

CIG PANNÓNIA ÉLETBIZTOSÍTÓ NYRT.  
CIG PANNÓNIA ELSŐ MAGYAR ÁLTALÁNOS BIZTOSÍTÓ ZRT.

# Szabályzat

## MEGFELELŐSÉGI POLITIKA COMPLIANCE POLICY

változásokkal egységes szerkezetben

Készítette:	dr. Búzás Pál
Módosította:	dr. Déri Katalin
Szabályzatgazda:	megfelelőségi vezető
Jóváhagyta:	a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. Igazgatósága a 19/2026.02.25. számú Igazgatósági határozatával, valamint a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. Igazgatósága a 16/2026.02.25. számú Igazgatósági határozatával
Verziószám:	9.0

Jelen verzió hatálybalépése: [2026. 03. 23.](#)

**A Társaság etikai kódexe:**

**A CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. (a továbbiakban együtt: Társaság) kiemelt figyelmet fordít arra, hogy tulajdonosai, valamint ügyfelei felé tett kötelezettségeit kimagasló szakértelemmel végezze a megfelelőségbiztosítási kultúra kialakítása és fenntartása mellett.**

**A Társaság elkötelezett a társadalmi felelősségvállalás mellett, hatékonyságra és a társadalmi esélyegyenlőség elősegítésére törekszik.**

**A feddhetetlenség az üzleti tevékenységének központi eleme, és minden tevékenységében megjelenő közös vonás. A Társaság Megfelelőségi Politikájának célja az, hogy lefektessük benne a saját magatartásunkat meghatározó szabályokat, melyek a Társaság munkatársaként és vezető tisztviselőjeként minden helyzetben vonatkoznak ránk, és amelyek üzletvitelünk hétköznapijaiban útmutatást adnak. A két biztosító értékrendjét és belső normáit a lehető legközérthetőbb módon fogalmaztuk meg. Ha bármely munkatársnak, vezető tisztviselőnek adott helyzetben mégis nehézsége támadna, alkalmazza az alábbi, józan megfontoláson alapuló elveket:**

- **Ne tegyen semmit, amiről tudja vagy hiszi, hogy jogszerűtlen vagy etikátlan!**
- **Erre vonatkozó engedély, vagy megállapodás hiányában ne használjon semmilyen cégtulajdont saját személyes céljára!**
- **Ne bocsátkozzon semmiféle olyan ügyletbe, melynek az általános jogi és pénzügyi ismeretek birtokában nem törvényes az üzleti célja!**
- **Kérdezze meg magát, hogy a tervezett üzleti lépés vagy gyakorlat kiállná-e a nyilvánosság próbáját, ha fény derülne rá!**
- **Ne tegyen semmit, ami szavahihetősége feladására kényszerítené!**

## VERZIÓKÖVETÉS

Verzió	Módosítás leírása / Felülvizsgálat elvégzése	Jóváhagyás dátuma	Módosította/ Felülvizsgálta	Jóváhagyta
2.0	Az MNB H-II-B-12/2020. számú határozatában foglalt megállapítások szerinti módosítások, kiegészítések	2020.06.29.	dr. Déri Katalin megfelelőségi vezető	6/2024.01.24. sz. IG határozat (L) 5/2024.01.24. sz. IG határozat (NL)
4.0	Pontosítások, valamint szervezeti változások miatti módosítások	2021.06.28	dr. Déri Katalin megfelelőségi vezető	66/2021.06.28. sz. IG határozat (L) 5/2021.06.28. sz. IG határozat (NL)
5.0	Éves felülvizsgálat	2022.06.28.	dr. Déri Katalin megfelelőségi vezető	62/2022.06.28. sz. IG határozat (L) 47/2022.06.28. sz. IG határozat (NL)
5.1	12/2022. (VIII.11.) sz. MNB ajánlás hatályosulása miatt szükséges módosítások	2022.12.14.	dr. Déri Katalin megfelelőségi vezető	102/2022.12.14. sz. IG határozat (L) 85/2022.12.14. sz. IG határozat (NL)
6.0	Szervezeti változás, SZMSZ módosulása miatt szükséges módosítások	2023.02.20.	dr. Déri Katalin megfelelőségi vezető	19/2023.02.27. sz. IG határozat (L) 19/2023.02.27. sz. IG határozat (NL)
7.0	2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról hatályosulása miatt szükséges kiegészítések	2023.06.28.	dr. Déri Katalin megfelelőségi vezető	72/2023.06.28. sz. IG határozat (L) 60/2023.06.28. sz. IG határozat (NL)
7.1	MNB 2023. évi átfogó vizsgálatához kapcsolódó vizsgálati jelentés Meg.2 pontjában szereplő megállapítás okán a szabályzat kiegészül a Auditbizottságnak történő jelentés folyamatával	2023.10.04.	dr. Déri Katalin megfelelőségi vezető	99/2023.10.04. sz. IG határozat (L) 82/2023.10.04. sz. IG határozat (NL)
7.2	SZMSZ 2023.12.19-től hatályos módosulása miatt szükséges változtatás átvezetése	2024.01.24.	dr. Déri Katalin megfelelőségi vezető	6/2024.01.24. sz. IG határozat (L) 5/2024.01.24. sz. IG határozat (NL)
7.3	éves kötelező felülvizsgálat	2025.02.14.	dr. Déri Katalin megfelelőségi vezető	15/2025.02.27. sz. IG határozat (L) 14/2025.02.27. sz. IG határozat (NL)
8.0	Etikai kódex kisebb kiegészítése Megfelelőségi kockázatok kiegészítése Megfelelőségi kockázatok értékelése, megfelelőségi kockázati térkép pontok kiegészítése	2025.11.26.	dr. Déri Katalin megfelelőségi vezető	105/2025.11.26. sz. IG határozat (L) 83/2025.11.26. sz. IG határozat (NL)

---

	Megfelelőségi vizsgálatok kockázatértékelési szempontjainak meghatározása			
<b>9.0</b>	2026.01.05-től alkalmazandó arculat szerinti formátum Etikai kódex felülvizsgálata és kiegészítése	2026.02.	dr. Déri Katalin	

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>TARTALOMJEGYZÉK</b>	<b>4</b>
<b>I. Bevezetés, Általános rész</b>	<b>6</b>
I.1. A Megfelelőségi Politika célja	6
<b>II. A Megfelelőségi Politika hatálya</b>	<b>6</b>
II.1. Személyi hatály	6
II.2. Alapelvek	7
<b>III. Szabályozók, Fogalmak, Általános szabályok</b>	<b>8</b>
<b>IV. Szabályozó rész</b>	<b>10</b>
<b>IV.1. Etikai Kódex</b>	<b>10</b>
IV.1.1. Etikai magatartási szabályok.....	10
IV.1.1.1. Alapvető erkölcsi magatartásformák, elvárások .....	10
IV.1.1.1.1. Becsületesség és feddhetetlenség .....	10
IV.1.1.1.2. Jogszerű működés .....	10
IV.1.1.1.3. Kulturált megjelenés .....	10
IV.1.1.1.4. Kommunikációs stílus.....	10
IV.1.1.1.5. Közösségi oldalak .....	11
IV.1.1.1.6. Jogtalan előnyök, politikai szervezetek támogatásának tilalma.....	11
IV.1.1.2. Szakmai működéssel kapcsolatos magatartásformák.....	11
IV.1.1.2.1. Titok és adatvédelem, az információk áramlásának korlátozása (Chinese Wall) .....	11
IV.1.1.2.2. Pénzmosás és terrorizmus finanszírozás, valamint a külső és belső csalások megelőzése	12
IV.1.1.2.3. Üzleti partneri kapcsolatokat, ügyfélkapcsolati munkatársi viszony létesítését jellemző irányelvek	12
IV.1.1.2.4. A pénzügyi és ügyviteli feljegyzések hitelessége.....	13
IV.1.1.2.5. Érdekkonfliktus (conflict of interest) .....	13
IV.1.1.2.6. Beszerzés.....	13
IV.1.1.2.7. Tisztességtelen előnyök .....	13
IV.1.1.2.8. Üzleti ajándékok.....	14
IV.1.1.2.9. Tisztelet és méltányos bánásmód, munkavállalói kapcsolatok, magánélet tiszteletben tartása	15
IV.1.1.2.10. Antidiszkrimináció.....	15
IV.1.1.2.11. Igazságos verseny, a piaci magatartás általánosan elfogadott normáinak való megfelelés biztosítása .....	16
IV.1.1.2.12. Az ügyfeleknek nyújtott korrekt tájékoztatás, tanácsadás, az ügyfélpanaszok kezelése	16
IV.1.1.2.13. Belfentes kereskedés és piacbefolyásolás .....	16
IV.1.1.3. Vezetőkkel szembeni elvárások .....	17
IV.1.1.3.1. A Társaságon belüli személyes kapcsolattal érintett személyekkel kapcsolatos eljárások	17
IV.1.2. Etikai vétség .....	18
IV.1.2.1. Etikai vétség fogalma .....	18
IV.1.2.2. Etikai kérdések esetén követendő magatartás .....	18
IV.1.2.3. Etikai vétség szankciói .....	18
IV.1.3. Az etikai eljárás szabályai .....	19
IV.1.3.1. A közvetlen felettes eljárása.....	19
IV.1.3.2. Belső visszaélés-bejelentési rendszer .....	19

## **IV.2. Visszaélések bejelentésével kapcsolatos eljárásrend (Munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszer) 20**

IV.2.1.	A belső visszaélés-bejelentő rendszeren keresztül bejelenthető esetek elsődleges köre 20	
IV.2.2.	Speciális személyi hatály .....	20
IV.2.3.	A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetése, a bejelentés kivizsgálása .....	20
IV.2.4.	Speciális eljárás az Etikai Kódex megsértésével kapcsolatos bejelentés esetén .....	21
IV.2.5.	IV.2.4. Speciális eljárás csalásgyanú felmerülése esetén .....	21
IV.2.6.	I.1.1. IV.2.4. Speciális eljárás pénzmosás megelőzési tevékenység kapcsán .....	21
IV.2.7.	Szóbeli bejelentés esetén követendő eljárás .....	21
IV.2.8.	Írásbeli bejelentés esetén követendő eljárás, határidők .....	22
IV.2.9.	A belső visszaélés-bejelentési rendszerhez kapcsolódó speciális adatkezelési kérdések 22	
IV.2.10.	A visszaélést bejelentők védelme .....	23

## **IV.3. Megfelelőséggel kapcsolatos témakörök, a megfelelőségi feladatkör feladatai 25**

IV.3.1.	Törvényi megfelelés, a megfelelőségi feladatkör .....	25
IV.3.2.	A megfelelőségi feladatkör tevékenységének területi hatálya .....	25
IV.3.3.	A megfelelőségi feladatkör függetlensége, felelőssége és ellenőrzése.....	25
IV.3.4.	A főbb megfelelőségi kockázatok .....	26
IV.3.5.	Megfelelőségi kockázatok értékelése, megfelelőségi kockázati térkép .....	27
IV.3.6.	Részvétel a szabályozók kialakításában, betartásuk figyelemmel kísérése.....	28
IV.3.7.	Vállalati érdekeket érintő bejelentések kivizsgálása .....	29
IV.3.8.	A megfelelőségi kockázatokkal és felelősséggel kapcsolatos oktatás, tanácsadás .....	29
IV.3.9.	A megfelelőség ellenőrzése, a megfelelőségi vezető beszámolási és jelentési kötelezettsége .....	29
IV.3.9.1.	Megfelelőségi vezető éves munkaterve .....	29
IV.3.9.2.	Megfelelőségi vizsgálatok .....	30
IV.3.9.3.	Éves megfelelőségi jelentés.....	31

## **V. Záró rendelkezések: A Megfelelőségi Politika felülvizsgálata, jóváhagyása 32**

## I. Bevezetés, Általános rész

### I.1. A Megfelelőségi Politika célja

A biztosítási tevékenység végzésének egyik feltételét a megbízható és körültekintő működésnek megfelelő szabályzatok elkészítése képezi (Bit. 94. § (1) d)). Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a CIG Pannónia Életbiztosító Nyilvánosan Működő Részvénytársaság és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelyek: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., „B” épület; cégjegyzékszám: Cg. 01 10 045857 és 01 10 046150 nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) (együtt: Társaság vagy Biztosító) Megfelelőségi Politikáját.

Összhangban a Társaság azon szándékával, hogy hatékony és átfogó, a Társaság összes tevékenységére és szervezeti egységére kiterjedő belső védelmi kontroll kerüljön kialakításra, a belső védelmi vonalak szerves részeként 2018-ban önálló megfeleléségi feladatkör (compliance) került kialakításra. A megfeleléségi feladatkör segít a munkavállalóknak és a Vezetőknek a megfeleléssel kapcsolatos kötelezettségek teljesítésében.

A szabályzat célja továbbá a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról szóló 2009. november 25-i 2009/138/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (Szolvencia II) 41. cikk (3) bekezdésében, a Bit. 84. § (1) bekezdés f) pontjában, valamint a vonatkozó MNB ajánlásokban<sup>1</sup> foglaltaknak történő megfelelés.

