő call center), valamint a személyes ügyfélszolgálaton. A bevezetés célja az ügyfélmélték mérhetőségének megteremtése, valamint a visszajelzések alapján történő folyamatos fejlesztés támogatása volt.

A mérés jelenleg pilot és adatgyűjtési szakaszban van. A telefonos csatornákon 2025 szeptemberétől történik az adatgyűjtés, ahol az ügyfelek közvetlenül az ügyintézt követően, automatikus rendszerben, nyomógombos értékeléssel adhatnak visszajelzt. A mérés során két kulcskérdés kerül alkalmazásra:

- ▶ Ajánlaná-e a CIG Pannónia Biztosítót másoknak?
- ▶ Mennyire volt elégedett az ügyintéztéssel?

Az értékelés 1–5-ig terjedő skálán történik, ahol az 1 a legalacsonyabb, az 5 a legmagasabb elégedettségi szintet jelenti. Az első hónapok eredményei alapján 3 693 ügyfél adott visszajelzt, 34%-os válaszadási arány mellett. Az ajánlási hajlandóság átlaga: 4,2, míg az ügyintéztéssel való elégedettsék átlaga: 4,7 volt. A negatív ügyfél visszajelzt adó ügyfeleket visszahívjuk és törekszünk a felmerült probléma megoldására. Mindezen tapasztalatok szintetizálása terveink szerint egy belső formalizált működési struktúrához vezetnek e téren is.

Folyamatban van egy egységes, vállalati szintű ügyfélelégedettsék-mérési és -monitoring rendszer kialakításának vizsgálata is, amelynek célja:

- ▶ a különböző csatornákon mért adatok integrálása,
- ▶ az egységes riporting és vezetői információszolgáltatás biztosítása,
- ▶ valamint a visszajelzések strukturált feldolgozása és beépítése a működésfejlesztési folyamatokba.

A következő időszak fókuszja a mérési keretrendszer standardizálása, valamint a kapcsolódó folyamatok (különösen a negatív visszajelzések kezelése) formalizálása és auditálhatóvá tétele.

### Regisztrált panaszügyek darabszáma

	2023	2024	2025
Panaszügyek száma	2 924	2 399	2 849 <sup>93</sup>

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

<sup>93</sup> ebből 2025-ben lezárt: 2479

2025-ben egy EMABIT-ra vonatkozó fogyasztóvédelmi panasz érkezett az MNB-n keresztül. 2025-ben 28 panaszügy került a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) elé (22 Életbiztosító; 6 EMABIT), amelyek többségét sikerült megegyezéssel lezárni.

Biztosító	DB (2023)	DB (2024)	DB (2025)	Egyezséggel zárult (2025)	PBT megszüntette (2025)	2025.12.31-én folyamatban
Life	10	15	22	5	11	6
EMABIT	2	6	6	-	3	3

A PBT előtti 2025-ben fennálló eljárások vonatkozásában kiemelt érdemel, hogy életbiztosítási ügyekben arányos növekedés látható az elmúlt 2 évben, ezek nagyrészt a kárigények elutasításából, a szolgáltatási összeg vagy a visszavásárlási összeg mértékének a vitásából erednek. Az EMABIT ügyek esetében a tavalyi évhez viszonyítva eltérés nem tapasztalható, itt is vagy az elutasítást, vagy a szolgáltatás mértékét vitatják az Ügyfeleink, jellemzően alaptalanul (4 eljárás a Lakótárs termék miatt indult, 2 hitelfedezeti biztosítás miatt).

A 2025 évben a CIG Életbiztosító 1946 db panaszt vizsgált ki, míg az EMABIT 533-at. A regisztrált panaszok ~35%-a (ez lényegesen alacsonyabb, mint a korábbi években) volt jogos, vagy részben jogos a 2025-ös évben. Az Életbiztosító vonatkozásában a panaszok 35%-a volt részben vagy egészben megalapozott, az EMABIT esetében mindez a panaszok 37%-át tette ki.

Elemizzük minden évben folyamatában és negyed-évente Igazgatósági szinten tárgyaljuk a panaszkezelési terület beszámolóit szektor szintre, területekre és okokra bontott jelentéseit, külön fókusz helyezve az esetleges visszatérő vagy rendszerproblémák, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatok feltárására.

Fontos információt kapunk a jogilag nem megalapozott panaszok feldolgozása által is, hiszen ezek jelentős része is releváns visszajelzés az ügyfélmélység szempontjából, különösen az átfutási idők és a kommunikáció tekintetében. A beérkezett panaszokat a Biztosítók kiemelten kezelik és azok a törvényi határidőnél lényegesen hamarabb átlagosan 11-18 napon belül megválaszolásra kerülnek. Az EMABIT esetében egy hónap volt, amikor a 30 napot elérte az átlagos válaszadási idő<sup>94</sup>.

ESG akciónk folyamatában az ügyfélszolgálati megkeresések alkalmával történő ügyfélelégeltség-mérés kiterjesztése. Telefonos ügyfélmegkeresés alkalmával a hívás lezárása előtti kérdést kap az Ügyfél, ami operátoronként ad az ügyfél-elégeltség mérésére alkalmat. Személyes ügyfélkapcsolat esetében célunk, hogy digitális eszközzel mérhessük az ügyfelek visszajelzését. A mérés módja lehet például utólagos automatikus e-mail küldése is. Távolabbi célunk, hogy a digitális csatornákon adott tranzakció után automatikusan elégedettség-mérő scriptet építsünk be a portál működésébe.

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

<sup>94</sup> A 2025 júliusi „kiugrás”oka a hitelfedezeti biztosításokkal kapcsolatos panaszok száma, illetve a tárgyidőszakban volt egy emberi mulasztás is, ami egy konkrét ügyben a panasz határidőben történő megválaszolásának hiányát, amelynek kontrollját a terület haladéktalanul megoldotta

<b>Vezérszavak</b>	- CIG ügyfelek elégedettsége és elvárásai kapcsán részleges adatok
<b>2025-re terveztük</b>	Részben valósult meg: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Telefonos operátori kérés után elégedettségre vonatkozó kérdések</li> <li>✓ Személyes ügyfélkapcsolat esetén digitális mérés lehetőségei</li> <li>✓ Digitális csatornákon elégedettségről visszajelzés kérése</li> </ul>
<b>2026-os vállalások</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Telefonos operátori kérés után elégedettségre vonatkozó kérdések</li> <li>▶ Személyes ügyfélkapcsolat esetén digitális mérés lehetőségei</li> <li>▶ Digitális csatornákon elégedettségről visszajelzés kérése</li> </ul>



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 5<sup>95</sup>).

<sup>95</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



## 10. DIGITÁLIS ÜGYFÉLKEZELÉS

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

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

Ügyfélportál kialakítását és alkalmazását tervezzük megvalósítani minden ügyfélszegmens – vállalati ügyfelek számára egyelőre nem elérhető opció – számára és minden termékkörre vonatkozóan. A Biztosító Innovációs projektjének keretében elindítottuk a nem életbiztosításokra az ügyfélportál kialakítását, amit 2025. év végén sikeresen implementáltunk a lakossági vagyontermékkör nyilvántartó rendszerének bevezetésével együtt. A fejlesztések első fázisa így megvalósult és az új lakossági lakástermékünk már az új rendszerben kerül nyilvántartásra és a lakossági ügyfélportál kapcsolódó fejlesztései is elkészültek, az új termék már elérhető online is. 2026-ban tervezzük a két ügyfélportál összekapcsolását, azaz egy azonosítással mindkét terület elérhető legyen, továbbá folyamatosan bővítjük az új nyilvántartó rendszerben kezelt termékek számát és ezek esetében az ügyfélportálon keresztüli ügyintézés is megvalósul.

Az Innovációsprojekt keretében elindult az értékesítési partnereinket támogató partnerportál megújítása egy új modernebb platformon. 2026-ban az új és a régi portál összekapcsolását tervezzük, illetve újabb lakossági vagyontermékek bevezetését az új rendszereinkbe. Az új partnerportál egy AI megoldás segítségével támogatja az értékesítési folyamatot annak érdekében, hogy az ügyfeleink az igényeiknek jobban megfelelő termékeket kapjanak. A portálon keresztül már jellemzően automatikusan tudnak létrejönni a biztosítási szerződések és az ügyfelek is elektronikus formában kapják meg a biztosítási dokumentációjukat.

Elindítottuk az elektronikus aláírásra történő átállás folyamatát, aminek keretében a Biztosítói aláírások már minden esetben elektronikusan történnek, és a biztosítási szerződések is már így jönnek létre. Az ügyfélkezelési folyamatok magas fokú digitalizációjának fontos lépése az elektronikus úton történő azonosítás és hitelesítés bevezetése minden ügyfélszegmensben. Ennek érdekében 2025-ben a Biztosító elindította a DÁP-al (Digitális Állampolgársággal) történő ügyfélaazonosítás kialakítását az ügyfélportál belépésre.

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. 2025-ben 2024-hez képest lényegében nem változott az ügyfélportált használó lakossági ügyfelek aránya, a vállalati szegmensben pedig egy ne jelentős csökkenés következett be.

## Digitális szerződéskötés, adminisztráció

	2023	2024	2025
Nyomtatásra felhasznált papírlap (db)	283 142	331 779	275 378
CIG Pannónia Csoport székhelyen	106 323	115 059	77 893
Nyomdában	85 315	87 881	108 258
Partnerek által	91 504	128 839	89 227
Kinyomtatott szerződések száma (db)	91 504	128 839	89 227
Nem kinyomtatott szerződések száma <sup>96</sup> (db)	-	-	-
Digitális ügyfélportált használó lakossági ügyfelek aránya	31,5%	23,8%	23,9%
Digitális ügyfélportált használó vállalati ügyfelek aránya	31,1%	7,2%	6,2%

A CIG Pannónia Csoport 2025-ben is folytatta a belső működési folyamatainak automatizálását, ami segített növelni a működési hatékonyságot. A partnerek és az ügyfelek is gyorsabban jutottak információhoz vagy éppen könnyebben érték el a számukra szükséges információt, kaptak segítséget. Az automatizált folyamatok megjelentek a partnerkommunikációban, a panaszkezelésben és a kötvényesítésben is. 2025-ben elkezdtük felmérni a software robotok alkalmazásának lehetőségeit és feltérképezni azokat a folyamatokat, ahol hatékonyan tudjuk kihasználni ezek előnyeit, aminek eredményeként elindítottuk az első robotizált folyamatainkat. 2026-ban további robotizált folyamat kialakítását tervezzük a hatékonyság növelése érdekében.

