



CIG PANNÓNIA
BIZTOSÍTÓ

INCIDENSKEZELÉS KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIÁJA

Készítette: dr. Sápi Szulamit és Dr. Dakó Gábor
Szabályzatgazda: Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért
felelős vezérigazgató-helyettes
Jelen verzió hatályos: 2025. június 26. napjától
Verziószám: 1.0.
Jóváhagyta: a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. Igazgatósága a
67/2025.06.18. számú Igazgatósági határozatával, valamint
a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. Igazgatósága a
52/2025.06.18. számú Igazgatósági határozatával

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

Verziókövetés: Módosítások, felülvizsgálatok jegyzéke

Verzió	Módosítás leírása / Felülvizsgálat elvégzése	Módosítás /Felülvizsgálat dátuma, időtartama	Módosította/ Felülvizsgálta	Jóváhagyta
1.0	Eredeti változat elkészítése. Jelen Szabályzat elkészítésre került a DORA rendeletnek történő maradéktalan megfelelés okán.	2025.06.18.	dr. Sápi Szulamit, Dr. Dakó Gábor	67/2025.06.18. sz. Life Igazgatósági határozat, 52/2025.06.18. sz. EMABIT Igazgatósági határozat

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés	4
2	EKS elkészítése	4
3	Fogalmi meghatározások	5
4	IKT incidensek külső kommunikációja	8
4.1	Ügyfél által bejelentett események	8
4.2	Partnerek által bejelentett események	9
4.3	Hatóság által jelzett események	9
4.4	Más iparági szereplők, Biztosítóval szerződéses, üzleti kapcsolatban nem állók által jelezett események	9
5	IKT incidensek belső kommunikációja	10
6	Egyéb események kommunikációja	10
6.1	Médiában megjelenő negatív reputációt okozó, közösségi hálózatokban megjelenő, a Biztosítót negatívan érintő események	10
6.2	Jelentős piaci veszteségek	11
6.3	Szervezetet érintő, ügyfeleket érintő, közérdeklődésre számot tartó jogszabály sértések;	11
7	Záró rendelkezések	12

1 Bevezetés

A **CIG Pannónia Életbiztosító Nyilvánosan Működő Részvénytársaság** (székhely: 1097 Budapest Könyves Kálmán krt. 11, „B” épület; cégjegyzékszám: Cg. 01 10 045857) és a **CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1097 Budapest Könyves Kálmán krt. 11, „B” épület; cégjegyzékszám: Cg. 01 10 046150) (együtt: **Társaságok vagy Biztosítók**) az esetlegesen bekövetkező IKT incidensek, valamint egyéb események megfelelő kommunikációja érdekében kialakítja Incidenskezelési Kommunikációs Stratégiáját (továbbiakban: **IKS**), amelynek célja biztosítani, hogy az ügyfelek, partnerek, a nyilvánosság, valamint az illetékes hatóságok a lehető legrövidebb időn belül kapjanak számukra hasznos tájékoztatás, információt.

A Biztosító belső szabályzói rendszerében meghatározza azokat a személyeket, akik felelősek az eseményekre vonatkozó kommunikációs stratégia végrehajtásáért.

Az IKT incidensekkel kapcsolatos kommunikációk eredményessége, a kommunikációval kapcsolatos szabályzók, beleértve jelen stratégiát is, minden esetben megvizsgálásra kerül.

2 IKS elkészítése

Az IKS elkészítéséért, folyamatos frissítéséért, naprakészen tartásáért a szabályzatgazda, a Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettes felelős. Az IKS-t, valamint annak módosításait, hatályon kívül helyezését a Társaságok Igazgatóságainak kell jóváhagynia.

Az IKS-t évente, illetve minden olyan esetben felül kell vizsgálni, mikor olyan változások (szervezeti, beszerzési, működési stb.) következnek be, amik a stratégiában foglalt feladatokat, elvárásokat befolyásolják. Szintén felül kell vizsgálni az IKS-t abban az esetben, ha a Biztosító üzleti stratégiája változik, amit a Társaság Igazgatósága elfogadott és jóváhagyott.

