



CIG PANNÓNIA

BIZTOSÍTÓ

KOCKÁZATKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette: dr. Buzás Pál

Felülvizsgálta: Kozma Norbert

Szabályzatgazda: vezető kockázatkezelő

Jelen verzió hatályos: 2022. augusztus 18. napjától

Verziószám: 1.1

Jóváhagyta: a CIG Pannónia Életbiztosító Igazgatósága a 72/2022.08.18. sz. CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. Igazgatósági Határozattal, és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Igazgatósága a 56/2022.08.18. 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



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	9
II.5. A Biztosító által kezelt kockázatok	12
II.6. Visszaélések kezelése, csalásmegelőzés	16
II.7. Jóváhagyás és felülvizsgálat	22



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) (különkülön 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
Első számú vezető	a Társaság munkaszervezetének irányítására kijelölt, képviseleti joggal rendelkező, a Társasággal munkaviszonyban álló, vezérigazgatói címet viselő vezetője, aki egyben az Igazgatóság tagja
Vezérigazgató	a Társaság munkaszervezetének a jelen szabályzatban rögzített keretek közötti vezetésére kijelölt, képviseleti joggal rendelkező, a Társasággal munkaviszonyban, megbízással jogviszonyban álló, vezérigazgatói címet viselő vezetője, aki egyben az Igazgatóság tagja
Bit.	a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény
27/2018. MNB ajánlás	a Magyar Nemzeti Bank 27/2018. (XII.10.) 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
Szolvencia II Irányelv	az Európai Parlament és a Tanács 2009/138/EK Irányelve (2009. november 25.) a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról
vezérigazgató	az adott területre vagy munkavállalóra vonatkozóan az SzMSZ-ben meghatározott V1-es vagy V2-es pozíciót betöltő személy
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 étvágy)

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 étvágy 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.

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 (vezérigazgatók és helyetteseik) a döntések meghozatalához, illetve a tőkeszükséglet biztosításához teljes körű kockázatkezelési információval kell rendelkezniük, melynek eszköze a vezető kockázatkezelő által készített rendszeres, legalább negyedéves gyakoriságú előterjesztések és jelentések, amelyeket a Kockázatkezelési Bizottság az irányító testületek és vezetői felé történő előterjesztés előtt negyedévente megtárgyal.

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 tőketervezés és allokáció, üzletágak növelése, akvizíciók, új termékek, új értékesítési csatornák, a kockázatokkal korrigált alapon a Társaság kockázatkezelési folyamatainak figyelembevételével hozza meg.



Ennek érdekében a Biztosító Igazgatósága és menedzsmentje rendszeresen tájékoztatást kap a társaság kockázati helyzetéről, kockázatkezelési tevékenységéről és meghozza az ehhez kapcsolódó releváns döntéseket is. Emellett a kockázatok tudatos menedzselése érdekében a Biztosító – legalább negyedévente ülésező – Kockázatkezelési Bizottságot hozott létre. A fenti testületek működését a Biztosító Szervezeti és Működési Szabályzata, illetve az egyes ügyrendek határozzák meg.

A vezető kockázatkezelő legalább negyedéves gyakorisággal jelentést készít a Biztosító Kockázatkezelési Bizottsága és Igazgatósága részére a megelőző negyedévben elvégzett tevékenységről és a feltárt kockázatokról. Emellett évente egyszer éves jelentést készít, melyben értékeli a teljes kockázatkezelési tevékenységet.

II.2. A feltárt kockázatok dokumentálása, a kockázatcsökkentő 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 negyedévente áttekinti, felülvizsgálja és elemzi a kockázatkezelési tevékenységet, amelyről jelentést készít és a tapasztaltak alapján ajánlásokat fogalmaz meg a menedzsment számára.

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,
- a kockázatkezelési témájú jelentések és előterjesztések készítését,
- a feltárt kockázatok azonosítását és értékelését.

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

A vezető kockázatkezelő kompetenciájába tartozik, hogy aláírásával igazolja a kockázatkezeléshez kapcsolódó számításokat, értékeléseket, nyilatkozatokat és jelentéseket.