Jelen szabályzat olyan csoportszintű szabályozás, amelynek hatálya a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.-re, valamint a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.-re is kiterjed.

A Biztosító szervezeti felépítése, a kapcsolódó belső szabályzatai, utasításai oly módon kerülnek kialakításra, hogy azok a jelentési vonalak mentén is támogatják a valamely feladatkört ellátó személy vagy szervezeti egység független véleménynyilvánításának megvalósulását és közvetlen kommunikációját az Igazgatósággal, valamint a Felügyelőbizottsággal.

Jelen szabályzat rendelkezései összhangban állnak a Biztosító más belső szabályaival, esetleges eltérés esetén jelen szabályzat rendelkezéseit a más szabállyal összhangban kell értelmezni.

## II. A Megfelelőségi Politika hatálya

### II.1. Személyi hatály

A megfeleléségi biztosítás a Társaság minden munkavállalójának és munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatott alkalmazottjának, de különösen a Vezetőknek elidegeníthetetlen felelőssége.

Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság vezető állású személyeire, valamennyi munkavállalójára és munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatott alkalmazottára, valamint külön erre vonatkozó megállapodás esetén a Biztosítóval egyéb jogviszonyban álló személyekre.

A Társaságnál munkaviszonyban álló minden természetes személy, illetve a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy (munkaerő kölcsönzés keretében-, továbbá megbízási szerződéssel foglalkoztatott személy) számára kötelező jelen Megfelelőségi Politikát és az abban foglalt viselkedési szabályokat megismerni és betartani.

---

<sup>1</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  
A Magyar Nemzeti Bank 17/2019. (IX.20.) számú ajánlása a biztosítók és viszontbiztosítók irányítási rendszeréről

A belső visszaélés-bejelentési rendszer személyi hatályával kapcsolatos részletes szabályokat a IV.2.2 pont tartalmazza.

## II.2. Alapelvek

A megfelelés az alkalmazandó jogszabályok, szabályozói követelmények, valamint az iparági és belső szabályzatok szerinti működést jelenti.

Megfelelési politikánk alapelvei:

- a Társaság prudens, megbízható és hatékony, a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelő működést valósít meg,
- a Társaság a rendelkezésére álló eszközöket, az ügyfelek és a tulajdonosok gazdasági érdekeit valamint a Társaság céljainak védelmét a belső védelmi vonalak kiépítésével is biztosítja,
- a Társaság átlátható és hatékony irányítási modellt valósít meg, működése során kiküszöböli a szervezeten belüli érdekkonfliktusokat és hatásköri összeütközéseket,
- az irányítási, felvigyázási és ellenőrzési funkciók a jogszabályi előírásoknak megfelelően és átláthatóan kerülnek kialakításra, szabályzatokban, ügyrendekben és munkaköri leírásokban pontosan körülhatárolva,
- a belső kontroll funkciók úgy kerülnek kialakításra, hogy azok függetlensége azon tevékenységektől és üzletágaktól, melyeket felvigyáznak és ellenőriznek, teljes mértékben biztosítva legyen,
- a belső kontroll funkciót ellátó terület számára az irányítási funkciót betöltő testület és a felvigyázási funkciót betöltő testület egyetlen tagja sem adhat olyan jellegű utasítást, amely megakadályozná az adott funkciót valamely általa indokoltnak tartott vizsgálat lefolytatásában, illetve olyan mértékben nem rendelhet el a belső kontroll funkciót ellátó terület számára az adott funkció munkatervéhez képest plusz feladatokat, hogy az akadályozná a funkció hatékony működését,
- a Társaság a megfeleléssel kapcsolatos kontrollokat a jogszabályi előírások figyelembevételével a Társaság által folytatott szolgáltatási tevékenységek sajátosságaival, kiterjedtségével, összetettségével és kockázataival összhangban alakítja ki és működteti,
- a szervezet zavartalan és eredményes működését és a Társasággal szembeni bizalom fenntartását a Vezetők kiemelt feladatként kezeli,
- a bizalom fenntartása a Vezetők számára nem csak a Társaság szempontjából külső érintettek szempontjából kiemelt feladat, hanem annak a szervezeten belüli ápolása is megfelelési alapelvek része, és így
- a kockázatok csökkentésének fontos eleme a szervezetben a compliance kultúra fejlesztése, amely magában foglalja az etikai tréningeket, a munkavállalók érzékenyítését, és egy nyitott, megfelelést támogató munkakörnyezet kialakítását,
- a Vezetőknek mindenkor biztosítja a megfelelési funkció függetlenségét, lehetővé teszi és fenntartja a terület riportálási feladatának közvetlen, első számú vezető irányába történő becsatornázását.

### III. Szabályozók, Fogalmak, Általános szabályok

FOGALOM	MEGHATÁROZÁS
Társaság	a CIG Pannónia Életbiztosító Nyilvánosan Működő Részvénytársaság és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Auditbizottság	a Társaság Auditbizottsága
Felügyelőbizottság	a Társaság Felügyelőbizottsága
Igazgatóság	a Társaság igazgatósága, a biztosító részvénytársaság ügyvezetését ellátó testület
Vezérigazgató, első számú vezető	a Társaság munkaszervezetének irányítására kijelölt, képviseleti joggal rendelkező, a Társasággal munkaviszonyban álló, vezérigazgatói címet viselő vezetője, aki egyben az Igazgatóság tagja
Egyéb vezető	azon tisztségviselő, akinek kötelező foglalkoztatását a Bit. 55. § (1) bek. rendelkezései előírják
Belső ellenőrzési vezető	Társaság által kötelezően alkalmazandó, a Bit. 63. § szerinti feltételrendszernek mindenben megfelelő személy
Vezető kockázatkezelő	Társaság által kötelezően alkalmazandó, a Bit. 65. § szerinti feltételrendszernek mindenben megfelelő személy
Megfelelőségi vezető (Compliance vezető)	Társaság által kötelezően alkalmazandó, a Bit. 67. § szerinti feltételrendszernek mindenben megfelelő személy
Kockázatkezelési Bizottság	a Társaságnál működő kockázatkezelési bizottság
Szolvenca II	a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és folytatásáról szóló, 2009. november 25-i 2009/138/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv
Végrehajtási rendelet	a Bizottság (EU) 2015/35 felhatalmazáson alapuló rendelete a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról szóló 2009/2018/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (Szolvenca II) kiegészítéséről
Ptk.	2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
Btk.	2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről
Mt.	2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
Bit.	a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény
2023. évi XXV. tv.	2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
Tpvt.	1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
2018. évi LIII. tv.	2018. évi LIII. törvény a magánélet védelméről
Esélytv. vagy Ebktv.	2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
Fttv.	2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
Reklámtv.	2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
Pmt.	2017. évi LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról
Kit.	2017. évi LII. törvény az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról
Üzleti titok védelme tv.	2018. évi LIV. törvény az üzleti titok védelméről
GDPR	AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

12/2022. MNB ajánlás	a Magyar Nemzeti Bank 12/2022. (VIII.11.) számú ajánlása a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról
17/2019. MNB ajánlás	A Magyar Nemzeti Bank 17/2019. (IX.20.) számú ajánlása a biztosítók és viszontbiztosítók irányítási rendszeréről
Szabályzat, vagy jelen Szabályzat	a jelen Megfelelőségi Politika
Kapcsolt vállalkozás	Hungarikum Biztosítási Alkusz Zrt. (székhelye: 8086 Felcsút, Fő utca 65.; Cégjegyzékszám: 07-10-001617), valamint ezen cég által többségi tulajdonosi befolyással rendelkező társaságok.
Vezető állású munkavállaló	<p>A Társaság mindenkor hatályos Szervezeti és Működési Szabályzatában (továbbiakban: SzMSz) definiált vezető állású munkavállaló. Jelen Szabályzat-verzió idején: a munkáltató vezetője, valamint a közvetlen irányítása alatt álló és - részben vagy egészben helyettesítésére jogosított más munkavállaló. Továbbá munkaszerződés a vezető állású munkavállalóra vonatkozó rendelkezések alkalmazását írhatja elő, ha a munkavállaló a Társaság működése szempontjából kiemelkedő jelentőségű vagy fokozottan bizalmi jellegű munkakört tölt be és alapbére eléri a kötelező legkisebb munkabér hétszerezését.</p> <p>A Társaság a működése szempontjából kiemelkedő jelentőségűnek minősíti többek közt a Bit. 55. § (1) bekezdésében felsorolt Egyéb vezetőket.</p>
Vezető	<p>A Társaság mindenkor hatályos Szervezeti és Működési Szabályzatában (továbbiakban: SzMSz) definiált vezető. Jelen Szabályzat-verzió idején: aki (1) az Mt. 208. §-a szerint Vezető állású munkavállalónak minősül, vagy (2) a Bit. szerint az igazgatóság (külső) tagja, felügyelőbizottság tagja és az Egyéb vezető vagy (3) a Társaság jelen SzMSz Szabályzata szerinti szervezeti egységet (szakterületet) irányító munkavállalónak minősül, vagy (4) ha a munkaköri leírása alapján van olyan munkavállaló/alárendelt munkakör, akinek napi munkáját közvetlenül irányítja, vagy (5) az előzőek szerint nem vezető, de munkaköre tartalmazza azt, hogy „csoportvezető”, „területvezető”, „divízióvezető”, „egységvezető”, „csapatvezető”. Nem minősül Vezetőnek az, akinek a vezető szó a senioritására utal (pl. vezető kockázatvállaló, vagy office manager) és a fenti (1)-(5) csoport egyikébe sem tartozik bele.</p>

## **IV. Szabályozó rész**

### **IV.1. Etikai Kódex**

Az Etikai Kódex mellett a Társaság a Magyar Biztosítók Szövetségének Etikai és Versenykódexében foglaltakat elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti.

#### **IV.1.1. Etikai magatartási szabályok**

##### **IV.1.1.1. Alapvető erkölcsi magatartásformák, elvárások**

###### **IV.1.1.1.1. Becsületesség és feddhetetlenség**

A Társaság munkatársainak és megbízottjainak személyes és üzleti kapcsolataikban nyílt, becsületes, tisztességes és hivatásszerű magatartást kell tanúsítaniuk, maradéktalanul figyelemmel kell lenni az emberi és közösségi érdekek tiszteletére. Az etikátlan viselkedés látszatát is el kell kerülni. Nem egyértelmű magatartással nem adhatunk okot nem kívánatos feltételezésekre.

Fontos, hogy munkatársaink, megbízottjaink feddhetetlenségéhez ne férjen kétség. A jogellenes cselekedetek mellett az etikátlan magatartások azok, amelyek hozzájárulnak ahhoz, hogy az egyén feddhetetlenségét megkérdőjelezzék.

A Társaság munkatársa és megbízottja munkaidején kívül sem tanúsíthat olyan magatartást, amely – különösen a munkatárs és megbízott munkakörének jellege, a Társaság szervezetében elfoglalt helye alapján – közvetlenül és ténylegesen alkalmas a Társaság jó hírnevének, jogos gazdasági érdekének vagy a munkaviszony céljának veszélyeztetésére.

###### **IV.1.1.1.2. Jogszerű működés**

Tevékenységünk során a kapcsolódó hazai és európai uniós jogszabályokat, a Társaság belső szabályzatait, a külső szervek kötelező vagy iránymutatás jellegű állásfoglalásait, ajánlásait betartjuk és betartatjuk. Magánéletünkben is törvénytisztelő állampolgárként viselkedünk.

###### **IV.1.1.1.3. Kulturált megjelenés**

A Társaság megköveteli munkatársaitól és megbízottjaitól a feladatkörüknek megfelelő, kulturált és ápoltságú megjelenést a munkavégzés alkalmával, ami mind a ruházatra, mind a megjelenésre vonatkozik. A kulturált megjelenéssel kapcsolatosan a Munkaügyi és Emberi Erőforrás Gazdálkodási Ügyrend (továbbiakban: „Munkaügyi ügyrend”) rendelkezései irányadók.

###### **IV.1.1.1.4. Kommunikációs stílus**

Az ügyfelekkel, partnerekkel, valamint társaságon belül a munkatársak közötti kapcsolatoknak az egyenlő partnerek kölcsönös tiszteletén és együttműködésén kell alapulnia, melyekben folytatott szóbeli és írásos kommunikációban egyaránt az udvarias, tapintatos stílus, és nyugodt, támogató hangnem használata kötelező. A kommunikáció során kiemelten fontos a közérthetőség.