E szabályzatot összhangban kell alkalmazni „A piaci visszaélések megelőzésére vonatkozó belső szabályzat”-tal, a Nyilvánosságra hozatali szabályzattal, a Nyilatkozattételi rend rendelkezéseivel, valamint IKT Incidenskezelési szabályzat azzal, hogy amennyiben a kommunikációs stratégia ezen szabályzatokba foglalt tartalmi elemet érint, úgy a közzététel kizárólag a Társaságirányításért és prudenciális megfelelésért felelős vezérigazgató-helyettes jóváhagyásával és útján történhet.

3 Fogalmi meghatározások

Fogalom	Meghatározás
Bűncselekmény	A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 4.§-a szerinti fogalom.
DORA rendelet	AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2022. december 14-i (EU) 2022/2554 RENDELETE a pénzügyi ágazat digitális működési rezilienciájáról, valamint az 1060/2009/EK, a 648/2012/EU, a 600/2014/EU, a 909/2014/EU és az (EU) 2016/1011 rendelet módosításáról szóló, úgynevezett DORA (Digital Operational Resiliency Act) rendelet
Egyéb események	Olyan incidensek , amelyek hatással vannak a Biztosító működésére, annak hírnevét rontják, de nem köthetők közvetlenül IKT-rendszerekhez, szolgáltatásokhoz. (Médiában megjelenő negatív reputációt okozó, közösségi hálózatokban megjelenő, a Biztosítót negatívan érintő események; Jelentős piaci veszteségek)
Felügyelet	Magyar Nemzeti Bank, mint felügyeletet ellátó hatóság
Hatóság	A közigazgatási döntés (határozat vagy végzés) meghozatalára jogosult szerv, szervezet, vagy személy. Közigazgatási hatóság a hatósági ügy intézésére hatáskörrel rendelkező államigazgatási szerv, helyi önkormányzati képviselő-testület, megyei önkormányzat közgyűlése, valamint átruházott hatáskörben annak szervei (polgármester, bizottság, társulás vagy jegyző), a polgármester, főpolgármester, megyei közgyűlés elnöke, főjegyző, jegyző, a polgármesteri hivatal és a közös önkormányzati hivatal ügyintézője, továbbá törvény vagy kormányrendelet által közigazgatási hatósági jogkör gyakorlására feljogosított egyéb szervezet, köztestület vagy személy.
Honlap	A www.cigpannonia.hu webhely a Társaság hivatalos közzétételi felületének minősül.
IKT	Az IKT a "Információs és Kommunikációs Technológiák" rövidítése. A DORA (Digital Operational Resilience Act) rendelet kapcsán az IKT az informatikai rendszerek és kommunikációs eszközök összességére utal, amelyeket pénzügyi intézmények használnak működésük során.

IKT incidens	Olyan biztonsági esemény, amely a normális működéstől eltér, és negatív hatással van a szervezetre, az információ- és kommunikációtechnológia (IKT) biztonságára (továbbiakban: incidens vagy IKT-biztonsági incidens), rendelkezésre állására vagy integritására. Az incidens gyakran azt jelenti, hogy már történt vagy potenciálisan bekövetkezhet olyan károsodás, amely befolyásolja a szolgáltatások folytonosságát (például jogosulatlan hozzáférés, adatszivárgás, környezeti kár vagy rendszerleállás).
IKT-szolgáltatás	IKT-rendszerek útján egy vagy több belső vagy külső felhasználó részére folyamatos jelleggel nyújtott digitális és adatszolgáltatások, ideértve a hardvert, mint szolgáltatást és a hardverszolgáltatásokat, ami magában foglalja a hardverszolgáltató általi szoftver- vagy belső rendszer vezérlőprogram (firmware) frissítéseket is, ide nem értve a hagyományos analóg telefonszolgáltatásokat
IKT-szolgáltató	IKT szolgáltatásokat nyújtó vállalkozás
Iparági szereplők	A biztosítási piacon biztosítási, viszontbiztosítási, vagy biztosításközvetítői, viszontbiztosításközvetítői tevékenység végzésére jogosult személyek csoportja.
Jelentős piaci veszteség	A Biztosítók eszközeinek jelentős csökkenése vagy az eszközök összetételében és az ezt finanszírozó saját és idegen források összetételében, megszerzésük feltételeiben beálló jelentős változás
Közvetlen kommunikációs csatorna	Partnerek, ügyfelek közvetlen tájékoztatását biztosító kommunikációs út. Írásbeli közvetlen kommunikációs csatornának minősül az email, a postai levél és az ügyfélportálon történő kommunikáció. Szóbeli közvetlen kommunikációs csatorna a telefonon történő megkeresés.
Menedzsment	A Társaságok munkaszervezetének vezetői (Vezérigazgató, Vezérigazgató-helyettesek)
Média	A Média – különösen a nyomtatott, az online és elektronikus sajtó, a hírügynökség, a hírszolgáltató, a befektető számára hozzáférhető pénzügyi honlap – alatt (ide nem értve a hivatalos közzétételi helyeket és az azokban megjelentetett információtartalmakat