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 menedzsmenete a kockázatok figyelembe vételén alapuló, megalapozott döntéseket hozhasson.

A Biztosító kockázatkezelési gyakorlata

- az intézmény egészére, valamennyi szervezeti egységére, üzleti területére és tevékenységére, beleértve a kiszervezett tevékenységeket is kiterjed,
- 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 a 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. A Kockázatkezelés minden évben társszervezőként részt vesz a „Kockázattudatosság hete” eseményen, amely a munkavállalók kockázati tudatosságát igyekszik fejleszteni.

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 és a kulcskockázati mutatószámok nyomon követése), 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 regisztrálja:

- 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 kockázatok, melyekhez jól mérhető, lehetőség szerint minél inkább automatizálhatóan mérhető kulcskockázati mutatószámok rendelhetők. Minden egyes mutatóhoz – a rendőrlámpa elvnek megfelelően, azaz zöld, sárga és piros tartományba sorolva – tolerancia szintet határoz meg, mellyel összeveti a mért eredményeket. A mutatók aktuális értékét a kockázatkezelési terület negyedévente visszaméri, a piros és a tartósan sárga tartományban lévő mutatókat – a szakterületekkel megfogalmazott intézkedési tervekkel együtt – bemutatja a Kockázatkezelési Bizottságnak a kockázatok csökkentése érdekében.

Az éves kockázatfelmérés célja, hogy a Biztosító – legalább éves gyakorisággal – azonosítsa azokat a kockázatok, 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 kockázatok.

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 kockázatok 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	Yellow	Red	Red	Red
Súlyos	Yellow	Yellow	Red	Red
Jelentős	Green	Yellow	Yellow	Red
Fontos	Green	Green	Yellow	Yellow
Kevésbé fontos	Green	Green	Green	Yellow
Elhanyagolható	Green	Green	Green	Green
	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 kockázatfelmérés vagy a kockázati mutatószámok elemzése során azonosított közepes vagy magas kockázatok meghaladják a Biztosító kockázati étvégát, 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 kockázatcsökkentő intézkedési tervet készítenek, melyben kockázatcsökkentő lépések végrehajtását vállalják a kockázat szintjével arányos időintervallumban.

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 menedzsmentet 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 ALM Bizottság, amely 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 rejlő eseményekre vonatkozóan, melyek a termékeink piaci értékére vonatkozóan felmerülhetnek. A piaci kockázatokat – ideértve a terv nem teljesülési kockázatát is – a Biztosító Kockázatkezelési Bizottsága negyedévente értékeli.

A piaci kockázat kezelésének legfőbb fóruma az ALM Bizottság, amely 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 ALM Bizottság, amely 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 meghiúsult 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 katasztrófahelyzetek. 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 megfeleléségi kockázat

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

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



II.5.7. A koncentrációs kockázat

A koncentrációs kockázatmenedzsment elsődleges célja a Biztosító kockázat koncentrációnak való kitettségének 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 kitettség, amelynek veszteséspotenciálja elég nagy lehet ahhoz, hogy veszélyeztesse a Biztosító fizetőképességét és pénzügyi helyzetét. E kockázatok olyan kitettséget jelentenek (akár kisszámú nagy kitettség vagy nagyszámú, egyenként önmagában nem kiemelkedő kitettség), 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 biztosítással 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.)	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 részesevé 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 kivettség.	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	Működési kockázat	Több, a Társaság működése szempontjából kulcsfontosságú munkatárs egyidőben egyazon járművön történő utazása egy baleset esetén fennakadást okozhat a Biztosító működésében.

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

II.5.8. Viszontbiztosítás 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 köt, melynek folyamatát külön Viszontbiztosítási Politikába foglalta.

II.6. Visszaélések kezelése, csalásmegelőzés

A csalás fogalmát a mindenkor hatályos Büntető Törvénykönyvben foglaltakhoz képest, kiterjesztő módon úgy határozzuk meg, mint a Biztosító eljárásaival, rendszereivel, eszközeivel, termékeivel és/vagy szolgáltatásaival való szándékos visszaélés olyan személyek által, akik a szabályok megszegésével maguk vagy más számára hasznot szándékoznak húzni.

