

ÜZLETI JELENTÉS | ANNUAL REPORT

Higgy abban, hogy az élet
biztonságosabb, jobb
és hosszabb lehet.

■ Az UNIQA Csoport fő piacain, Ausztriában, valamint Közép- és Kelet-Európában a piacvezető biztosítótársaságok közé tartozik. Mintegy 20 000 munkatársa és kizárólagos értékesítési partnere 16 országban 9,5 millió ügyfelet szolgál ki. Ausztriában közel 22%-os piaci részesedésével az UNIQA a második legnagyobb biztosítótársaság. Az UNIQA a közép- és kelet-európai régió 15 országában van jelen: Albániában, Bosznia-Hercegovinában, Bulgáriában, Horvátországban, Csehországban, Koszovóban, Macedóniában, Montenegróban, Lengyelországban, Romániában, Oroszországban, Szerbiában, Szlovákiában, Ukrajnában és Magyarországon.

Kiegyensúlyozott portfólió...



50%
Kár- és balesetbiztosítás

30%
Életbiztosítás

20%
Egészségbiztosítás

... a fő piacokon: Ausztriában
és Közép-Kelet-Európában



69%
UNIQA Ausztria

31%
UNIQA International

Think
safer, better,
longer living.

■ UNIQA Group is one of the leading insurance groups in its two core markets: Austria and Central and Eastern Europe (CEE). Around 20,000 employees and exclusive sales partners serve 9.5 million customers across 16 countries. Commanding a market share of 22 per cent, UNIQA is the second largest insurance group in Austria. In the growth region CEE, UNIQA is present in 15 markets: Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, the Czech Republic, Hungary, Kosovo, Macedonia, Montenegro, Poland, Romania, Russia, Serbia, Slovakia and Ukraine.

Balanced portfolio ...



50%
Property and casualty insurance

30%
Life insurance

20%
Health Insurance

... in the core markets of Austria and CEE



69%
UNIQA Austria

31%
UNIQA International

UNIQA Csoport számokban | UNIQA Group at a glance

A konszern mutatószámjai | Consolidated key figures
Adatok millió euróban megadva | in E million

	2017	2016	Változás / Change
Díjbevétel Premiums written	4 811,7	4 643,1	3,60%
A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységei (VB előtt) Savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (before reinsurance)	481,6	405,1	18,90%
Díjbevétel, figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	5 293,3	5 048,2	4,90%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	2 639,7	2 518,4	4,80%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	1 042,0	1 003,7	3,80%
ebből életbiztosítás of which life insurance	1 611,6	1 526,1	5,60%
ebből folyamatos díjas üzlet of which recurring premiums	1 357,7	1 356,9	0,10%
ebből egyszeri díjas üzlet of which single premiums	254	169,2	50,10%
Díjbevétel, figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	5 293,3	5 048,2	4,90%
ebből UNIQA Ausztria of which UNIQA Austria	3 656,6	3 631,5	0,70%
ebből UNIQA International of which UNIQA International	1 608,5	1 399,9	14,90%
ebből viszontbiztosítás of which reinsurance	1 091,6	1 130,8	-3,5%
ebből konszolidáció of which consolidation	-1 063,4	-1 113,9	-4,5%
Megszolgált díj saját megtartásban¹ Premiums earned (net)¹	4 627,9	4 443,0	4,20%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	2 495,1	2 359,1	5,80%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	1 038,9	1 000,4	3,90%
ebből életbiztosítás of which life insurance	1 094,0	1 083,6	1,00%
A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységei (VB után) Savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (after reinsurance)	476,2	384,7	23,80%
Megszolgált díj, beleértve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit Premiums earned including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	5 104,1	4 827,7	5,70%
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban Net insurance benefits	-3 558,6	-3 385,6	5,10%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	-1 644,8	-1 550,6	6,10%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	-877,6	-843,6	4,00%
ebből életbiztosítás of which life insurance	-1 036,2	-991,4	4,50%
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban² Operating expenses (net)²	-1 276,0	-1 286,4	-0,8%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	-788,5	-763,2	3,30%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	-168,0	-175,5	-4,3%
ebből életbiztosítás of which life insurance	-319,5	-347,7	-8,1%
Költséghányad (VB után) Cost ratio (after reinsurance)	25,00%	26,60%	-
Kombinált hányad (CR) (VB után) Combined ratio (after reinsurance)	97,50%	98,10%	-
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	560,9	588,9	-4,7%
Adózás előtti eredmény Profit/loss on ordinary activities	242,2	225,5	7,40%
Időszakos eredmény Net profit/loss	162,8	149,6	8,80%
Konszolidált eredmény Consolidated profit/loss	161,4	148,1	9,00%
Operatív sajáttőke-arányos megtérülés Operating return on equity	9,30%	10,00%	-
Befektetések³ Investments³	19 877,7	20 024,8	-0,7%
Saját tőke Shareholders' equity	3 177,6	3 186,3	-0,3%
Saját tőke, beleértve más részesedéseket Equity including non-controlling interests	3 193,4	3 212,8	-0,6%
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban ⁴ Technical provisions (net) ⁴	21 757,6	21 812,7	-0,3%
Mérlegfőösszeg Total assets	28 743,9	33 639,2	-14,6%
Biztosítási szerződések száma Number of insurance contracts	19 372 143	18 785 051	3,10%
Munkavállalók átlagos létszáma Average number of employees	12 839	12 855	-0,1%

1) A halasztott nyereségrészesedés és a díjvisszatérítések költségeivel együtt. | Including expenditure for deferred profit participation and premium refunds.

2) A (halasztott) nyereségrészesedés költségeivel együtt. | Including expenditure for (deferred) profit participation.

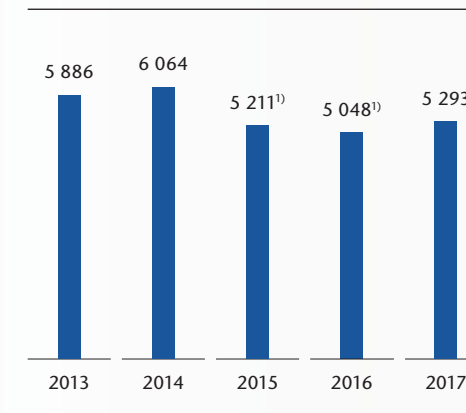
3) A viszontbiztosítási jutalékok és a viszontbiztosításból származó nyereséghányad nélkül. | Less reinsurance commissions and share of profit from reinsurance ceded.

4) A biztosítottak nevére és kockázatára szóló életbiztosítási kötvények biztosítástechnikai tartalékaival együtt. | Including technical provisions for life insurance policies held on account and at risk of policyholders.

A Csoport olaszországi leányvállalatainak eladása miatt a 2016-os üzleti év főbb adatai (a mérlegfőösszeg kivételével) nem tartalmazzák Olaszországot. | Due to the sale of the Italian Group companies, the key figures for the 2016 financial year (except for total assets) are presented excluding Italy.

Díjbevétel (millió euró)

Premiums written (in E million)

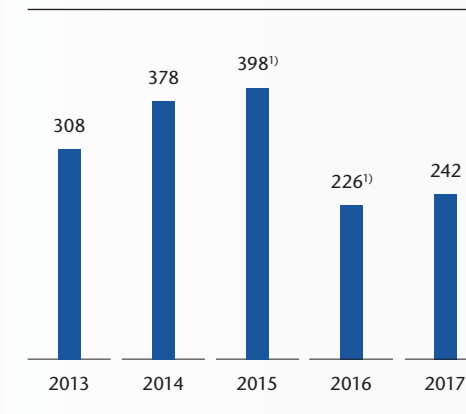


1) Olaszország nélkül | Excluding Italy

Figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit. | Including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance.

Adózás előtti eredmény (millió euró)

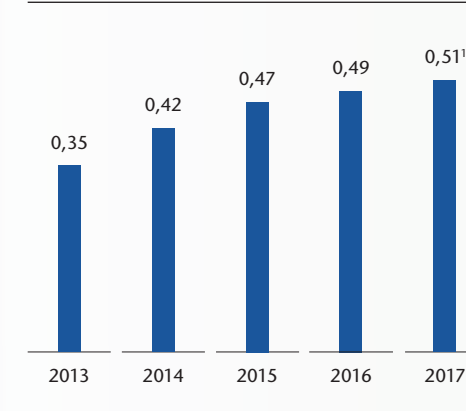
Earnings before taxes (in E million)



1) Olaszország nélkül | Excluding Italy

Részvényenkénti osztalék (euróban)

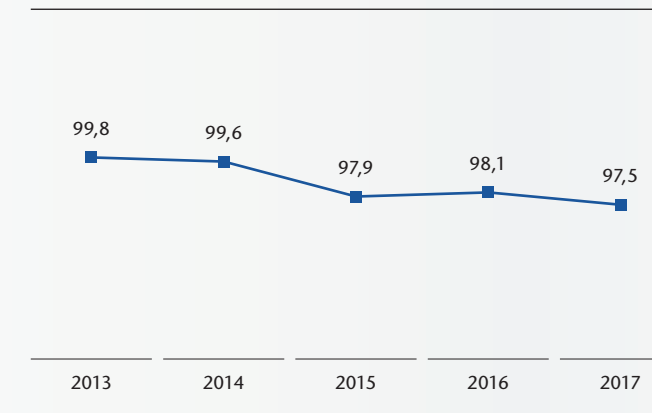
Dividend per share (in E)