Közvetlen kommunikáció során törekedni kell a szabatos, egyszerű, és érthető kifejezésre, és lehetőséget kell adni arra, hogy a partner feltegye kérdéseit, megfogalmazza álláspontját, érdekeit vagy szándékát. Amennyiben a beszélgetés során konfliktus támadna a felek között, akkor meg kell találni a módot annak mielőbbi, mindkét fél számára elfogadható feloldására. Amennyiben a konfliktus feloldása a beszélgetés során azonnal nem lehetséges, a Társaság szervezetén belüli esetleges konfliktus feloldásának elsődleges módja: a konfliktus feloldását szükségesnek érző munkatársnak jeleznie kell közvetlen vezetőjének erre vonatkozó igényét, akinek az érintett másik fél vezetőjével együtt a konfliktus megoldását kell előmozdítani egyeztetés, megbeszélés formájában. A konfliktusban érintett két fél azonos vezetőhöz tartozása esetén az egyeztetéseken legalább négy főnek kell jelen lenni, a nem egyértelmű helyzetekben a HR terület személyes bevonásával. Az egyeztetéseket, megbeszéléseket jelen szabályzat szerinti elveknek megfelelően kell az érintett vezetőnek irányítani. A vezetőre ezekben a helyzetekben is érvényesek jelen szabályzat

„Vezetőkkel szembeni elvárások” részben megfogalmazottak. A konfliktus ismételt megoldatlansága esetén a HR terület bevonása szükséges.

Levelezés során a pontosság, érthetőség és szabatoság mellett a Társaság egységes stílus követelményeit is be kell tartani, amit a társaság Arculati Kézikönyvének vonatkozó része ismertet. Csak olyan, a Társaság által készített és jóváhagyott ügyfél tájékoztató használható, mely mind tartalmi, mind formai szempontból megfelel az érvényes szabályozásnak. A részletes szabályozást a Kötelező írásbeli ügyféltájékoztató levelek kezelésének szabályzata tartalmazza.

A Társaság kommunikációs eszközeinek indokolatlan mértékű magáncélra való használata, valamint erkölcstelen, illetve politikai tartalmú információk közlése és tárolása tilos.

#### **IV.1.1.1.5. Közösségi oldalak**

A munkatársaknak a közösségi médiában való megjelenésük során tartózkodniuk kell minden olyan megnyilvánulástól, amely a Társaság hírnevét hátrányosan befolyásolja. Elvárás, hogy munkatársaink a közösségi médiában magánemberként történő kommunikációjuk során is a jelen Etikai Kódexben rögzített etikai normáknak megfelelő, ahhoz méltó magatartást tanúsítsanak, különösen akkor, ha tevékenységük, illetve személyük bármilyen formában a Társasággal összefüggésbe hozható. Vezető beosztású munkatársaknak fokozottan tartózkodni kell az éles politikai, kisebbséget vagy érzékeny társadalmi témákat érintő állásfoglalástól, posztoktól, amennyiben a közösségi médiában a vállalat és az ott betöltött titulus a személyes profilon megtekinthető vagy egyéb módon beazonosítható

#### **IV.1.1.1.6. Jogtalan előnyök, politikai szervezetek támogatásának tilalma**

A Társaság munkatársainak – különösen feladataik ellátása során – tilos hivatalos személynek vagy másnak jogtalan előnyt adni vagy ígérni oly módon, hogy az a hivatalos személy esetén kimerítené a Btk. szerinti vesztegetés vagy vesztegetés nemzetközi kapcsolatokban bűncselekményét.

A Társaság munkatársai és megbízottjai részére tiltja, hogy a munka-, illetve szerződéses viszonyukkal vagy tisztségükkel kapcsolatos tevékenységükkel összefüggésben anyagi vagy nem anyagi természetű, nyílt támogatást nyújtsanak politikai pártok, szervezetek, valamint képviselők részére.

#### **IV.1.1.2. Szakmai működéssel kapcsolatos magatartásformák**

##### **IV.1.1.2.1. Titok és adatvédelem, az információk áramlásának korlátozása (Chinese Wall)**

Az ügyfelek bizalmának fenntartása, valamint a tulajdonosok és munkavállalók érdekeinek védelmében a Társaság minden szükséges és lehetséges intézkedést megtesz az üzleti titkok, a biztosítási titok és a személyes adatok védelme érdekében.

Személyes adatokat a Társaság kizárólag a jogszabályokban, adatkezelési tájékoztatóiban és belső szabályzatokban meghatározott módon kezel, az erre vonatkozó belső szabályozás figyelembe vételével.

A nyíltság és az átláthatóság a Társaság alapvető értéke. Egyes esetekben ezen értékek a titoktartás kötelezettségével szemben állhatnak. Bizonyos információt valóban védeni kell, hogy ezáltal ügyfeleink, partnereink jogai vagy saját üzleti érdekeink ne szenvedjenek csorbát. Ide tartozik minden olyan bizalmas információ, mely a nyilvánosság számára nem hozzáférhető, és mely titokban maradásához üzleti érdek fűződik, pl.:

- A Társaság üzleti tevékenységéhez kapcsolódó információ, ideértve ügyfelek adatait, piaci vagy pénzügyi információt, módszereket vagy folyamatokat.
- Harmadik felektől származó információ, melyeket titoktartás kikötésével bocsátottak a rendelkezésünkre.
- Alkalmazottaink személyes adataival kapcsolatos információ.

Ilyen bizalmas információ – a munkaköri kötelezettség teljesítésének esetkörét leszámítva – nem továbbítható másoknak, és nem használható személyes haszonszerzés céljára. Ha az üzleti tevékenység

során a Társaság piaci szereplésével kapcsolatos információ kiszolgáltatása szükségessé válik, minden intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy annak bizalmas természete megmaradjon (Bizalmasság elve). Másokra vonatkozó bizalmas információ csak az érintett személy vagy szervezet írásbeli hozzájárulásával szolgáltatható ki.

Társaságunk különös gondot fordít arra, hogy munkatársai a munkavégzésükhöz szükséges mértékben minden információt megkapjanak, de csakis a tényleges munkavégzés szükségletei szerint. Az egyes területek munkájukkal kapcsolatosan keletkezett információkat csak a bizalmasság elvének figyelembe tartásával, a hatékony munkavégzéshez szükséges mértékben osztanak meg a társterületekkel.

A Társaságnál önálló Adatvédelmi tisztviselő funkció került kialakításra. A Társaság valamennyi munkavállalója és megbízottja a szerződéses jogviszonya létesítésekor a titok- és adatvédelmi rendelkezések megismerését követően nyilatkozik azok megismeréséről és kötelező betartásáról, továbbá évente megújító oktatáson vesz részt.

#### **IV.1.1.2.2. Pénzmosás és terrorizmus finanszírozás, valamint a külső és belső csalások megelőzése**

A Társaság nem bocsátkozik olyan pénzügyi tranzakcióba, melynél felmerül a pénzmosás vagy terrorizmus finanszírozásának gyanúja. A gyanús eseteket haladéktalanul, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően<sup>2</sup> bejelentési kötelezettség terheli az illetékes hatóság irányába. A Társaság a pénzmosás megelőzése kapcsán hatékony, folyamatokat szabályozó belső eljárásrenddel rendelkezik. A Társaság rendszeresen értékeli a pénzmosási és terrorizmusfinanszírozási kockázatnak való kitettséget és szükség esetén lépéseket tesz ezen és a pénzmosási és terrorizmusfinanszírozási kockázattal összefüggésbe hozható más (például reputációs és működési kockázat) kockázatok csökkentése, illetve megszüntetése érdekében, beleértve a munkavállalók belépéskori, valamint évente ismétlődő kötelező pénzmosási és terrorizmusfinanszírozási kockázatokkal összefüggő képzését is.

A Társaság továbbá működése során mindenkor figyelembe veszi, hogy az irányadó jogszabályok és előírások tiltják a szankcionált természetes vagy jogi személyek, országok, vagy kormányzatok számára történő közvetlen vagy közvetett szolgáltatásnyújtást és velük folytatott egyéb ügyleteket.

A Társaság Igazgatósága a Társaságirányításért és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettest, az Igazgatóság tagját jelöli ki a pénzmosás és a terrorizmusfinanszírozás megelőzésével kapcsolatos követelmények és elvárások betartásának felelőseként a Pmt. szerinti kijelölt felelős vezetőnek. A Társaság továbbá AML megfelelési vezetőt is foglalkoztat.

A külső és belső csalások megelőzésére, esetleges bekövetkezésük esetén a hatásuk csökkentésére átfogó ellenőrzési rendszert vezetett be, melynek részletes leírását a csalásmegelőzési szabályzat tartalmazza.

#### **IV.1.1.2.3. Üzleti partneri kapcsolatokat, ügyfélkapcsolati munkatársi viszony létesítését jellemző irányelvek<sup>3</sup>**

Üzleti tevékenysége során Társaságunk arra törekszik, hogy csak olyan partnerekkel kössön üzletet, akik/amelyek azonosan szigorú megfelelési elveket vallanak, melyet mi magunk is követünk. Ezért az „Ismerd meg partnered” és „Ismerd meg ügyfeled” elveknek megfelelően, mind üzleti partnereinket, mind ügyfeleinket és munkatársainkat a kapcsolat létesítésekor igyekszünk minél inkább megismerni és betartjuk a pénzügyi és egyéb szolgáltatók azonosítási feladatához kapcsolódó adatszolgáltatási háttér megteremtéséről és működtetéséről szóló 2021. évi XLIII. törvény (Afad) előírásait is. Ahol ez releváns, a kiválasztási folyamat szabályozott és dokumentált. A kapcsolat fennállása alatt az elvek és etikai normák betartását monitorozzuk. Nem létesítünk üzleti kapcsolatot olyan személyekkel és gazdasági társaságokkal, akik/amelyek az azonosításukhoz szükséges adataikat nem osztják meg, nemzetközi szankciókkal sújtott

<sup>2</sup> egyebek mellett a 2017. évi LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (Pmt.)

<sup>3</sup> Ismerd meg ügyfeled (KYC), Ügyfél-átvilágítási kötelezettség, Tényleges tulajdonos azonosítása, Foggyatékos személyek hátrányos megkülönböztetésének tilalma

területen működnek, akikről a tényleges tulajdonosi adatbázisban az ott meghatározott minősítési rendszerben negatív információt tesznek közzé, illetve olyanokkal, akik szerepelnek jogi alappal keletkeztetett hivatalos tiltólistán (freeze list, sanctions list), illetve az Afad törvény alapján működtetett NAV regiszterben 6-os vagy annál alacsonyabb pontszámmal rendelkeznek.

A különböző típusú (ügyfél, partner, munkatárs) kapcsolatok létesítését belső szabályzatok részletesen szabályozzák. A szabályzatok betartását a megfelelőségi vezető rendszeresen monitorozza.

#### **IV.1.1.2.4. A pénzügyi és ügyviteli feljegyzések hitelessége**

A Társaság minden ügyletet, pénzügyi műveletet pontosan rögzít, a könyvelési tételeket valóságos, a tényleges ügyletről rendelkezésre álló adatok teljességének figyelembevételével, a közreműködő legjobb tudomása szerint dokumentálja.

A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy a Társaságról nyilvánosságra kerülő adatok a tényekkel minden esetben összhangban álljanak. Minden megállapítást és eredményt pontosan kell rögzíteni és biztosítani kell, hogy illetéktelen módon azok ne legyenek megváltoztathatóak a későbbiekben sem.

A pénzügyi, ügyviteli adatokat tartalmazó papíralapú és/vagy elektronikus dokumentumokat a vonatkozó szabályzatok szerint az érintettek számára hozzáférhetően kell tárolni és megőrizni.

#### **IV.1.1.2.5. Érdekkonfliktus (conflict of interest)**

Az érdekkonfliktus olyan helyzet, melyben a Társaság érdekei eltérnek a Társaság munkavállalójának és vezető tisztviselőjének vagy közeli rokonának, hozzátartozójának, üzleti partnerének személyes érdekeitől. Ezek a helyzetek elkerülendők, mivel befolyásolhatják ítélőképességünket, néha anélkül is, hogy magunk észrevennénk. Tilos közvetlenül, vagy közvetve saját, vagy más, vele szoros vagy közeli viszonyban álló természetes vagy jogi személy érdekét előnyben részesíteni, vagy mással szemben előtérbe helyezni. Tartózkodni kell minden olyan cselekedettől, amely megkérdőjelezné a semlegességet és részrehajlástól való mentességet, mely elv betartásával köteles minden, munkavállaló, megbízott, és egyéb jogviszonyban közreműködő személy feladatát ellátni. Még az érdekkonfliktus pusztán látszatát is el kell kerülni, mert az a részrehajlás benyomását keltheti. A Társaság munkavállalói munkaviszonyuk létesítésekor, összeférhetlenségi helyzetük változását követően 2 munkanapon belül, illetve ennek hiányában két évente ismétlődően összeférhetlenségi nyilatkozatot tesznek.

Az érdekkonfliktusokról és azok elkerüléséről a Társaságnál külön szabályzat rendelkezik.

#### **IV.1.1.2.6. Beszerzés**

A termékek és szolgáltatások beszerzését szabályozottan és áttekinthetően, az első megrendelés előtt versenyeztetéssel és a kapcsoltság vizsgálata mellett, az e körben releváns szabályok megtartásával kell végrehajtani, hogy ezáltal a beszerzés a legjobb minőséget a legméltányosabb áron eredményezze. Személyes preferenciák nem játszhatnak szerepet a szerződéses partnerek kiválasztásánál.