	– lásd. Szabályozott információ) azon terjesztési csatornát kell érteni, amely képes az Európai Unió tagállamaiban a szabályozott információ a Tpt. 56. §-ában foglaltak szerinti megismerhetővé tételére. A Társaság a kötelező közzétételek publikálására Médiaaként a www.portfolio.hu hírszolgáltatót alkalmazza.
Negatív média esemény	A Biztosítók közmegítélését negatívan befolyásoló, médiában megjelenő külső vagy belső forrásból származó hír, vagy bármely közlés.
OVM	Az operatív vezetés, az információáramlás folyamatos biztosítása, továbbá az igazgatósági hatáskörbe tartozó ügyekben a döntések előkészítése, ütemezése, meghatározása érdekében működő, főszabály szerint hetente ülésező Operatív Vezető Megbeszélés, melynek állandó résztvevői a Menedzsment tagjai.
Partner	Minden olyan személy, aki a Biztosítókkal szerződéses jogviszonyon alapuló együttműködésben áll és nem minősül Ügyfélnek.
Szabályozott információ	a rendszeres és a rendkívüli tájékoztatás körébe tartozó, a befolyásszerzéssel kapcsolatos, továbbá a bennfentes információk (a mindenkor hatályos Nyilvánosságra Hozatali Szabályzat 1.4. pontjában meghatározott fogalom és esetkörök gyűjtő elnevezése)
Ügyfél	Ügyfélnek minősül a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a Biztosítók számára biztosítási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot tett és a Biztosítók szolgáltatására jogosult más személy.
Üzletmenetfolytonosság	A Biztosítók üzleti- és informatikai stratégiájának, valamint feladatai megvalósulásának elősegítése érdekében üzletmenetének folyamatos és magas szintű működtetése.
Rendszeres tájékoztatás	a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (Tpt.) 54. § szerint meghatározott tájékoztatások gyűjtő elnevezése
Rendkívüli tájékoztatás	A Tpt. 56. § (1) bek. szerint minden, az értékpapír értékét vagy hozamát, illetve a kibocsátó megítélését közvetlenül vagy közvetve érintő információ. A rendkívüli tájékoztatás keretében közzéteendő információk körét iránymutatásként a 24/2008.

4 IKT incidensek külső kommunikációja

A Biztosító valamennyi információs, kommunikációs technológiával (IKT) kapcsolatos bejelentést kivizsgál. Amennyiben a bejelentés alapján a feltételezett IKT incidens beigazolódik, annak elhárítása az IKT Incidenskezelési Szabályzat alapján kerül elvégzésre. Az IKT incidensekről a jogszabályokban és a hatóságok által meghatározott módon és formában kerülnek tájékoztatásra az érintettek:

- **Ügyfelek:** a Biztosító honlapján¹, valamint érintettség esetén az egyes ügyfelek az általuk megadott kapcsolattartási mód szerint.
- **Hatóság:** Jogszabályokban, hatósági elvárásokban meghatározottaknak megfelelően.
- **Partnerek:** Érintett partnerekkel megkötött szerződések alapján.
- **IKT-szolgáltatók:** Érintett harmadik feles IKT-szolgáltatóval megkötött szerződésben foglaltakat teljesítve.
- **Média:** Témája szerint illetékes szakterület (befektetői kapcsolatok szakterület/ marketing) egyeztet a válaszadás szempontjából kompetens szakterület vezetőjével, valamint a Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettessel (Vh1). A tájékoztatás a Vh1 közreműködésével meghatározott, Vezérigazgató által jóváhagyott közlemények formájában történik.