**Életbiztosítási termékeink kapcsán ügyfeleink a digitális, ügyfélportálon keresztüli ügyintézés szívesen választják.** A nem-életbiztosítást választó ügyfeleink esetében 2026 év elején indult el az új ügyfélportál megoldásunk és rövid határidővel tervezzük a két portál összekapcsolását, hogy egyetlen belépéssel legyen elérhető a két része. Az egyes termékek nyilvántartásának, az új rendszerben történő megvalósításával párhuzamosan tudjuk kiterjeszteni az ügyfélportál nyújtotta szolgáltatások körét. Szerződéskötéskor csak a legszükségesebb, az ügyfél által aláírandó ajánlati dokumentum és nyilatkozat kerül kinyomtatásra, a többi oldal online kerül feltöltésre. Vállalati vagyonnal kapcsolatos termékeink esetében jellemző, hogy elektronikus úton kommunikálunk ügyfeleinkkel, szkennelve érkezik a szerződések nagy hányada, amit jellemzően elektronikusan aláírva küldünk meg elektronikusan az ügyfelek részére.

**2025-ben az online értékesítési felületekhez szükséges fontos lépéseket tettünk meg azzal, hogy a teljes folyamat elérhetővé vált az ügyfeleknek elektronikus úton.** A partnerportál megújítása is elkezdődött az Innovációs projekt keretében. A Biztosítók online kárrendezési felület még nem készült el, bevezetését projekt keretében végezzük.

Az Informatikai igazgatóság tesztek, szimulációkat hajt végre, hogy az esetleges káreseményekre, szolgáltatási igényekre, illetve azok elhárítására felkészülten tudjanak reagálni a Biztosítók. A tesztek sikeresen megtörténtek, így felkészültek a Biztosítók az esetleges vészhelyzetekre. Éles helyzet, amikor a vészforgatókönyvekre szüksége lett volna, 2025-ben nem volt.

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

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

<sup>96</sup> SelfID kötések száma lecsökkent, 2023-ban nem állt fenn online szerződéskötésre lehetőség

Ezek a lépések mind a már említett Biztosítók innovációs projektjéhez kötődnek.

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

<b>Vezérszavak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ügyfélportál minden ügyfél számára elérhető</li> <li>- Ügyfélfolyamatok nagy hányada elektronikus úton támogatott</li> <li>- Innovatív megoldások a digitalizációban</li> </ul>
<b>2025-re terveztük</b>	<p>Teljesült:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Megújult belső folyamatok</li> <li>✓ Lakossági vagyon termékek új nyilvántartó rendszerének kialakítása az innovációs projekt keretében</li> <li>✓ Partner portál fejlesztése a lakástermék kiszolgálására elkészült</li> <li>✓ A lakossági vagyon termékek ügyfélportálja elkészült és a lakásbiztosítás kezelését már ellátja.</li> </ul>
<b>2026-os vállalások</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Online kárrendezési felület bevezetésének teljeskörű előkészítése/bevezetése</li> <li>▶ A vagyonbiztosítási termékek új nyilvántartó rendszerének bővítése, új termékkörök bevonása</li> <li>▶ Egységes partner portál fejlesztése</li> <li>▶ Az új rendszer összekapcsolása az aggregátor és összehasonlító online oldalakkal</li> <li>▶ Egységes ügyfélportál kialakítása és továbbfejlesztése</li> </ul>



A pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést segítjük elő digitalizációs törekvéseinkkel, és ösztönözzük a könnyebb nyomon követést, elérhetőséget, tudatos pénzügyi döntéseket (SDG 8, SDG 10<sup>97</sup>).

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



## II. ESG KOCKÁZATKEZELÉS ÉS -VÁLLALÁS

Az ESG kockázatkezelés és -vállalás lényeges téma alatt azt értjük, hogy a kockázatkezelésben és a kockázatvállalási politikában az ESG kockázatokat azonosítjuk, értékeljük 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 személyek<sup>98</sup> támogatása kockázatkezelési témában, tanácsadás a Felügyelőbizottság részére például stratégiai ügyekben, együttműködés az aktuáriusi feladatkört ellátó személyekkel. Fontos meghatározni az Igazgatóságnak a „kockázati étvágyat”, amelynek teljesülését a Kockázatkezelési Bizottság<sup>99</sup> követi.

ESG kockázatok<sup>100</sup> alatt értjük a környezeti, társadalmi és irányítási tényezőknek az intézmény partnereire vagy befektetett eszközeire gyakorolt jelenlegi vagy várható hatásaiból adódó, az intézményre gyakorolt negatív pénzügyi hatásból eredő veszteségek kockázatát.

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

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

2025. során több részfeladat is várt a CIG Pannónia Csoportra: az éghajlatváltozásból fakadó rövid-, közép- és hosszú távú kockázatok és lehetőségek (pl. szektorok, területek, termékek kapcsán) azonosítása és lényegességének definiálása, valamint ezek beépítése a társaság üzleti modelljébe és stratégiájába. Ehhez meghatározzuk a kockázati étvágyat és a kockázatok kezelésére vonatkozó intézkedéseket.

A fontosabb, éghajlatváltozással és a környezeti kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos versenyelőnyöket is szükséges számba venni, a sebezhetőségi pontokkal együtt. 2024. óta felmérjük a környezeti eredetű fizikai és átállási kockázatokat, azok pénzügyi vonzatát és működésre gyakorolt hatását a Társaságok ORSA folyamatának keretében, és ezekről az Igazgatóságot is tájékoztatjuk.

A kockázatkezelési rendszer és a kockázatértékelési jelentés (ORSA) kiegészítésre került az ESG szempontokkal 2024-ben, amely szempontrendszer 2025-ben is beépítettük a folyamatainkba és része volt az ORSA jelentésünknek is. Integráltuk az ORSA jelentésbe a klímaváltozáshoz köthető környezeti kockázatoknak való kitettséget, a fizikai kockázatok esetében az életbiztosításra gyakorolt hatások nyomon követését, valamint a termékek, az üzleti partnerek, a befektetések átvilágításának lépéseit.

<sup>98</sup> Kiszervezési Szabályzatban meghatározott kiemelten fontos feladatkörök vagy tevékenységek

<sup>99</sup> 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.

<sup>100</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52021PC0664>

A 2024-es évre azt a célt fogalmaztuk meg, hogy egy kockázati hőtérképet rajzoljunk fel az EIOPA javasolt módszertana alapján, amit 2025-ben frissítettünk. Tudjuk, hogy ezek csak az első lépések, és a szolvenciára való hatás számszerűsítése a hosszabb távú feladatunk, amelyeket folyamatosan vizsgálunk és fejlesztünk a jövőben. A téma újdonsága és a rendelkezésre álló adatok részbeni hiánya, másrészt – a módszerek szabványosításának hiányában fennálló – szükségése a kockázatok számszerűsítését, megbízható szakmai alapon, az elmúlt évben még nem tették lehetővé.

2025-ben is megvizsgálatuk, hogy az EU vonatkozó rendeletei<sup>101</sup> - továbbiakban **Taxonómia rendelet**<sup>102</sup> - szerint a CIG EMABIT díjainak mekkora aránya tartozik az ún igazodó, nem igazodó és nem igazítható tevékenységekhez (a rendelet szerint ezen vizsgálatot csak a nem-életbiztosítási tevékenységekre lehet elvégezni, illetve ezen tevékenységeknél van értelme). Az alábbi táblázatban látható, hogy a CIG EMABIT díjbevételéből jelenleg nem tudunk elkülöníteni szigorúan az éghajlattal kapcsolatos veszélyek ellen nyújtott biztosítások fedezeteire vonatkozó értékeket. Ez nem jelenti azt, hogy biztosítóként ne kezelnénk a globális felmelegedés miatti kockázatokat, azonban ezen fedezetek egyéb szolgáltatásokat is tartalmaznak, azok egy komplex szolgáltatás részei, így azokat - illetve ezen szolgáltatásokból származó díjakat - nem jeleníthetjük meg igazodó tevékenységekként. Az éghajlati kockázatok kezelésének folyamatát, ezen komplex szolgáltatások bontását, célzott fedezetek fejlesztését a következő időszakokban tervezzük megvalósítani az ügyféligények figyelembevételével.

### A nem-életbiztosítók biztosítási kockázatra vonatkozó KPI-jai 2025. december 31-ra vonatkozóan

Gazdasági tevékenységek	Lényeges hozzájárulás az éghajlatváltozáshoz való alkalmazkodáshoz			Jelentős károkozás elkerülése					Minimum social safeguards (MSS)
	Biztosítási díjak abszolút értéke, t. év	Biztosítási díjak aránya t. év	Biztosítási díjak aránya t-1 év	Az éghajlatváltozás mérséklése	Vízi és tengeri erőforrások	Körforgásos gazdaság	Szennyezés	Bilógiai sokféleség és ökoszisztéma	Minimális biztosíték
	(millió Ft)	%	%	Igen / Nem	Igen / Nem	Igen / Nem	Igen / Nem	Igen / Nem	Igen / Nem
Taxonómiához igazodó gazdasági tevékenységek (környezeti szempontból fenntartható)					N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ebből viszontbiztosított					N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ebből viszontbiztosítási tevékenységből eredő					N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ebből viszontbiztosított (visszaengedményezés)					N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Taxonómiához nem igazodó tevékenységek (környezeti szempontból nem fenntartható)									
Taxonómiához nem igazítható tevékenységek	17 802	100%	100%						
Összesen	17 802	100%	100%						

<sup>101</sup> A BIZOTTSÁG (EU) 2021/2178 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE (2021. július 6.), az (EU) 2020/852 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a 2013/34/EU irányelv 19a. vagy 29a. cikkének hatálya alá tartozó vállalkozások által a környezeti szempontból fenntartható gazdasági tevékenységekre vonatkozóan közzeendő információk tartalmának és megjelenítésének meghatározása, valamint az e közzétételi kötelezettségnek való megfelelés módszertanának meghatározása révén történő kiegészítéséről

<sup>102</sup> AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2020/852 RENDELETE (2020. június 18.) a fenntartható befektetések előmozdítását célzó keret létrehozásáról, valamint az (EU) 2019/2088 rendelet módosításáról

Az említett EU rendelet hangsúlyosan kezeli a pénzügyi intézmények finanszírozási tevékenységét is, hogy ezen keresztül mennyire támogatják a zöld átállást, a felmelegedés miatti kockázatok kezelését. Ennek értelmében megjelenítjük azt is, hogy a CIG Életbiztosító és CIG EMABIT befektetéseinek<sup>103</sup> mekkora része irányul a Taxonómia rendelet szerinti igazodó tevékenységek finanszírozására, azaz mekkora az ezen tevékenységekhez kapcsolódó befektetések értéke és súlyozott átlaga 2025. december 31-én.

CIG Életbiztosító:

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

CIG EMABIT:

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

A befektetések között állampapírok, vállalati kötvények szerepelnek. Általánosan elmondható, hogy a kibocsátók ESG jellegű információközlései jelenleg nem tekinthetők általánosnak, nagyon ritkán fordul elő, hogy friss, a Taxonómia rendeletnek megfelelő információk elérhetőek legyenek. Ez az oka, hogy 2024. év végére jelenítünk meg adatokat, és mint látható 2025. év végére vonatkozóan nem tudtuk igazodó tevékenységek finanszírozását biztosítani.