#### **IV.1.1.2.7. Tisztességtelen előnyök**

Tisztességtelen előnyöket sem adni, sem kérni, sem elfogadni nem szabad, sem közvetlenül, sem közvetetten.

Tisztességtelen előny az, melyet azért adnak, hogy azzal adminisztratív vagy vállalati döntéshozatal vagy intézkedés eredményét köteleességszegő módon befolyásolják. Ez lehet csúszópénz, ajándék, túlzott mértékű szórakoztatás vagy „visszacsurgatott” juttatás.

A tisztességtelen előnyöket gyakran ügynökök, közvetítők, tanácsadók vagy alvállalkozók kínálják, akik színleg jóhiszeműen nyújtott szolgáltatást teljesítenek. Ugyanezt teszik néha közös vállalati partnerek vagy beszállítók. Ezért ezen felekkel nem folytatunk üzleti tevékenységet, ha tudjuk, vagy okunk van hinni, hogy tisztességtelen előnyöket biztosítanak. Ezen túlmenően, a pénzügyi visszaélések megelőzése érdekében minden termék vagy szolgáltatás fizetését az azokat szállító/nyújtó személy részére kell teljesíteni, és a

készpénzfizetést kerülni kell. A Társaság szerződéses kapcsolatai és ügyletei során kizárólag átutalással történő fizetést teljesít és fogad el, készpénzzel történő fizetés nem lehetséges.

Közvetítők és tanácsadók javadalmazása csak a megfelelő átlátható és dokumentált döntések, engedélyek, szerződések alapján történhet, amelynek részleteiről a Szabályzat a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítése során felmerülő érdekkonfliktusok azonosításáról és kezeléséről c. dokumentum részletesen rendelkezik.

#### **IV.1.1.2.8. Üzleti ajándékok**

Az üzleti partnerek közötti kisebb ajándékok a kölcsönös tiszteletet fejezik ki, és - elvben – a hosszú távú üzleti kapcsolat kiépítését és ápolását szolgálják. Az ajándék értéke azonban nem haladhatja meg a megfelelő, alább részletezett mértéket. Kizárólag olyan ajándék fogadható el, mely - értékénél vagy jellegénél fogva – nem minősülhet befolyásolás gyakorlásnak.

Tilos elfogadni bármilyen közvetlen vagy közvetett pénzbeli juttatást. A vonatkozó adóügyi szabályokat mindig be kell tartani.

**A munkaviszonnyal összefüggő ajándékozás tényét, a kapott ajándék tárgyát és értékét, illetve az ajándékozó személyét minden munkavállaló, értékhatártól függetlenül 2 munkanapon belül írásban papír alapon vagy elektronikus módon köteles bejelenteni az Operatív HR igazgató felé. Abban az esetben, ha a munkavállaló nem tudja egyértelműen meghatározni az ajándék értékét, akkor a kockázatkezelési vezető vagy a megfelelőségi (compliance) vezető állásfoglalását kell kérnie.**

**A szokásos mértéket meg nem haladó, külföldi utazással nem járó üzleti meghívások (ebéd, vacsora stb.), valamint a Társaság kapcsolt vállalkozásaitól kapott meghívások, ajándékok nem minősülnek üzleti ajándékoknak.**

A bejelentések alapján a HR nyilvántartást vezet, amely alkalmas arra, hogy az adott munkavállaló által kapott ajándékok értékét összegezze és külön beavatkozás nélkül, automatikusan jelezze, ha valaki az alábbiakban meghatározott értékhatárok bármelyikét átlépte. A nyilvántartás tartalmazza az ajándékkal kapcsolatos vezetői döntéseket is.

A nem befolyásoló szándékkal adott, kis értékű (alkalmanként 20.000 Ft. de naptári évente összesen legfeljebb 50.000 Ft) reklámtárgyak (pl. toll, kulcstartó, naptár, mappa) egyéb üzleti ajándékok, üzleti étkezés, valamint rendezvényen való részvétel, az ajándékot kapó munkavállalónak a szervezeti hierarchiában elfoglalt helyétől függetlenül elfogadhatók.

Az esetenkénti 20.000 Ft-ot, vagy évi 50.000 Ft-ot meghaladó, de az évi 200.000 Ft-értéket el nem érő értékű ajándékok elfogadhatóságáról az érintettel szervezeti kapcsolatban álló, legalább főosztályvezetői szintű felettese, vezérigazgató esetén az Igazgatóság dönt. A döntés alapján az érintett

- a) megtarthatja az ajándékot,
- b) a döntésben meghatározott jótékony célra kell felajánlania,
- c) vissza kell juttatnia az ajándékot adónak.

Az évi 200.000 Ft értékhatárt meghaladó ajándékról – a kockázatkezelési vezető és a megfelelőségi vezető meghallgatását követően – a vezérigazgató, amennyiben a vezérigazgató kapná az ajándékot, akkor az Igazgatóság dönt.

Az értékhatárokat nem partnerenként, hanem évente összesítve kell számítani. A Társaság munkavállalói a HR felhívására minden év januárjában nyilatkoznak az előző évben kapott ajándékokról. A megfelelőségi vezető az ajándék nyilvántartást szűrőpróbaszerűen ellenőrzi.

Az ajándékok nem minősülnek – rövid tartamú – utazási és szállásajánlat (pl. szakmai képzés, felkérés prezentációra) engedélyezett, ha azt a munkáltatói jogkör gyakorlója írásban jóváhagyta.

#### **IV.1.1.2.9. Tisztelet és méltányos bánásmód, munkavállalói kapcsolatok, magánélet tiszteletben tartása**

Minden alkalmazottunktól elvárjuk, hogy tisztelje munkatársait. Munkatársaink és megbízottaink közötti kapcsolatokban csak a tiszteletet, az előzékenységet, erőszaktól, zaklatástól és diszkriminációtól mentes, méltányos bánásmódot tartjuk elfogadhatónak. Alkalmazottainktól ezen kívül elvárjuk, hogy udvariasan, nyitottan, empatikusan, áttekinthető és igazságos módon viszonyuljanak munkatársaikhoz, beosztottaikhoz és feljebbvalóikhoz a velük való szakmai érintkezés során. Munkatársaink a vállalaton belül és kívül egyaránt szólásszabadsággal rendelkeznek, mely szabadsággal a jogszabályok által előírt határokon belül élhetnek. Így sem szóban, sem írásban nem sérthetik más emberek méltóságát, vallási, politikai, nemzetiségi, kisebbségi, nemi irányultságát és semmilyen kommunikációs csatornán sem ronthatják a Társaság hírnevét.

A zaklatás és a megfélemlítés minden formája elfogadhatatlan gyakorlat, melynek egy munkahelyen nincs helye. A Társaság elkötelezett a zaklatás, jogellenes elkülönítés, megtorlás tilalma mellett: zaklatás lehet bármilyen bántó, sértő, vagy megalázó megjegyzés vagy magatartás, ide értve az erőszakos vagy fenyegető cselekedeteket is. A zaklatást az „elkövető” szándékától függetlenül alapvetően az határozza meg, hogy azt az elszenvető fél az észszerűség keretein belül miként éli meg. Zaklatás lehet egyebek mellett:

- Bántó, sértő vagy becsmélő megjegyzések valamilyen személyes tulajdonsággal, tevékenységgel kapcsolatban.
- Szókimondó vagy becsmélő megjegyzések a megjelenéssel kapcsolatban.
- Kéretlen szexuális közeledés, megjegyzés – ideértve a fizikai közeledésen kívül, a szóbeli, illetve az írásbeli (pl. e-mail, sms vagy közösségi média felületen keresztüli üzenet), szexuális tartalmú, illetve célzatú közeledést is –, vagy randevú ismétlődő kérése.
- Valamely személyes jellemző alapján becsmélő vagy sértőnek tekinthető képek, üzenetek vagy viccek.
- Nem kívánt érintés.

A magánélet védelméről szóló törvény szerint mindenkinek joga van ahhoz, hogy magán- és családi életét, otthonát, kapcsolattartását tiszteletben tartsák. A munkavégzés mellett elismerjük a magánélet fontosságát, és elősegítjük, hogy munkatársaink képesek legyenek kialakítani a munkahelyi és magánélet egészséges egyensúlyát.

Elismerjük munkatársaink és megbízottaink jogát a politikai és közéleti szerepvállalásra, azonban politikai tevékenységet csak a munkahelyen kívül folytathatnak. Munkahelyen kívüli politikai megnyilvánulásai során nem élhetnek vissza a Társaságban betöltött pozíciójukkal, magatartásukkal a Társaság jó hírét hátrányosan nem befolyásolhatják. Nyilvános politikai, vallási, illetve nemi identitással, nemzetiséggel kapcsolatos vagy bármely kisebbséget érintő állásfoglalást a Társaság munkavállalói, vezetői ilyen minőségükben nem tehetnek.

#### **IV.1.1.2.10. Antidiszkrimináció**

A Társaság elkötelezett az iránt, hogy biztonságos, egészséges munkahelyet és méltányos munkafeltételeket kínáljon minden munkavállalójának. A Társaság elkötelezetten támogatja és tiszteli az emberi jogokat bármilyen diszkriminációval szemben. Egymással és az ügyfeleinkkel tisztelettel, nyitottan, elfogadóan és korrekt módon viselkedünk, egyenlő esélyeket adunk, és fair módon bánunk. Semmiféle fajjal, származással, nemmel, fogyatékkal, felekezettel, szexuális orientációval, családi állapottal, életkorral kapcsolatos megkülönböztetés nem megengedhető. E körbe tartozik különösen, a teljesség igénye nélkül:

- belső egyenlőség a fizetésekben
- transzparens promóciók
- a pályázók korrekt, hátrányos megkülönböztéstől mentes, szakmai alapon történő elbírálása érvényesítve a „négy szem elvet”
- megfelelő, nem diszkrimináló álláshirdetések kommunikációja
- fejlődési lehetőségek, képzések biztosítása,
- megfelelő munkakörülmények biztosítása,

- az elbocsátások korrektsége
- hátrányos megkülönböztetés tilalma (nem, kor, szexuális beállítódás, vallás, .. alapján).

Elítéljük és tartózkodunk a hátrányos megkülönböztetés minden formájától. A Társaság munkavállalóinak tartózkodniuk kell az Esélytv.-ben meghatározott hátrányos megkülönböztetés, zaklatás, jogellenes elkülönítés és megtorlás bármely formában történő alkalmazásától. Biztosítjuk, hogy a munkavállalók szabadon, bántódás nélkül elmondhatják (illetőleg bejelenthetik) vélt vagy valós sérelmeiket (compliance helpline, bejelentem@cig.eu).

#### **IV.1.1.2.II. Igazságos verseny, a piaci magatartás általánosan elfogadott normáinak való megfelelés biztosítása**

A szabad piacgazdaság és a verseny számunkra a források elosztásának optimális módját jelentik. Elfogadjuk a verseny korlátait, azt, hogy a versenyt szabályzó törvények adta kereteken belül kell versyeznünk.

Nem versenykorlátozó, ügyféligény kielégítését szolgáló együttbiztosítások és arányos viszontbiztosítások kivételével sosem kezdünk párbeszédet, illetve nem kötünk megállapodásokat versenytársakkal árákról és piaci részesedésről. Nem cserélünk ki versennyel kapcsolatos információt.

A nyilvánosság előtti megnyilatkozásunk, beleértve a versenytársainkra és azok tevékenységére utalókat is, megbízhatóak, nem félrevezetőek vagy megtévesztőek. Tárnyilagos módon mutatkozunk be, és biztosítjuk, hogy a magunk jellemzésekor nyújtott információ, beleértve érdekeltségeink, forrásaink, szolgáltatásaink részleteit is, pontosak és egyértelműek legyenek.

#### **IV.1.1.2.I2. Az ügyfeleknek nyújtott korrekt tájékoztatás, tanácsadás, az ügyfélpanaszok kezelése**

Alapvető jogszabályi és Társasági elvárás, hogy az ügyfeleket mind az ajánlattételt megelőző időszakban, mind a megkötött szerződések teljes futamideje alatt a szükséges és lehetséges módon és mértékben tájékoztatni kell. A tájékoztatás során érvényesíteni kell a transzparencia elvét, azaz biztosítani kell a közérthetőséget, átláthatóságot és a szükséges információk hozzáférhetőségét.

Az ügyfeleknek nyújtandó szolgáltatásokról korrekt és teljes körű tájékoztatást kell adni. A személyes ügyfélkapcsolatokban törekedni kell arra, hogy az ügyfelek megértsék a számukra ajánlott/értékesített termék kondícióit, és képesek legyenek mérlegelni a benne rejlő kockázatokat, és felelős döntést hozhassanak. Kifejezetten oda kell figyelni a koruk vagy egészségi állapotuk miatt hátrányos helyzetű ügyfelekre, a velük való kommunikációra, hogy minden esetben a koruk, illetve egészségi állapotuknak megfelelő tájékoztatást és bánásmódot kapják. Ha valaki azt tapasztalja, hogy valamely ügyfél hátrányos helyzetét kihasználva, vagy azt figyelembe nem vevő tájékoztatást vagy bánásmódot kap, ezen esetet, mint etikai vétséget a közvetlen felettesnek jelezni kell.

