



CIG PANNÓNIA

BIZTOSÍTÓ

KOCKÁZATKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette: dr. Buzás Pál

Felülvizsgálta: Kozma Norbert

Szabályzatgazda: vezető kockázatkezelő

Jelen verzió hatályos: 2023. október 13. napjától

Verziószám: 2.1

Jóváhagyta: a CIG Pannónia Életbiztosító Igazgatósága a 100/2023.10.12. sz. CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. Igazgatósági Határozattal, és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Igazgatósága a 83/2023.10.12. sz. CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. Igazgatósági Határozattal

Verziókövetés: Módosítások, felülvizsgálatok jegyzéke

Verzió	Módosítás leírása / Felülvizsgálat elvégzése	Jóváhagyás dátuma	Módosította/ Felülvizsgálta	Jóváhagyta
v1.1	A szabályzat éves felülvizsgálata, a módszertanok, a hatás- és felelősségi körök, valamint a releváns kockázatok pontosításával	2022. augusztus 18.	Kozma Norbert vezető kockázatkezelő	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. és CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. Igazgatósága
v2.0	A csalásmegelőzésre és kezelésre vonatkozó rész önálló szabályzatba került át, valamint beépítésre került a közvetítők minősítésének módszertana	2023. január 18.	Kozma Norbert vezető kockázatkezelő	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. és CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. Igazgatósága
v2.1	Az MNB 2023. évi átfogó vizsgálata során tett megállapítások átvezetése	2023. október 12.	Kozma Norbert vezető kockázatkezelő	CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. és CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. Igazgatósága



Tartalom

I. Bevezetés, általános rész	3
I.1. A Szabályzat célja	3
I.2. A Szabályzat hatálya	3
I.3. A kockázat fogalma	3
II. Szabályozó rész	5
II.1. Kockázatkezelési irányelvek	5
II.2. A feltárt kockázatok dokumentálása, a kockázatcsökkentő intézkedések nyomon követése	7
II.3. A kockázatkezelés szereplői	7
II.4. A Biztosító kockázatkezelési gyakorlata	8
II.5. A Biztosító által kezelt kockázatok	13
II.6. Jóváhagyás és felülvizsgálat	17



I. Bevezetés, általános rész

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, a CIG Pannónia Életbiztosító Nyilvánosan Működő Részvénytársaság és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1097 Budapest Könyves Kálmán krt. 11. „B” épület; cégjegyzékszám: 01-10-045857 és 01-10-046150 nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) (külön-külön vagy együtt említve, mint: „Biztosító(k)” vagy „Társaság”) kockázatkezelési tevékenységének, továbbá a kockázatkezelési eljárásban részt vevő szereplők feladatainak, felelősségeinek és hatáskörének meghatározása.

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.

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

I.2. A Szabályzat hatálya

Személyi hatály

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

Tárgyi hatály

A jelen Szabályzat kiterjed a Biztosító valamennyi szervezeti egységére, teljes tevékenységére, beleértve a kiszervezett tevékenységet is, hiszen a kockázat a Biztosító minden munkafolyamatában, termékében, tevékenységében megjelenhet.

I.3. A kockázat fogalma

A Biztosító hatékony működtetése érdekében biztosítani kell, hogy a menedzsment valamennyi fontos kockázat ismeretében hozza meg üzleti döntéseit. A kockázatkezelési tevékenység magában foglalja

- a kockázatok azonosítását,
- hatásuk (súlyosságuk és gyakoriságuk) felmérését,
- a szükséges intézkedési tervek kialakítását, valamint



- ezek hatékonyságának és eredményeinek követését.

A kockázat a Biztosító tevékenységében, gazdálkodásában rejlő minden olyan elem vagy esemény, amely bekövetkezése a Biztosító működését hátrányosan érinti vagy érintheti.

A Biztosító a kockázatkezelési rendszerét a Szolvencia II irányelveknek megfelelően legalább az alábbi területekre terjeszti ki:

- biztosítási kockázat vállalása és tartalékképzés;
- eszköz-forrás gazdálkodás;
- stratégiai, hírnév- és reputációs kockázatok kezelése;
- pénzügyi és terrorizmus finanszírozási kockázatok kezelése;
- éghajlatváltozással kapcsolatos, szociális és irányítási (ESG) kockázatok kezelése;
- piaci és partnerkockázatok kezelése;
- információk védelme;
- befektetés, különösen származtatott ügyletek és hasonló kötelezettségvállalások;
- likviditási és koncentrációs kockázat kezelése;
- működési és megfelelőségi kockázatok kezelése;
- viszontbiztosítás és más kockázatcsökkentési technikák.