4.1 Ügyfél által bejelentett események

Az Ügyfelek az informatikai rendszerekkel kapcsolatos bejelentéseiket megtehetik e-mailben, az incidens@cig.eu címre.

A bejelentések fogadása, rögzítése e-mailben visszajelzésre kerül az ügyfél részére.

A bejelentések továbbításra kerülnek az eseménykezelésért felelős Informatikai igazgató részére, valamint az Informatikai Biztonsági Felelős (továbbiakban: IBF) részére. A feldolgozás során amennyiben a bejelentés alapján indokoltá válik, értesítésre kerülnek az érintett IKT-szolgáltatók, partnerek, valamint a Felügyelet. Amennyiben IKT incidens kerül felderítésre az érintett ügyfelek e-mailben kerülnek értesítésre.

A bejelentett esemény kivizsgálását, megoldását követően a bejelentő tájékoztatásra kerül e-mailen keresztül.

¹ <https://www.cigpannonia.hu/rolunk/hirek>

4.2 Partnerek által bejelentett események

Partnerek az informatikai rendszerekkel kapcsolatos bejelentéseiket a velük megkötött szerződésben rögzített kommunikációs csatornán és módon tehetik meg.

A bejelentések továbbításra kerülnek az Informatikai igazgató részére, valamint az IBF részére. A feldolgozás során - amennyiben a bejelentés alapján indokoltá válik - értesítésre kerülnek további érintett partnerek, illetve IKT-szolgáltatók, valamint a Felügyelet. Amennyiben IKT incidens kerül felderítésre, az érintett ügyfelek az általuk megadott kommunikációs csatornán kerülnek értesítésre.

A bejelentett esemény kivizsgálását, megoldását követően a bejelentő partner tájékoztatásra kerül az általa megadott kapcsolattartó(k) útján.

4.3 Hatóság által jelzett események

A hatósági jelzések azonnal továbbításra kerülnek az IKT Incidenskezelésért felelős Informatikai igazgató részére, valamint az IBF részére (amennyiben nem ő került tájékoztatásra a hatóság által). A feldolgozás során - amennyiben a bejelentés alapján indokoltá válik - értesítésre kerülnek az érintett IKT-szolgáltatók.

A bejelentett IKT incidens kivizsgálásakor, a megoldás során, valamint annak lezárásakor a hatóság a jogszabályokban meghatározottak alapján kerül rendszeresen tájékoztatásra.

A kivizsgálás, megoldás és lezárás a hatóság által meghatározott határidőn belül megtörténik.

4.4 Más iparági szereplők, Biztosítóval szerződéses, üzleti kapcsolatban nem állók által jelezett események

Az iparági szereplők, valamint a Biztosítóval szerződéses, üzleti kapcsolatban nem állók (továbbiakban: külsős bejelentő) az IKT incidensekkel kapcsolatos bejelentéseiket megtehetik e-mailben, az incidens@cig.eu címre.

A bejelentések fogadása, rögzítése e-mailben visszajelzésre kerül a bejelentő részére.

A bejelentések továbbításra kerülnek az Informatikai igazgató részére, valamint az IBF részére. A feldolgozás során amennyiben a bejelentés alapján indokoltá válik, értesítésre kerülnek az érintett IKT-szolgáltatók, valamint a Felügyelet. Amennyiben IKT incidens kerül felderítésre, az érintett ügyfelek az általuk megadott kommunikációs csatornán kerülnek értesítésre.

A bejelentett esemény kivizsgálását, megoldását követően a bejelentő e-mailben tájékoztatásra kerül.

A jelentős IKT incidensek külső kommunikációja a mindenkor hatályos Nyilatkozattételi rend szabályai szerint, amennyiben a külső kommunikáció rendkívüli tájékoztatást indukál, úgy a mindenkor hatályos Nyilvánosságra Hozatali Szabályzatban rögzítettek szerint történik, az ott meghatározott módon.

5 IKT incidensek belső kommunikációja

A Biztosító az IKT incidenskezelés kommunikációjánál megkülönböztet:

- IKT incidens elhárításában résztvevő munkatársakat;
- IKT incidens által érintett, de annak elhárításában részt nem vevő munkatársakat.