Az ügyféltájékoztatás minőségét, a termékekhez kapcsolódó marketing anyagok tájékoztatási elveknek való megfelelését a megfeleléségi terület monitorozza.

A Társasággal szemben felmerült panaszok a Társaság számára fontos információt tartalmaznak, ezért a Társaság hangsúlyt fektet a panaszok megkülönböztetés nélküli kezelésére és értékelésére. A panaszok egyedi elbírálásán túl a Társaság a panaszokat abból a szempontból is elemzi, hogy a jövőben hogyan javíthatja folyamatait annak érdekében, hogy a panaszra okot adó esetek vagy események ne ismétlődjenek. A panaszkezelés szabályairól külön szabályzat rendelkezik, melyet a Társaság honlapján közzétesz.

#### **IV.1.1.2.I3. Bennfentes kereskedés és piacbefolyásolás**

Minden alkalmazottunknak tartózkodnia kell a CIG Pannónia cégcsoporthoz tartozó társaság részvényeivel való kereskedéstől addig, amíg olyan bizalmas információ birtokában van, melyet még nem tettek közzé, de amely, ha közzétennék, számottevő mértékben befolyásolná a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.

részvényeinek árfolyamát. Attól is tartózkodni kell, hogy ilyen bizalmas információt bármely harmadik félnek továbbadjanak.

A tiltott piaci magatartásformákról, a piaci visszaélésekről és azok megelőzéséről, továbbá az ilyen tartalmú információk kezelésének részletes szabályairól, a kijelölt személy feladatairól és felelősségéről külön szabályzat rendelkezik.

#### **IV.1.1.3. Vezetőkkel szembeni elvárások**

A vezetők felelősek

- jelen szabályzatban lefektetett elvek és magatartásminták betartásáért, valamint
- a jelen szabályzatban lefektetett elveknek és magatartásmintáknak a munkaköri leírásukban meghatározott, általuk felügyelt és irányított szervezeti egységben, vagy csoportban megjelenő betartásáért és betartatásáért.

A vezető nem felel közvetlenül a szervezeti egységébe tartozó személy által közvetlenül kifejtett magatartásért, azonban felel a szabályzatnak nem megfelelő magatartások és etikai elvek tartós fennmaradásáért, valamint ismétlődéséért azon esetben, amikor a belső szabályzatokban foglalt intézkedéseket nem tette meg azok elhárítása, illetve fennmaradásának, ismétlődésének megelőzése érdekében.

A vezetők kötelesek bejelenteni a Társaság Megfelelőségi vezetőjének, ha a Társaság munkavállalójával vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatott alkalmazottjával személyes kapcsolatba kerültek (továbbiakban: Társaságon belüli személyes kapcsolat). Személyes kapcsolatnak minősül a következő kritériumok valamelyikének megléte:

- ugyanazon lakásban való együttélés
- közös háztartás fenntartása
- felek közötti érzelmi vagy gazdasági közösség fennállása
- az összetartozásuk tényét harmadik személyekkel szemben felvállalják.

A bejelentést az érintett munkavállalók a kapcsolat létrejötté vagy amennyiben az a jelen Szabályzat-verzió hatályba lépésekor is fennáll, úgy a hatályba lépést követő 30 napon belül kötelesek megtenni. A bejelentést mindkét fél, azaz a vezető és az érintett nem vezető munkavállaló, illetve vezetők érintettsége esetén mindkét érintett vezető köteles megtenni.

A tárgyban stáusz esetleges változásáról az érintett munkavállalók a Megfelelőségi vezetőt a változást követő 30 napon belül tájékoztatják.

A Megfelelőségi vezető a SharePoint felület Compliance mappájában szigorúan korlátozott hozzáférésű nyilvántartást vezet a vezetők Társaságon belüli személyes kapcsolatáról. A Társaságon belüli személyes kapcsolat különösen érzékeny adatnak minősül és az erre vonatkozó szabályok érvényesek ezen adatok kezelésére. Ezen nyilvántartáshoz a HR vezető rendelkezik hozzáféréssel, valamint a nyilvántartásban foglaltakról a Belső ellenőrzés vezetője a Megfelelőségi vezetőtől a cél megjelölése mellett célhozrendelten tájékoztatást kérhet.

##### **IV.1.1.3.1.A Társaságon belüli személyes kapcsolattal érintett személyekkel kapcsolatos eljárások**

Azon esetben, amikor a vezető és a szervezeti egységébe tartozó személy között személyes kapcsolat áll fenn, az érintett beosztott munkavállaló munkaviszonyát (munkaszerződést, munkaköri leírást, javadalmazás, bónusz megállapítás, stb.) érintő bármely kérdés esetén még egy személy bevonása

szükséges az adott döntés meghozatalához. Az így bevont személy a vezető szervezeti felettese vagy a HR vezető, vagy a Megfelelőségi vezető. A bevonás tényét dokumentálni szükséges.

A Társaság belüli személyes kapcsolatban érintett személyek közötti, a munkaviszonnyal kapcsolatos bármilyen információmegosztásra különösen vonatkoznak, jelen szabályzat szerinti a „Titok és adatvédelem, az információk áramlásának korlátozása (Chinese Wall)” részben megfogalmazott elvárási szabályok, azok betartása mindkét fél kötelezettsége. Az információmegosztásra vonatkozó tilalom megsértése esetén a Társaság a Társaságon belüli személyes kapcsolattal érintett személyek kapcsán is az alábbiak szerint jár el:

- (1) kisebb súlyú sérelem esetén: beszállítókkal kapcsolatos és a 2) pontban nem szereplő információk megosztása esetén írásbeli figyelmeztetés. Az információmegosztásra vonatkozó tilalom ismételt bekövetkezése esetén akár – a sérelemtől függően – munkaviszony megszüntetése is lehetséges.
- (2) bennfentes információ, hivatásbeli titok, HR szenzitív információ, vagy olyan üzleti titok esetén, melynél a munkáltató kifejezetten felhívja az információ birtokába került munkavállaló figyelmét az információ korlátozott hozzáférésének minősítésére bizalomvesztés miatt a munkaviszony megszüntetése mint szankció lehetséges.

## **IV.1.2. Etikai vétség**

### **IV.1.2.1. Etikai vétség fogalma**

Etikai vétség az elfogadott alapelvekkel ellentétes, az Etikai kódex szabályainak megszegését jelentő magatartás vagy mulasztás.

Amennyiben az Etikai Kódex megszegése egyúttal más valamely munkajogi szabály alapján fennálló kötelezettség megszegését is jelenti, akkor – ha ennek helye van – az etikai eljárás mellőzésével a hatályos Munkaügyi ügyrend rendelkezései szerint kell eljárni.

### **IV.1.2.2. Etikai kérdések esetén követendő magatartás**

Az egyes helyzetek etikai vonatkozásainak eldöntésénél, értelmezésénél támpontul szolgálhatnak az alábbi kérdések:

- a) Az érintett saját magát érintő etikai kérdés esetén ajánlott mérlegelési szempontok:
  - A cselekményem jogszerűsége megkérdőjelezhető?
  - Szakszerűen, becsületesen és a velem szemben támasztott elvárások szerint jártam el?
  - Magam is bizonytalan vagyok a cselekedetem megítélését illetően?
  - Az ezzel kapcsolatos tényeket nyíltan és őszintén megosztanám másokkal?
  - Nyilvánosságra kerülés esetén a Társaság jó üzleti hírneve sérülne?
  - Magatartásom sérti harmadik fél érdekeit?
- b) Más munkatársat érintő etikai kérdés esetén ajánlott mérlegelési szempontok:
  - Rendelkezem-e minden információval az eset részrehajlás nélküli megítéléséhez?
  - Az etikai vétség kellő alappal feltételezhető?
  - Érintett vagyok-e az ügyben?
  - Az eset döntési, irányítási, felelősségi kompetenciámba tartozik-e?
  - Saját felelősségi köröm esetén megkíséreljem-e rendezni az esetet munkatársammal?
  - Etikai szankciók kiszabása indokolt-e?

### **IV.1.2.3. Etikai vétség szankciói**

Az Etikai Kódex megsértése esetén a panasszal érintett közvetlen felettese jár el, vagy a belső visszaélés-bejelentési rendszerre vonatkozó szabályozást kell alkalmazni az etikai szabályszegés kivizsgálására. Vétkes munkavállalói kötelezettség megszegés esetén a Munkaügyi ügyrendben meghatározott módon kerül sor a megfelelő szankció alkalmazására. Egyéb polgári vagy gazdasági jogi jogviszony esetén az adott

szerződéses jogviszonyban a Társaságot képviselő személy dönt a panasszal érintett és a Társaság közötti jogviszony alapján lehetséges szankciók alkalmazásáról.

### **IV.1.3. Az etikai eljárás szabályai**

#### **IV.1.3.1.A közvetlen felettes eljárása**

Etikai ügyben főszabályként a panasszal érintett munkatárs közvetlen felettese, vagy a megbízott kapcsolattartója, illetve ezek esetleges érintettsége esetén szervezeti felettese jár el, aki felméri, hogy szükséges-e az ügyet a felelős (panasszal érintett) személy részére továbbítani, és tájékoztatja erről a bejelentést kezdeményező személyt. Az eljárás célja, hogy az érintett munkavállalót, megbízottat a személyes megbeszélés és meggyőzés eszközével az etikailag helyes magatartásra ösztönözze.

A bejelentő személy feladata, hogy bejelentése alátámasztására – rendelkezésre állásuk esetén – bármilyen formában vagy adathordozón a kivizsgáló személy rendelkezésére bocsássa azokat a tényeket, információt, vagy dokumentumokat, amelyek valószínűsíthetően alátámasztják a bejelentést.

A közvetlen felettes az általa lefolytatott eljárásról írásbeli feljegyzést készít abból a célból, hogy a feltárt tényeket és körülményeket rögzítse. Fontos, hogy az eljárást lefolytató személy amennyire lehet, kezelje bizalmasan az ügyet.

Ha a panaszos, vagy a panasszal érintett az SzMSz szerinti felettese döntésével nem ért egyet, a továbbiakban igénybe veheti a Társaság által működtetett belső visszaélés-bejelentő rendszert (részletesen ld: IV.2. fejezet)

Amennyiben a bejelentés nem tartozik az etikai bejelentések hatáskörébe, a felelős személy a bejelentőt a társaságon belüli egyéb szokásos útra irányítja (pl.: HR igazgató).

#### **IV.1.3.2. Belső visszaélés-bejelentési rendszer**

A belső visszaélés-bejelentő rendszerben bejelentést lehet tenni:

- a) a Panasztv. alapján jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információval kapcsolatban
- b) a) pont alá nem tartozó olyan körülményekre, amelyek az Etikai Kódexszel ellentétes magatartásra, vagy helyzetre vonatkoznak:
  - emberi jogok és alapvető szabadságjogok megsértése;
  - diszkrimináció, így különösen nem, életkor, bőrszín, származás, fogyatékoság, vallási vagy politikai nézet szerinti megkülönböztetés;
  - zaklatás, így különösen:
    - erőszak minden formája (szexuális, személyt érintő, fizikai, szóbeli zaklatás);
    - félelmen alapuló, ellenséges munkahelyi légkör meghonosítása, egyének, illetve dolgozók csoportjainak kirekesztése;
    - célzás fizikai vagy pszichológiai károsodásra, fogyatékoságra, kulturális, vallási vagy szexuális másságra vagy emiatt történő kirekesztés, hátrányos helyzetbe hozás;
  - összeférhetetlenség;
  - ajándékok adományozása;
  - fenyegetés vagy súlyos érdeksérelem;
  - környezetkárosítás.

Az egészségre, a munkavédelemre és a munkakörülményekre vonatkozó bejelentések a HR igazgató kizárólagos hatáskörébe tartoznak, így jelen szabályozás nem terjed ki rájuk.

A belső visszaélés-bejelentő rendszerrel kapcsolatos szabályokat részletesen a Szabályzat IV. 2 fejezete tartalmazza.

## **IV.2. Visszaélések bejelentésével kapcsolatos eljárásrend (Munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszer)**

A 2023. évi XXV. törvény rendelkezése szerint a Társaság, mint a Pmt. hatálya alá tartozó szolgáltató, a foglalkoztatottak létszámától függetlenül köteles belső visszaélés-bejelentési rendszerrel rendelkezni.<sup>4</sup>

### **IV.2.1. A belső visszaélés-bejelentő rendszeren keresztül bejelenthető esetek elsődleges köre**

A belső visszaélés-bejelentő rendszeren keresztül bejelenthető a

- (1) Társasággal kapcsolatba hozható jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekmények vagy mulasztások, vagy
- (2) Etikai kódex megsértése,
- (3) egyéb visszaélésre vonatkozó információk.