Fogalommeghatározás

Biztosító	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	a Társaság munkaszervezetének a jelen szabályzatban rögzített keretek közötti vezetésére kijelölt, képviseleti joggal rendelkező, a Társasággal munkaviszonyban, megbízásos jogviszonyban álló, vezérigazgatói címet viselő vezetője, aki egyben az Igazgatóság tagja
Bit.	a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény
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
menedzsment vezető kockázatkezelő	Az SZMSZ-ben meghatározott Operatív Vezetői Megbeszélés tagjai Bit. 55. § (1) bek. e) pontja szerinti egyéb vezető
Kockázatkezelési Bizottság	A Biztosítóban működő kockázatkezelési bizottság
SZMSZ	a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. Szervezeti és Működési Szabályzatát és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. Szervezeti és Működési Szabályzatát



Szolvenca II Irányelv	az Európai Parlament és a Tanács 2009/138/EK Irányelve (2009. november 25.) a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról
kiemelten fontos feladatkör	a Kiszervezési Szabályzatban meghatározott kiemelten fontos feladatkörök vagy tevékenységek [pl. Védelmi Feladatkörök (belső ellenőrzési feladatkör, aktuáriusi feladatkör, kockázatkezelési feladatkör, megfelelőségi feladatkör), termékfejlesztés, kárrendezés]
kiemelten fontos feladatkörért felelős személy	a Kiemelten Fontos Feladatkör vezetője

II. Szabályozó rész

II.1. Kockázatkezelési irányelvek

II.1.1. A kockázatvállalási hajlandóság kialakítása (kockázati étvág)

A Biztosító kockázatvállalási hajlandóságának összhangban kell lennie azokkal a pénzügyi erőforrásokkal, amelyek a lehetséges veszteségek fedezésére rendelkezésre állnak. Ennek érdekében a Biztosító a számszerűsíthető kockázat típusokra vonatkozóan kalkulálja a jelenlegi és a jövőbeni gazdasági tőkeszükségletet, valamint a szabályozói tőkeszükségletet.

A Biztosító tőzsdei társaság is, így az egész kockázatvállalási hajlandóságát alapvetően meghatározza a tulajdonosi érték növelése, illetve a nagyszámú tulajdonos befektetésének védelme is, ennek megfelelően nem vállalható olyan kockázati kitettség, mely ezt a célt veszélyeztetheti.

A kockázati étvágyat – a Biztosító kockázati stratégiájával összhangban – minden materiális kockázat vonatkozásában meg kell határozni és annak mértékéről – a Kockázatkezelési Bizottság előzetes javaslata alapján - a Biztosító Igazgatóságának kell döntenie. A kockázati étvág meghatározásáért és előterjesztéséért a vezető kockázatkezelő felel, annak felülvizsgálata a kockázati környezet lényeges változása esetén, de legalább évente egyszer, az ORSA folyamat keretében esedékes.

II.1.2. Az alkalmazott kockázatkezelési módszerek

A kockázatok azonosítása az üzleti folyamatokat, ügyleteket és a mindennapi működést érintő lényeges kockázatok – lehetőség szerint – teljes körű feltárását jelenti. A feltárt kockázatok mérésére a Biztosító a következő módszereket alkalmazza:

- a kockázati incidensek gyűjtése, jelentése és a kapcsolódó kockázatcsökkentő intézkedések nyomon követése,
- a kockázati önértékelésen alapuló kockázati térkép összeállítása és az azonosított kockázatok nyomon követése,



- a kockázatok szintjét jelző kulcskockázati mutatószámok meghatározása és nyomon követése (risk dashboard),
- az éves kockázatértékelési folyamat (ORSA) lefolytatása és dokumentálása, valamint
- a közvetítők minősítésének módszertana (ABC elemzés).

A módszereket jelen szabályzat a későbbiek során – az ORSA folyamat kivételével – részletesen ismerteti. Az ORSA folyamatot külön utasítás szabályozza.

A fenti módszertanok kialakítása és üzemeltetése a vezető kockázatkezelő feladatkörébe tartozik, felülvizsgálatuk évente egyszer esedékes.

A fenti módszerek összhangban vannak a Szolvencia II szabályozó rendszer követelményeivel, az általános szolvencia szükséglet meghatározásakor a Biztosító a saját kockázati profilját figyelembe véve jár el.

Az alkalmazott módszerek az arányosság elvének figyelembe vételével kerültek meghatározásra, a tevékenység jellegének, nagyságrendjének és összetettségének megfelelően.

II.1.3. A kockázatkezeléshez kapcsolódó döntéshozatal

A Biztosító irányító testületeinek (Igazgatóság, Operatív Vezetői Megbeszélés) és vezetőinek (vezérigazgató és helyetteseik) a döntések meghozatalához, illetve a tőkeszükséglet biztosításához teljes körű kockázatkezelési információval kell rendelkezniük, melynek eszköze a vezető kockázatkezelő által készített rendszeres, legalább naptári negyedévenként ismétlődő előterjesztések és jelentések.

A kockázatok operatív szintű azonosítása és kezelése érdekében a Biztosító Kockázatkezelési Bizottságot üzemeltet, melynek elnöke a vezető kockázatkezelő és naptári negyedévenként legalább egyszer ülésezik. Ezek az ülések biztosítják azt, hogy a felsővezetés mellett a Biztosító szakterületeinek a vezetői is ismerje a Biztosító kockázatait, illetve a döntések azon a szinten szülessenek meg, amelyek végrehajtása a leghatékonyabban kezelhető.

A fent említett testületek működését a Biztosító Szervezeti és Működési Szabályzata, illetve a testületek működését szabályozó ügyrendek határozzák meg.