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

<b>Vezérszavak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Környezeti, társadalmi és irányítási tényezők hatásaiból adódó, az intézményre gyakorolt negatív pénzügyi hatásból eredő veszteségek kockázatainak integrációja, előkészítés</li> <li>- Taxonómia rendelet</li> </ul>
<b>2025-ben megvalósult</b>	Teljesült: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ESG kockázatok fókuszba állítása, frissített stratégiába illesztése</li> <li>✓ Kockázattertelési jelentés kiegészítése az ESG kockázatokkal</li> </ul>
<b>2026-ös vállalások</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Működésünk során előforduló ESG kockázatok értékelése</li> </ul>



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).<sup>104</sup>

<sup>103</sup> A biztosítók saját befektetéseit - a matematikai tartalékok és saját tőke mögötti befektetések - figyelembe véve, a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások (UL biztosítások) nélkül

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

## C. Emberközpontú munkahelyi kultúra

A CIG Pannónia Csoport javadalmazását 2021. óta három pilléren nyugvó javadalmazási keret szabályozza. Ezzel számos szabályozási elvárásnak felelünk meg, az egyes szabályozói rezsimek közti összefüggést és kapcsolódást biztosítjuk. A CIG Pannónia Csoport javadalmazási rendszere, az Egységes Javadalmazási Rendszer három pillére<sup>105</sup> (1.) a Javadalmazási Szabályzat<sup>106</sup>, (2.) Munkavállalói Résztulajdonosi Program (továbbiakban: „MRP”) Javadalmazás, és (3.) a Javadalmazási Politika.

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

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

A juttatási csomagunk egységes a teljes szervezetben:

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

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

Az ügyvezetést magában foglaló Igazgatóságok és Felügyelőbizottságok nő-férfi arányai a következők voltak: (i) az Igazgatóságok mindhárom tagja férfi volt 2025-ben (ii) a Felügyelőbizottságok három tagja közül kettő nő volt.

<sup>105</sup> Nyilvánosan hozzáférhető a honlapunkon, mindenben megfelel a vonatkozó SII szabályoknak és az MNB elvárásainak.

<sup>106</sup> Figyelemmel a hosszú távú részvényesi szerepvállalás ösztönzéséről és egyes törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló 2019. évi LXVII. törvény (SRD tv.) 29. § (3) bekezdésének késleltetett hatálybalépést megállapító rendelkezésére.

Az Igazgatóság elvárja a megfelelő egyensúly létrehozását, és a középvezető igazgatókra vonatkozóan a megfelelő egyensúlyt tűzte ki célul. A nem-ügyvezető szinten a Társaságok Igazgatóságai a nők arányát 40 százalék elérésében célozták meg. Ezt az arányt az elmúlt években teljesítettük, sőt növekedett is a nők aránya ezekben a pozíciókban, hiszen a 2024-es 49%-ról 52%-ra növekedett 2025-ben. A felsővezetőket (a vezérigazgatót és helyetteseit, azaz a vezetőséget), valamint a középvezetőket (az igazgatói és főosztályvezetői pozícióban lévőket) együtt tekintjük nem-ügyvezető szintnek. A nők és férfiak aránya a szervezetben az utóbbi három évben az alábbiak szerint alakult:

### Férfiak és nők összesen a CIG Pannónia Csoportban, foglalkoztatotti kategóriánként



### Gyermekgondozási távollét, adatok főben

	2023		2024		2025	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Tartós távollétre (gyermekgondozási távollétre) jogosult alkalmazottak	-	15	-	14	-	14
Tartós távollét (gyermekgondozási távollétet) igénybe vevő alkalmazottak	-	15	-	14	-	14
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a tartós távollétet követően	-	4	-	6	-	4
Alkalmazottak száma, akik a tartós távollét után nem tértek vissza a vállalathoz	-	1	-	1	-	0
Visszatérők aránya		80%		80%		100%
A munkába visszatérő alkalmazottak száma a tartós távollétet követően, akik a visszatérés után 12 hónapos periódusban még alkalmazásban voltak	-	3	-	5	-	4
Megtartási arány		75%		83%		100%

A HR szakterület intézkedései biztosítják, az indikátorok pedig megerősítik, hogy a CIG Pannónia Csoport munkavállalói között teljes munkaidős és részmunkaidős foglalkoztatotti státusz alapján nincs<sup>107</sup> különbség a juttatási csomagok minőségét illetően. A teljes munkaidős alkalmazottak számára ugyanolyan jellegű juttatás biztosított, mint az időszakos vagy részmunkaidős alkalmazásban lévőknek: az egészségbiztosítási, egészségvédelmi és betegségi fedezet is jár, csakúgy, mint az életbiztosítás. Az MRP-ben csak kiemelt vezetők vesznek részt, ilyen pozícióban részmunkaidős kolléga eddig nem volt.

### Alkalmazásban állók és szerződéses formák

	2023	2024	2025
Összes alkalmazott által ledolgozott órák száma az év során	351 141	354 570	381 164
Összes alkalmazásban álló személyek száma	188	207	212
Egyéb szerződésformák			
Kölcsönzött munkaerő	2	-	1
Megbízási szerződéssel dolgozók	138	-	2
Ezen belül üzletkötők, közvetítők	120	-	-
Diákmunka	2	1	3
Nyugdíjszövetkezet	-	-	-
Szakmai gyakorlatos tanulók (Összes fő az év során)	-	1	1

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

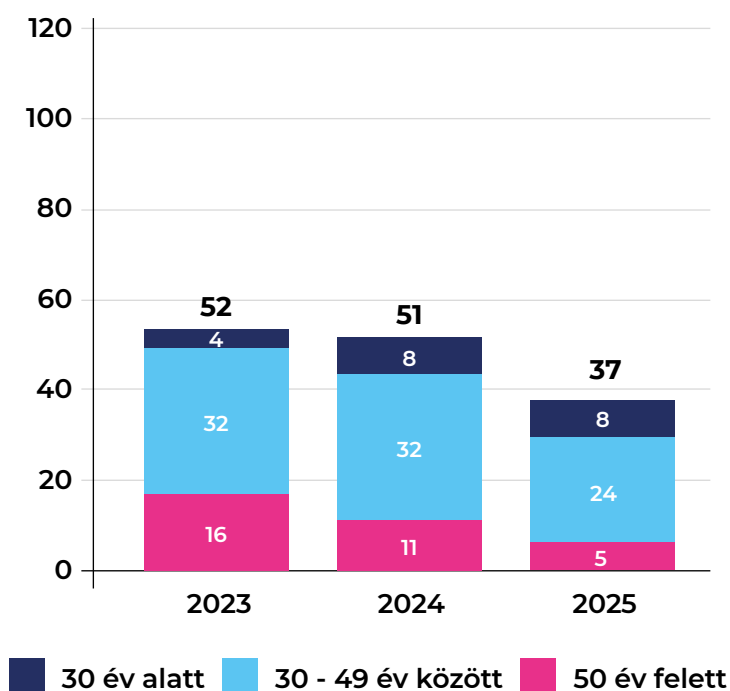
<sup>107</sup> Szülői szabadság és nyugellátás törvényi alapon jár, így abban sincs különbség a Biztosító munkavállalói között.



## 12. MUNKAVÁLLALÓK MEGTARTÁSA, KARRIERFEJLESZTÉS

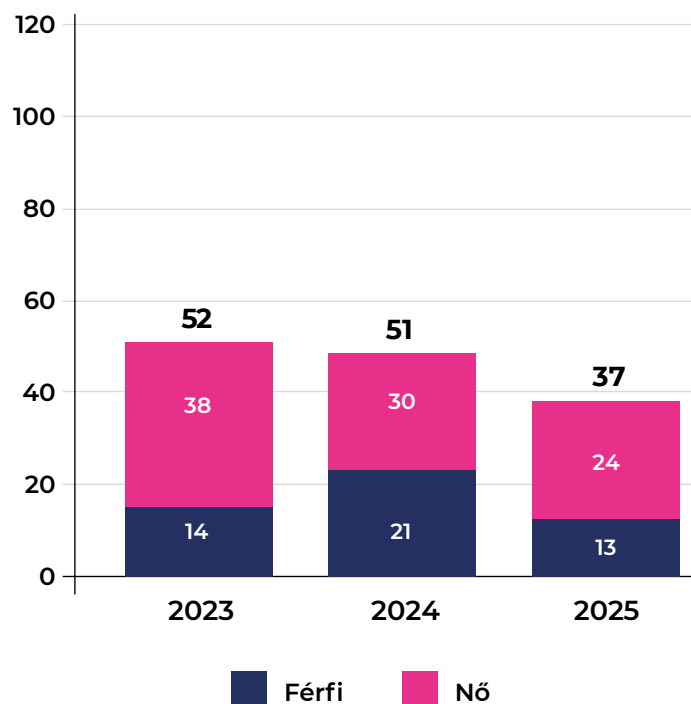
A munkavállalók megtartása és a karrierfejlesztés lényegességi téma a CIG Pannónia Csoport számára azt jelenti, hogy **növekedése zálogaként, a szervezeti működés legfőbb értékeként tekint munkatársaira**. A Társaság célja, hogy a munkavállalók elégedettek legyenek helyzetükkel, a jövőre vonatkozóan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

Új belépők életkor szerinti megoszlása



2025-ban csökkent az új belépő kollégáink száma ezzel párhuzamosan a fluktuációs mutatónk lényegében változatlan maradt. Az új belépők legnagyobb részét a 30 és 49 év közöttiek teszik ki, hasonlóan a 2024-es évhez. A belépők többsége - 60 %-a - változatlanul nő. A távozóak létszámában ugyanez a nő/férfi arány.

### Új belépők nem szerinti megoszlása



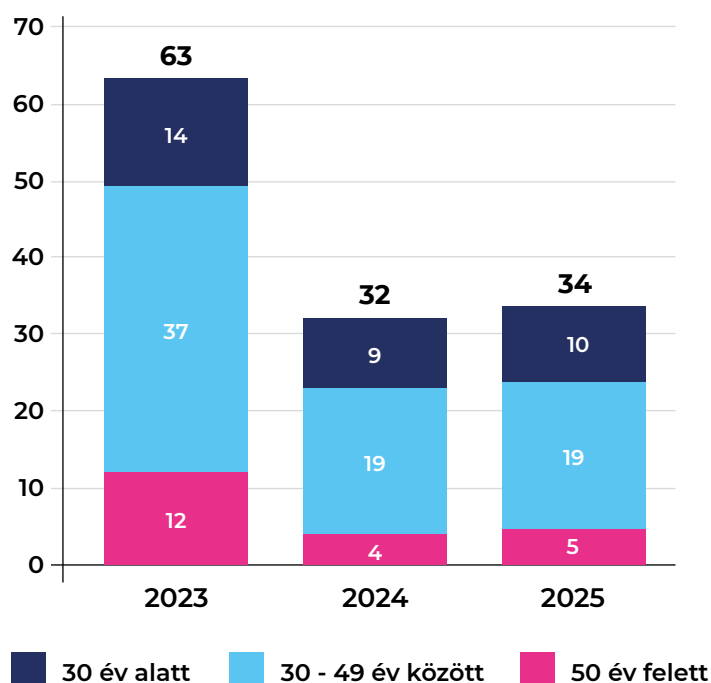
Tapasztalataink szerint 2025-ben szintén volt némi változás a munkahelyi megtartást - mint a kollegáinkat érintő átfogó programot - illetően. Továbbra is a rugalmasság az alapelvárás a munkáltatóval szemben, ez lényegében „higiéniás” faktorrá változott – azaz ez nem tudja növelni a dolgozói elégedettséget, azonban hiánya az elégedetlenséget igen - ideértve mind a munkaidő beosztást mind a bérezés piaci szinten tartását is. Az eddigieknél sokkal erőteljesebben jelentkezik a biztos munkahely, mint elvárás. Természetesen továbbra is elvárás, a karrierutak megteremtésének lehetősége, a tanulás, a szakmai ismeretek bővítése.