### **IV.2.2. Speciális személyi hatály**

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehetnek (továbbiakban: bejelentő):

- (3) a jelenlegi, valamint volt munkavállalók, alkalmazottak,
- (4) a Társaságnál munkaviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött,
- (5) tulajdoni részesedéssel rendelkezők, igazgatósági valamint felügyelőbizottsági tagok,
- (6) megbízott jogi személyek, egyéni vállalkozók, egyéni cégek, ha a Társasággal szerződéses kapcsolatban állnak,
- (7) Társaság által munkaerőkölcsönzés keretében alkalmazott személyek.

### **IV.2.3. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetése, a bejelentés kivizsgálása**

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére a megfelelőségi vezető került kijelölésre, mint pártatlan, független személy. A megfelelőségi vezető esetleges érintettsége esetén a kapcsolódó feladatokat a vezető kockázatkezelő látja el.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetése során keletkező dokumentumok a Társaság SharePoint rendszerében, a Compliance mappa bejelentem@cig.eu almappájában kerülnek tárolásra.

A bejelentő a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg. A szóbeli bejelentést telefonon vagy személyesen lehet megtenni. Írásbeli bejelentést a bejelentem@cig.eu e-mail címen lehet tenni, Szóbeli bejelentés esetén a megfelelőségi vezetőhöz kell fordulni személyesen, vagy a +36-70-515-9422-es telefonszámon.

A megfelelőségi vezető (érintettsége esetén a vezető kockázatkezelő) a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről - a IV.2.6 pontban meghatározott határidők figyelembe vételével - a bejelentőt írásban tájékoztatja. Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a megfelelőségi vezető (érintettsége esetén a vezető kockázatkezelő) a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A 2023. évi XXV. tv. 22.§ (6.) bekezdése szerint a bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- (1) bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- (2) bejelentést nem a IV.2.2 pont szerint erre jogosult személy tette meg,
- (3) bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- (4) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

---

<sup>4</sup> hatályos: 2023.07.24-től

A bejelentés megtétele jogszerű, ha

- (1) a bejelentő a bejelentését a belső visszaélés-bejelentési rendszeren keresztül, az e Szabályzatban meghatározott szabályok szerint tette meg,
- (2) a bejelentő a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információt a munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben szerezte, és
- (3) a bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a bejelentés időpontjában valós volt.

A bejelentés kivizsgálása során a megfelelőségi vezető (érintettsége esetén a vezető kockázatkezelő) kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt. A kapcsolattartás írásban, dokumentált formában történik.

A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a IV.2.1 pont szerinti visszaélések orvoslására.

Ha a bejelentés alapján a kivizsgálás lezárását követően büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor a megfelelőségi vezető (érintettsége esetén a vezető kockázatkezelő) erről a kivizsgálás lezárását követő 5 napon belül írásbeli jelentés formájában tájékoztatja a Vezérigazgatót (esetleges érintettsége esetén az Igazgatóságot) a vezető jogász egyidejű tájékoztatása mellett.

#### **IV.2.4. Speciális eljárás az Etikai Kódex megsértésével kapcsolatos bejelentés esetén**

Azon esetekben, amelyeknél

- az Etikai Kódex megsértése esetén a panasszal érintett közvetlen felettese járt el azonban a panaszos nem ért egyet közvetlen felettese döntésével, avagy
- az Etikai Kódex vélelmezett megsértésével kapcsolatos bejelentés a belső visszaélés-bejelentő rendszeren keresztül érkezett,

a bejelentés kivizsgálásába a megfelelőségi vezető (érintettsége esetén a vezető kockázatkezelő) mellett bevonásra kerül a vezető jogász, valamint a HR igazgató is. A vezető jogász, illetve a HR igazgató esetleges érintettsége esetén a vizsgálatban résztvevő további munkavállalók személyéről a vezérigazgató dönt.

#### **IV.2.5. IV.2.4. Speciális eljárás csalás gyanú felmerülése esetén**

A Szabályzat a Csalásmegelőzési tevékenységről rendelkezései szerint a Társaság beosztástól függetlenül arra kötelezi munkavállalóit, hogy a csalás gyanúját, annak jellegétől függetlenül, a bejelentem@cig.eu e-mail címen jelezzék. Ezen esetekben a megfelelőségi vezető a csalásmegelőzési tisztségviselőt (AFO) a csalásmegelőzési vizsgálat lefolytatása érdekében – a kézhezvett dokumentumok rendelkezésre bocsátása mellett – soron kívül de legkésőbb 2 munkanapon belül értesíti. A továbbiakban az AFO a Csalásmegelőzési szabályzat rendelkezései szerint jár el, majd a vizsgálat eredményéről annak lezárását követően tájékoztatja a megfelelőségi vezetőt is.

#### **IV.2.6. I.1.1. IV.2.4. Speciális eljárás pénzmosás megelőzési tevékenység kapcsán**

A Pénzmosás megelőzési szabályzat rendelkezései szerint a belső visszaélés-bejelentési rendszer látja el továbbá a Pmt.-ből eredő kötelezettség megsértésére vonatkozó szolgáltatón belüli névtelen bejelentés megtételét biztosító belső ellenőrző és információs rendszer kapcsolódó feladatait is. Ezen esetekben a megfelelőségi vezető az AML megfelelési vezetőt a szükséges vizsgálat lefolytatása érdekében – a kézhezvett dokumentumok rendelkezésre bocsátása mellett – soron kívül de legkésőbb 2 munkanapon belül értesíti. A továbbiakban az AML megfelelési vezető a Pénzmosás megelőzési szabályzat rendelkezései szerint jár el, majd a vizsgálat eredményéről annak lezárását követően tájékoztatja a megfelelőségi vezetőt is.

#### **IV.2.7. Szóbeli bejelentés esetén követendő eljárás**

Szóbeli bejelentés esetén a megfelelőségi vezető (érintettsége esetén a vezető kockázatkezelő) a szóbeli bejelentést – a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően –

- tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy
- írásba foglalja

és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A megfelelőségi vezető (érintettsége esetén a vezető kockázatkezelő) a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

#### **IV.2.8. Írásbeli bejelentés esetén követendő eljárás, határidők**

A megfelelőségi vezető (érintettsége esetén a vezető kockázatkezelő)

- (1) a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított 7 napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára, melynek keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást nyújt a vonatkozó eljárási és adatkezelési szabályokról.
- (2) a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálja.

Az (1) valamint (2) pontban foglalt határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A megfelelőségi vezető (érintettsége esetén a vezető kockázatkezelő) a bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól köteles dokumentáltan tájékoztatni.

A bejelentés kivizsgálásának és fentiek szerinti tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a 3 hónapot.

#### **IV.2.9. A belső visszaélés-bejelentési rendszerhez kapcsolódó speciális adatkezelési kérdések**

Adatkezelés jogalapja: A GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja – a Biztosítóra, mint adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése. A jogi kötelezettséget a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 16-29. §-a keletkezteti, mely alapján a Biztosító köteles visszaélés bejelentési rendszert működtetni, a bejelentéseket kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni. Amennyiben különleges adatok megadására sor került az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti hozzájárulás, mely hozzájárulást szükséges a különleges adattal érintett személytől beszerezni.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között

- (1) a bejelentőnek,
- (2) annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, és
- (3) annak a személynek, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és külső szervezet részére nem továbbíthatóak.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell az előző bekezdés hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

Ha a vizsgálat alapján a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül törölni kell. Ha a vizsgálat

alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is – a bejelentésre vonatkozó adatokat a visszaélés-bejelentési rendszerben legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig kezelhetők.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok – kivéve a bejelentő személyes adatait a következő bekezdésben foglalt esetkörben – csak a bejelentés alapján kezdeményezett hatósági eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő hozzájárult. A bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül - az alábbi bekezdésben megfogalmazottak kivételével - nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- (1) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- (2) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

Ha a bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

A Társaság a belső visszaélés-bejelentési rendszert úgy alakítja ki, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a Társaság más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor megfelelőségi vezetőnek (érintettsége esetén a vezető kockázatkezelőnek) részletesen tájékoztatnia kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

Ezen rendelkezéseket arra a személyre is alkalmazandó, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet.

#### **IV.2.10. A visszaélést bejelentők védelme**

- (1) Minden, a bejelentő számára hátrányos intézkedés,
  - a) amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és
  - b) amelyet a 3.2 pontban meghatározott jogviszonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.
- (2) Az (1) bekezdés alkalmazásában hátrányos intézkedésnek minősül a bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen
  - a) a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkentés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,
  - b) a lefokozás vagy az előléptetés megtagadása,
  - c) a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bércsökkentés, a munkaidő megváltoztatása,
  - d) a képzés megtagadása,

- e) a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia,
- f) a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása,
- g) a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés,
- h) a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód,
- i) a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan időjűvé változtatják,
- j) egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése,
- k) a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is,
- l) az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet,
- m) az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása,
- n) az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és
- o) az engedély visszavonása.

### **IV.3. Megfelelőséggel kapcsolatos témakörök, a megfelelési feladatkör feladatai**

#### **IV.3.1. Törvényi megfelelés, a megfelelési feladatkör**

Minden országban, ahol üzleti tevékenységet folytatunk, elköteleztünk vagyunk a törvények teljes betartása iránt. Minden munkatársunk felelős azért, hogy ezt a megfelelést a maga részéről biztosítsa, és azért, hogy az esetleg szükséges jogi segítségről gondoskodjon.

A megfelelés kiterjed a pénzügyi szervezetekre vonatkozó, jogszabálynak nem minősülő egyéb szabályozókra, előírásokra is, ide értve a Felügyelet (MNB) által kiadott ajánlásokat, irányelveket, módszertani útmutatókat, az önszabályozó és egyéb piaci szokványokat, etikai szabályokat.

A Társaság a működés jogszabályokban foglaltaknak való megfeleléséért, és a belső szabályzatokban foglaltak jogszabályi rendelkezésekkel való összhangjának ellenőrzéséért a belső ellenőrzési rendszer részét képező megfelelési vezetőt (Compliance Officer) nevez ki<sup>5</sup>, aki a független belső védelmi funkciók egyike. A megfelelési vezető rendelkezik a tevékenysége végzéséhez szükséges felhatalmazással, erőforrásokkal, a feladatellátásban közreműködő szakértőkkel és a tevékenysége elvégzéséhez szükséges információkhoz való hozzáféréssel. A megfelelési feladatkört ellátó személy a feladatainak a vonatkozó jogszabályokban és belső szabályzatokban foglaltak szerinti teljesítéséhez jogosult bármely

- információt bekérni,
- dokumentumot és aktát átvizsgálni,
- általa szükségesnek ítélt vizsgálatot lefolytatni.

A megfelelés, mint a belső védelmi vonalak részét képező belső kontroll funkció:

- elősegíti a szervezet prudens, megbízható, a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelő működését,
- a szervezet eszközeinek, az ügyfelek és a tulajdonosok gazdasági érdekeinek védelmét,
- a szervezet zavartalan és eredményes működését, az intézménnyel szembeni bizalom fenntartását.

A megfelelési vezető a kockázatok folyamatos monitorozásával proaktív és preventív módon járul hozzá a célok teljesüléséhez. Tevékenységét éves munkaterv alapján végzi, jelentéseit közvetlenül a vezérigazgatónak teszi.

A Társaság az arányosság elvének figyelembe vételével jelenleg nem tartja indokoltnak a megfelelésbiztosítási feladatkör működését segítő hálózat kialakítását a biztosítón belül.

#### **IV.3.2. A megfelelési feladatkör tevékenységének területi hatálya**

A megfelelési feladatkör tevékenysége kiterjed a magyarországi, fióktelepi (ha van), valamint a határon átnyúló tevékenységre és működésre is.

#### **IV.3.3. A megfelelési feladatkör függetlensége, felelőssége és ellenőrzése**

A megfelelési vezető a jelen szabályzatban foglalt területek ellenőrzéséért, a jelen szabályzat naprakészen tartásáért, illetve a megfelelési kockázatokat érintő oktatási kötelezettségek betartatásáért felelősséggel tartozik.

A megfelelési feladatkör független az egyéb szervezeti egységektől, az egyéb kiemelten fontos feladatköröktől és az egyéb, ügyvezetéssel kapcsolatos feladatköröktől. A megfelelési vezető esetében a munkáltatói jogokat a vezérigazgató gyakorolja, aki a munkaszervezéssel kapcsolatos jogokat a Társaságirányításért és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettesre delegálja.

<sup>5</sup> Bit. 79.§, Szolvencia II Irányelv 46. cikk (1) bekezdés

A megfelelési vezető e minőségében kizárólag a vezérigazgató által utasítható.