A hatékony kockázatkezelésnek biztosítania kell, hogy a kockázatok vállalása tudatos vezetői döntés legyen. Ezért a Biztosító által alkalmazott kockázatkezelési rendszer eredménye az üzleti tervezés folyamatának integrált része. A vezetés a fontosabb döntéseket, mint például tőke tervezés és allokáció, üzletágak növelése, akvizíciók, új termékek, új értékesítési csatornák, a kockázatokkal korrigált alapon a Társaság kockázatkezelési folyamatainak figyelembevételével hozza meg.

Ennek érdekében kap a Biztosító Igazgatósága és menedzsmentje rendszeresen tájékoztatást a társaság kockázati helyzetéről, kockázatkezelési tevékenységéről és meghozza az ehhez kapcsolódó releváns döntéseket is.



A fentiekén túlmenően a vezető kockázatkezelő évente egyszer éves jelentést készít, melyben értékeli a társaság teljes kockázatkezelési tevékenységet. Ezt a jelentést a Biztosító Kockázatkezelési Bizottsága, Igazgatósága és Audit Bizottsága is megtárgyalja.

II.2. A feltárt kockázatok dokumentálása, a kockázatsökkentő intézkedések nyomon követése

Mind a kockázatkezelési módszereket, mind azok eredményét dokumentálni szükséges, mely magában foglalja

- a releváns kockázatkezelési szabályzatok elkészítését,
- az irányító testületek részére előterjesztések és jelentések elkészítését, az ülésesen meghozott döntések dokumentálását,
- a kockázat- és szolvencia értékelés valamennyi lépésének dokumentálását, ideértve a résztvevők és felelősök megnevezését, a határidők megjelölését is.

Minden kockázattípus esetében rendkívül fontos a feltárt kockázatok kezelését jelentő intézkedések megfogalmazása, illetve megvalósításuk esetén a hatékonyságának vizsgálata. Az intézkedések dokumentálása, megvalósulásának a nyomon követése, illetve a hatékonyságának a visszamérése a vezető kockázatkezelő feladata, mely folyamatos tevékenység az ezt a célt szolgáló nyilvántartásban.

II.3. A kockázatkezelés szereplői

A belső védelmi vonalak kialakításáról szóló ajánlásoknak megfelelően a kockázatkezelési szervezet elkülönül az üzleti területtől, a tevékenységet közvetlenül a vezérigazgató felügyeli.

II.3.1. A szervezeti egységek vezetői és valamennyi alkalmazott felelőssége

A Biztosító valamennyi vezetője az általa irányított területen felelős a terület sajátosságaiból, munkafolyamataiból adódó kockázatok azonosításáért, kezeléséért és az ehhez szükséges folyamatba épített ellenőrzési pontok kialakításáért, a vonatkozó vezetői ellenőrzések elvégzéséért és dokumentálásáért.

Emellett a Biztosító elvárja valamennyi alkalmazottjától, hogy a munkaterületén felmerülő olyan helyzeteket, melyek a társaság érdekeit veszélyeztetik, jelezze közvetlen felettese vagy a vezető kockázatkezelő részére annak érdekében, hogy a feltárt kockázat bekövetkezési valószínűségét és/vagy hatását időben mérsékelni lehessen.

II.3.2. A Kockázatkezelési Bizottság

A Kockázatkezelési Bizottság elsődleges feladata, hogy segítse és támogassa a Biztosító vezetését abban, hogy kockázatkezelési tevékenységét a jogszabályoknak, illetve egyéb szabályoknak, a Biztosítók alapszabályának és a belső szabályzatoknak megfelelően végezhesse. Ennek keretében



rendszeresen, de legalább naptári negyedévenként egyszer áttekinti, felülvizsgálja és elemzi a kockázatkezelési tevékenységet. A Kockázatkezelési Bizottság tevékenységéről a vezető kockázatkezelő az ülés után beszámol a menedzsment részére az Operatív Vezetői Értekezlet keretein belül. A Kockázatkezelési Bizottság tagjai – a belső kontroll funkciók képviselői – olyan személyek, akik átlátják a Biztosító üzletmenetének, gazdálkodásának és kockázatainak különféle fontos aspektusait és érdemben állást tudnak foglalni vagy javaslatot tenni a kockázat hatékony csökkentésére. A Kockázatkezelési Bizottság részletes feladatait a Szervezeti és Működési Szabályzat, valamint a hatályos ügyrendje tartalmazza.

II.3.3. A vezető kockázatkezelő

A kockázatok hatékony azonosítása, értékelése és csökkentése érdekében a Biztosító – a hatályos törvényi szabályozásnak megfelelően – vezető kockázatkezelőt (kockázatkezelési vezetőt) alkalmaz.

A vezető kockázatkezelő feladata a kockázatkezelési rendszer működtetése, amely magában foglalja:

- a menedzsment és az egyéb kiemelten fontos feladatkört ellátó személyek támogatását kockázatkezelési témában,
- a kockázatkezelési keretrendszer kialakítását, üzemeltetését, fejlesztését és nyomon követését,
- a Biztosító kockázati profiljának nyomon követését,
- az új termékek bevezetése és új piacokra való belépés előtt a potenciális kockázatok felmérését és a kapcsolódó kockázatsökkentő intézkedések kidolgozását,
- a Kockázatkezelési Bizottság működtetését,
- a kockázatkezelési témájú jelentések és előterjesztések készítését,
- a feltárt kockázatok azonosítását, értékelését és nyomon követését.