II.6.1. Visszaélés kezeléshez kapcsolódó alapelvek és prioritások

A Biztosító csalás elleni stratégiája egyaránt vonatkozik a társaság pénzügyi tevékenységének kiadási és bevételi oldalára.

A Biztosító ezen a területen alkalmazott politikájára irányadó alapelvek és célkitűzések a következők:

Etika. A Biztosító valamennyi munkatársának az etikus magatartásra és integritásra vonatkozó leghigorúbb előírások szerint kell eljárniuk. A munkatársaknak megfelelő képzést kell nyújtani mind a csalás kockázatait, mind a csalás elleni fellépést illetően.

Fokozott átláthatóság. Ez a csalás elleni küzdelem egyik fontos eszköze. A források felhasználására, a beszerzésekre vonatkozó információkat – amennyire csak lehet – olyan formátumban kell elérhetővé tenni, amely lehetővé teszi az adatok csalás elleni célból történő



ellenőrzését, összehasonlítását és elemzését, az idevágó adatvédelmi előírások figyelembevételével.

A csalások megelőzése. A hatékony csalásmegelőzés első szakasza az egyes belső eljárások, termékek és szolgáltatások elemzése csalásnak való potenciális kitétséjükre vonatkozóan. A folyamatleírások (ügyrendek), termék és szolgáltatási tervek ezért a potenciális kitétséget vizsgáló elemzésnek megfelelő kontrollintézkedéseket is tartalmaznak a jövőben. Az új projektek megvalósítási szakaszában a csalás kockázatának megfelelő csökkentését költséghatékony és kockázatalapú ellenőrzési és kontrollmechanizmusokkal kell biztosítani.

Hatékony vizsgálati kapacitás. A csalás hatékony felderítése és vizsgálata tekintetében fontos a megfelelő eszközök és erőforrások biztosítása. Amikor felmerül a csalás gyanúja, az ellenőrzésért felelős számára biztosítani kell a szükséges információkhoz való diszkrét hozzáférést. Emellett a vizsgálatot folytatónak az érintett vezetőket és osztályokat megfelelően és időben tájékoztatnia kell annak érdekében, hogy elővigyázatossági intézkedéseket tehessenek meg és megelőzhessenek bármilyen szabálytalanságot vagy csalást. A visszaélést bejelentő személyek, a tanúk és az informátorok számára a csalások bejelentéséhez egyszerű, biztonságos és gyors eljárásokat kell biztosítani.

Szankciók. A csalások ellen megfelelő eljárásokkal és ésszerű időn belül kell fellépni. Az eljárásoknak biztosítaniuk kell a megfelelő konzekvenciák levonásának lehetőségét, a gyors és szakszerű intézkedést. A megfelelő személyes szankciókon kívül (Pl.: szerződésbontás, feljelentés megtétele) biztosítani kell, hogy a csalással okozott kár lehetőség szerint minél nagyobb arányban megtérüljön (polgári per, polgári jogi igény érvényesítése).

A belső és a külső szereplők közötti jó együttműködés. A csalás elleni hatékony küzdelem egyik előfeltétele a Biztosító munkatársai, valamint az összes érintett szerződött partnere közötti jó együttműködés. A Biztosító elvárja valamennyi szerződött partnerétől, hogy jelen szabályzatban felsorolt alapelveket saját tevékenységére nézve is tartsa szem előtt, a csalások megelőzésében, lehetőségeihez mérten, maximálisan működjön közre.

II.6.2. Visszaélés kezeléshez kapcsolódó feladatok és felelősség

Menedzsment

A Management felelős a jelen csalás megelőzési irányelvekkel következetesen összhangban álló, hatékony csalásellenes program kialakításáért és működtetéséért, a szervezeten belül a csalások megelőzésével kapcsolatos feladatok és felelősségek egyértelmű meghatározásáért.

Ezen feladat tartalmazza a csalás elleni kontrollok tervezését és működtetését is. A Managementnek gondoskodnia kell róla, hogy azok, akik személyesen felelősek a csalások megelőzéséért, megfelelő hatáskörrel és eszközzel rendelkezzenek a feladatuk hatékony elvégzése érdekében. Ebből kifolyólag a Management gondoskodik a Csalás Megelőzéséért Felelős Vezető (Fraud Officer) pozíció kialakításáról, aki minden olyan tevékenységbe bevonásra kerül, ahol csalási kockázatok felmerülhetnek. Ezt a feladatot Kockázatkezelési Igazgató felügyeli illetve a jelenleg hatályos SZMSZ szerint el is látja.