1) Az éves közgyűlés felé tett javaslat | Proposal to the Annual General Meeting

Kombinált hányad (százalékban)

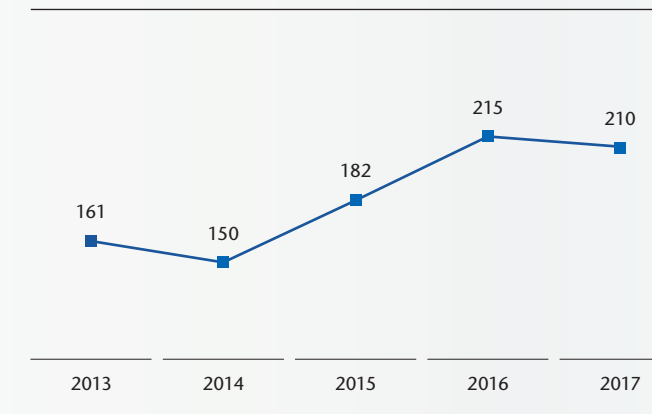
Combined ratio (in per cent)



Viszontbiztosítás után | After reinsurance

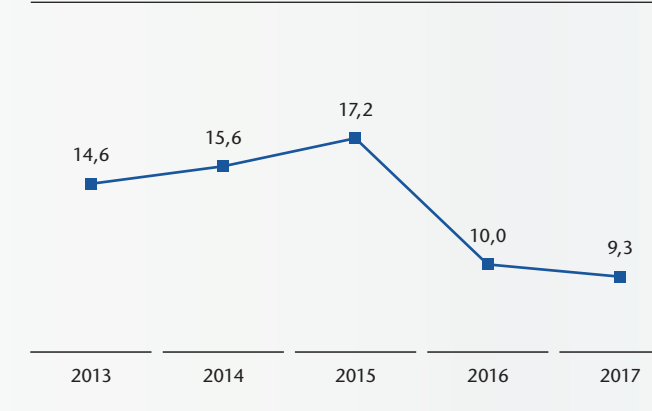
Gazdaságítőke-arány (ECR) (százalékban)

Economic capital ratio (ECR ratio) (in per cent)



Operatív sajáttőke-megtérülés (százalékban)

Operating return on equity (in per cent)



Sikeres évet zártunk

It was a good year for us

Tisztelt Hölgyeim és Uraim, tisztelt Részvényeseink,

■ A 2017-es év, az UNIQA 2.0 elnevezésű hosszú távú stratégiai programunk hatodik teljes éve volt, mely az alábbiakban ismertetett három oknál fogva sikeresen zárult az UNIQA Insurance Group AG számára.

Először is, tovább erősítettük „házunk”¹⁾ alapjait, azaz **mérleg- és tőkepozíciókat**. Mindenekelőtt az olaszországi leányvállalataink értékesítése és az így felszabaduló tőke révén a szavatolótőke-szükségleti (SCR) mutatónk a nemzetközileg is erősnek számító 250%-os szintre emelkedett. A gazdasági-tőke-arányunk (ECR), ami még szigorúbb belső mérőszám, 2017 végén 210%-on állt, ami jelentősen meghaladja a 190%-os célértéket. Ennek következtében az UNIQA jelenleg mintegy 700 millió euró tőketartalékkal rendelkezik. Az elkövetkezendő években ezt körültekintően kívánjuk felhasználni, kihasználva a jól megválasztott, fenntartható, nyereséges befektetések növekedési lehetőségeit.

Másodszor, jól haladunk a 2016 márciusában útjára indított öt **csoportszintű kezdeményezésünkkel**, amelyek „házunk” „földszintjét” alkotják. A kedvező gazdasági környezet is segített abban, hogy mindkét fő régiókban jelentősen nőtt a biztosítási termékek iránti kereslet. Az UNIQA márkanév vonzerejének köszönhetően ezt sikeresen ki tudtuk használni: a díjbevétel volumene tekintetében 2017-ben 4,9%-os belső növekedést értünk el, ami nemcsak a tervezett szintnél magasabb, hanem az európai biztosítótársaságok többségének eredményét is felülmúlja.

■ Az alacsony kamatszintek mellett jelentősen javítottuk az **életbiztosítások** hosszú távú jövedelmezőségét azzal, hogy Olaszországban eladtuk, Ausztriában pedig leállítottuk a tőkeigényes tevékenységünket. Most azoknak a termékeknek az értékesítésére helyezük a hangsúlyt, amelyek a biometrikus kockázatok fedezésére koncentrálnak.

Ladies and Gentlemen, dear Shareholders,

■ For three reasons, 2017, the sixth full year of our long-term strategy programme UNIQA 2.0, was a good year for your UNIQA Insurance Group AG, as you will learn below.

Firstly, we have further strengthened the foundation of our “house”¹⁾, i.e. our **balance sheet and capital position**. Above all, due to the sale of our Italian subsidiaries and the capital this released, our SCR quote has increased to a strong – even in an international comparison – 250 per cent. Our even stricter internal measure, the economic capital quote ECR, is sitting at 210 per cent as at the end of 2017; well above the target range of 190 per cent. As a result, UNIQA now has surplus capital amounting to around €700 million. Over the next few years, we want to use it prudently, to selectively invest in sustainably profitable growth when the opportunity arises.

Secondly, we are constantly making progress on our **five Group initiatives**, which we presented in March 2016 and which form the “first floor” of our “house”. Supported by the economic tailwind, the demand for insurance products in both our core regions has seen good growth. Thanks to the attractiveness of the UNIQA brand, we benefit exceptionally from this: in terms of premium volume, we grew organically by 4.9 per cent in 2017 – not just stronger than expected, but stronger than most of the insurance industry in Europe.

■ We significantly improved the long-term profitability of the **life insurance** line in the low-interest-rate environment by selling (Italy) or ceasing (Austria) capital-intensive business. We are now accelerating the supply of products that focus on hedging biometric risks.

■ Despite an above-average claim load, we have continued to develop the **property and casualty insurance** line, in line with our strategy. In

■ Az átlagon felüli nettó kárigény ellenére stratégiánknak megfelelően tovább fejlesztettük **kár- és balesetbiztosítási** ágazatunkat. 2017-ben a teljes közvetlen és viszontbiztosítási szektor megszenvedte a természeti katasztrófák következményeit; az UNIQA vesztesége az elmúlt évek átlagát közel 50 millió euróval haladta meg. Ennek ellenére tovább javult kombinált hányadunk és elérte a 97,5%-ot, ami biztató lépés a 2020-ra célul kitűzött 95% irányába.

■ Az **egészségbiztosítási** ágazat jó teljesítményt és magas jövedelmezőséget nyújtott. Az egészségbiztosítások esetében a biztosítástechnikai tartalékokon vonzó, 350 bázispont körüli adózás előtti árrést érünk el.

■ A **UIP** (UNIQA biztosítási platform), az új, komponensalapú alaprendszerünk kapcsolatát teremt a várhatóan magas tőkeforrás és emberi erőforrás között. A projekt igen sok figyelmet és időráfordítást igényel, de a terveknek megfelelően halad előre. 2018 nyarán Ausztriában az új életbiztosítási módozataink banki értékesítése az új platformon indul el.

Tevékenységünk **szabályozási** követelményei szintén jelentős informatikai erőforrásokat igényelnek. Ugyanolyan kitartóan dolgozunk az EU-szintű szabályok, például az új, biztosítási értékesítésről szóló irányelv (IDD) szerinti iránymutatás, illetve az EU általános adatvédelmi rendeletének bevezetésén, ahogy az új számviteli szabályozás, az IFRS 9 és 17 2021-es bevezetésére is készülünk. Csak ez a projekt valószínűleg több mint 30 millió eurónkba kerül majd – tehát sokkal költségesebb lesz, mint a Szolvencia II követelményeinek való megfelelés.

■ Legnagyobb értékesítési piacunkon, Ausztriában valamennyi üzleti folyamatunk alapvető megújítása a TOM (Target Operating Model, Működési célmodell) munkacím alatt folyik.

Harmadszor, „házunk” „első emeletén”, ahol a társaságunk jövőjét építjük a **digitalizáció és innováció** alapjain, egyre hatékonyabban használjuk erőforrásainkat, amelyek az UIP étvágyának köszönhetően már most is korlátozottak. Rövid távon jelentősen javítani kívánjuk az ügyfélélményt a márka kiválasztott érintkezési pontjain – és ez nemcsak a digitális ügyfélélményt jelenti, hanem az ügyfelek valós, analóg világban szerzett tapasztalatait is. Hosszú távú céljaink érdekében intenzíven dolgozunk a négy ökoszisztéma jövőjén: Egészségbiztosítás, Mobilitás, Intelligens otthon és Pénzügy/Kockázatkezelés; ezeken a területeken jól megválasztott start-up vállalkozásokba is befektünk saját kockázati tőke-vállalkozásunkon keresztül. 2017-ben ennek az ágazatnak a különleges jelentő-



2017, the entire primary and reinsurance industry was hit hard by natural catastrophes; UNIQA losses amounted to around €50 million above the average for the previous years. Nevertheless, we were able to further improve the combined ratio to 97.5 per cent – an encouraging step on our way towards the desired 95 per cent in 2020.