A vezető kockázatkezelő kompetenciájába tartozik továbbá, hogy aláírásával igazolja a kockázatkezelési feladatkör ellátása során (a Társaságnál a vezető aktuáriushoz rendelt) készített számításokat, értékeléseket és jelentéseket.

A vezető kockázatkezelő hatás- és felelősségi körét részletesen a Biztosító Szervezeti és Működési Szabályzata, valamint munkaköri leírása tartalmazza.

II.4. A Biztosító kockázatkezelési gyakorlata

A kockázatkezelés a kockázatok átfogó azonosításával, mérésével és értékelésével, valamint a kockázatsökkentő intézkedések nyomon követésével biztosítja, hogy a Biztosító menedzsmentje a kockázatok figyelembe vételén alapuló, megalapozott döntéseket hozhasson.

A Biztosító kockázatkezelési gyakorlata



- az intézmény egészére, valamennyi szervezeti egységére, üzleti területére és tevékenységére kiterjed, beleértve a kiszervezett tevékenységeket, valamint az új termékek bevezetését, illetve a termékek módosítását is,
- a kitétségek tekintetében azok gazdasági tartalmát tükröző számszerűsítésre törekszik,
- a releváns kockázatokat teljes körűen veszi számításba, a jelen szabályzat *A kockázat fogalma c.* fejezetben felsorolt kockázatokat lefedi,
- a kockázatok felmérésénél törekszik az alulról felfelé (jelentések és incidens riportok) és felülről lefelé (Kockázatkezelési Bizottság és vezető kockázatkezelő megállapításai) történő jelentési vonalakon átívelő összegzésére,
- a kockázatokat kölcsönhatásukban értékeli, azonosításukat kiterjeszti az intézményen túlnyúló tevékenységekre is,
- a kockázatok kontrollálása során mindig vizsgálja, hogy a kontrollok automatikussá tehető-e, illetve lehetséges-e az adott kockázat vonatkozásában küszöbértéket (tolerancia szintet) egyedileg beállítani.

A Biztosító kockázatkezelési területe évente egyszer oktatást tart minden munkavállaló részére a Biztosító kockázatkezelési rendszeréről, melynek célja a munkavállalók kockázattudatosságának növelése.

II.4.1. A kockázatok azonosítása és értékelése

Minden lényeges, a Biztosító tevékenységéhez kapcsolódó belső és külső kockázata egy előre meghatározott belső mechanizmus alapján kerül kiértékelésre és kezelésre, mely jelen szabályzat *A biztosító kockázatai c.* fejezetében kerül ismertetésre

E feladat keretében a Biztosító kétféle megközelítést alkalmaz:

- egyrészt folyamatosan nyomon követi a bekövetkezett és a működésben rejlő kockázatokat (incidensek gyűjtése, a kulcskockázati mutatószámok nyomon követése, illetve a közvetítők rendszeres minősítése), másrészt
- évente egyszer kockázatfelmérést készít, melynek eredményeit a kockázati térképben dokumentálja.

A vezető kockázatkezelő a kockázatok realizálódása során bekövetkezett potenciális vagy valós veszteséget okozó **kockázati incidenseket** a Sharepoint erre kijelölt felületén rendszeresen gyűjti, kiértékeli és visszacsatolja azt a Kockázatkezelési Bizottság részére. Az azonosított incidensek bejelentéséért a Biztosító azon Szakterülete felel, aki észlelte az eseményt. Az incidensek gyűjtésének célja a kockázatok azonosítása és azon kockázatcsökkentő intézkedések definiálása, amelyek megakadályozzák az esemény ismételt bekövetkezését.

A vezető kockázatkezelő az incidensek gyűjtése során – legalább – az alábbi információkat tartja nyilván:

- az incidens észlelésének időpontja,



- a veszteség/potenciális veszteség összegszerűsége (amennyiben pontos összeg még nem meghatározható, akkor arra vonatkozó becslés),
- az incidens, veszteség kategorizálása,
- a felmerülés okának részletezése,
- a működési kockázat kezelésére vagy megszüntetésére vonatkozó – bejelentő terület által tett - javaslat (amennyiben kezelhető),
- intézkedés nyomon követése.

A vezető kockázatkezelő – a kockázati események, a kockázati térkép vagy egyéb szakértői egyeztetés alapján – kiválasztja azon kockázatokat, melyekhez jól, lehetőség szerint automatizálhatóan mérhető **kulcskockázati mutatószámok** rendelhetők és annak a szakterületnek a vezetőjével, amelynek tevékenységéhez kapcsolódik az azonosított kockázat, meghatározza

- a gyűjtendő mutatószámok körét,
- definiálja az indikátorok meghatározásának módját és
- gyűjtési gyakoriságát is