Alkalmazottak

A Biztosítónál munkaviszonyban álló természetes személy, illetve a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy (munkaerő kölcsönzés keretében-, továbbá megbízási



szerződéssel foglalkoztatott személy) számára kötelező jelen csalás megelőzéséről szóló szabályzatot megismerni, a csalás gyanús eseteket azonnal jelezni a csalásmegelőzésért felelős vezető számára.

Csalásmegelőzésért felelős vezető

- Évente frissíti a csalás megelőzésével kapcsolatos dokumentumokat különösen jelen szabályzatot.
- Értékeli a Biztosító csalás megelőző tevékenységét.
- Koordinálja a csalás megelőzésére allokált erőforrásokat és segíti tevékenységüket a csalás elleni küzdelemben résztvevők fejlesztésével, a legjobb gyakorlatok megosztásával.
- Nyomon követi a jelentős csalási eseteket, valamint a kapcsolódó kárcsökkentési/kárelhárítási terveket.
- Felügyeli, hogy megfelelő erőforrások és eljárási rendek álljanak rendelkezésre a csalások felismerésére, illetve az azokra való intézkedésekre.
- Évente összefoglaló riportot készít a Kockázatkezelési Bizottság részére a csalásmegelőzési tevékenységről.
- Csalás elleni képzések és figyelemfelhívó kampányok lefolytatása annak érdekében, hogy a munkatársak minél jobban megértsék a csalások okozta károk természetét.
- Irányítja a csalásnak való kitettséggel kapcsolatos kockázatok értékelését.
- Elősegíti a csalások felismerését, valamint a prevenciók kontrollok kialakítását.
- Elősegíti a csalás elleni küzdelem un. legjobb gyakorlatának elterjedését.
- Lefolytatja a csalás gyanújával kapcsolatosan indított vizsgálatokat.
- Rendszeres riportot készít a Vezérigazgató részére a csalási események bekövetkezésével, hatásaival, valamint a csalási kockázatokat csökkentő intézkedésekkel kapcsolatban.
- Jelenti az összes felderített, vagy gyanított külső, illetve belső csalási esetet.
- Felügyeli és irányítja a csalással kapcsolatos vizsgálatokat, mely során minden szükséges információhoz hozzáférhet, illetve bármely munkavállaló esetén személyes meghallgatást tarthat, azonnali kárcsökkentő intézkedéseket hozhat.
- Nyilvántartja a csalásgyanús eseteket.

Megfelelősségi Vezető (Compliance Officer)

- Kezeli a bejelentem@cig.eu elektronikus levelezési címre érkezett bejelentéseket, csalás vagy annak gyanúja esetén értesíti a csalásmegelőzésért felelős vezetőt és a vezető kockázatkezelőt.
- Együttműködik a belső csalások felderítésében és kivizsgálásában.

Vezető Jogász

- A Vezető Jogász a csalással kapcsolatos esetek jogi szempontból történő értékelését végzi. Felelőssége kiterjed a polgári jogi igények érvényesítésére, valamint, ha a vizsgálat eredményei ezt alátámasztják, a büntetőeljárás megindítására.



II.6.3. Csalás gyanújának jelzése

A Biztosító arra kéri munkavállalóit, hogy a csalás gyanúját a bejelentem@cig.eu elektronikus levélcímen jelezzék.

A Biztosító a vizsgálatok sikeres lefolytatásának érdekében arra bátorítja a munkavállalóit, hogy bejelentéseikben tárgyyszerű információkat közöljenek. A bejelentést tevő személy kezelése a vizsgálat során végig bizalmasan történik. A névtelen bejelentés mellett azonban előfordulhat, hogy a Biztosító nem lesz képes beszerezni azokat a további információkat, amelyek a probléma kivizsgálásához és megoldásához szükségesek. Ezért a Biztosító arra biztatja munkatársait, hogy mindennemű bejelentésüket névvel ellátva tegyék meg. A bejelentők személye titokban marad, és mentesülnek az eljárás alól, amennyiben jóhiszeműen jelentették az adott ügyet.