### Fluktuáció

	2023	2024	2025
Összes alkalmazott száma	188	207	212
Távozott alkalmazottak aránya az összes alkalmazotthoz képest	33,5%	15,5%	16,0%

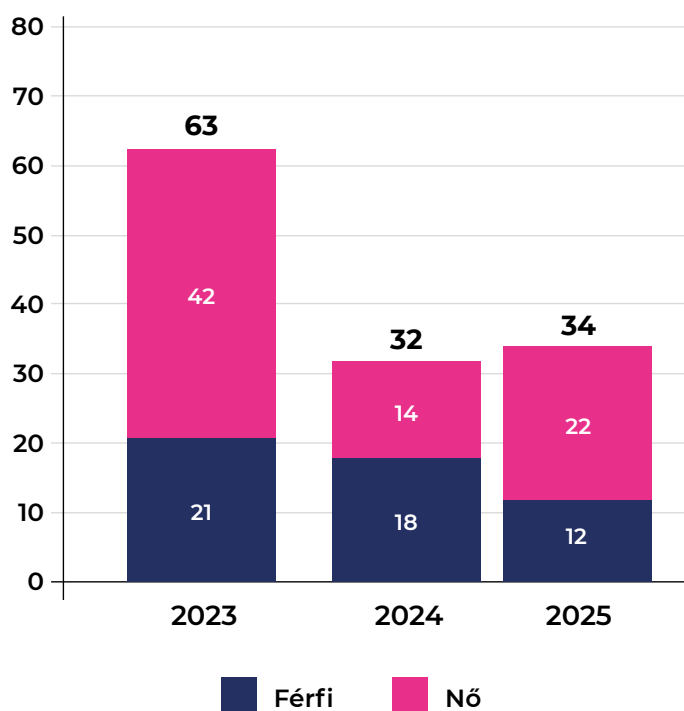
## Távozók aránya korcsoportonként az év végi záró létszámhoz képest

Nyugdíjazás, szerződés lejárta és munkajogi jogutódlás miatti kilépések összesen



## Távozó alkalmazottak nem szerinti megoszlása

Nyugdíjazás, szerződés lejárta és munkajogi jogutódlás miatti kilépések összesen



2025-ben is dolgozói elégedettségi felmérésben kértük a kollegákat, osszák meg véleményüket a CIG Pannónia Csoport juttatásairól, stratégiájáról, ügyfélközpontúságáról, vezetőiről, a belső együttműködés minőségéről. A felmérés célja nem pusztán az volt, hogy újra képet kapjunk a jelenlegi helyzetről, hanem hogy össze tudjuk hasonlítani a tavalyi eredményekhez, visszamérjük magunkat ebből a szempontból is, valamint megfelelő célokat fogalmazzunk meg magunknak a következő évre. **Az elégedettségi index a tavalyi 8,0-as értékről 7,6-ra csökkent egy 1-10-es skálán. A felmérés egyértelmű üzenete az volt, hogy a belső hatékonyságon, az információk megosztásán, az egyes szervezeti egységek egymást támogató megoldásain még közösen dolgoznunk kell,** nem elégedhetünk meg a jelenlegi állapottal. 2026. februárjában a vezetői csapat már részletesen foglalkozott is a kérdéssel, és határozott törekvésünk, hogy ebben előre lépjünk. Örülünk annak, hogy kollegáink a stratégia irányok megvalósítását innovációs fejlődésként fogják fel és szervesen kívánnak annak részesei lenni.

Fontosnak véljük jövő vezetőink képzését, ezért egy több éves vezetőfejlesztési programot indítottunk 11 kollegánk számára. A program célja, hogy személyre szabottan tudjunk vezetői csapatunknak támogatást nyújtani. A több elemből álló program – a 360 fokos kérdőívtől a hiteles vezetővé váláshoz szükséges ismeretek, gyakorlatok elsajátításáig – hosszabb időszakon keresztül támogatja kollegáinkat. Terveink szerint a modern menedzsment gyakorlatok az közös munka egyre sikeresebbé válását, a belső hatékonyság növelését támogatja. Ezen programunkat 2026. elején fejeztük be, kiértékelése még folyamatban van. A Társaság üzleti stratégiájának és lehetőségeinek fényében munkatársaink megtartása és foglalkoztatási körülményeik javítása érdekében az alábbi programokat valósítottuk meg 2025. során:

- ▶ Szakmai fejlesztési tervek kidolgozása és azok megvalósítása – több a múltban kezdődött program lezárásra került
- ▶ Kollegáink szakmai tudásának bővítésének céljával folytattuk a GINOP Plusz projekt keretében, megpályázott oktatási projektünket
- ▶ Folytattuk a felsőoktatási tevékenységek támogatásának programját
- ▶ Folytattuk törzsdolgozói programunkat, amellyel a hosszabb ideje itt dolgozó kollegáinkat támogatjuk
- ▶ Rövid- és hosszú távú ösztönzők alkalmazásához szükséges teljesítménymutatók pontosításra kerültek, a Teljesítményértékelési rendszert (TÉR) fejlesztettük 2025-ben

**Fontosnak tartjuk a belső információáramlás elősegítését.** Összdolgozói fórumokon, középvezetőknek szóló dedikált megbeszéléseken tájékoztatjuk a kollegáinkat az aktuális eseményekről, illetve ezek a fórumok alkalmasak a felmerülő kérdések megbeszélésére is. Kollegáink részére továbbra is biztosított az anonim kérdések felvetése, visszajelzések nyújtása a vezetőség számára. Ezen kérdéseket az összdolgozói megbeszéléseken vagy a heti HR hírlevelünkben tárgyaljuk, jelzünk vissza. Kollegáinktól kapott visszajelzések alapján ezen a területen van még lehetőség a fejlődésre 2026-ban.

A pozíció alapú, piaci bérekhez történő javadalmazás összehasonlítását évente végezzük el. Az összes alkalmazott éves bérének mediánja<sup>108</sup> az elmúlt három évben 10 százalék körül alakult a szervezet legmagasabb fizetésű munkavállalójának éves béréhez viszonyítva, de a bérek piaci igényekhez való igazítása folyamatos, a béreket folyamatosan piaci szinten tartjuk.

<sup>108</sup> 9,4%,8,8% majd 10,1% -os érték

<b>Vezérszavak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teljesítménybérézés</li> <li>- Dolgozói elégedettség</li> <li>- Belső hatékonyság növelése</li> <li>- Teljesítmény menedzsment</li> </ul>
<b>2025-ra terveztük</b>	<p>Teljesült:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Munkavállalói elégedettséget fenntartó, növelő programok folytatása</li> <li>✓ Teljesítménymenedzsment akciók folytatása</li> </ul>
<b>2026-os vállalások</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Belső információáramlás minőségét fejlesztő programok</li> <li>▶ Teljesítménymenedzsment akciók folytatása</li> </ul>



A Munkavállalók megtartása, fluktuáció csökkentése, karrierfejlesztés témához sorolt képzésekkel közvetetten a minőségi oktatás fenntartható fejlődési célhoz (SDG 4<sup>109</sup>), közvetlenül a nemek közti egyenlőség, valamint a tisztességes munka Fenntartható Fejlődési Célhoz kapcsolódunk. (SDG 5, SDG 8)

<sup>109</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>



### 13. MUNKAVÁLLALÓK OKTATÁSA, SZEMLÉLETFORMÁLÁS

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 vállalatban belüli oktatásszervezés. Ezt a CIG Pannónia Csoport a hosszú távú, fenntartható üzleti siker zálogaként értékeli. Az oktatás üzleti, illetve fenntarthatósági szempontból is releváns csatorna. A CIG Pannónia Csoport közvetlen hatást gyakorol azzal, hogy a kötelező és az extra oktatásokon keresztül naprakész tudással rendelkező kollégákat tudhat az állományában, amivel az ügyfelek érdekeit tudja szolgálni.

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

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

Oktatási felelősség kapcsolódik a CIG Pannónia Csoport megfelelési kötelezettségeihez. A továbbképzések testületi szinten, illetve adott személyi kör esetében<sup>110</sup>, 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 onboarding<sup>111</sup>, mind szakirányú képzések mentén koordinálja a munkavállalók képzését.

#### Képzésen, oktatáson résztvevők száma

	2023	2024	2025
Bármely képzésen résztvevő munkavállalók száma	188	207	212
férfi résztvevők	71	76	78
nő résztvevők	117	131	134
Megbízási szerződéssel dolgozó résztvevők (üzletkötők)	219	248	248
Képzésekkel eltöltött órák száma	3 162	5 571	3 728

A vezetők és a munkavállalók számára biztosított választható, illetve kötelező oktatási lehetőségek mellett nagyban befolyásolja a munkahelyi légkört és általában a kultúrát a munkakörnyezet, és a munkavégzés helyét illető vállalati rugalmasság. 2024-ben elkezdtük lerakni azokat a szakmai alapokat, mely a globális felmelegedés okozta kockázatok biztosítói kezelésének módszertanának megteremtését célozzák. Azzal a kihívással talákoztunk, hogy a biztosítási kockázatok elemzésekhez eddig használt adatok minősége, részletezettsége merőben eltér a globális klímakockázatokkal kapcsolatos adatok jelenlegi minőségétől és azok elérhetőségétől. Jelentős potenciált látunk ezen módszertanok hazai, szakmailag megalapozott módszertanok kidolgozásában. Úgy érezzük, hogy ez nem csupán az elkövetkező év, hanem jóval inkább az elkövetkező évtized szakmai fejlődését alapozhatja meg.

<sup>110</sup> A Bit., Pmt. által nevesített személyi kör esetén.