■ The **health insurance** business line performed well at a high profitability level. When it comes to health insurance, we earn an attractive pre-tax margin of around 350 basis points on the technical reserves.

■ The implementation of the **UIP** (UNIQA Insurance Platform), our new component-based core system, links the expected high capital with human resources. The project requires a great deal of attention and time, but is progressing according to plan. Beginning in summer 2018, the production of our new life insurance products in bank sales in Austria will start running on the new platform.

The **regulation** of our business also requires extensive IT resources. We are implementing new, EU-wide regulations, such as the new insurance distribution guideline IDD or the EU General Data Protection Regulation, just as diligently today as we prepare for the new accounting regulation, IFRS 9 and 17, which takes effect in 2021. This project alone is likely to debit us with more than €30 million – much more than the introduction of Solvency II.

¹⁾ Az „UNIQA ház” a 2011-ben útjára indított UNIQA 2.0 stratégiai program harmadik fázisát (2016–2020) jelképezi. | The “UNIQA house” symbolises the third phase (2016–2020) of the UNIQA 2.0 strategy programme.

ségét és az ehhez kapcsolódó új munkamódszereket három személyi változás is aláhúzta: a Csoport igazgatósági tagjaként Alexander Bockelmann felel az egész csoportban a digitalizáció és innováció területeiért; emellett Sabine Usaty-Seewald (Ügyfélkapcsolatok és Piacok) és Peter Humer (Értékesítés) erősíti az UNIQA Austria igazgatóságát.

A személyi változásoknál maradvány: miután a decemberig az UNIQA Austria vezérigazgatói posztját betöltő Hartwig Löger Ausztria szövetségi

pénzügyminiszterének neveztek ki, átmenetileg Kurt Svoboda, az UNIQA Insurance Group AG pénzügyi és kockázatkezelési igazgatója vette át a helyét. Középtávon azonban ezt a kettős szerepkört ő nem fogja megtartani. Végül pedig, hölgyeim és uraim, megismétlem, hogy a továbbiakban is évről évre egyre magasabb részvényenkénti osztalékok kívánunk fizetni – azonban nem

a vállalat eszközeiből, hanem a folyamatosan bővülő bevételeink, kiemelkedően erős tőkehelyzetünk és a fenntartható cash-flow alapján.

Minden munkatársunk nevében szeretném megköszönni, hogy érdeklődnek Társaságunk iránt. A biztosítási életben zajló forradalmi változások – alacsony kamatlábak, technológiai fejlődés, az üzleti modell átalakulása, kiélezett verseny és folyamatosan változó ügyféligények – miatt ez jelenleg az egyik legizgalmasabb ágazat a világon. Ezért igazgatósági kollégáim és jómagam is egyre jobban örülünk, hogy az Önök szolgálatában dolgozhatunk, és reméljük, hogy egy kis részünk nekünk is van abban, hogy az ügyfeleink és Önök is biztonságosabb, jobb és hosszabb életet élhetnek.

Üdvözléssel | Best regards

Andreas Brandstetter
CEO UNIQA Insurance Group AG

„A biztosítási területen zajló forradalmi változások miatt jelenleg ez az egyik legizgalmasabb ágazat a világon.”

“The revolutionary changes in the insurance industry make our industry one of the most exciting in the world at the moment.”

A cikk 2018 áprilisában, az UNIQA Group Report 2017-ben jelent meg. | The article had been published in the UNIQA Group Report 2017, April 2018.

▪ The thorough renewal of all business processes in our largest sales market in Austria under the working title TOM (Target Operating Model).

Thirdly, on the “second floor” of our “house”, where we are building the future of our Company around digitalisation and innovation, we are getting better and better at using our resources – already limited due to the UIP’s large appetite – more effectively. In the short-term, we want to significantly improve the customer experience at selected relevant brand touchpoints – not just in the digital customer experience, but also in the existing, analogue world. In the long-term, we are working intensely on the future of the four ecosystems: Health, Mobility, Smart Home and Finance/Risk Management, where we are also investing in select start-ups through our own corporate venture entity. In 2017, we also took into account the special significance of this sector and the associated new working methods with three personnel adjustments: as a member of the Group Management Board, Alexander Bockelmann is responsible for Digitalisation and Innovation throughout the Group; Sabine Usaty-Seewald (Customers and Markets) and Peter Humer (Sales) strengthen the UNIQA Austria Management Board.

On the subject of personnel changes: following the inauguration of Hartwig Löger, who was CEO of UNIQA Austria until December, as the Austrian Federal Minister of Finance, Kurt Svoboda, CFO/CRO of UNIQA Insurance Group AG, temporarily took on this role. In the medium-term, however, he will not maintain this dual role.

Finally, ladies and gentlemen, I would like to reiterate our intention to continue to pay out a higher dividend per share every year – not from the substance of our Company, but on the basis of continuously growing income, our extremely strong capital position and sustainable cash flow.

I would also like to thank you all on behalf of all of our employees for your interest in our Company. The revolutionary changes in the insurance industry – the low interest rates, technological developments, transition of the business model, disruptive competitors and ever-changing customer needs – make our industry one of the most exciting in the world at the moment. My colleagues on the Board and I are, therefore, happier than ever working for you, and hope that we are making a small contribution towards ensuring that our customers, and you as well, enjoy safer, better and longer living.

UNIQA 2.0 – ambiciózus célok, világos stratégia

UNIQA 2.0 – ambitious objectives, clear strategy

■ 2011-ben az UNIQA újtárra bocsátotta az UNIQA 2.0 elnevezésű, több szakaszból álló, ambiciózus stratégiai programját. A 2011-ben és 2012-ben zajlott első végrehajtási szakaszban a felkészülésre koncentráltunk, ezt követően pedig, a második szakaszban (2013–2015) az első sikerek is megjelentek.

Az ügyfelek elvárásai és viselkedése alapvetően átalakult, piaci környezetünkben pedig kedvezőtlen változások következtek be; ezért 2016-ban az UNIQA elkezdte az ügyfelek szemszögéből újragondolni üzleti modelljét, valamint a modell alapját jelentő termékeket és eljárásokat. Ennek eredményeképpen módosítottunk a stratégiai program harmadik, „Alakítjuk a jövőt” elnevezésű szakaszának céljait. A harmadik szakasz során kidolgoztuk egy ház szimbolikus képét – az „UNIQA házét”, amely a 11. oldalon található – a program keretében megfogalmazott célok és stratégiai intézkedések szemléltetése érdekében.

2016-ban az UNIQA elindította a Társaság történetének legnagyobb innovációs programját, hogy a jövő sikereihez, különösen a tevékenység digitalizálásához szükséges innovációhoz megadja a kezdő lendületet. 2025-ig a Csoport mintegy 500 millió eurót fog befektetni a Társaság jövőjébe. Ezt az összeget nagyrészt üzleti modellünk átdolgozására, munkatársaink képzésére és a szükséges informatikai rendszerek létrehozására fordítjuk annak érdekében, hogy az UNIQA alaptevékenységét tekintve biztosítóintézetből integrált szolgáltatóvá válhasson.

■ In 2011, UNIQA launched an ambitious strategic programme entitled “UNIQA 2.0” featuring multiple phases. After a first implementation phase during 2011 and 2012 where we concentrated on “getting ready”, we were able to achieve initial successes in the second phase (2013 to 2015).

Due to fundamental changes in customer expectations and behaviour, as well as disruptive developments to our market environment, in 2016 UNIQA began to rethink the business model as well as the underlying products and processes from the customer’s point of view. The result was an adjustment to the objectives for the third phase of the strategy programme, entitled “Shaping the future”. During this third phase, the symbolic representation of a house – the “UNIQA House”, which can be found on page 11 – was developed as a memorable image for the programme’s objectives and strategic actions.

UNIQA launched the largest innovation programme in the Company’s history in 2016 in order to trigger the innovation boost necessary for a successful future, in particular the digitalisation of the business. By 2025, the Group will have invested around €500 million into the future of the Company. Most of it flows into the redesign of our business model, the creation of expertise in terms of personnel and into the necessary IT systems required to transform UNIQA’s core business from an insurance provider into an integrated service provider.

UNIQA 2.0 – 3. szakasz

UNIQA 2.0 – Phase 3

1. Növekedés

■ Várakozásaink szerint a 2020-ig terjedő időszakban a díjelőírásunk évente mintegy 2%-kal növekszik. Míg Ausztriában az életbiztosítási díjbevételekben csak csekély növekedés várható, az egészségbiztosításoknál csaknem évi 3%-os, a vagyon- és balesetbiztosítás esetében pedig évi mintegy 4%-os átlagos növekedést várunk ebben az időszakban.