II.6.4. Vizsgálat és annak következményei

A Biztosító úgy alakítja ki folyamatait, illetve rendelkezésre álló erőforrásait, hogy azok mindenkor biztosítsák a vizsgálatok teljes körű lefolytatását. A vizsgálatok eredményeiből megismerhető az okozott kár mértéke, a kiváltó események és a felelősök, melyek alapján a Biztosító minden esetben válaszingyintézkedéseket tesz.

A csalási esetek kivizsgálását a Csalás Megelőzésérét Felelős Vezető végzi. Vizsgálata során jogosult betekinteni bármely- a vizsgálathoz kapcsolódó – adatba, illetve dokumentumba.

A csalások felderítése érdekében az általa igényelt erőforrást kötelezően rendelkezésére kell bocsájtani.

A csalás gyanújára okot adó események kivizsgálásának alapvető célja a gyanú megalapozottságának megállapítása/kizárása, a lehetséges érintettek azonosítása, a csalás bekövetkezéséhez vezető cselekmények feltárása, valamint az okozott kár felmérése. A vizsgálat figyelembe veszi az alapvető emberi jogokat és független a vizsgálat látókörébe került dolgozók szervezetben betöltött pozíciójától, illetve munkaviszonyának hosszától.

A vizsgálatot az alábbi szempontok figyelembevételével kell lefolytatni

- Bizalmasság
- A vizsgált területtől és személyektől való függetlenség
- Bizonyítékok gyűjtése, megőrzése és bemutatása
- A vizsgálat lépéseinek, valamint a meghozott döntések dokumentálása
- A vizsgálat következményei

Amennyiben a gyanú tényszerűen igazolható, a Biztosító az alábbi intézkedéseket kezdeményezheti:

- Munkaügyi eljárás
- Kizárás juttatásokból
- Szerződésbontás
- Polgári peres eljárás az okozott kár megtérítésének érdekében
- Bűnügyi eljárás. Azokban az esetekben, amikor a történetek kimerítik a büntetőjogi értelemben vett csalás gyanújának tényállását a Vezető jogász



mérlegeli, hogy a Biztosító tegyen büntető feljelentést, vagy dönthet úgy, hogy célszerűbb felszólítani a külső entitást büntetőfeljelentés megtételére.

A vizsgálatról a nyilvántartásban rövid összefoglaló készül, mely kitér az elvégzett vizsgálati lépésekre, azonosítja a kiváltó okokat, felméri az okozott kárt, bemutatja a károk minimalizálására tett intézkedéseket, továbbá javaslatot tesz az ellenőrzések fokozására, a kontrollpontok, ill. folyamatok kialakítására. A vizsgálat során felmerült objektív adatok alapján a riport tartalmazza azon személyeket, akik a visszaélésért felelőssé tehetőek, valamint indítványozza a felelősségre vonást is.

A vizsgálat eredményéről tájékoztatja Vezérigazgatót, illetve döntés alapján további érintett vezetőket is tájékoztathatnak a teljes jelentésről, vagy annak egyes részeiről.

II.6.5. Csalásmegelőzés

A csalás (kísérletek) időben történő felfedezése kulcsfontosságú a Biztosító csalással szembeni érzékenységének minimalizálása szempontjából. A következő ellenőrzések (kontrollok) és intézkedések játszanak szerepet ennek a célnak az elérésében.

II.6.6. Vezetői ellenőrzés

Az üzleti tevékenység irányításában részt vevő minden vezető ismerje meg és saját területén a napi gyakorlatra fordítsa le a Biztosító csalás megelőzésével kapcsolatosan kialakított irányelvek megvalósításából adódó feladatokat. A vezetők felelősek az alkalmazottak által folytatott tevékenységek ellenőrzésért. Tipikusan ezt monitorozási folyamatok és kontrollok bevezetésével teszik meg.