A felelőségi területet a kontroll funkciókról, belső védelmi vonalokról szóló szabályzat szerinti elhatárolás korlátozza.<sup>6</sup>

A megfelelési terület külső szakértőt jelenleg nem vesz igénybe, szükség esetén (pl. határon átnyúló tevékenység kapcsán) azonban sor kerülhet foglalkoztatására.

A megfelelési feladatkör működését a belső ellenőr éves munkaterv szerint vizsgálja. Ennek részletes szabályait a belső ellenőri kézikönyv, illetve a belső ellenőrzés tevékenységére vonatkozó egyéb dokumentumok tartalmazzák.

#### **IV.3.4. A főbb megfelelési kockázatok**

(az Ajánlás alapján, a Társaságra szabva)

A megfelelési vezető feladata a megfeleléssel kapcsolatos lényeges kockázatokra vonatkozó rendelkezések betartásának felügyelete, monitoringja, megfelelési szempontú vizsgálata. A Társaság az alábbiakat tekinti a legfontosabb megfelelési területeknek (az egyes megfelelési területek mellett az azt operatív megfelelési szempontból elsődlegesen kezelő szakterület került megjelölésre):

- biztosítási és üzleti titok és személyes adatok védelme (Jogi igazgatóság)
  - Biztosítási és üzleti titok védelmének hiányossága, személyes és különleges adatok védelmének hiányosságai, adatkezelési szabályok megsértése
  - Személyes adatok jogosulatlan kezelése, adatvédelmi incidensek (GDPR megfelelés)
  - Ügyfél-adatkezelési szabályzatok hiányosságai vagy nem megfelelő végrehajtása (MNB ajánlások compliance keretekhez)
- összeférhetetlenség, érdekkonfliktusok kezelése (Társaságirányításért és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettes szakterülete, Megfelelési feladatkör)
- információáramlásra vonatkozó korlátozások betartása
- piaci visszaélések (bennfentes kereskedelem, tisztességtelen árfolyam befolyásolás) megelőzése (Társaságirányításért és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettes szakterülete)
- külső és belső csalások megelőzése (Társaságirányításért és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettes szakterülete, Megfelelési szakterület)
- pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása elleni küzdelem (kizárólag az életbiztosító esetében) (Társaságirányításért és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettes szakterülete, Megfelelési szakterület)
- Hiányosság az ügyfélazonosítási folyamatban, pénzmosás megelőzési szabályok (elsődlegesen Pmt.) megsértése, rendelkezéseinek be nem tartása
- a Társaság és a munkavállalók saját számlás ügyletei (Társaságirányításért és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettes szakterülete)
- az ügyfelekkel való tisztességes bánásmód, ideértve az ügyfelek felé irányuló kommunikációs (tájékoztató) anyagok véleményezését és a panaszkezelési tevékenységet is (Társaságirányításért és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettes szakterülete, Megfelelési feladatkör)
  - Ügyfélpanaszok és viták nem megfelelő kezelése
- hatósági kapcsolatok (beleértve különösen a MNB-vel és a Pénzügyi Békéltető Testülettel való kapcsolatokat) (Társaságirányításért és prudenciális megfeleléséért felelős vezérigazgató-helyettes szakterülete, Jogi igazgatóság)
- üzletviteli gyakorlat (conduct risk) (Jogi igazgatóság, Megfelelési feladatkör)
- etikai normák betartása (Megfelelési feladatkör)
  - Munkavállalói visszaélések, korrupció, etikai normák megsértése
  - Nem megfelelő ügyfélkiszolgálás

<sup>6</sup> Jelen verzió hatálybalépésekor: Szabályzat a belső ellenőrzési rendszerről, valamint a belső kontroll funkciók együttműködéséről és feladataik elhatárolásáról

- etikai irányelvek, munkahelyi kultúra sérelme
- kiszervezés (Operatív tevékenység: Jogi igazgatóság)
- termékfejlesztés (Személybiztosítási igazgatóság, Lakossági nem-életbiztosítási igazgatóság, Vállalati biztosítások igazgatóság, Jogi igazgatóság, Megfelelőségi feladatkör)
  - Nem megfelelő szerződéskötési gyakorlatok, biztosítási szerződési feltételek, célcsoport
  - Tájékoztatási hiányosságok, termékmegfelelőség és átláthatóság hiánya
  - Termékfelülvizsgálat
- az éghajlatváltozással kapcsolatos és környezeti kockázatok meglévő folyamatokba való megfelelő integrációja (valamennyi érintett szakterület, ESG vezető)

Valamennyi felügyeleti követelmény és azok betartása megfelelőséggel kapcsolatos lényeges témakörnek minősül. A megfelelőségi vezetőnek nyomon kell követnie a felügyeleti követelmények változását és betartását. A megfelelőségi feladatkört ellátó munkavállalónak nyomon kell követnie továbbá a követelmények betartását a különböző munkafolyamatokban. Ezen feladat teljesítésének konkrét lépéseit minden esetben dokumentálni kell.

A Bit. szerinti három védelmi funkció közötti munkamegosztás részletesen a Társaság *Szabályzat a belső ellenőrzési rendszerről, valamint a belső kontroll funkciók együttműködéséről és feladataik elhatárolásáról*<sup>7</sup> c. szabályzat mindenkor hatályos verziójában kerül bemutatásra, így az egyes megfelelőségi kockázatok ellenőrzési és kontroll funkciókhoz telepítésének részleteit és az elhatárolás kérdéseit is az a szabályzat tartalmazza.

#### **IV.3.5. Megfelelőségi kockázatok értékelése, megfelelőségi kockázati térkép**

A megfelelőségi vezető a kockázatalapú megfelelőség biztosítása, valamint a megfelelőségi kockázatok feltérképezésének, nyomon követésének biztosítása érdekében megfelelőségi kockázatértékelést végez. A megfelelőségi vezető azonosítja és értékeli a jogszabályi nem megfeleléssel kapcsolatos kockázatokat („nem megfelelőség” és „megfelelőségi kockázat”), meghatározásra kerül a Társaság megfelelőségi kockázati kitettsége, illetve a Társaság megfelelőségi kockázati térképe. A megfelelőségi vezető a megfelelőségi kockázatokat legalább évente értékeli, a megfelelőségi kockázati térképet évente felülvizsgálja.

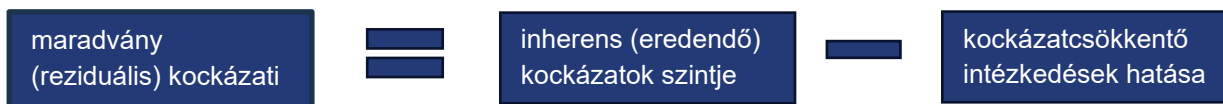
A megfelelőségi kockázati térkép éves felülvizsgálatakor a megfelelőségi kockázatok értékelése során figyelemmel kell lenni

- a megfelelőségi szempontból releváns jogszabályokra, egyéb külső és belső szabályozó eszközökre, a szervezeten belül alkalmazott politikákra, eljárásokra, rendszerekre és ellenőrzési mechanizmusokra,
- a jogszabályváltozásokból, várható új szabályokból eredő kockázatokra,
- a releváns panaszügyekre, PBT döntésekre,
- a releváns folyamatban lévő és lezárt peres ügyekre,
- a hatósági intézkedésekre és szankciókra, azok száma, jellege és volumene alapján,
- a releváns, az intézmény reputációját érintő esetekre,
- a negatív média-megjelenésekre, azok gyakoriságára és jelentőségére.

A Biztosító a megfelelőségi kockázati térképben a megfelelőségi kockázatok besorolására négy szintet használ: alap (zöld), mérsékelt (sárga), jelentős (narancs), magas (piros), amelyek a kockázat valószínűsége és hatása alapján különböznek egymástól.

A kockázati kategorizálás a maradvány kockázati szint alapján történik:

<sup>7</sup> Előzmény szabályzatok: L\_NL\_Kontroll funkciók együttműködése és feladataik elhatárolása\_20210922, valamint Belső védelmi vonalak kialakítása és működtetése c. szabályzatok.



Kockázati kategória	Színkód	Kockázatok
Alap	zöld	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alacsony kockázat, nincs, vagy minimális hatása van a tőkére / eredményre,</li> <li>Kockázatsökkentő intézkedések vannak és megfelelőek</li> <li>Elhanyagolható, kisebb megfelelési hiányosság</li> <li>Veszély esetén könnyen és gyorsan kezelhető, kisebb erőforrás-igényű intézkedésekkel</li> <li>Ellenőrzési mechanizmusok megléte megfelelő szinten, nincs jelentős hiányosság</li> </ul> <p>• A kockázat bekövetkezésének valószínűsége alacsony</p>
Mérsékelt	sárga	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kiseb belső szabálysértés, szabályozási változások lassú követése, kisebb adminisztratív hibák</li> <li>Jogsabályi megfelelés részbeni bizonytalansága vagy változás kockázata</li> <li>Említésre méltó hiányosságok vannak a kockázatot illetően, de annak csekély hatása van egyéb területre, különösen pénzügyi eredmény, tőke vagy hírnév szempontjából</li> <li>A belső kontroll rendszer módosítása szükséges lehet</li> <li>Intézkedés szakterületi szinten szükséges</li> </ul> <p>• A kockázat bekövetkezésének valószínűsége: közepes</p>
Jelentős	narancs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adatvédelmi incidensek, Felügyeleti bírságok lehetősége</li> <li>Jelentős hiányosságok a kockázatot illetően, mérsékelt hatása van egyéb területre, különösen a pénzügyi(eredmény, tőke vagy hírnév szempontjából</li> <li>Jelentős hiányosságok a belső kontroll rendszerben</li> <li>Igazgatósági szintű intézkedés lehetséges</li> </ul> <p>• A kockázat bekövetkezésének valószínűsége: magas vagy gyakori előfordulás</p>
Magas	piros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Súlyos jogsabálysértések, ügyfélvesztés, jogi szankciók</li> <li>Jelentős hatása van az adott kockázaton túlmutatóan, különösen pénzügyi eredmény, tőke vagy hírnév szempontjából</li> <li>Komoly és jelentős hiányosságok a belső kontroll rendszerben</li> <li>Megfelelési kockázat következményei: jogi szankciók, büntetések, tevékenység felfüggesztése vagy komoly reputációs veszteség</li> <li>Azonnali beavatkozás, Igazgatósági szintű intézkedés szükséges</li> </ul> <p>• A kockázat bekövetkezésének valószínűsége: nagyon magas vagy kritikus események bekövetkezése várható</p>

A megfeleléségi vezető az év során azonosított megfeleléségi kockázatot jelenti a Belső Védelmi Vonalak ülésén, és javaslatot tesz a kockázat csökkentését célzó célkitűzésekre, intézkedésekre. A megfeleléségi vezető rendszeres - legalább negyedéves – időközönként beszámol tevékenységéről az Igazgatóság részére, illetve feladatai ellátása során az Igazgatóság e tárgyú határozataiban foglalt feladatokat, az azokban meghatározott határidő és egyéb paraméterek betartásával beépíti tevékenységébe.

#### IV.3.6. Részvétel a szabályozók kialakításában, betartásuk figyelemmel kísérése

A megfelelőségi vezető véleményezőként részt vesz a Társaság biztosítási tevékenységével összefüggő politikáinak és eljárásainak kidolgozásában, figyelemmel kíséri és értékeli a biztosítási tevékenységre vonatkozó szabályok, szabályozók betartását, valamint azt, hogy a hatályos belső folyamatok és intézkedések elősegítik-e a szabályok betartását.

Az érintett szakterületekkel együttműködve biztosítja, hogy a Biztosítóban a megfelelőség érdekében megfelelő belső szabályzatok álljanak rendelkezésre.

#### **IV.3.7. Vállalati érdekeket érintő bejelentések kivizsgálása**

A Társaság Megfelelőségi Politikája hatálya alá tartozó szabályok (beleértve az elvárható etikai normákat és szakmai sztenderdeket) megsértésének észlelésekor a [bejelentem@cig.eu](mailto:bejelentem@cig.eu) e-mail címen kell bejelentést tenni, vagy a megfelelőségi vezetőhöz kell fordulni a +36-70-515-9422-es telefonszámon. Ha a bejelentő nem cselekszik rosszindulatúan vagy rosszhiszeműen, bármilyen jellegű méltánytalan szankcióval szemben képességeink szerint meg fogjuk védeni, és kérésére személyazonosságát titokban tartjuk.

A visszaélések bejelentésével összefüggő eljárásrend jelen szabályzat IV.2 fejezetében kerül részletesen szabályozásra.

#### **IV.3.8. A megfelelőségi kockázatokkal és felelősséggel kapcsolatos oktatás, tanácsadás**

Minden alkalmazottnak tájékoztatást kell kapnia a Társaság Megfelelőségi Politikájáról és oktatásban kell részesülnie a feddhetetlenséggel és megfelelőséggel kapcsolatos kérdésekben. Az oktatás megszervezése a megfelelőségi vezető kötelezettsége. Rendszeres oktatást legkevesebb éves gyakorisággal kell tartani, az új belépők részére pedig lehetőleg mielőbb, de legkésőbb a próbaidejük lejárta előtt, külön oktatást kell tartani. Az oktatásokra e-learning keretében is sor kerülhet. Az oktatások megtartását a megfelelőségi vezető a HR felé dokumentálja. Amennyiben nem az oktatási osztály szervezésében történik az oktatás, akkor a dokumentáció az oktatási osztály felé is elküldésre kerül.