A vezető kockázatkezelő a szakterületi vezetővel közösen minden egyes mutatóhoz – a rendőrlámpa elvnek megfelelően, azaz zöld, sárga és piros tartományba sorolva – tolerancia szinteket határoz meg. A mutatók aktuális értékét az érintett szakterület a gyakoriságtól függően a tárgy hónapot vagy negyedévet követő hónap 20. napjáig megküldi a kockázatkezelési terület részére, aki a küszöbértékeknek megfelelően kiértékeli a mutatószámokat. A vezető kockázatkezelő a piros és a tartósan – legalább három hónapig - sárga tartományban lévő mutatókat – a szakterületi vezetővel megfogalmazott intézkedési tervekkel együtt – bemutatja a Kockázatkezelési Bizottságnak a kockázatok csökkentése érdekében és nyomon követi az intézkedések megvalósulását

A mutatószámok körét és küszöbértékeit a külső környezet, illetve a belső működés megváltozása esetén, de legalább éves gyakorisággal a vezető kockázatkezelő – az érintett szakterületi vezetővel együtt – felülvizsgálja. A Biztosító a kockázatkezelési keretrendszerének részeként rendszeresen – legalább havi gyakorisággal – kockázati alapon **minősíti a termékek értékesítését végző közvetítőket**. A minősítési módszertan kiterjed minden értékesítési csatornára.

A minősítés alapja az adott közvetítőre jellemző alábbi három adat:

- **kitettségi mutató**, amely azt mutatja meg, hogy a közvetítő részére kifizetett jutalékból mekkora a még be nem folyt díj után kifizetett jutalék. Azaz mekkora az az előre kifizetett jutalék, amely az ügyfél által megkötött biztosítási szerződések díjából még nem folyt be.
- **díjhátralék mutató**, amely azt mutatja meg, hogy az ügynök állományában lévő élő szerződések hány%-a mutat díjhátralékot az adott intervallumon belül, illetve hány Ft a díjhátralék mértéke.
- **törlési mutató**, amely azt mutatja meg, hogy az állomány hány %-a került törlésre egy adott időintervallumon belül, illetve hány Ft-ot tesz ki a 90 napon túli késedelmes díjállomány.



A fentiek alapján minden közvetítő, mindhárom fenti mutatóra egyedi minősítést kap, amelyet az alábbi betűjelekkel jellemzünk: **A: jó, B: közepes, C: gyenge**. Az ügynök minősítése (pl. ABC) a minősítés alapjául szolgáló mutatók sorrendjét követi, tehát ha egy ügynök minősítése ABC, akkor azt jelenti, hogy a kitettségi mutatója jó (A), a díjhátralék mutatója közepes (B), a törlési mutatója gyenge (C).

A minősítés alapjául szolgáló kitettség, díjhátralék, és törlési mutatókra jellemző az, hogy

- több almutatóból áll(hat)nak,
- sávosan kerülnek kiértékelésre,
- a legrosszabb almutató-érték adja a mutató végleges minősítését,
- külön kiértékelési kritériumrendszer került meghatározásra a saját hálózat ügynökeire és a független hálózat értékesítőire.

A mutatók aktuális értékének előállítását a Riporting Főosztály, a kiértékelését a vezető kockázatkezelő végzi. Az értékelés eredményeit a vezető kockázatkezelő – a hálózatért felelős üzleti vezetővel egyeztetve – szükség szerint visszacsatolja a partnerek felé. A tartósan rosszul teljesítő közvetítőket a vezető kockázatkezelő bemutatja a Kockázatkezelési Bizottságnak, ahol döntés születik a kockázatsökkentő intézkedésekről (személyes kapcsolatfelvétel, figyelemfelhívás, partnerkapcsolat megszüntetése).

Az **éves kockázatelemzés** célja, hogy a Biztosító – legalább éves gyakorisággal – azonosítsa azokat a kockázatokat, amelyek aktuálisan relevánsak működése szempontjából.

Ennek első lépéseként a kockázatkezelési terület rövid interjúkat készít a szakterületi vezetőkkel, munkatársakkal, ahol brainstorming keretében felsorolásra kerülnek az adott terület által érzékelt kockázatok. Miután minden érintett szakterülettel megtörtént az egyeztetés, a kockázatkezelési terület kiértékeli a kockázatokat.

Az egyes kockázatok értékelésekor ki kell térni a kockázati esemény leírására, amely a veszteséget okozhatja. Törekedni kell a közvetlen kiváltó ok és a mélyebb mögöttes ok pontos feltárására is. A leírásban ki kell térni a kockázattal kapcsolatba hozható lehetséges incidensek felismerhetőségére.

Az egyes kockázatokat a súlyosságuk és várható bekövetkezésük gyakorisága szerint a következő skála szerint értékelni szükséges:

Jelentőség (súlyosság) – Az egyes kockázatok jelentőségét az eredményre gyakorolt hatásuk alapján kívánjuk mérni. A besorolás a következő 6 kategória valamelyikébe történik aszerint, hogy a becsült várható hatás nagysága szerint:

- elhanyagolható – önmagában akkora összeg, amely miatt nem éri meg komoly erővel foglalkozni vele (10 eFt-os nagyságrend)
- kevésbé fontos – érdemes figyelni rá, de nincs érdemi hatása a folyamatokra és az eredményre (100 eFt-os nagyságrend)
- fontos – nem számottevő változás a folyamatokban és az eredményben (1 mFt-os nagyságrend)



- jelentős – nagy hatása van a társaság céljaira (10 mFt-os nagyságrend)
- súlyos – létfontosságú egyes területek szempontjából (100 mFt-os nagyságrend)
- kritikus – maga a társaság léte is kockán forog (1 mrd Ft-os nagyságrend)