2. Költséghányad

■ A hatékonyságot és a költségszerkezetet folyamatosan fejlesztenünk kell. A 2016-ban megkezdett, közel 500 millió eurós, több mint 10 évre szóló beruházási program középtávon megnövekedett költséghányadot eredményez. 2020-tól viszont 24% alatti teljes költséghányadot várunk a beruházások eredményeként.¹⁾

3. Kombinált hányad

■ Fő biztosítási tevékenységünk produktivitását legjobban a vagyon- és balesetbiztosítások kombinált hányada mutatja. Ezért kiemelten fontos, hogy a kombinált hányad 2020-ig biztonságosan 95% alá kerüljön.

4. Gazdaságítóke-arány (ECR)

■ Az UNIQA 170%-os gazdaságítóke-arány elérésére törekszik (155%-os minimum és 190%-os maximumérték között [célsáv]).

1. Growth

■ We expect average growth of around 2 per cent per annum in premiums written for the period until 2020. While expectations for premium growth in life insurance in Austria are muted, we expect average growth of just under 3 per cent p.a. in health insurance and of approximately 4 per cent p.a. in property and casualty insurance for the period stated.

2. Cost ratio

■ The aim is to improve efficiency and the cost structure on a continuous basis. The investment programme launched in 2016 of around €500 million over ten years will lead to an increase in the cost ratio in the medium-term. We expect an overall cost ratio of under 24 per cent as of 2020 as a result of these investments.¹⁾

3. Combined ratio

■ The combined ratio in property and casualty insurance is the most important key figure for us in terms of profitability in the core business. The objective of bringing the combined ratio below 95 per cent on a sustainable basis by 2020 is therefore our top priority.

4. Economic capital ratio (ECR)

■ We are striving to achieve an economic capital ratio of 170 per cent with a maximum fluctuation margin (target range) of between 155 and 190 per cent.



5. Produktivitás

■ A produktivitást az operatív sajáttőke-arányos (ROE) megtérülés mutatójával mérjük. A kockázatnak megfelelő befektetési teljesítmény elérése a gazdasági szempontból fenntartható üzletmodell alapvető feltétele. Ennek megfelelően az UNIQA a 2017 és 2020 közötti időszakra vonatkozóan átlagosan kb. 13,5%-os operatív sajáttőke-arányos (ROE) megtérülésre törekszik.

6. Vonzó osztalék

■ Célunk, hogy részvényeseink a rendelkezésre bocsátott tőkéért cserébe vonzó osztalékokat kapjanak. A folyamatban lévő, nagy értékű beruházások és a továbbra is fennálló alacsony kamatszint ellenére progresszív osztalékpolitikánk keretében a következő években folyamatosan növelni kívánjuk a részvényeink utáni éves kifizetést.

5. Profitability

■ The operating return on equity is defined as the criterion for profitability. Achieving a rate of return on capital employed in line with the risk is a central prerequisite for any sustainable business model. To this end, we aim to achieve an operating return on equity of around 13.5 per cent on average in the period between 2017 and 2020.

6. Attractive dividends

■ Our shareholders should receive an attractive dividend in return for providing their capital. Despite extraordinary investments and persistently low interest rates, we intend to steadily increase the annual distribution of dividends per share over the coming years as part of a progressive dividend policy.

¹⁾ Ez a cél az olaszországi kivonulásról szóló szerződés aláírásával és az egyszeri díjas biztosítások ezzel összefüggő konszern belüli csökkenésével kiigazításra került.
| This objective was adjusted when the contract to sell the Italian companies was signed and the single premium business accordingly declined within the Group.