<sup>111</sup> Társaságunkhoz történő belépés, munkakezdés

## ESG és szakmai tematikájú oktatásokon résztvevők<sup>112</sup>

	2023	2024	2025
ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók száma	25	30	30
ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók aránya	13%	14%	14%
Szakmai, vezetői és soft skill tréningek száma	1	1	1
Szakmai, vezetői és soft skill tréningeken résztvevők száma	3	11	11

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

<b>Vezérszavak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Megfelelőséghez kapcsolt oktatások</li> <li>- Kötelező és választható képzések</li> <li>- Online elérés</li> </ul>
<b>2025-re terveztük</b>	Teljesült: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Szakmai képzések folytatása</li> <li>✓ Vezetőképzések folytatása</li> </ul>
<b>2026-os vállalások</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Szakmai képzések folytatása</li> <li>▶ Vezetői, célzott képességfejlesztő tréningek</li> </ul>



A CIG Pannónia Csoport a munkavállalók oktatásával és szemléletformálásával közvetlenül hozzájárul a minőségi oktatáshoz és a biztonságos munkahelyi környezethez, ezáltal a kiegyensúlyozott munkavégzéshez, a jóléthez (SDG 3, SDG 4). Ez a lényegességi téma közvetetten járul hozzá a nemek közti egyenlőség Fenntarthatósági Fejlődési Célhoz<sup>113</sup>, valamint a tisztességes foglalkoztatási körülményekhez és a gazdasági növekedéshez (SDG 5, SDG 8).

<sup>112</sup> Más tematikájú tréningeken, oktatáson kívül számontartott képzések és az azokon résztvevők száma

<sup>113</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>

## 14. MUNKAHELYI KULTÚRA

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

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

A munkavállalóinkkal történő párbeszéd alatt mi a rendszeres tájékoztatásokat, véleménykéréseket, az aktív párbeszédet értjük. Stratégiai lépésekről, döntésekről, nagyobb változásokról az összedolgozói megbeszéléseken, illetve a heti HR hírlevélből szerezhetnek információt kollégáink. 2025-ben is a dolgozói megbecsülésre, a szakmai képzések erősítésére, az együttműködés fejlesztésére, a teljesítményszemlélet – a meritokrácia alapjának – erősítésére helyeztük, a hangsúlyt, ahogyan az előző fejezetben összegeztük. Ezek mindegyikét mi a közös tanulásunk elemeinek, a közös vállalati kultúránk fejlesztésének tartjuk, és büszkék vagyunk arra, hogy ebben kollégáink aktívan részt vesznek. A CIG Pannónia Csoport stratégiája, hogy gyors, ügyfélbarát szolgáltatásokat nyújtson. Ehhez nélkülözhetetlen egy olyan vezetői csapat, amely megfelelő támogatást nyújt a kollégáinknak, és az üzleti irányultságunkat, működésünket is erősíti.

A fentebb említettek szerint 2025-ben újra felmértük dolgozóink elégedettségét. A felmérés alapján világosabbá vált számunkra, hogy az ügyfélelégedtség növelését célzó programok, intenzív informatikai fejlesztések mellett célzottan kell foglalkoznunk a kollégáink közötti belső munkamegosztás hatékonyságával, az információk áramlását elősegítő csatornák működésének fejlesztésével

### Munkavállalói programokban résztvevők száma

	2023	2024	2025
Csapatépítő, közösségi programok száma	6	5	6
Csapatépítő, közösségi programokon résztvevő kollégák száma	188	151	100
Juttatási csomagban kínált egészségmegőrző elemeket használók aránya	-	85%	88%
Munkavállalói elégedettségi felmérésben résztvevők száma	151	179	167
Munkavállalói elégedettségi index (1-10-es skálán)	7,2	8,0	7,6
Szakmai fejlesztési programban résztvevők száma	3	3	8

A CIG Pannónia Csoport hibrid munkavégzésben dolgozik, 50-60 százalék az irodai, 50-40 százalék az otthoni munka. Az ezt támogató szerződési feltételrendszeren és munkavállalóink szerződéstípusain nem változtattunk az utóbbi két évben, ezt 2026-ra sem tervezzük.

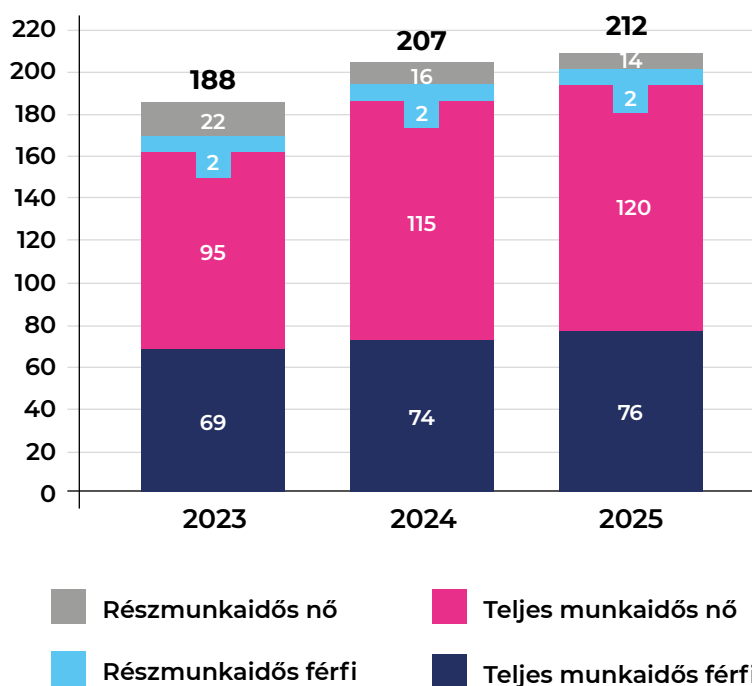
### Atipikus foglalkoztatási lehetőségekben résztvevők száma

	2023	2024	2025
Távmunka	188	207	212
Általános munkarend	174	174	185
Rugalmas munkaidő	-	-	-
Kötetlen munkaidő	25	27	27

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

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

### Teljes és részmunkaidőben foglalkoztatott munkavállalók száma



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

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

	2023	2024	2025
Fenntarthatósággal kapcsolatos feladattal / felelősséggel rendelkező munkavállalók száma	25	30	30

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

<b>Vezérszavak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hibrid munkavégzés lehetősége,</li> <li>- Otthonról végezhető feladatok</li> <li>- Csapatépítő programok</li> </ul>
<b>2025-re terveztük</b>	Teljesült: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vállalati közös programok folytatása</li> <li>✓ Fenntarthatósági munkaköri feladatok pontosítása</li> </ul>
<b>2026-os vállalásuk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vállalati közös programok folytatása</li> </ul>



ABiztosítóinkmunkahelyi kultúrája, illetve értékeink tudatosítása munkavállalóinkban a Fenntarthatósági Fejlődési Célok közül<sup>114</sup> közvetetten mozdítja elő a nemek közti egyenlőséget és a tisztességes munkavégzést, valamint a gazdasági növekedést. Kultúránkkal megerősítjük munkavállalóinkban, hogy ilyen szervezeti mintával mindannyian tehetünk az igazságos társadalmi fejlődés és az erős intézmények létrejöttéért (SDG 5, SDG 8, SDG 16).

<sup>114</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022>

## D. Fenntartható irodai működés

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

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

Karbon- és ökológiai lábnyomunk csökkentéséhez az első lépés a CIG Pannónia Csoport tevékenységeiből eredő közvetlen és közvetett kibocsátások mérése. **Saját működésünk környezetterhelését az irodai működésünk optimalizálásával csökkentjük, digitalizációs törekvéseink ezért is kiemeltek.** Irodánk korszerű, fenntartható megoldásokkal ellátott BREEAM minősítéssel bíró környezetbarát irodaház. Környezettudatos vállalként, a szabályozóknak való megfelelést is célozva, elköteleztük magunkat, hogy működésünk környezetterhelését pontosan ki tudjuk számítani. ESG stratégiánkban 20 százalékos csökkentést<sup>115</sup> határoztunk meg 2026-ra célként, 2030-ra pedig ennek majdnem háromszorosát. Ahhoz, hogy ezt pontosan mérni tudjuk, ismernünk kell a tevékenységből eredő közvetlen kibocsátásunkat (Scope 1), a megvásárolt energiához kapcsolódó közvetett kibocsátást (Scope 2), valamint a más közvetett kibocsátók értékét melybe nem tartozik bele a biztosított ügyfelek kibocsátása (Scope 3). Erről később egy külön fejezetben - Működésünkből származó karbonlábnyom méretünk - írunk. ESG akció a mérés feltételeinek biztosításán túl az ökológiai és karbonlábnyom csökkentésre irányuló és a tovább nem csökkenthető kibocsátás ellentételezésére vonatkozó tervek kidolgozása a következő években.

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

Munkavállalóink mobilitással, munkahelyre való ingázással kapcsolatos lábnyoma kapcsán is feladatot fogalmaztunk meg. A közlekedésből, ingázásból fakadó kibocsátásokat 30-35 százalékkal tervezzük csökkenteni. Célunk, hogy a munkavállalók 80 százaléka fenntartható közlekedési eszközzel járjon a munkahelyére, ezt a megoldást a vállalat támogatja. Támogatjuk munkatársaink távolról történő munkavégzését, biztosítjuk az ehhez szükséges informatikai és adatátviteli eszközöket. Nem budapesti munkatársainknak biztosítjuk a heti 4 alkalommal távolról történő munkavégzés lehetőségét, amely szintén hozzájárul a bejárési karbonlábnyom csökkentéséhez. A vállalati gépjármű flottánk fokozatos cseréjekor - az ESG szempontok figyelembevételével - a flotta jelentős részét mild-hybrid hajtású gépjárművekre cseréltük, amelynek következtében csökken gépjármű flottánk üzemanyag-fogyasztása, és károsanyag-kibocsátása. 2024-ben felmértük munkatársaink bejárési karbonlábnyomát - lásd 16. fejezet - mely elemzés azt mutatja, hogy van lehetőségünk a fejlődésre ezen területen is. Ezt a felmérést tervezzük rendszeresen megismételni, és a jövőbeni felmérések eredményei alapján tervezzük akciókat megfogalmazni.

<sup>115</sup> 2024-ben számolt értékhez képest

**A CIG Pannónia Csoport számára fontos, hogy a fenntarthatóság a mindennapi kis cselekedetekben is megnyilvánuljon**, ilyen a szelektív hulladékgyűjtés is. 2024. augusztusában bevezettük irodánkban a szelektív hulladékgyűjtést, ennek keretében több helyszínen is kihelyeztünk hulladékgyűjtő szigeteket, amelyeken munkatársaink a keletkező hulladékot papír, műanyag és fém, valamint vegyes hulladékgyűjtőkben gyűjthetik. Ezen túl elemgyűjtő konténer, illetve használt, de még jó állapotú ruhanemű gyűjtő is kihelyezésre került, a használt alumínium kávékapszulákat visszagyűjtjük, és a gyártó részére visszajuttatjuk. A változásokról a bevezetést megelőzően és a bevezetéssel egyidőben folyamatosan tájékoztatjuk kollégáinkat. A hulladékok helyes kezelési módjáról időről időre felhívjuk munkatársaink figyelmét, törekszünk a tudatosság erősítésére, a szelektív hulladékgyűjtésről szóló tájékoztató elérhető belső internetes felületünkön. CSR tevékenységünk keretein belül a kötelező visszaváltási rendszerben résztvevő termékek gyűjtésére külön gyűjtőpontokat állítottunk fel, az itt összegyűjtött csomagolásokat munkatársaink önkéntes alapon visszaváltják, az így összegyűjtött összegek jótékony célra kerülnek felajánlásra. Távolabbi célunk a kommunális hulladék arányának 40 százalékkal való csökkentése.