II.6.7. Csalás elleni oktatás és tudatosság

Tudatosítani kell a dolgozóknak azokat a csalási típusokat, melyekkel találkozhatnak a napi munkájuk során, hogy jobban fel legyenek készülve a lehetséges csalási esetek azonosítására.

II.6.8. Alkalmazásba vétel előtti szűrés, a munkaviszony fennállása alatti ellenőrzés

A tisztesség kulcsfontosságú követelmény mindenkinél, aki biztosítási adatokhoz és rendszerekhez fér hozzá, ideértve az állandó és ideiglenes alkalmazottakat, szerződéseseket, konzulenseket és a harmadik fél (pl. kiszervezett tevékenységet végző vállalatok) alkalmazottait is. Azért, hogy minimalizáljuk a csalás kockázatát és más biztonsági és hírnév kockázatokat, az alkalmazásba vétel előtti szűrést el kell végezni a Biztosító vonatkozó HR procedúrájával összhangban.¹ Legalább a személyazonosságot, szakmai hátteret, a referenciákat és a büntetlen előélet fennállását ellenőrizni szükséges. Egyes különösen érzékeny pozíciók betöltéséhez további ellenőrző lépések eredménye köthető feltételként.

A Biztosító, külön szabályzat szerint, a munkaviszony fennállása alatt is végezhet megbízhatósági vizsgálatot.

¹ A vezető állású személyekre és egyéb vezetőkre a Biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény III. fejezete fogalmaz meg kötelező előírásokat.



II.6.9. Ügyfelek szűrése

Az ügyfelek azonosításával és átvilágításával kapcsolatos elővigyázatosság (customer due diligence) kulcsfontosságú intézkedés a csalások megelőzésében és felderítésében. Az erre vonatkozó sztenderdek kialakításakor és módosításakor a csalás megelőzésével kapcsolatos érdekeket és szempontokat érvényesíteni kell.

A Biztosító az ügyfelek pénzmosás és csalás szempontjából való szűrését úgy valósítja meg, hogy az Európai Bizottság FSF listáival egyeztetve az összes BaNCS-rendszerben nyilvántartott ügyfél adatait napi rendszerességgel a „0090_ADM_Fraud_1_EEAS_listak” Sharepoint riport segítségével. Az eredményeket naponta automatikus elektronikus levélben kapják meg az érintettek (akik feliratkoztak a riportra).

II.6.10. Szervezeti kontrollok

Az adminisztratív folyamatok ellenőrzöttsége alapvető abban, hogy biztosítsa a hibák, rendellenességek és csalások idejében történő megelőzését.

- Felelősségi körök szétválasztása: Egyetlen személy sem rendelkezhet ellenőrzéssel egy tranzakció vagy művelet kettő vagy több fázisa fölött, ha ez – ellenkező esetben – a csalás lehetőségét növeli. A vezetőségnek a hatásköröket olyan módon kell szétosztania, hogy biztosítsa a keresztellenőrzés elvégzését. A hatáskörök szétválasztásának két fő haszna van:

1. a szándékos csalás nehezebb, mivel kettő vagy több ember összejátszása szükséges hozzá;
2. az ártatlan hibák idejében felderítésre kerülnek.

Amikor a hatáskörök szétválasztása nehezen oldható meg (pl. egy személy dolgozik az adott területen), akkor olyan kompenzáló intézkedéseket kell foganatosítani, mint a jelszó, a naplózás vagy a felettes jóváhagyása, mint követelmény.

- Kéttényezős hitelesítés a számítástechnikai rendszerekben: Csalásra érzékeny rendszerekben a felhasználó két párhuzamos módon hitelesíti (autentikálja) magát abból a hozzáféréshez. Az azonosítás egyik formája lehet a felhasználó által választott jelszó, a másik formája elektronikus kulcs (Pl.: véletlen szám, amit egy biztonsági token generál).

- Kézi beavatkozás nélküli automatikus feldolgozás: A kezdő ponttól a befejezésig automatizált folyamat csökkenti a csalás lehetőségét, mivel nincs szükség kézi tevékenységre. Ezért az üzleti egységeknek törekedniük kell a minél inkább automatizált folyamatokra.