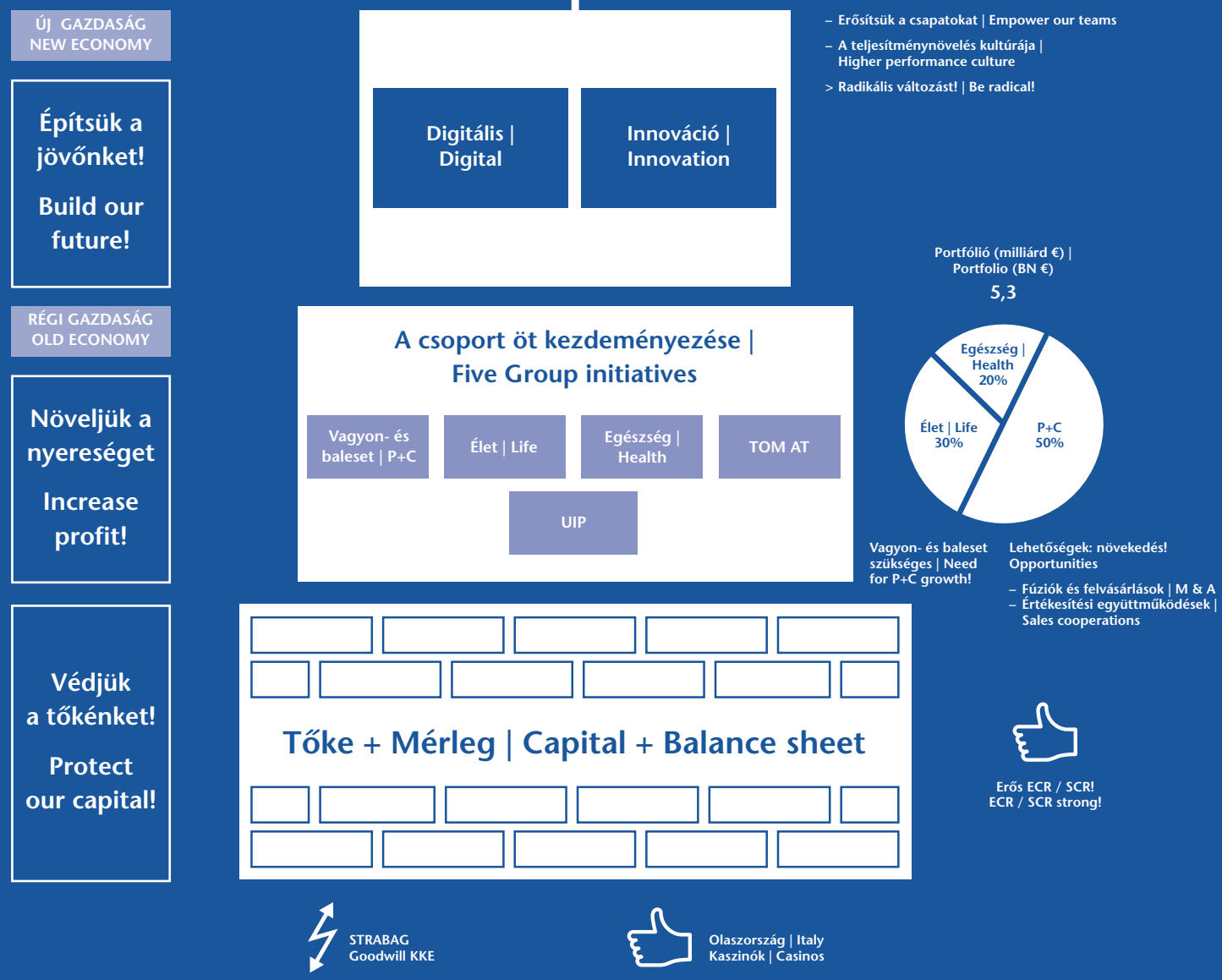
UNIQA 2.0

Növekedési stratégia 2011–2020 The growth strategy 2011–2020

<p>1</p> <p>Ügyfélszám növekedése Customer growth</p>	<ul style="list-style-type: none"> Az ügyfélszám megduplázása 7,5 millióról 15 millióra 2020-ig Double the number of customers from 7.5 to 15 million by 2020 Ausztriában 1., a KKE régióban 3. helyezés 2020-ra Number 1 in Austria and number 3 in CEE by 2020 	<p>+33%</p> <p>Ügyfelek száma Number of customers</p> <p>2011: 7,5 millió million 2015: 10 millió million</p>										
<p>2</p> <p>Fókuszban az alaptevékenység Concentration on the core business</p>	<p>Fókuszban az alaptevékenység Közvetlen biztosítások az osztrák és KKE fő piacainkon Concentration on the core business Primary insurance in both core markets of Austria and CEE</p>	<table border="1"> <tr> <td>Tőke kivonás Disinvestments</td> <td>Befektetések Investments</td> </tr> <tr> <td>Regionális Regional</td> <td>Mannheimer Versicherung Németországban Mannheimer Versicherung in DE</td> </tr> <tr> <td>Üzleti Business</td> <td>Szállodák, médiacsoportok Hotels, media groups</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Basler Horvátországban és Szerbiában, EBRD-részvények KKE-ban Basler in HR and SRB, EBRD shares in CEE</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kórházak Hospitals</td> </tr> </table>	Tőke kivonás Disinvestments	Befektetések Investments	Regionális Regional	Mannheimer Versicherung Németországban Mannheimer Versicherung in DE	Üzleti Business	Szállodák, médiacsoportok Hotels, media groups		Basler Horvátországban és Szerbiában, EBRD-részvények KKE-ban Basler in HR and SRB, EBRD shares in CEE		Kórházak Hospitals
Tőke kivonás Disinvestments	Befektetések Investments											
Regionális Regional	Mannheimer Versicherung Németországban Mannheimer Versicherung in DE											
Üzleti Business	Szállodák, médiacsoportok Hotels, media groups											
	Basler Horvátországban és Szerbiában, EBRD-részvények KKE-ban Basler in HR and SRB, EBRD shares in CEE											
	Kórházak Hospitals											
<p>3</p> <p>Kulcsprogramok végrehajtása Implementation of key programmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> UNIQA Austria: a produktivitás növelése UNIQA Austria: increase profitability Raiffeisen Insurance Austria: a termelékenység növelése Raiffeisen Insurance: increase productivity UNIQA International: a jövedelmezőség növelése UNIQA International: grow profitably Kockázat/megtérülés: értékorientált vállalatvezetés Risk/return: value-oriented corporate management 	<p>-7,1 PP</p> <p>Kombinált hányad Combined ratio</p> <p>2011: 104,9% 2012: 101,3% 2013: 99,8% 2014: 99,6% 2015: 97,9%</p>										
<p>4</p> <p>Szilárd tőkebázis Solid capital base</p>	<ul style="list-style-type: none"> Saját tőke megerősítése Strengthen equity Egyszerűbb és tőzsdabarát csoportstruktúra Easier and exchange-friendly Group structure 2013-as Re-IPO Re-IPO 2013 	<p>+80 PP</p> <p>Gazdaságitőke-arány Economic capital ratio</p> <p>2011: < 100% 2012: 108% 2013: 161% 2014: 150% 2015: 182%</p>										
<p>5</p> <p>Vonzó pénzügyi adatok Attractive financial figures</p>	<p>Az adózás előtti eredmény növekedése akár 400 m euróval Improving earnings before taxes by up to € 400m</p>	<p>+190%</p> <table border="1"> <tr> <td>Adózás előtti eredmény (€) Earnings before taxes (€)</td> <td>Részvényenkénti osztalék (€) Dividend per share</td> </tr> <tr> <td>2011: 145 m 2012: 204 m 2013: 308 m 2014: 378 m 2015: 423 m</td> <td>2011: 0 2012: 0,25 2013: 0,35 2014: 0,42 2015: 0,47</td> </tr> </table>	Adózás előtti eredmény (€) Earnings before taxes (€)	Részvényenkénti osztalék (€) Dividend per share	2011: 145 m 2012: 204 m 2013: 308 m 2014: 378 m 2015: 423 m	2011: 0 2012: 0,25 2013: 0,35 2014: 0,42 2015: 0,47						
Adózás előtti eredmény (€) Earnings before taxes (€)	Részvényenkénti osztalék (€) Dividend per share											
2011: 145 m 2012: 204 m 2013: 308 m 2014: 378 m 2015: 423 m	2011: 0 2012: 0,25 2013: 0,35 2014: 0,42 2015: 0,47											



Az UNIQA háza The UNIQA House



<p>Felkészülés Getting ready</p> <p>1. szakasz Phase 1: 2011–2012</p>	<p>Első sikerek Initial successes</p> <p>2. szakasz Phase 2: 2013–2015</p>	<p>Alakítsuk a jövőt Shaping the future</p> <p>3. szakasz Phase 3: 2016–2020</p>
--	---	---

Konzolidált üzleti jelentés

Group Management Report

Gazdasági környezet

■ A világgazdaság lendületesen növekszik. Az iparosodott, illetve a feltörekvő országok egyaránt jelentősen hozzájárultak a 2017-es globális növekedéshez. Az amerikai kongresszus az év végén fontos adóreformtörvényt fogadott el. Európában a kemény Brexit, vagyis az Egyesült Királyság megállapodás nélküli kilépése az Európai Unióból, egyre kevésbé tűnik valószínűnek.

Az euróövezetről a legtöbb felmérés pozitív képet mutatott 2017-ben. A fogyasztók és vállalkozások bizalma nőtt, és a pénzügyi válságot (2008/2009) és az európai államadósság-válságot (2011/2012) követően kialakult aggodalmak fokozatosan enyhültek. Az európai munkaerőpiacok alakulása is hozzájárult ehhez: 2017 decemberére a munkanélküliségi ráta az egész euróövezetben 8,7%-ra csökkent, és 2018-ban várhatóan eléri a 8,5%-os hosszú távú átlagértéket. 2017 második felében még inkább megszilárdult a kedvező európai gazdasági helyzet. Az euróövezet egészében a bruttó hazai termék (GDP) 2,5%-kal növekedett 2017-ben. Az osztrák gazdaságban az év egészére 2,9%-os GDP-növekedés várható. Az osztrák munkaerőpiac is biztatóan alakult. A szezonálisan kiigazított munkanélküliségi ráta 2017 decemberében 5,3%-ra csökkent, és jelentősen javultak a foglalkoztatottsági adatok is.

A legjelentősebb központi bankok monetáris politikájában is tükröződik a feléledt bizalom. Az amerikai Federal Reserve (Fed) három kamatemelést hajtott végre a tavalyi évben, az irányadó kamatláb sávszélessége pedig 1,25% és 1,50% között mozgott az év végén. 2017 októberében hozzáláttak a jegybank mérlegfőösszegének csökkentéséhez is, amely a Fed nagy összegű kötvényvásárlási programja nyomán jelentősen megnőtt. Bár a Fed ebben a tekintetben egy lépéssel az Európai Központi Bank (EKB) előtt jár, ez utóbbi monetáris politikája is a szokásos működéshez történő visszatérés jeleit mutatja. A további havonkénti kötvényvásárlások (mennységi lazítás) 2018 januárjától 30 millió euróra csökkentek és várhatóan 2018

Economic environment

■ The world economy is in full swing. Both industrialised countries and emerging nations made solid contributions towards global growth in 2017. The US Congress passed a major tax reform bill just before the end of the year. In Europe a hard Brexit – i.e. the UK's uncontrolled exit from the European Union (EU) – is now considered to be less likely.

Most surveys in the eurozone painted a positive picture in 2017. Consumers and businesses are more confident, and the unease that characterised the years following the financial crisis (2008/2009) and European sovereign debt crisis (2011/2012) seems to have been gradually overcome. Developments on the European labour markets contributed towards this: the unemployment rate throughout the entire eurozone fell to 8.7 per cent by December 2017 and is expected to reach a long-term average of around 8.5 per cent in 2018. The positive economic situation in Europe was further consolidated in the second half of 2017. Gross Domestic Product (GDP) for the entire eurozone grew 2.5 per cent in 2017. The Austrian economy is expected to see growth in GDP of 2.9 per cent for the entire year. There were also encouraging developments on the Austrian labour market. The seasonally-adjusted unemployment rate fell to 5.3 per cent in December 2017, and there was a significant upturn in employment figures.

The confidence is also reflected in the monetary policy pursued by the most important central banks. The US Federal Reserve (Fed) implemented three interest rate rises over the course of last year, with the bandwidth for the key interest rate at between 1.25 and 1.50 per cent at year end. Efforts also began to reduce the central bank's balance sheet in October 2017 following the significant increases as a result of high-volume bond purchases by the Fed. Although the Fed may be one step ahead of the European Central Bank (ECB) in this regard, the latter's

szeptemberéig folytatódnak. Ennek következtében 2019-től az irányadó kamatlábak emelésének ciklusa kezdődhet el. 2017-ben az euróövezetben az infláció 1,5%-ra emelkedett. A bérek és az árak emelkedése a várakozások szerint mérsékelt lesz, a kamatkörnyezet szokásos állapotának visszaállása csak lassan történhet. A pozitív reálgazdasági környezet és a monetáris politika adta lendület alátámasztják a nemzetközi pénzügyi piacok egészen végbemenő pozitív fejleményeket.

Közép- és Kelet-Európában a legtöbb ország gazdaságát erőteljes fejlődés jellemezte. Az UNIQA számára legjelentősebb közép- és kelet-európai országokban (Oroszországon kívül) az átlagos gazdasági növekedés 4,4%-ot ért el 2017-ben. A közép-európai országok (Lengyelország, Szlovákia, Csehország és Magyarország) folytatták a felzárkózást az Európa magját képező országokhoz. A tavalyi évben a munkanélküliségi ráta minden idők legalacsonyabb szintjére süllyedt Lengyelországban (4,9%), Szlovákiában (7,8%), Csehországban (3,0%) és Magyarországon (4,2%). A belföldi kereslet tartós növekedésének motorja a jövedelmek emelkedése, illetve a fogyasztók és vállalkozások pozitív várakozásai.

A saját valutával rendelkező országok jegybankjai különböző sebességgel ugyan, de megkezdték a kamatlábak normál szintre visszaállítását. 2017 áprilisában a Cseh Nemzeti Bank megszüntette a korona árfolyamának euróhoz való rögzítését és megkezdte monetáris politikájának szigorítását, amit az irányadó kamatláb kétszeri emelése is jelez. A Román Nemzeti Bank 2018 januárjában hajtott végre az első változtatást az irányadó kamatok szintjében, egy 2,0%-os emelés formájában. A román gazdaság a tavalyi évben igen magas, 7,1%-os GDP-növekedést produkált. Az átlagos bruttó bérek egymás után már a második évben mutattak kétszámjegyű emelkedést (15,1%). A lengyel Nemzeti Bank várhatóan 2019-ben indul el ezen az úton és kezdi meg az irányadó kamatlábak emelését. Az alacsony maginflációt egészen mostanáig az Ukrajnából beáramló munkaerő mérsékelt. A Magyar Nemzeti Bank a gazdasági fellendülés ellenére fenntartja laza monetáris politikáját.