## 15. BESZÁLLÍTÓI ESG MEGFELELÉS

A CIG Pannónia Csoport a beszállítói ESG megfelelést működése szempontjából lényeges témának tartja, ez alatt a beszállítók minősítésének folyamatát és az együttműködés fenntarthatóságát érti. Beszállítóink kiválasztása során a gazdasági szempontok mellett az etikus üzleti magatartás, a megbízhatóság, a precizitás, a magas szakmai színvonal biztosítása az elvárásunk annak érdekében, hogy a Biztosítóink működése hatékony legyen, illetve ügyfeleink magas színvonalú szolgáltatást kapjanak. A beszállítói szerződésmentánk alapján létrejött szerződések aláírásával beszállítóink vállalják, hogy nem kötnek szerződést olyan társaságokkal, vagy egyéb olyan személlyel, szervezettel, aminek a tevékenysége etikailag nem egyeztethető össze a CIG üzleti tevékenységével. Továbbá etikai összeütközés esetén vagy összeférhetetlenség felmerülésekor a szerződő szolgáltató köteles előzetesen egyeztetni a CIG Pannónia Csoporttal. A CIG Pannónia Csoport a szerződésmentánkban alkalmazott kiegészítés szerint<sup>116</sup> elvárja partnereitől, hogy kérésre megosszák vele a fenntartható működésért tett lépéseiket, döntéseik környezetvédelmi, munkavállalói és szociális szempontjait, az emberi jogokra fordított figyelmüket, valamint a korrupció és a megvesztegetés ellen tett lépéseiket.

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

Beszállítóinktól általában véve az alapvető cégszűréseket<sup>117</sup> kérjük be, amelyek alapján a cégjegyzékben ellenőrizzük a vállalkozást, beleértve annak pénzügyi stabilitását is. Minden szakterület felelős a saját beszállítóért, akikkel az érintett szakterület vezetője, vagy a vezető által kijelölt munkavállaló tartja a kapcsolatot. A beszállítók így tudnak legjobban az elvárásoknak megfelelni, a szakterületi igényeket kielégíteni. Ez az aktív kapcsolattartás megkönnyíti a szakmai kommunikációt és adott esetben a problémák kezelését is. **2024. során a beszerzési folyamatunkat kiegészítettük egy ESG szempontú átvilágítási kérdőívvel**, amely alapján figyelemmel vagyunk arra, hogy a beszállító értékeli-e a vállalata társadalmi hatásait, illetve, hogy azonosítottak-e tényleges vagy valószínű jelentős káros hatást a beszállítónál. Az adott beszállítóval való szerződéskötés során figyelembe vesszük az ESG kérdőív eredményét.

A fenntartható finanszírozás és az egységes vállalati felelősségvállalás ösztönzését szolgáló környezettudatos, társadalmi és szociális szempontokat is figyelembe vevő, vállalati társadalmi felelősségvállalás szabályairól és azzal összefüggő egyéb törvények módosításáról szóló 2023. évi CVIII. törvény (továbbiakban: **ESG törvény**) 2025. június 20-án hatálybalépett<sup>118</sup> - az Európai Bizottság (EB) által 2025. február 26-án bemutatott (ESG) Omnibus egyszerűsítési csomag által bevezetett – módosításai szűkítették a kkv-k felé irányuló adatkérés lehetőségét, így az ESG beszállítói kérdőívben elsősorban az ESG törvény szerinti vállalkozás méretek kerülnek felmérésre, és kizárólag az ESG törvény alapján nagyvállalkozásnak minősülő beszállítóinktól kérjük a kérdőív részletes kitöltését. A módosítás hatálybalépését megelőzően beérkezett önkéntes adatszolgáltatások alapján a kérdőív kitöltő valamennyi beszállító megfelelt a CIG Pannónia Csoport ESG szempontú elvárásainak, a 48 értékelt beszállítóból – a kérdőív eredményei alapján - 36 beszállító értékeli vállalata társadalmi hatásait, és nem volt olyan beszállító, amely kapcsán jelentős káros hatást azonosítottunk volna.

<sup>116</sup> 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.”

<sup>117</sup> Cégnév, székhely, adószám, cégjegyzékszám, képviselők meghatározása, kapcsolattartók meghatározása.

<sup>118</sup> ESG törvény 54. § (5), „A 27. § (4) bekezdésétől eltérően 2027. június 30-ig a mikro- vagy kisvállalkozástól ESG adatszolgáltatás nem kérhető, valamint a mikro- vagy kisvállalkozás ESG adatszolgáltatásra sem szerződésben, sem írásbeli nyilatkozatban nem vállalhat kötelezettséget.”

Ugyancsak egy, a beszállítókat érintő változás, hogy annak érdekében, hogy a DORA rendeletben elvárt adatbiztonsági elvárásoknak megfeleljünk, bevezettük a rendelethez kapcsolódó biztonsági tesztlelssel és sérülékenységi vizsgálatokkal járó folyamatot. Beszállítóink magyar vállalatok, kizárólag komplex és egyedi IT szolgáltatások esetén vannak professzionális külföldi szolgáltatóink.

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

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

### Beszállítói értékelés

	2023	2024	2025
Összes kiszervezett tevékenységet végző beszállító száma	19	32	51
Ebből új kiszervezett tevékenységet végző beszállító száma	4	6	6

Szerződött szolgáltatóink erős elkötelezettséget mutatnak a CIG Pannónia Csoport ESG felelősség és fenntartható működés irányában is.

A jelenlegi beszállítók átvilágítását a beszerzési szabályzatban 2024-ben rögzített ESG szempontok, valamint az ESG törvény 54. § (5) bekezdésében foglalt korlátozások figyelembevételével végezzük el<sup>119</sup>.

<b>Vezérszavak</b>	- ESG szempontok érvényesítése a beszállítók esetében
<b>2025-re terveztük</b>	✓ Beszállítók ESG szempontok szerinti minősítésének alkalmazása a meglévő beszállítóknál
<b>2026-os vállalások</b>	▶ Beszállítók ESG törvény szerinti cégméretének értékelése, a beszállítók ESG szempontok szerinti minősítésének alkalmazása az ESG törvény szerint nagyvállalkozásnak minősülő beszállítók vonatkozásában



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 8<sup>120</sup>).

<sup>119</sup> Két indikátor bevezetését tervezzük beszállítóink ESG szempontú megfelelőségének követésére (CIG-PARTNER-1, CIG-PARTNER-2)

<sup>120</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>

## 16. MŰKÖDÉSÜNKBŐL SZÁRMAZÓ KARBONLÁBNYOM MÉRETÜNK

ESG céljaink között megfogalmaztuk, hogy saját működésünkben fakadó karbonlábnyomunkat csökkentjük 55%-kal 2030-ig. A 2024-es évben megértettük és azóta alkalmazzuk a biztosítókra vonatkozó karbonlábnyom számítás módszertanát, így a megfelelő adatokat összegyűjtöttük a 2023., 2024. és 2025. évekre.

Ezen a területen is nemzetközi szabványok állnak rendelkezésünkre, módszertanunkban az ún GHG Protocol<sup>121</sup> nemzetközi kezdeményezés egységesített megközelítéseit és alapelveit alkalmazzuk. Ezen szabvány szerint a karbonlábnyom számításban alapvetően két terület az üvegházhatású gázkibocsátás - továbbiakban ÜHG - kell figyelembe venni: (i) közvetlen ÜHG kibocsátás (ennek nemzetközi elnevezése: scope 1) (ii) közvetett ÜHG kibocsátás (ennek nemzetközi elnevezése: scope 2). Mindkettőre igaz, hogy az adott társaságnak van hatása ezen kibocsátási értékekhez. A scope 1 kibocsátásba Társaságunk beleérti székhelyünk irodaépületének ránk jutó gázfogyasztását (vezetékes, természetes földgáz), a hűtő- és klímaberendezéseken használt gázok adott évi szivárgási értékeit, valamint a céges gépkocsi flotta üzemanyagfogyasztását. A scope 2 kibocsátási értékbe tartozik a vásárolt villamosenergiára jutó számított ÜHG kibocsátási érték. **Ezt a két területet nevezük összefoglalóan saját működésből származó kibocsátásnak.**

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

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

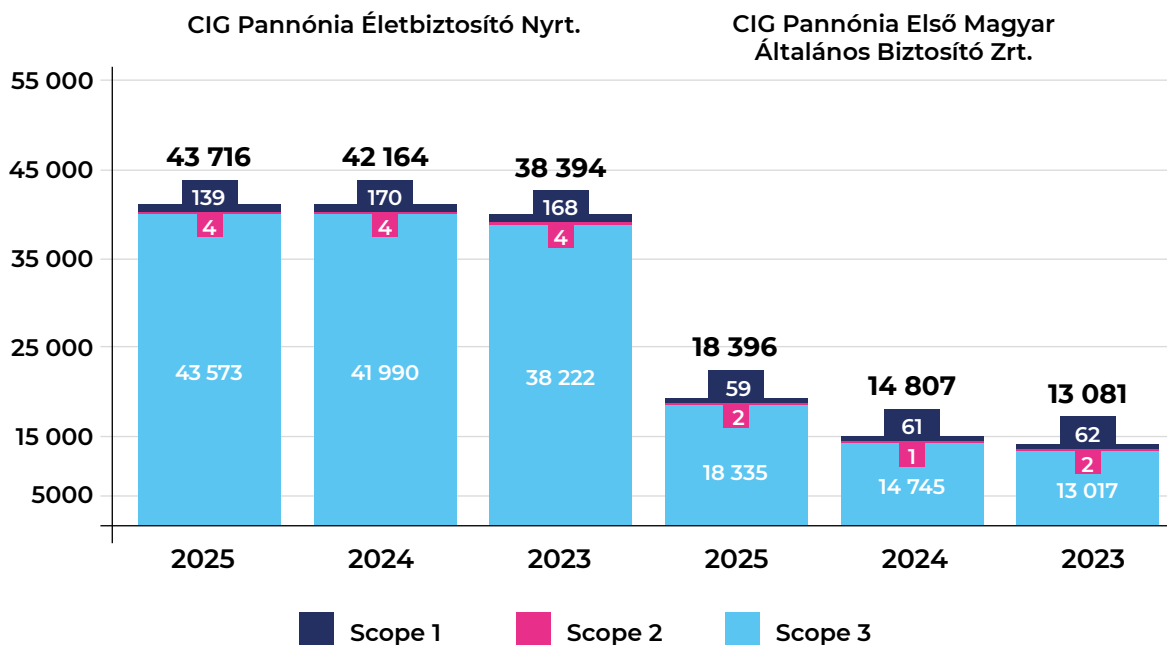
A finanszírozott kibocsátás definiálására a PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)<sup>122</sup> nemzetközi kezdeményezés egységesített megközelítéseit és alapelveit alkalmazzuk. Ebben a szabványban a saját befektetéseink - a matematikai tartalékok és saját tőke mögötti befektetések – veszük figyelembe, a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások (UL biztosítások) tartalékait nem. Az ide tartozó befektetések állampapírok, valamint vállalati kötvényke és részvények. Mivel az állampapírok kibocsátási értékeibe az adott állam GDP összege a legfontosabb adat, amelynek 2025-ös érték beszámolóink megírása idején nem állt rendelkezésre, ezért a 2025-re vonatkozó finanszírozott kibocsátási értéket a 2024-ben érvényes állampapírok CO2 egyenértékes adatával számoltuk – azaz bármilyen egységnyi, államadósság ÜHG kibocsátási együttható változás 2024-ről 2025-re nem szerepel az adatsorunkban.