Várható előfordulás – bekövetkezés valószínűsége

- nagyon ritka – 30 évente
- előfordulhat – 3 évente
- gyakori – 100 naponta
- szinte biztos – 10 naponta, bármikor

A kockázatokat a jelentőségük és gyakoriságuk szerint történő besorolás után elhelyezhetjük egy koordináta rendszerben, amelynek vízszintes tengelyére a gyakoriságot, függőleges tengelyére pedig a hatás súlyosságát mérjük fel. A grafikon jobb felső területén fognak elhelyezkedni azok a kockázatok, amelyek nagy eséllyel bekövetkeznek és nagy veszteséget okozhatnak, a bal alsó területen pedig azok, amelyek kis eséllyel alacsony károkat okoznak.

Kritikus				
Súlyos				
Jelentős				
Fontos				
Kevésbé fontos				
Elhanyagolható				
	Nagyon ritka	Előfordulhat	Gyakori	Szinte biztos

Az egyes színek jelentése a következő:

- zöld: alacsony kockázat, intézkedést nem, de rendszeres monitorozási folyamatot igényel
- sárga: közepes kockázat, intézkedést igényel
- piros: magas kockázat, azonnal intézkedést igényel

II.4.2. A feltárt kockázatok kezelése

Az incidensek, az éves kockázatelemzés vagy a kockázati mutatószámok elemzése során azonosított közepes vagy magas kockázatok meghaladják a Biztosító kockázati étvágát, ezért ezek mérsékléséhez szükséges a kockázat csökkentő intézkedések meghatározása.

Az elkészült kockázati térképet, a kritikus tartományban lévő kulcskockázati mutatószámokat és a nagy veszteséggel járó eseményeket a Kockázatkezelési Bizottság megtárgyalja, és a vezető kockázatkezelő javaslata alapján kijelöli az egyes kockázatok felelőseit. A felelősök – 30 napon



belül - kockázatsökkentő intézkedési tervet készítenek, melyben kockázatsökkentő lépések végrehajtását vállalják a kockázat szintjével arányos időintervallumban. A magas kockázatok kezelésére megfogalmazott intézkedések nyomon követése a Kockázatkezelési Bizottság ülésén is bemutatásra kerül, fél éves gyakorisággal.

A felmerült kockázatokat és a csökkentésükkel kapcsolatos feladatokat a vezető kockázatkezelő rendszeresen nyilvántartásban nyomon követi, az esetleges csúszásáról vagy megvalósításának elmaradásokról a Kockázatkezelési Bizottságot és az operatív menedzsmenetet tájékoztatja. A határidők módosítására a Kockázatkezelési Bizottság döntése alapján kerülhet sor.

II.5. A Biztosító által kezelt kockázatok

II.5.1. A hitelkockázat

A Biztosítónál a hitelkockázatok elsősorban, mint az új szerzés előfinanszírozása jelentkeznek. Éppen ezért a kockázatkezelés rendszeresen monitorozza a mindenkori aktív partnerek esetében a Biztosító kitétségét. A kitétségekre vonatkozóan partnerenként limit állítandó fel, melynek lényege, hogy a keret teljes kihasználása esetén az tovább nem növelhető.

A hitelkockázat kezelésének legfőbb fóruma az ALCO, amely legalább negyedévente ülésezik, s állandó meghívottja a vezető kockázatkezelő.

II.5.2. A biztosítási kockázat és tartalékképzés

A biztosítástechnikai kockázat a veszteség vagy a biztosítási kötelezettség értékében bekövetkező kedvezőtlen változás kockázata, amely a nem megfelelő árazási, illetve tartalékolási feltevésekből ered. A biztosítástechnikai tartalékok kockázatáról a stratégiát, a folyamatokat és jelentési kötelezettséget a tartalékolási szabályzat tartalmazza részletesen.

A legalább évente felülvizsgálatra kerülő feltételezéseket – az ORSA folyamat keretében – a kockázatkezelési terület is értékeli és a Kockázatkezelési Bizottság is megtárgyalja.

II.5.3. A piaci kockázatok

Piaci kockázatokat társaságunk kiterjesztően értelmezi, nem csak az árak vonatkozásában, de bármely piaci mozgásban rejülő eseményekre vonatkozóan, melyek a termékeink piaci értékére vonatkozóan felmerülhetnek. A piaci kockázatokat – ideértve a terv nem teljesülés kockázatát is – a Biztosító Kockázatkezelési Bizottsága negyedévente értékeli.

A piaci kockázat kezelésének legfőbb fóruma az ALCO, amely legalább negyedévente ülésezik, s állandó meghívottja a vezető kockázatkezelő.



II.5.4. A likviditási kockázat

A likviditási kockázat annak a kockázata, hogy a biztosító nem képes a vele szemben fennálló érvényes követelésnek eleget tenni, illetve a pénzügyi kötelezettségek rendezése érdekében, azok esedékességekor, nem képes befektetéseit és más eszközeit értékesíteni.

A biztosító likviditási kockázatáról a stratégiát, a folyamatokat és jelentési kötelezettséget a Likviditási Szabályzat tartalmazza részletesen.