Oroszországban és Ukrajnában továbbra is mérsékelt a fellendülés a régió más országaihoz képest. Tavaly Oroszországban 1,5%-kal bővült a GDP, amit részben a nyersanyagpiacok stabilizálódása tett lehetővé. A restriktív monetáris politika és az inflációs cél bevezetése (4,0%) segített abban, hogy az árak stabilabban alakuljanak (3,7%-os infláció), mint a korábbi, magas inflációval jellemzett időszakokban.

Délkelet-Európa gazdaságai változatosabb képet mutatnak. Horvátország 3,4%-os GDP-bővülést

monetary policy is now also signalling a gradual return to normality. The additional monthly bond purchases (quantitative easing) were reduced as of January 2018 to €30 billion and are expected to continue until September 2018. As a result, a cycle of key interest rate increases might take place beginning in 2019. The rate of inflation rose to 1.5 per cent in the eurozone in 2017. Wage and price developments are expected to remain restrained, and any return to a normal interest rate environment will be a slow one. The positive real economic environment and impetus provided through monetary policy are supporting the positive developments on the international financial markets as a whole.

Most national economies in Central and Eastern Europe (CEE) remained in the fast lane. Economic growth in UNIQA's core countries in CEE (excluding Russia) was 4.4 per cent on average in 2017. The economies of the Central European countries (Poland, Slovakia, the Czech Republic and Hungary) caught up further with the core countries in Europe. Unemployment rates reached all-time lows last year in Poland (4.9 per cent), Slovakia (7.8 per cent), the Czech Republic (3.0 per cent) and Hungary (4.2 per cent). Rising income levels and a positive mood among consumers and businesses are driving solid development in domestic demand.

The central banks in those countries that have their own currencies are beginning the process of returning their interest rates to normal levels, albeit at differing speeds. In April 2017, the Czech National Bank unpegged the koruna from the euro and began tightening monetary policy with two key interest rate rises. The National Bank of Romania implemented a first step at the key interest rate level in January 2018 with a rise of 2.0 per cent. The Romanian economy showed very high levels of GDP growth last year estimated at 7.1 per cent. Average gross wages rose in the double-digit range for the second year in a row (15.1 per cent). Poland's National Bank is expected to follow in 2019 with a cycle of increases in the key interest rate. The low rate of core inflation up until now was tempered by the inflow of labour from Ukraine. Hungary's National Bank is maintaining its loose monetary policy despite the booming economy.

The upturn in Russia and Ukraine remains somewhat subdued as compared with the region as a whole. Real GDP rose by 1.5 per cent last year in Russia, facilitated in part by the stabilisation in the raw materials markets. The restrictive monetary policy and establishment of an inflation target (4.0 per cent) helped the country achieve more stable price development (3.7 per cent) than in previous periods with high inflation.

ért el, elsősorban az idegenforgalom fellendülésének köszönhetően. Egyes országokban csak lassan csökken a magas strukturális munkanélküliség. A Délnyugat-Balkánon (Albániában és Montenegróban) az infrastrukturális beruházások jelentik a gazdaság hajtóerejét. 2017-ben a Balkán országaiiban szintén kedvezőek voltak az általános gazdasági feltételek; a GDP körülbelül 3,0%-kal növekedett.

■ A kár- és balesetbiztosítás a növekedés motorja Ausztriában

Az osztrák kár- és balesetbiztosításból származó díjbevételek 2017-ben jól alakultak: 3,0%-os növekedést követően 9,1 millió eurót tettek ki. A gépjármű-biztosítási és balesetbiztosítási ágazat volt a növekedés hajtóereje, amelyek 4,5%-os, illetve 3,5%-os díjbevétel-növekedést értek el. Ezzel szemben a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás csupán 0,9%-os díjbevétel-emelkedést könyvelhetett el.

A díjbevételek az életbiztosítás területén az előző évhez képest mérséklődtek. A díjbevétel 2016-hoz képest mintegy 3,9%-kal csökkent, így mindössze 5,9 millió eurót tett ki. Csakúgy, mint az előző évben, a visszaesés fő oka az egyszeri díjas díjbevételek 19,0%-os csökkenése volt 0,9 milliárd euróra. A folyamatos díjfizetésű életbiztosításoknál szintén visszaesés volt tapasztalható, bár sokkal csekélyebb: körülbelül 0,8%-os, kevéssel 5,0 millió euró alá.

A betegségbiztosítások 2017-ben ismét növekedést mutattak, bár a 3,7%-kal, 2,1 millió euróra történő díjbevétel-növekedés az előző évinél némiképp mérsékeltebb volt.

■ Közép-Kelet-Európában a biztosítási piacok a felzárkózás útján

Közép-Kelet-Európában a tartósan pozitív gazdasági teljesítmény a biztosítási ágazatok növekedési mutatóiban is egyre inkább megmutatkozik. A magasabb jövedelmek és háztartások fogyasztási kiadásai szintén élénkítik a biztosítási termékek iránti keresletet.

A pénzügyi válság nyomán éveken keresztül tapasztalt alacsony növekedés után az (Oroszország nélkül értelmezett) közép-kelet-európai régióban tavaly jelentős fellendülés következett be, amit jól mutatnak a jelenleg rendelkezésre álló, díjbevétel-növekedésre vonatkozó, 10% feletti, kétszámjegyű adatok. Az előző évhez képest valamennyi földrajzi régióban növekedés volt tapasztalható mind az élet-, mind a nem-életbiztosításokban.

A közép-kelet-európai régióban a biztosítások iránt mutatkozó jelentős kereslet főként a vagyonbiztosítást érinti, amely messze a legnagyobb növekedést érte el a pénzügyi válság kezdete óta: 2017-ben a díjbevételek mintegy

The economic map is more varied in Southeastern Europe. Croatia enjoyed GDP growth of 3.4 per cent, primarily resulting from a boom in the tourism industry. The high structural unemployment rates are slow to fall in some countries. Infrastructure projects are generally driving economic growth in the southwestern Balkans (Albania, Montenegro). The overall economic conditions were also favourable in the Balkan countries in 2017 with economic growth of around 3.0 per cent.

■ Property and casualty insurance as a driver for growth in Austria

Premium revenues in Austrian property and casualty insurance were strong in 2017 with 3.0 per cent growth to €9.1 billion. The comprehensive vehicle insurance and casualty insurance lines were drivers for growth with premium increases of 4.5 per cent and 3.5 per cent respectively. The vehicle liability insurance line, on the other hand, only achieved a slight premium increase of 0.9 per cent.

Premium attrition weakened in life insurance as compared with the previous year. Premiums shrank by around 3.9 per cent on 2016 to just under €5.9 billion. As in the previous year, the main reason for this development was a decrease in single premiums by 19.0 per cent to €0.9 billion. The life insurance business with recurring premiums also experienced a decline; nevertheless, this was considerably more moderate at around 0.8 per cent to just under €5.0 billion.

Health insurance grew once again in 2017, even though at 3.7 per cent to €2.1 billion the growth in premiums was somewhat lower than in the previous year.

■ Insurance markets in Central and Eastern Europe on course for convergence

The sustained positive economic performance in Central and Eastern Europe is increasingly having an impact on growth rates for the insurance industries in these markets. Higher incomes and increased consumer spending by households also involve increased demand for insurance products.

Following many years of weak growth in premiums as a consequence of the financial crisis, the insurance markets in CEE (excluding Russia) were able to pick up significant speed last year according to the results currently available, with double-digit growth in premiums of more than 10 per cent. There was an increase both in life and in nonlife insurance in all geographic segments as compared with the previous year.

Strong demand for insurance solutions in CEE is apparent primarily in property insurance, which was able to achieve the strongest growth by far

15%-kal emelkedtek. Közép-Kelet-Európa valamennyi piacán jelentős díjbevétel-növekedésről számoltak be – ideértve az ukrán és az orosz piacot is, amelyeket a közelmúltban jelentős politikai konfliktusok sújtottak. A tavalyi évben a nem-életbiztosítási ágazatban a növekedést elsősorban a motorbiztosítási ágazat adta, amely az újonnan használatba vett járművek következtében mutatkozó nagyobb gépjárműállomány és a növekvő felelősségbiztosítási átlagdíjak miatt egyes jelentősebb piacokon (pl. Lengyelországban és Magyarországon) nagy díjbevétel-növekedést eredményezett.

A közép-kelet-európai életbiztosítási piacok szintén pozitív eredménnyel zárták a tavalyi évet, mivel 2017-ben stabilizálódtak és 2012 óta először növekedést is mutattak. Egyes piacokon mind a demográfiai trendek, mind az állami nyugdíjrendszer elégtelensége azt vetíti előre, hogy növekedni fog a kereslet a magán előtakarékoságot célzó kiegészítő lehetőségek iránt. Bár a hagyományos életbiztosítási termékek forgalma is csökken ezeken a piacokon, a befektetési egységekhez kötött termékek egyes kelet-európai országokban (így Lengyelországban és Romániában) magas növekedést értek el.