A fenti csoportok tájékoztatásának módja a szervezet belső szabályzatában kerül részletezésre.

Az egyes IKT incidensek hatásának minimalizálása, lehetőség szerint teljes elhárítása érdekében a Szervezet az üzletmenetfolytonosságot érintő, azt megfelelő szinten biztosító folyamatokat, eljárásokat határoz meg. Az üzletmenetfolytonosság fenntartás érdekében szabályzatok (BCM), tervek (BCP, DRP) és eljárásrendek kerülnek bevezetésre és alkalmazásra, amelyek tartalmazzák a szükséges kommunikációs feladatokat is.

6 Egyéb események kommunikációja

6.1 Médiában megjelenő negatív reputációt okozó, közösségi hálózatokban megjelenő, a Biztosítót negatívan érintő események

A negatív média eseményeket, valamint a Közösségi hálózatokon megjelenő eseményeket a Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettes (delegálás esetén a Befektetői Kapcsolattartó) a Marketing specialista közreműködésével elemzi, és azokat feldolgozza. Amennyiben az adott esemény okán tájékoztató közzététele válik szükségessé arról a Vezérigazgatót haladéktalanul (legkésőbb 1 munkanapon belül) tájékoztatja.

A közvéteendő tájékoztatást a Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettes (delegálás esetén a Befektetői Kapcsolattartó) készíti el a Marketing specialista, valamint szükség esetén az illetékes szakterület vezetőjének (pl.: IT Igazgató, IBF) közreműködésével. A

közzéteendő tájékoztatóról a Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettes a Menedzsmentet – szükség szerint az OVM keretében – tájékoztatja. A közzéteendő tájékoztatót a Vezérigazgató hagyja jóvá és határozza meg – a Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettes javaslatára figyelemmel – a közzététel módját.

A Vezérigazgató által meghatározottak alapján a Társaság Marketing specialistája a kijelölt médiumokban (újság, TV, rádió, internet, közösségi média stb.) tájékoztatást tesz közzé.

A nyilvános részvénytársaságra vonatkozó szabályrendszernek való megfelelőség, a Szabályozott Információkra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelő kommunikációért, valamint a titokvédelem körében a Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettes szervezeti egysége, ezen belül a Befektetői Kapcsolattartó felel a mindenkor hatályos Nyilvánosságra Hozatali Szabályzat rendelkezései szerint.

Partnereket, ügyfeleket is érintő eseménykor, a közvetlenül érintettek közvetlen kommunikációs csatornán kerülnek értesítésre.

6.2 Jelentős piaci veszteségek

Jelentős piaci veszteségeket a Társaságirányításért és prudenciális megfelelőségért felelős vezérigazgató-helyettes elemzi, és azokat feldolgozza, a Vezérigazgató, valamint a Menedzsment egyidejű tájékoztatása mellett. Amennyiben ezen jelentős piaci veszteség rendkívüli tájékoztatást indukál, úgy annak közzétételére a mindenkor hatályos Nyilvánosságra Hozatali Szabályzat rendelkezései az irányadók.

A Menedzsment által meghatározottak alapján a Társaság Marketing specialistája a kijelölt médiumokban (újság, TV, rádió, internet, közösségi média stb.) tájékoztatást tesz közzé. Partnerek, ügyfelek közvetlen kommunikációs csatornán kerülnek értesítésre.

6.3 Szervezetet érintő, ügyfeleket érintő, közérdeklődésre számot tartó jogszabály sértések

- Hatósági intézkedések a Biztosító székhelyén;
- Természeti katasztrófa, tüzeset;
- Tűszejtés;
- Bűncselekmény (például betörés következményeként érzékeny információkat tartalmazó dokumentációk kikerülése)

Amennyiben ezen pont alapján felmerülő jogszabálysértés rendkívüli tájékoztatás keretében közzéteendő információt érint, úgy annak

közzétételére a mindekor hatályos Nyilvánosságra Hozatali Szabályzat és A piaci visszaélések megelőzésére vonatkozó szabályzat a rendelkezési az irányadók.

7 Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat egységes szerkezetben az Igazgatóság jóváhagyásával a közzétételt követő napon lép hatályba.

A Társaság jelen szabályzatát a honlapján teszi közzé.