A likviditási kockázat kezelésének legfőbb fóruma az ALCO, amely legalább negyedévente ülésezik, s állandó meghívottja a vezető kockázatkezelő.

II.5.5. A működési kockázatok

A működési kockázatmenedzsment elsődleges célja a – kockázatok megismerésén és elfogadható szinten tartásán túl – a tőkefedezet képzés segítése, illetve a Szolvencia II szabályozásoknak való megfelelés biztosítása.

Működési kockázat annak a veszteségnek a kockázata, amely nem megfelelő vagy meghiusult belső folyamatokból, az alkalmazott emberi erőforrásból vagy rendszerekből, vagy külső eseményekből ered.

Társaságunk működési kockázataihoz kapcsolódóan a szabályozás hét veszteségi kategóriát különít el, melyekért együtt vagy külön-külön felelőssé tehető négy kockázati terület (emberek, folyamatok, technológia és külső tényezők):

- Belső csalás (emberek, technológia): A belső előírások megsértése, ahol legalább az egyik érintett fél a szervezet dolgozója. Beletartozik az eljárási szabályoktól való szándékos, súlyos kárt okozó eltérés, jogosulatlan kötelezettségvállalás, bennfentes kereskedelem, belső lopás vagy csalás.
- Külső csalás (külső tényezők, technológia, folyamatok): Jogszabályok és törvények kijátszásával, külső fél által okozott veszteség. Beletartozik a számítógépes rendszerek kijátszása, a szervezeti folyamatok kijátszása, illetve a társaság megtévesztése pl.: okirat hamisítás útján okozott kár, jutalékcsalás.
- Dolgozói tevékenység és munkahelyi biztonság (folyamatok, emberek): A munkakörülmények, illetve a foglalkoztatás szabályainak megsértése, munkahelyi balesetek, sérülések, nemi, faji vagy bármilyen jellegű diszkrimináció, az egyenlő bánásmód problémái, szexuális zaklatás. Pl.: munkahelyi sérelemért kompenzáció fizetése, büntetés.
- Ügyfelek, termékek és üzleti tevékenység (folyamatok): Az ügyfelek felé vállalt kötelezettségek nem szándékos (gondatlan) megszegése. Sokszor fogyasztóvédelmi vonatkozásai is vannak. Pl.: vállalt határidőből való kicsúszás, ügyfélnyilvántartás hiányosságai.



- Fizikai eszközök sérülései (technológia): Eszközök, elsősorban az informatikai infrastruktúra sérülése és működésképtelensége. Természeti, vagy ember okozta katasztrófhelyzetek. Pl.: tűz, terrorcselekmény hatásai.
- Rendszerek és üzleti tevékenységek megszakadása (technológia): Rendszer meghibásodásból származó üzletmenet megszakadás, alapvetően az informatikai rendszerek hibája: hardver, szoftver, telekommunikáció. Pl.: portálszolgáltatások meghibásodása, adatbázis leállás.
- Folyamatok irányítása, biztosítása és végrehajtása (folyamatok, technológia, emberek): Nyilvántartási tévedések, végrehajtási problémák. Pl.: Hibás adatbevitel, könyvelés, külső adatszolgáltatás elmaradása.

A működési kockázatok feltárása és mérése vonatkozásában a biztosító azon lépéseket követi, melyeket jelen szabályzat *A Biztosító kockázatkezelési gyakorlata* fejezetben részleteztünk.

A működési kockázat kezelésének legfőbb fóruma a Kockázatkezelési Bizottság, amely negyedévente ülésezik.

II.5.6. A megfelelőségi kockázat

A megfelelőségi kockázat a jogszabályok, a Felügyelet által kiadott ajánlásokat, irányelveket, módszertani útmutatókat, etikai és egyéb a megfelelőség szempontjából releváns szabályok be nem tartása következtében esetlegesen keletkező jogi vagy felügyeleti szankció, jelentős pénzügyi veszteség vagy hírnévromlás kockázata.

A megfelelőségi kockázatok kezelésére vonatkozó rendelkezéseket a Megfelelőségi Politika tartalmazza. A Társaság – a hatályos törvényi szabályozásnak megfelelően – független megfelelőségi vezetőt alkalmaz. A megfelelőségi kockázat kezelésének legfőbb fóruma a Kockázatkezelési Bizottság, amely negyedévente ülésezik, s állandó tagja a megfelelőségi vezető.

II.5.7. A koncentrációs kockázat

A koncentrációs kockázatmenedzsment elsődleges célja a Biztosító kockázat koncentrációnak való kitétségének csökkentése révén elősegíteni a társaság stratégiai céljainak elérését. További célja a tőkefedezet képzés segítése, illetve a Szolvencia II szabályozásoknak való megfelelés biztosítása.

Koncentrációs kockázat minden olyan egyedi kockázati kitétség, amelynek veszteségpotenciálja elég nagy lehet ahhoz, hogy veszélyeztesse a Biztosító fizetőképességét és pénzügyi helyzetét. E kockázatok olyan kitétséget jelentenek (akár kisszámú nagy kitétség vagy nagyszámú, egyenként önmagában nem kiemelkedő kitétség), amelyek egyetlen kiváltó esemény hatására nem kívánt méretű veszteséget okoznak.