UNIQA Csoport

■ Az UNIQA Csoport az 5293,3 millió euró értékű díjbevételével, amely tartalmazza a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások befektetési egységeit is, Közép-Kelet-Európa vezető biztosítótársaságai közé tartozik. A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások 481,6 millió eurót kitevő befektetési egységei a FAS 97 (US GAAP) szabvány szerint a matematikai tartalék változásával került kiegyenlítésre. A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások befektetési egységei nélkül számított díjbevétel 4811,7 millió eurót tesz ki.

■ Az UNIQA Európában

Az UNIQA termékeit és szolgáltatásait minden értékesítési csatornán keresztül (alkalmazott külszolgálati munkatársak, ügynökségek, alkuszok, banki és direkt értékesítési csatornák) kínálja és minden biztosítási ágazatban tevékeny. Ausztriában az UNIQA a második legnagyobb biztosítótársaság, a közép-kelet-európai régióban pedig 15 országban van jelen: Albániában, Bosznia-Hercegovinában, Bulgáriában, Horvátországban, Csehországban, Koszovóban, Macedóniában, Montenegróban, Lengyelországban, Romániában, Oroszországban, Szerbiában, Szlovákiában, Ukrajnában és Magyarországon. Ezen felül svájci és a liechtensteini biztosítótársaságok is tartoznak az UNIQA Csoporthoz.

since the start of the financial crisis, with an increase in premiums of around 15 per cent in 2017. All of the markets in Central and Eastern Europe reported a significant rise in premiums with this – including the markets of Ukraine and Russia, which were most recently significantly affected by political conflict. Growth stimulus in the non-life sector last year came mainly from the vehicle insurance line, in which higher vehicle inventories as a result of a significant rise in new registrations and rising average premiums for vehicle liability insurance in some of the major insurance markets (e.g. in Poland and Hungary) led to high growth in premiums.

The Central and Eastern European life insurance markets also performed positively last year, stabilising in 2017 and registering growth once again for the first time since 2012. Both the demographic developments and the shortcomings of state pension systems in some markets point to rising demand for supplementary private insurance products. Although business in classic life insurance products is also declining in these markets, unit-linked provision has seen high growth rates in some Eastern European countries (e.g. in Poland and Romania).

UNIQA Group

■ With a premium volume written (including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance) of €5,293.3 million, the UNIQA Group is among the leading insurance groups in Central and Eastern Europe. Savings portions from unit-linked and index-linked life insurance in the amount of €481.6 million were set off against the change in insurance provision, pursuant to FAS 97 (US GAAP). Without taking savings portions from unit-linked and index-linked life insurance into consideration, the premium volume written amounted to €4,811.7 million.

■ UNIQA in Europe

UNIQA offers its products and services via all distribution channels (hired sales force, general agencies, brokers, banks and direct sales) and covers virtually the entire range of insurance lines. UNIQA is the second-largest insurance group in Austria, with a presence in 15 countries of the CEE growth region: Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, the Czech Republic, Hungary, Kosovo, Macedonia, Montenegro, Poland, Romania, Russia, Serbia, Slovakia and Ukraine. In addition, insurance companies in Switzerland and Liechtenstein are also part of the UNIQA Group.

A tőzsdén jegyzett holding, az UNIQA Insurance Group AG a konzern irányításáért felelős és közvetlen biztosítási tevékenységet is végez a más biztosítótársasággal kötött aktív viszontbiztosítási szerződések formájában. Ezen felül az UNIQA Insurance Group AG számos szolgáltatási funkciót is vállal az osztrák és nemzetközi biztosítótársaságok számára, annak érdekében, hogy a szinergiahatások optimálisan kihasználásra kerüljenek, illetve a hosszú távú vállalati stratégiák következetesen megvalósíthatóvá váljanak.

A Csoport nemzetközi szinten való aktív jelenlétét az UNIQA International AG irányítja, amely egyidejűleg a nemzetközi célpiacok folyamatos megfigyeléséért és elemzéséért, az akvizíciókért, valamint azok integrációjáért is felelős.

■ Kár- és balesetbiztosítás

A kár- és balesetbiztosításokhoz tartoznak a magánügyfelek és vállalatok részére nyújtott vagyonbiztosítások és a privát balesetbiztosítás is. A kár- és balesetbiztosítás területén az UNIQA Csoport 2017-ben 2639,7 millió eurós díjbevételért el (2016-ban: 2518,4 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 49,9%-a (2016-ban: 49,9%)

Volumen tekintetében a kár- és balesetbiztosításokban messze a legnagyobb részt képviselik a magánszemélyek által kötött biztosítások. A kár- és balesetbiztosítások többségét három évig terjedő, meghatározott időtartamra kötik. A nagy számú ügyfél különböző kockázatát felölelő széles spektrum és az ilyen szerződések viszonylag rövid időtartama révén mérsékelt tőkekövetelmények merülnek fel, ami növeli ennek a területnek a vonzerejét.

■ Egészségbiztosítás

Ausztriában az egészségbiztosításhoz tartozik a magánszemélyek önkéntes egészségbiztosítása, a profitorientált megelőző egészségügyi ellátások területe, valamint egyes független vállalkozók, így ügyvédek, építésszek és gyógyszerek részére kínált alternatív konstrukciók. Közép-Kelet-Európában viszont az egészségbiztosítások piaca még a kezdeti szakaszban jár. Ugyanakkor a jólét növekedésével a hosszú távú növekedési lehetőségek még nagyobbak a régióban. 2017-ben a Csoport szintjén a díjelőírás 1042,0 millió euró volt (2016-ban: 1003,7 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 19,7%-át (2016-ban: 19,9%) képviseli. Mintegy 46%-os piaci részesedéssel az UNIQA Ausztriában kétségtelenül piacvezető ebben a stratégiailag fontos biztosítási ágazatban. A díjbevételek túlnyomó többsége (körülbelül 94%-a) Ausztriához köthető, a fennmaradó 6% más országokból származik.

■ Életbiztosítás

Az életbiztosítás az ügyfél élettartamának bizonytalanságából fakadó gazdasági kockázatot fedezi.

The listed holding company UNIQA Insurance Group AG manages the Group and also operates the indirect insurance business concluded as active reinsurance with another insurance company. Moreover, UNIQA Insurance Group AG carries out numerous service functions for UNIQA Österreich Versicherungen AG and its international Group companies, in order to take best advantage of synergy effects and to consistently implement the Group's long-term corporate strategy.

UNIQA International AG manages the international activities of the Group. This entity is also responsible for the ongoing monitoring and analysis of the international target markets and for acquisitions and post-merger integration.

■ Property and casualty insurance

The property and casualty insurance line includes property insurance for private individuals and companies, as well as private casualty insurance. The UNIQA Group received premiums written in property and casualty insurance in 2017 in the amount of €2,639.7 million (2016: €2,518.4 million) – which is 49.9 per cent (2016: 49.9 per cent) of total premium volume. The largest share by far in the volume of property and casualty insurance comes from private consumer business. Most property and casualty insurance policies are taken out for a limited term of up to three years. A broad spread across the different risks of a great many customers and the relatively short terms of these contracts enable moderate capital requirements and also make this field of business attractive as a result.

■ Health insurance

Health insurance in Austria includes voluntary health insurance for private customers, commercial preventive healthcare and opt-out offers for certain independent contractors such as lawyers, architects, and chemists. On the other hand, the health insurance business in CEE is still in its early stages. Increased levels of prosperity in the region, however, make the long-term growth potential even greater. Group-wide in 2017, premiums written totalled €1,042.0 million (2016: €1,003.7 million) – which is 19.7 per cent (2016: 19.9 per cent) of total premium volume. UNIQA is the undisputed market leader in this strategically important line of insurance in Austria with around 46 per cent of market share. The overwhelming majority – about 94 per cent of premiums – come from Austria, with the remaining 6 per cent from international business.

■ Life insurance

Life insurance covers economic risks that stem from the uncertainty as to how long a customer will live. It includes savings products such as

Az UNIQA Csoport mutatószámjai adatok (millió euróban)

UNIQA Group (In € million)	2017	2016	2015
Díjbevétel, a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeinek figyelembevételével Premiums written, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	5 293,3	5.048,2	5.211,0
Költséghányad (viszontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance)	25,0%	26,6%	23,7%
Kombinált hányad (viszontbiztosítás után) Combined ratio (after reinsurance)	97,5%	98,1%	97,9%
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	242,2	225,5	397,8
Konzolidált eredmény (az időszak nettó nyereségének a UNIQA Insurance Group AG részvényeseihez köthető része) Consolidated profit/(loss) (proportion of the net profit for the period attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG)	161,4	148,1	337,2

Ide tartoznak a megtakarítási módok, mint a klasszikus és a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások is. Emellett vannak biometrikus termékek, amelyek az olyan kockázatokra nyújtanak fedezetet, mint a munkahelyi balesetből fakadó rokkantság, az ápolási szükséglet, illetve az elhalálozás. Az életbiztosítás üzleti modellje hosszú távra tekint: a biztosítások átlagosan 25 évre szólnak. Az életbiztosítás még mindig kihívásokkal küzd, mivel az alacsony kamatok különösen kedvezőtlenek minden hosszú távú megtakarítás és befektetés számára, így az életbiztosítások számára is. 2017-ben az UNIQA csoport szinten (a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeivel együtt) számított díjbevétele 1611,6 millió euró volt (2016-ban: 1526,1 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 30,4%-át (2016-ban: 30,2%) képviselte.