<sup>121</sup> Lásd: <https://ghgprotocol.org>

<sup>122</sup> Lásd: <https://carbonaccountingfinancials.com>

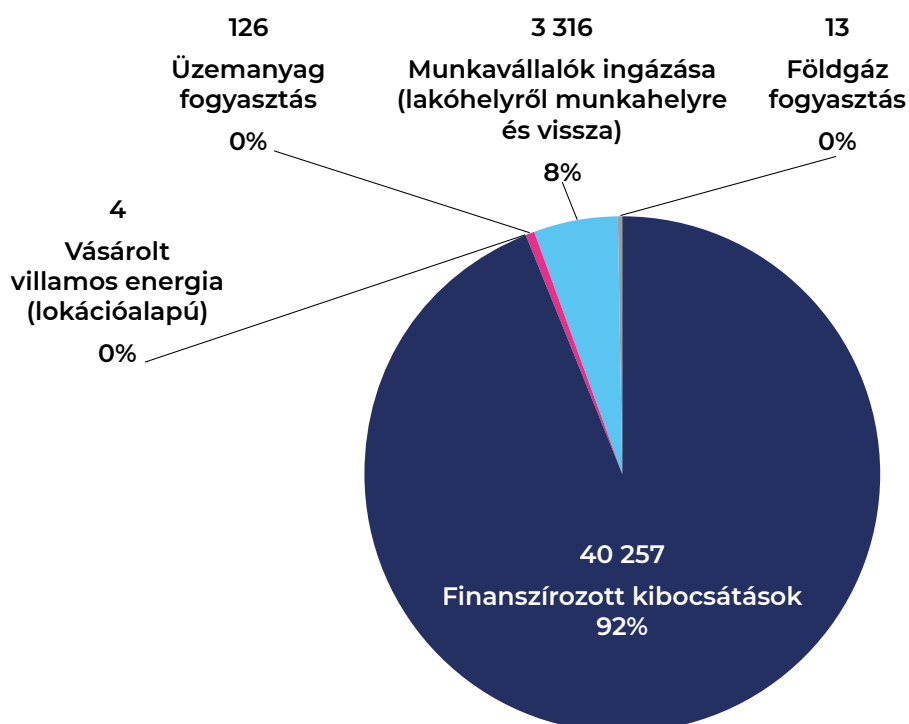
A 2023., 2024. és 2025. évi karbonlábnyomunk az alábbi értékeket mutatta:

### Üvegházhatású gázok kibocsátása társaságonként, kibocsátása kategóriánként, 2023-2024-ben, tCO<sub>2</sub> egyenértékesben kifejezve

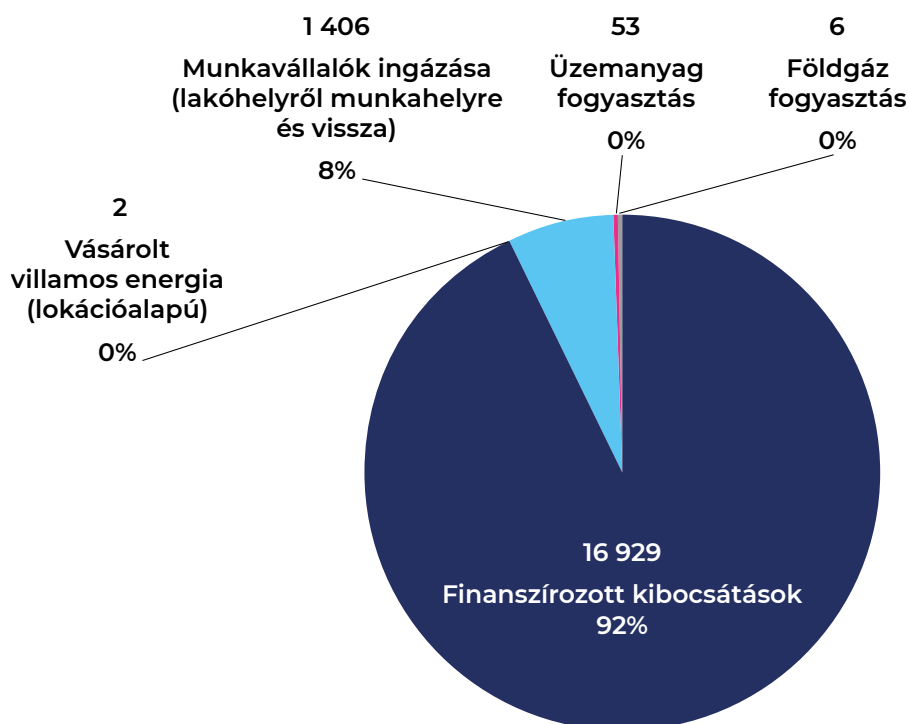


A karbonlábnyom értékek összetétele 2025-ben társaságonként az alábbi:

### CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt., tCO<sub>2</sub> egyenértékes adatok 2025-ben



## CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt, tCO<sub>2</sub> egyenértékes adatok 2025-ben



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

Saját működésünkben származó kibocsátásunk (scope 1 és scope 2) pedig alapvetően a gépkocsi flotta üzemanyagfelhasználásának következménye. **A saját működésünkben származó kibocsátást 14%-kal csökkentettük 2023-hoz képest.**

<b>Vezérszavak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saját működésből származó karbonlábnyom</li> <li>- Finanszírozott kibocsátás</li> </ul>
<b>2025-re terveztük</b>	Teljesült: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Karbonlábnyom számítási módszertan kidolgozása</li> <li>✓ Saját működésből származó karbonlábnyom csökkentése</li> </ul>
<b>2026-ös vállalások</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Saját működésből származó karbonlábnyom csökkentésére vonatkozó akciótervek finomhangolása</li> </ul>



Karbonlábnyom számításunkkal közvetetten hozzájárulunk a fellépés az éghajlatváltozás ellen célhoz (SDG 13<sup>123</sup>).

<sup>123</sup> A piktogramok forrása: <https://ksh.hu/s/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai-2022/>

## Lényeges témák szabályozottsága, felelősei

Szabályzatok	Prudencia és transzparens vállalat-irányítás			Zöld termékek és ügyfél-központú kiszolgálás					Ember-központú munkahelyi kultúra			Fenntartható irodai működés		
	Adatvédelem és -biztonság	Beszámolás és adatszolgáltatás	Átláthatóság	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	Közvetett gazdasági hatás	Társadalmi hatás	Termékfejlesztés	Ügyfélértékelés és szemléletformálás	Ügyfél-elégedettség	Digitális ügyfélkezelés	ESG kockázatkezelés- és vállalás	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	Munkahelyi kultúra
Adatkezelési Szabályzat	✓			✓					✓					
Belső Ellenőri Kézikönyv	✓		✓											
Belső Ellenőrzési Politika	✓		✓											
Beszerezési szabályzat			✓			✓								✓
Biztosításközvetítők beléptetési szabályzata									✓					
Közvetítői összeférhetetlenségi szabályzat	✓			✓		✓								
CIG Életbiztosító Alapszabály	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CIG EMABIT Alapító Okirat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Esélyegyenlőségi szabályzat			✓			✓					✓	✓	✓	
Eszközalap Bevezetési és Működési Ügyrend	✓						✓	✓	✓	✓				
Javadalmazási politika SRD tv. szerint					✓						✓	✓	✓	
Javadalmazási szabályzat					✓						✓	✓	✓	
Kockázatkezelési Stratégia	✓	✓			✓					✓				
Kockázatkezelési Bizottság Ügyrendje		✓	✓							✓				
Kockázatkezelési Szabályzat	✓	✓			✓					✓				
Megfelelőségi politika	✓			✓	✓	✓					✓	✓	✓	
MRP Javadalmazási Politika											✓		✓	
Munkaügyi és Emberi Erőforrás Gazdálkodási Ügyrend						✓					✓	✓	✓	
Nyilvánosságra hozatali Szabályzat			✓				✓	✓	✓	✓				

✓: Releváns szabályzatok

**Lényeges témák szabályozottsága, felelősei (folytatás)**

Szabályzatok	Prudencia és transzparens vállalat-irányítás						Zöld termékek és ügyfél-központú kiszolgálás				Ember-központú munkahelyi kultúra		Fenntartható irodai működés	
	Adatvédelem és -biztonság	Beszámolás és adatszolgáltatás	Átláthatóság	Étikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	Közvetett gazdasági hatás	Társadalmi hatás	Termékfejlesztés	Ügyfélajánlatok és szemléletformálás	Ügyfél-elégedettség	Digitális ügyfélkezelés	ESG kockázatkezelés- és vállalás	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	Munkahelyi kultúra
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, Termékjövahagyási és Termékfelülvizsgálati Szabályzat			✓	✓			✓	✓	✓	✓				
Testületi kiválasztási irányelvek	✓													
Ügyfélszolgálati Szabályzat			✓			✓		✓	✓	✓				
Vállalati Biztosítások Kockázatvállalási, Kockázatfelmérési és Termékfejlesztési Tevékenységének Szabályozása			✓	✓			✓	✓	✓	✓				

✓: Releváns szabályzatok

## GRI tartalmi index<sup>124</sup>

GRI 2-3 A GRI szabványok használata	
Nyilatkozat a használatról	A CIG Csoport a GRI Standards-nek megfelelően jelent a 2024.01.01-12.31 közötti időszakról.
Használt GRI 1	GRI 1: Alap 2021
Alkalmazandó GRI Szektor Standard(ok)	-

GRI / saját kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám	Megjegyzés
<b>GRI 2: Általános közzétételek 2021</b>				
2-1	Szervezeti adatok	Felépítés és működés	6.	
2-2	A szervezet fenntarthatósági jelentésében szereplő szervezetek	Társaságunk ESG jelentéséről	4.	
2-3	Jelentési időszak, gyakoriság és kapcsolattartó	Társaságunk ESG jelentéséről	4.	
2-4	Az információk átdolgozása	GRI tartalmi index	5.	Helyesbítésre, átdolgozásra nem volt szükség.
2-5	Külső hitelesítés	Társaságunk ESG jelentéséről	6.	
2-6	Tevékenységek, értéklánc és egyéb üzleti kapcsolatok	Felépítés és működés	6.	
2-7	Munkavállalók	Felépítés és működés	6.	
2-8	Nem alkalmazott dolgozók	Felépítés és működés	6.	
2-9	Kötelező közzétételek	Felépítés és működés	6.	
2-10	A legfőbb irányító testület kinevezése és kiválasztása	Vállalatirányítás	11.	
2-11	A legfőbb irányító testület elnöke	Vállalatirányítás	11.	
2-12	A legfelsőbb irányító testület szerepe a hatások kezelésének felügyeletében	Felépítés és működés	6.	
2-13	A hatások kezelésével kapcsolatos felelősség átruházása	Vállalatirányítás	11.	
2-14	A legfőbb irányító testület szerepe a fenntarthatósági jelentésben	Felépítés és működés	6.	
2-15	Összeférhetetlenségek	Felépítés és működés Prudencia és transzparens vállalatirányítás	6., 27.	
2-16	A kritikus aggályok kommunikációja	Ügyfél-elégedettség Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	53., 70.	
2-17	A legfőbb irányító testület kollektív tudása	Vállalatirányítás	11.	
2-18	A legfőbb irányító testület teljesítményének értékelése	Vállalatirányítás	11.	