A koncentrációs kockázat hatással lehet a Biztosító vagyonára, likviditására vagy a bevételeire. Koncentrációs kockázatok felléphetnek a Biztosító eszközeiben, kötelezettségeiben.

A kockázat koncentráció néhány jellegzetes esetét az alábbi táblázat mutatja:



Sorsz.	Kockázat leírása	Kockázati terület	Hatása
1	Egy vagy több, de közös tulajdonosi körbe tartozó kibocsátóval szembeni követelések. Ide értendők a részvények, vállalati kötvények és a bankbetétek.	Partner/hitel kockázat	A kibocsátó fizetéseképtelensége esetén a biztosító nem jut hozzá (teljes mértékben) az eszközeihez.
2	Egy biztosítótól szembeni biztosítási kitettség. (Nagy összegű biztosítások vagy több azonos biztosítottra kötött kisebb összegű szerződések.)	Biztosítási kockázat	Biztosítási esemény esetén kiemelkedő összegű szolgáltatás kifizetése.
3	Több biztosított kitettsége egyazon eseményre vagy körülményre visszavezethető biztosítási eseménynek. (Pl. egy munkahelyen dolgozók baleseti kitettsége mondjuk egy robbanás esetén; több vezető ugyanazon a balesetet szenvedő repülőn utazik.)	Biztosítási kockázat	Biztosítási esemény esetén kiemelkedő összegű szolgáltatás kifizetése.
4	Egyes termékek	Biztosítási kockázat	Az értékesítés egy termék irányába történő eltolódása megnöveli a kérdéses termék bizonyos körülményekre való kedvezőtlen változásának a Biztosítóra gyakorolt hatását. (Pl. adókedvezményt kihasználó termék visszavásárlása megemelkedhet és értékesítése lecsökkenhet, ha a termék adókedvezmény szempontjából történő besorolása megváltozik.
5	Egyes biztosításközvetítők nagy részesedése az értékesítésből.	Működési kockázat	Az adott biztosításközvetítő tevékenységében bekövetkező zavar, fennakadás vagy munka leállás az alacsonyabb értékesítés révén kedvezőtlenül hat a biztosító bevételeire.
6	A fenti körbe tartozó biztosításközvetítők felé fennálló jutalék kitettség.	Működési kockázat	A fentiek továbbgyűrűző következménye a visszairások behajthatóságának a kockázata.
7	Kizárólagos beszállítók, szolgáltatók	Működési kockázat	Egy kiemelt vagy kizárólagos beszállító/szolgáltató teljesítésének hiányossága fennakadást okoz a Biztosító működésében.
8	Kiemelt munkatársak utazása / egyazon rendezvényen történő részvétele	Működési kockázat	Több, a Társaság működése szempontjából kulcsfontosságú munkatárs egyidőben egyazon járművön történő utazása egy baleset esetén fennakadást okozhat a Biztosító működésében. A rendezvények manapság pandémiás veszélygócok is lehetnek.

A koncentrációs kockázatok feltárását és mérését illetően a biztosító azon lépéseket követi, melyeket A Biztosító kockázatkezelési gyakorlata c. fejezetben részleteztünk.

II.5.8. Vízontbiztosítás és más kockázatcsökkentési technikák

A direkt biztosítási szerződésekből eredő, véletlen eseménytől függő jövőbeli pénzáramok bizonytalanságából adódó kockázatok (biztosítástechnikai kockázat), valamint a Biztosító által kötött szerződésekből eredő, elsősorban időben változó pénzáramok kiegyenlítődések kockázatai



(pénzügyi kockázatok) optimális szinten való tartása érdekében a Biztosító viszontbiztosításokat vagy együttbiztosításokat köt, melynek folyamatát külön Viszontbiztosítási Politikába foglalta.

II.5.9. ESG kockázatok

Az ESG az environmental (környezeti), social (társadalmi) és governance (irányítási) angol szavak rövidítése. Az ESG célja a vállalatok mindennapi tevékenységében rejlő nem pénzügyi kockázatok és lehetőségek nyomon követése.

A környezeti pillér alatt a káros kibocsátások csökkentését, valamint azon tevékenységek fokozását értjük, amelyek pozitív hatást gyakorolnak a környezetre. A társadalmi pillér alatt a munkavállalók és fogyasztók jóllétéről való gondoskodást, az etikus üzleti magatartást, illetve az etikus vevői és szállítói kapcsolatokat értjük. Az irányítási pillér a tulajdonosok jogainak figyelembe vétele, a felsővezetés diverzitás, valamint a versenyellenes magatartás tilalma áll.

A Biztosító tudatosan törekszik az ESG kockázatok csökkentésére, melyekre rövid és hosszú távú akcióterveket készít. Ennek eredményéről évente egyszer, a fenntarthatósági jelentésében számol be a Biztosító.

I.1. Jóváhagyás és felülvizsgálat

Jelen szabályzatot jogszabályváltozás esetén, az irányítási rendszer vagy az érintett terület bármely változása esetén, de legalább évente egyszer felül kell vizsgálni. A felülvizsgálatért a vezető kockázatkezelő felelős. Mindenkori tartalmát az Igazgatóság hagyja jóvá.