A Megfelelőségi Politika hatálya alá tartozó értelmezési ügyekben a megfelelőségi vezetőhöz kell fordulni. A kivizsgálásra bejelentett ügyekről és az oktatásról a megfelelőségi vezető nyilvántartást vezet.

A megfelelőségi vezető a vezető és ellenőrző testületek felkérésére, valamint a munkavállalók megkeresése esetén rendelkezésre áll a megfelelőségi természetű kérdések, különösen az összeférhetlenségi, valamint a Szolvencia II Irányelv alapján kiadott rendelkezésekkel kapcsolatos kérdések megválaszolásában. E tanácsadási feladatnak az a célja, hogy azonosítsa és felmérje a jogszabályi változásoknak a Társaság tevékenységére és szervezeti felépítésére gyakorolt hatását, valamint hogy azonosítsa a nem megfeleléssel járó kockázatokat. A megfelelőségi feladatkör a megfelelőség érdekében tájékoztatást nyújt a megfelelő óvintézkedésekről a Társaságnál tervezett változások kapcsán, és támogatást nyújt a vonatkozó rendelkezések betartásához szükséges belső eljárások és folyamatok elfogadásával kapcsolatosan.

#### **IV.3.9. A megfelelőség ellenőrzése, a megfelelőségi vezető beszámolási és jelentési kötelezettsége**

##### **IV.3.9.1. Megfelelőségi vezető éves munkaterve**

A megfelelőséget a megfelelőségi vezető éves munkaterv alapján ellenőrzi, az ellenőrzési tervet az irányításra és beszámoltatásra jogosult vezérigazgató írásban hagyja jóvá. A munkatervet a tárgyévvel megelőző év végéig kell elkészíteni.

A megfelelőségi vezető az elkészítés során figyelembe veszi a belső ellenőrzés és a kockázatkezelési terület által készített dokumentumokat (így különösen: belső ellenőri jelentések, éves kockázati jelentés, aktuális kockázati térkép), továbbá a megfelelőségi terület által korábban feltárt kockázatokat, megfelelőségi kockázateértékelést, valamint kockázati térképet, illetve a védelmi vonalaknak a biztosító adatbázisai adataira épülő jelentéseire és beszámolóira a vezető és ellenőrzött területek által adott válaszokat, feladat meghatározásokat (kockázateértékelés).

A munkatervben meg kell határozni az ellenőrzések prioritását is, az adott kockázat jelentőségét figyelembe véve.

A munkatertől való eltérést a vezérigazgató rendeli el és/vagy hagyja jóvá írásban, figyelembe véve a munkaterv elkészítését követően bekövetkezett változásokat, illetve az időközben feltárt kockázatokat.

A tervben szereplő és terven felül végzett ellenőrzések eredményéről a megfeleléségi vezető a vizsgálat befejezését követően, a vizsgálat jellegétől függően legfeljebb 20 munkanapon belül jelentést készít és azt a Társaság Igazgatóságának megküldi. A megfeleléségi vezető által készített jelentések kritikus pontjai a Belső Védelmi Vonalak soron következő ülésén megtárgyalásra kerülnek.

#### IV.3.9.2. Megfeleléségi vizsgálatok

A megfeleléségi vezető a vizsgálatait folyamatosan végzi.

A megfeleléségi vizsgálatok módszerét és eszközeit a Biztosító adatbázisai adataira épülő kockázatelemzés és -azonosítás alapján kell a munkatervben meghatározni.

A megfeleléségi vizsgálatok során a megfeleléségi kockázatok értékelésekor figyelemmel kell lenni

- a megfeleléségi szempontból releváns jogszabályokra, egyéb külső és belső szabályozó eszközökre, a szervezeten belül alkalmazott politikákra, eljárásokra, rendszerekre és ellenőrzési mechanizmusokra,
- a jogszabályváltozásokból, várható új szabályokból eredő kockázatokra,
- a releváns panaszügyekre, PBT döntésekre,
- a releváns folyamatban lévő és lezárt peres ügyekre,
- a hatósági intézkedésekre és szankciókra, azok száma, jellege és volumene alapján,
- a releváns, az intézmény reputációját érintő esetekre,
- a negatív média-megjelenésekre, azok gyakoriságára és jelentőségére.

Kockázati kategória/ Színek	Színkód	Javasolt intézkedés	Határidő
Alap (zöld)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alacsony kockázat, nincs, vagy minimális hatása van a tőkére / eredményre,</li> <li>• Kockázatsökkentő intézkedések vannak és megfelelőek</li> <li>• Elhanyagolható, kisebb megfelelési hiányosság</li> </ul>	Alap intézkedések <ul style="list-style-type: none"> <li>• Javító intézkedésre nincs szükség, vagy csak nagyon korlátozott keretek között.</li> <li>• Figyelemfelhívás</li> <li>• Periodikus tájékoztatás</li> <li>• Belső képzések</li> </ul>	< 1 év
Mérsékelt (sárga)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kisebb belső szabázatsértés, szabályozási változások lassú követése, kisebb adminisztratív hibák</li> <li>• Említésre méltó hiányosságok a vizsgált területen</li> <li>• A belső kontroll rendszer módosítása szükséges lehet</li> <li>• Hírnévkárosodás lehetősége</li> <li>• Intézkedés szakterületi szinten szükséges</li> </ul>	Mérsékelt intézkedések <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ismételt megfeleléségi vizsgálat</li> <li>• Belső ellenőrzési vizsgálat</li> <li>• IT (biztonsági) frissítések, folyamatfejlesztés</li> <li>• Felelősségi körök megfelelő dokumentálása</li> <li>• Napi működés ellenőrzésének szigorítása</li> </ul>	középtáv <1 év
Jelentős (narancs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelentős számú vagy jelentős számú ügyfelet érintő adatvédelmi incidens</li> </ul>	Jelentős intézkedések <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidenskezelési terv, erősített kontrollrendszerek</li> </ul>	rövidtáv <6 hónap

Kockázati kategória/ Színkód	Színkód	Javasolt intézkedés	Határidő
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kisebb jogszabálysértés, MNB ajánlásnak való meg nem felelés, és/vagy jelenős belső szabályzatsértés</li> <li>• Felügyeleti bírságok lehetősége</li> <li>• Mérsékelt rendszerbeli vagy szervezési hiba</li> <li>• Hírnévkárosodás várhatóan bekövetkezik</li> <li>• Jelentős hiányosságok a belső kontroll rendszerben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belső kontroll rendszer felülvizsgálata</li> <li>• Szükség esetén jogi vagy belső szabályozói intézkedés</li> <li>• BVV (?) által kiemelt figyelemmel kísérés</li> </ul>	
Magas (piros)	<p>Súlyos megfelelési problémák</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelentős és súlyos jogszabálysértés, belső szabályzatsértés vagy</li> <li>• súlyos rendszer vagy szervezési hiba,</li> <li>• és/vagy a belső kontroll rendszer nem megfelelő hatékonysága</li> </ul> <p>melyek nagy valószínűséggel az alábbiakhoz vezetnek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jelentős hatás a tőkére, vagy eredményre</li> <li>• jelentős hírnévkárosodás (pl. negatív nyilvánosság a nemzeti vagy nemzetközi médiában)</li> <li>• javító intézkedés hiányában jelentős MNB intézkedés veszélye (jelentős bírság, egyéb hatósági intézkedés pl. a működési engedély elvesztése)</li> </ul>	<p>Magas fokú intézkedések</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Az Igazgatóság azonnali tájékoztatása szükséges,</li> <li>• azonnali javító intézkedésre van szükség .</li> </ul>	azonnal <1 hónap

A megfeleléségi vezető a vizsgálatait során megállapított hiányosságok esetén javaslatokat fogalmaz meg azok megszüntetése érdekében, felelősök és teljesítési határidő megjelölésével. A határidőt a megállapítás kockázati kategóriába sorolásának figyelembe vételével kell meghatározni.

A megfeleléségi vezető nyomon követi és dokumentálja a javasolt intézkedések teljesülését, a javasolt intézkedésektől való eltérést.

A megfeleléségi vezető az Igazgatóság részére történő beszámoláson túl – a kapcsolódó jelentés testületi ügyrend szerinti átadása mellett – a Felügyelőbizottság, valamint az Auditbizottság részére is beszámol. A beszámoló tervezett időpontját a Felügyelőbizottság, valamint az Auditbizottság adott évre vonatkozó éves munkaterve tartalmazza.

#### IV.3.9.3. Éves megfeleléségi jelentés

A megfeleléségi vezető a jelentős hiányosságokról való eseti tájékoztatás mellett legalább évente dokumentáltan írásos összefoglaló jelentést készít az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság / Audit Bizottság részére.

A két biztosítónál a megfeleléségi beszámoló, a jelentések, illetve az egyes vizsgálatok nem vonhatóak össze, azaz mindkét biztosító esetében külön-külön elkészítésük és dokumentálásuk szükséges.

Az éves megfeleléségi jelentés **minimális tartalma:**

- a megfeleléségbiztosítási funkció szervezeti felépítésének összefoglalása, a szervezeti keretekben az előző beszámolási időponttól eltelt időszakban történt esetleges lényegi változások bemutatása,

- a megfelelőségbiztosítási tevékenység keretében azonosított kockázatok, megfelelőségi kockázatértékelés eredménye, az előző időszakhoz viszonyított módosulás, a kockázatértékelés módszertana,
- az intézményi kontrollkörnyezet hatékonyságának értékelése,
- az intézmény belső politikáinak és eljárásainak áttekintése során feltárt hiányosságok,
- az etikai normáknak és szakmai sztenderdeknek való megfelelés, beleértve a feltárt normasértésekről történő jelentést,
- a monitoring tevékenység és a vizsgálatok tapasztalatai, a feltárt hiányosságok alapján megtett, illetőleg folyamatban lévő intézkedések, azok eredményei, illetve várható eredményei, határideje (beleértve a munkavállalókkal szemben javasolt szankciókat is),
- amennyiben a beszámoló által érintett időszakban a Társaság és/vagy az érintett szakterület eltért a megfelelőségbiztosítási funkciót ellátó terület által tett javaslatoktól, ajánlásoktól, annak bemutatása,
- a szabályozási környezetben bekövetkezett változások és az azok nyomán szükségessé vált már megtett, illetve megteendő intézkedések, ezek határideje,
- a jelentési időszak egyéb, a megfelelőség biztosítási feladatkör szempontjából jelentős ügyei,
- a vizsgált időszak alatt beérkezett panaszok száma, panaszok alapján teljesített kifizetések,
- beszámoló a megfelelőségbiztosítási szempontú oktatások/képzések eredményéről,
- a hatóságokkal folytatott megfelelőségi szempontból releváns kommunikáció,
- az egyes vizsgálatok kapcsán: a vizsgálat időpontja, témája, a vizsgálatban résztvevő alkalmazottak neve, a vizsgálat tárgyát képező időszak, a megállapítások, a vizsgálat eredménye és az intézkedés szükségességére, tárgyára és irányára vonatkozóan tett javaslatok, határidő és felelős megjelölésével, valamint a vizsgálat során tett javaslatokban foglaltak alapján a jelentés készítésének időpontjáig tett intézkedések összefoglalása és azok eredménye, a jelentés készítésének időpontjában folyamatban lévő intézkedések összefoglalása, határideje és a várható eredmény
- megfelelőségi szempontú összefoglaló értékelés az éghajlatváltozással kapcsolatos és környezeti kockázatokról.

A megfelelőséggel kapcsolatos vizsgálat, elemzés eredményét, a megfelelőségi vezető által előterjesztett javaslatokat írásos formában, bizonyítható módon dokumentálni kell, a dokumentáció a Társaság SharePoint felületén kerül elhelyezésre. A megfelelőségi vezető saját belátása szerint választja meg a dokumentáció formáját és tartalmát.

## **V. Záró rendelkezések: A Megfelelőségi Politika felülvizsgálata, jóváhagyása**

A Társaság Megfelelőségi Politikáját jogszabályváltozás esetén, az irányítási rendszer vagy az érintett terület bármely változása esetén, de legalább évente egyszer felül kell vizsgálni. A felülvizsgálatért a megfelelőségi vezető felelős. A Megfelelőségi Politika mindenkor tartalmát a Társaság Igazgatósága hagyja jóvá.

A Megfelelőségi Politika jelen verzióját a biztosítók Igazgatóságai

- 19/2026.02.25. CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. Igazgatósági Határozatával
- 16/2026.02.25. CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. Igazgatósági Határozatával

hagyták jóvá, és a dokumentum 2026.03.23 -án lép hatályba.