- Szabványosított és átlátható beszerzési folyamatok: Az áruk és szolgáltatások beszerzése (rendelése), és a kapcsolódó számlák kifizetése a Biztosító beszerzési irányelveivel összhangban kell, hogy megtörténjen.

A Biztosító egységeknek törekedniük kell, hogy ezek és más adminisztratív ellenőrzési elvek beépítésre kerüljenek az adminisztratív szervezetbe és eljárásokba. A Csalások Megelőzésért Felelős Vezetőnek biztosítania kell, hogy ezen kontrollok hatásosságának tesztelése megtörténjen.

II.6.11. Pénzügyi egyeztetés

Az egyeztetés (reconciliation) kulcsfontosságú csalás elleni kontroll bármilyen tranzakció vagy fizetés feldolgozási tevékenység esetében. Az egyeztetés az az ellenőrzési folyamat, mely



meghatározza, hogy két kapcsolódó feldolgozási vagy könyvelési folyamat, amikor azokat egymással összehasonlítjuk, konzisztens és teljes-e.

II.6.12. A fizikai és felhasználói hozzáférések ellenőrzése

A helyiségekhez és informatikai rendszerekhez való hozzáférések szabályozottnak kell, hogy legyenek. A fizikai biztonság és a felhasználói hozzáférések ellenőrzése alapvető fontosságú a belső és külső csalások valószínűségének csökkentésében azáltal, hogy csak az illetékeseknek van hozzáférése bizonyos helyiségekhez, osztályokhoz, számítógépekhez, alkalmazásokhoz stb.

II.6.13. Csalási riasztások

A csaláskísérletek hagyhatnak maguk mögött figyelmeztető jeleket (csalási riasztások vagy red flag). Törekedni kell, hogy minden folyamatra és szolgáltatástípusra a Terület Vezetője a Csalások Megelőzésért Felelős Vezető segítségével ki kell, hogy fejlesszen csalási riasztásokat (automatikus és rendszeres lekérdezések az üzleti alkalmazásokban és más adatbázisokból)

II.6.14. Károk korlátozása és tapasztalatok megosztása

Amikor egy csalás napvilágra kerül, az első néhány órában, napban vagy héten foganatosított intézkedések kulcsfontosságúak a károk korlátozásában. Az ismétlődés megelőzése érdekében a lehető legkorábban meg kell tenni a szükséges lépéseket.

Bekövetkezett jelentős csalások esetében (pl. nagy kárértékű csalási eseteknél, vagy kisebb kárértékű csalási eseteknél, melyek gyakran ismétlődnek) egy a tapasztalatokat és tanulságot leíró (lessons learning) dokumentumot szükséges készíteni, és azt meg kell osztani a szükséges mértékben azért, hogy fokozzuk a tudatosságot, és növeljük a csalások azonosításának esélyét.

II.6.15. Csalók elrettentése, az ügyfelek tájékoztatása

Az elrettentés magában foglal minden olyan tevékenységet, mely elriasztja az egyéneket a csalások elkövetésétől, például a belső kontrollok is ide tartoznak. Az elkövetés valószínűsége kisebb, ha a lehetséges elkövető úgy érzékeli, nagy a valószínűsége annak, hogy elkapják. A csalások megelőzésével és felderítésével kapcsolatos kommunikációt arra is használjuk, hogy a potenciális elkövetőket „lebeszéljük” arról, hogy megkárosítsák a Biztosítót.

Az ügyfeleket képezni és informálni kell a termékekhez vagy pénzügyi rendszerekhez kapcsolódóan a lehetséges csalási módokról. Ez lehetővé teszi számukra, hogy felismerjék azokat a helyzeteket, amikor bűnözők áldozataivá válhatnak. Ugyanakkor az ügyfelek tudatosítására szolgáló dokumentumokban, hogy megőrizzük az ügyfelek a Biztosító termékeibe és szolgáltatásaiba és közvetítőinkbe vetett bizalmát, szükséges tisztáznunk, hogy a leírt csaláskísérletek nem feltétlenül érintik a Biztosítót, és hogy társaságunk a legmagasabb szintű elvárásoknak megfelelően, mindent megtesz az ügyfelek kitettségeinek csökkentése érdekében.

II.7. 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.