<sup>124</sup> A GRI tartalomjegyzék technikai információkat tartalmaz a GRI szabványok alkalmazásáról, és felsorolja az ESG jelentésben szereplő indikátorokat.

**GRI tartalmi index (folytatás)**

GRI / saját kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám	Megjegyzés
2-19	Javadalmazási politikák	Vállalatirányítás	11.	
2-20	A javadalmazás meghatározásának folyamata	Vállalatirányítás	11., 72.	
2-21	Éves teljes javadalmazási arány	Munkahelyi kultúra	72.	
2-22	Nyilatkozat a fenntartható fejlődési stratégiáról	Vezérigazgatói köszöntő	3.	
2-23	Szakpolitikai kötelezettségvállalások	Átláthatóság Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	36.	
2-24	Üzleti magatartás fejlesztése, beágyazása	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	36.	
2-25	A negatív hatások orvoslására irányuló folyamatok	ESG stratégia ESG akciók	25.	
2-26	A tanácsadásra és az aggályok felvetésére szolgáló mechanizmusok	Adatvédelem és biztonság Átláthatóság	29.	
2-27	A törvényeknek és szabályozásoknak való megfelelés	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	36.	
2-28	Tagszervezetek	Társadalmi hatás	41.	
2-29	Az érdekelt felek bevonásának megközelítése	Külső érintettek bevonása	23.	
2-30	Kollektív szerződéses megállapodások	Felépítés és működés	6.	
<b>A. Pillér</b>				
<b>Prudencia és transzparens vállalatirányítás</b>				
1. Adatvédelem és biztonság				
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	Adatvédelem és -biztonság	29.	
CIG-ADAT-1	Adatvédelmi és adatbiztonsági elvárásoknak való megfelelés	Adatvédelem és -biztonság	29.	
CIG-ADAT-2	Adatvédelmi és adatbiztonsági incidensek száma	Adatvédelem és -biztonság	29.	
2. Beszámolás és adatszolgáltatás				
3-3	Lényeges témák kezelése	Beszámolás és adatszolgáltatás	33.	
CIG-BESZÁM-1	Határidőre elkészített beszámolók aránya az összes kötelezően elkészítendő riporton belül	Beszámolás és adatszolgáltatás	33.	
CIG-BESZÁM-2	Adatszolgáltatás és beszámolás során fellépő hiányosságok száma	Beszámolás és adatszolgáltatás	33.	

**GRI tartalmi index (folytatás)**

GRI / saját kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám	Megjegyzés
<b>3. Átláthatóság</b>				
3-3	Lényeges témák kezelése	Átláthatóság	35.	
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	Éves jelentésben részletezett számok	A CIG Életbiztosító honlapján, valamint a BÉT kibocsátói oldalán az éves beszámoló elérhető a Közgyűlés elfogadását követően	A CIG Életbiztosító honlapján, valamint a BÉT kibocsátói oldalán az éves beszámoló elérhető a Közgyűlés elfogadását követően
201-4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	Vállalatirányítás	11.	
CIG-ÁTLÁT-1	Transzparencia index	Átláthatóság	35.	
<b>4. Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés</b>				
3-3	Lényeges témák kezelése	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	37.	
205-1	Korrupciós kockázatok szempontjából értékelt operációk	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	38.	
205-2	A korrupcióellenességre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	38.	Beszállítóink ilyen jellegű ismereteiről nincs információnk
205-3	Megerősített korrupciós esetek és megtett intézkedések	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	38.	
206-1	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	39.	
CIG-ETIKUS-1	Kapott bírságok összege	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	39.	
CIG-ETIKUS-2	Büntetőjogi eljárások száma	Etikus üzleti gyakorlatok és jogi megfelelés	39.	
<b>5. Közvetett gazdasági hatás</b>				
3-3	Lényeges témák kezelése		41.	
207-1	Adófizetési hozzáállás	Közvetett gazdasági hatás	41.	
207-2	Adófizetés irányítása, ellenőrzése, kockázatkezelés	Közvetett gazdasági hatás	41.	
207-3	Érintetti bevonás, adófizetéshez kötődő aggodalmak kezelése	Közvetett gazdasági hatás	41.	
207-4	Országonkénti jelentés	Közvetett gazdasági hatás	41.	
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások			
<b>6. Társadalmi hatás</b>				
3-3	Lényeges témák kezelése	Társadalmi hatás	42.	
415-1	Hozzájárulások, politikai hozzájárulások	Társadalmi hatás	42.	

**GRI tartalmi index (folytatás)**

GRI / saját kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám	Megjegyzés
<b>B. Pillér</b>				
<b>Zöld termékek és ügyfélközpontú kiszolgálás</b>				
7. Termékfejlesztés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Termékfejlesztés	47.	
CIG-PROD-1	Termékeink legfőbb jelzőszámai	Termékfejlesztés	47.	
8. Ügyféltájékoztatás és szemléletformálás				
3-3	Lényeges témák kezelése	Ügyféltájékoztatás és szemléletformálás	51.	
417-2	Nem megfelelések a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás és jelölés kapcsán	Ügyféltájékoztatás és szemléletformálás	51.	
417-3	Nem megfelelések a marketingkommunikáció kapcsán	Ügyféltájékoztatás és szemléletformálás	51.	
CIG-INF-1	ESG tematikájú ügyféledukációs és kármegelőzési tájékoztatók, programok/akciók száma (pl. kitelepülések)	Ügyféltájékoztatás és szemléletformálás	52.	
9. Ügyfél-elégedettség				
3-3	Lényeges témák kezelése	Ügyfél-elégedettség	54.	
CIG-ÜGYFÉL-1	Panaszügyek száma	Ügyfél-elégedettség	54.	
10. Digitális ügyfélkezelés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Digitális ügyfélkezelés	57.	
CIG-DIGI-1	Szerződéskötéshez, ügyfélkezeléshez felhasznált papír mennyisége	Digitális ügyfélkezelés	57.	
CIG-DIGI-2	Nyomtatás nélküli szerződéskötés száma	Digitális ügyfélkezelés	57.	
CIG-DIGI-3	Ügyfélportált használó ügyfelek aránya, lakossági-vállalati bontásban	Digitális ügyfélkezelés	57.	
11. ESG kockázatkezelés- és vállalás				
3-3	Lényeges témák kezelése	ESG kockázatkezelés- és vállalás	60.	
201-2	A klímaváltozás pénzügyi következményei, egyéb kockázatai és lehetőségei	ESG kockázatkezelés- és vállalás A klímaváltozás okozta kockázatok és lehetőségek	17., 60.	
CIG-KOCK-1	Magas ESG kockázatú iparágak részesedése a portfólióból	Indikátor előkészítés alatt		
<b>C. Pillér</b>				
<b>Emberközpontú munkahelyi kultúra</b>				
12. Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés				
3-3	Lényeges témák kezelése	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	66.	
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	66-67.	
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíj alkalmazásban lévőknek	Emberközpontú munkahelyi kultúra	63.	

**GRI tartalmi index (folytatás)**

GRI / saját kód	Indikátor megnevezése	Fellelhetőség (Fejezet címe)	Oldalszám	Megjegyzés
401-3	Szülői szabadság	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	65.	
404-3	Rendszeres teljesítmény- és karrierfejlesztési értékelésben részesülő alkalmazottak százalékos aránya	Munkavállalók megtartása, karrierfejlesztés	63.	
CIG-KARRIER-1	Mentorprogramban résztvevő munkavállalók aránya	Indikátor előkészítés alatt	73.	
CIG-KARRIER-2	Munkavállalói elégedettségi index	Emberközpontú munkahelyi kultúra	69.	
<b>13. Munkavállalók oktatása, szemléletformálás</b>				
3-3	Lényeges témák kezelése	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	71.	
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	71.	
CIG-OKT-1	ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	72.	
CIG-OKT-2	ESG tematikájú edukációs programokon, szemléletformáláson résztvevő munkavállalók aránya	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	72.	
CIG-OKT-3	Szakmai, vezetői és soft skill tréningek száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	72.	
CIG-OKT-4	Szakmai, vezetői és soft skill tréningeken résztvevő munkatársak száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	72.	
CIG-OKT-5	Fenntarthatósággal kapcsolatos feladattal / felelősséggel rendelkező munkavállalók száma	Munkavállalók oktatása, szemléletformálás	72.	
<b>14. Munkahelyi kultúra</b>				
3-3	Lényeges témák kezelése	Munkahelyi kultúra	73.	
CIG-CSAPAT-1	Csapatépítő, közösségi programok száma	Munkahelyi kultúra	73.	
CIG-CSAPAT-2	Csapatépítő, közösségi programokon résztvevő kollégák száma	Munkahelyi kultúra	73.	
<b>D. Pillér</b>				
<b>Fenntartható irodai működés</b>				
<b>15. Beszállítói ESG megfelelés</b>				
3-3	Lényeges témák kezelése	Beszállítói ESG megfelelés	78.	
414-1	Beszállítók, melyek alkalmaznak társadalmi célú megfelelést és kritériumokat	Beszállítói ESG megfelelés	78.	Beszállítóink ilyen jellegű ismereteiről nincs információnk
414-2	Negatív társadalmi hatások és a beszállítói láncban tett lépések	Beszállítói ESG megfelelés	78.	Beszállítóink ilyen jellegű ismereteiről nincs információnk
305-7	Nitrogén oxid (NOx), kén oxid (SOx), és egyéb jelentős légszennyező kibocsátások	Működésünkben származó karbonlábnyom méretünk	80.	