Üzletmenet a konzernben

- A díjbevétel (figyelembe véve a befektetési egységhez kötött és az indexhez kötött életbiztosítások befektetési egységeit) 4,9%-kal, 5293,3 millió euróra emelkedett valamennyi üzleti terület pozitív eredményének köszönhetően.
- A kombinált hányad 98,1%-ról 97,5%-ra javult.
- Az adózás előtti eredmény 242,2 millió euróra nőtt.
- A konszolidált eredmény 161,4 millió eurót ért el.
- A részvényenkénti osztalék javasolt értéke 2 centtel 0,51 centre nőtt 2017-ben.
- 2018-ra az adózás előtti eredmény további növekedése várható.

■ A díjbevétel alakulása

2017-ben az UNIQA befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások figyelembevételével számított összes díjbevétele 4,9%-kal, avagy 481,6 millió euróval emelkedett (2016-ban: 405,1 millió euró), így 5293,3 millió eurót tett ki (2016-ban: 5048,2 millió euró).

A folyamatos díjfizetésű díjbevételek 3,3%-os növekedést követően 5039,3 millió euró díjbevétel

classic and unit-linked life insurance. There are also biometric products to secure against such risks as occupational disability, care needs or death. The life insurance business model is oriented towards the long term: policy terms are around 25 years on average. Life insurance is still facing major challenges, as the low-interest environment is particularly disadvantageous to all long-term forms of saving and investment, and therefore for life insurance as well. In life insurance, UNIQA reached a premium volume (including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance) Group-wide in 2017 of €1,611.6 million (2016: €1,526.1 million) – which is 30.4 per cent (2016: 30.2 per cent) of total premium volume.

Group business development

- Premiums written (including savings portions from unit-and index-linked life insurance) rose by 4.9 per cent to €5,293.3 million due to the positive performance in all business lines.
- Combined ratio improved from 98.1 per cent to 97.5 per cent.
- Earnings before taxes increased to €242.2 million.
- Consolidated profit/(loss) of €161.4 million.
- Proposed dividend increased by 2 cents to €0.51 per share for 2017.
- A further increase in pre-tax earnings is expected for 2018.

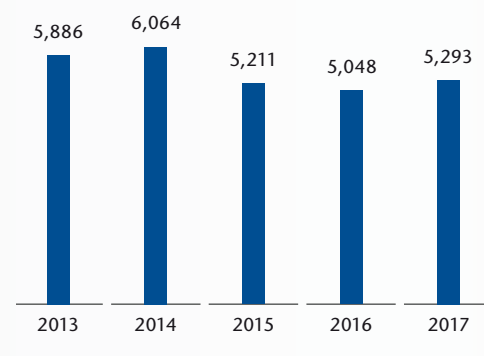
■ Changes in premiums

UNIQA's total premium volume, including savings portions of unit-linked and index-linked life insurance, increased in 2017, in the amount of €481.6 million (2016: €405.1 million), by 4.9 per cent to €5,293.3 million (2016: €5,048.2 million).

In the area of insurance policies with recurring premium payments, there was a rise of 3.3 per cent to €5,039.3 million (2016: €4,879.0 million). In the single premium business, the premium volume increased by 50.1 per cent to €254.0

Díjbevétel, figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit (millió euróban)

Premiums written including savings portions from unit-linked and indexlinked life insurance (In € million)



eredményeztek (2016-ban: 4879,0 millió euró). Az egyszeri díjfizetésű üzlet tekintetében a díjvolumen a lengyel egyszeri díjas biztosítások erőteljes bővülése következtében 50,1%-kal emelkedett, így elérte a 254,0 millió eurót (2016-ban: 169,2 millió euró).

A kár- és balesetbiztosítás díjbevétele 2017-ben 4,8%-kal 2639,7 millió euróra nőtt (2016-ban: 2518,4 millió euró). Az egészségbiztosításoknál a jelentési időszak díjbevétele 3,8%-kal 1042,0 millió euróra nőtt (2016-ban: 1003,7 millió euró). A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások befektetési egységeit is figyelembe véve az összes életbiztosítási díjbevétele 5,6%-kal, 1611,6 millió euróra nőtt (2016-ban: 1526,1 millió euró). Ez az egyszeri díjas módzatok Lengyelországban tapasztalt erőteljes bővülésével függ össze.

A megszolgált konszolidált díjbevétel a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások 476,2 millió euró (2016-ban: 384,7 millió euró) értékű befektetési egységeit is figyelembe vevő (viszontbiztosítás utáni) megszolgált díja 5,7%-os emelkedés után 5104,1 millió euróra nőtt (2016-ban: 4827,7 millió euró). A saját megtartású megszolgált díj (IFRS szerint) 4,2%-os növekedés után elérte a 4627,9 millió eurót (2016-ban: 4443,0 millió euró).

■ Biztosítási szolgáltatások változásai

A 2017-es üzleti évben a viszontbiztosítás előtti biztosítási szolgáltatások (ld. a konszolidált pénzügyi kimutatások 8. megjegyzését) 4,2%-kal emelkedtek, így 3623,0 millió eurót tettek ki (2016-ban: 3478,2 millió euró). A saját megtartású konszolidált biztosítási szolgáltatások 5,1%-kal 3558,6 millió euróra nőttek (2016-ban: 3385,6 millió euró). 2017-ben a kár- és balesetbiztosítás terén a kárhányad viszontbiztosítás után kis mértékben,

million (2016: €169.2 million) due to strong growth in the single premium business in Poland.

Premiums written in property and casualty insurance increased in 2017 by 4.8 per cent to €2,639.7 million (2016: €2,518.4 million). In health insurance, premiums written in the reporting period rose by 3.8 per cent to €1,042.0 million (2016: €1,003.7 million). In life insurance, premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance increased by 5.6 per cent to €1,611.6 million (2016: €1,526.1 million). The reason for this was the strong rise in single premiums in Poland.

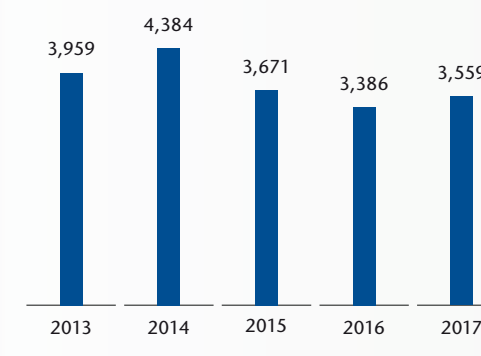
The Group premiums earned, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (after reinsurance) in the amount of €476.2 million (2016: €384.7 million), rose by 5.7 per cent to €5,104.1 million (2016: €4,827.7 million). The volume of premiums earned (net, in accordance with IFRSs) increased by 4.2 per cent to €4,627.9 million (2016: €4,443.0 million).

■ Changes in insurance benefits

In the 2017 financial year, insurance benefits before reinsurance (see note 8 in the consolidated financial statements) rose by 4.2 per cent to €3,623.0 million (2016: €3,478.2 million). Consolidated net insurance benefits rose by 5.1 per cent to €3,558.6 million in the past year (2016: €3,385.6 million). In 2017, the loss ratio after reinsurance in property and casualty insurance increased just slightly to 65.9 per cent (2016: 65.7 per cent) on account of positive settlement results and a heavy decline in the volume of major damage, despite above-average claims incurred as a result of natural disasters. In contrast,

Biztosítási szolgáltatások saját megtartásában (millió euróban)

Insurance benefits (net) (In € million)



65,9%-ra emelkedett (2016-ban: 65,7%), a kárrendezés pozitív eredményei és a nagy károk jelentős csökkenése következtében, annak ellenére, hogy természeti katasztrófák miatt átlagon felüli mértékű kárigények érkeztek. Ezzel szemben a csoportszintű viszontbiztosítás utáni kombinált hányad 97,5%-ra csökkent (2016-ban: 98,1%) a kedvezőbb költséghányadnak köszönhetően.

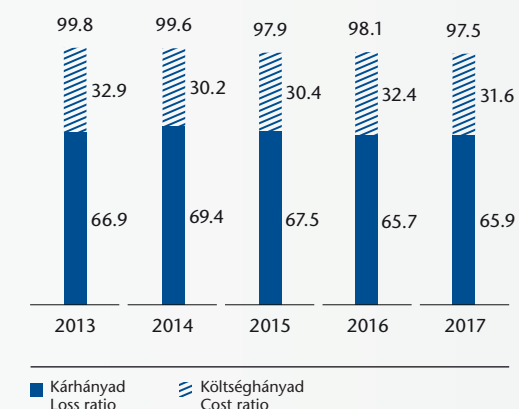
■ A biztosítás üzemi ráfordításai

A kapott viszontbiztosítási jutalékok és a viszontbiztosításokból származó nyereségrészesedések levonása utáni összes konszolidált üzemi ráfordítás a 2017-es üzleti évben 0,8%-kal 1276,0 millió euróra csökkent (2016-ban: 1286,4 millió euró). A kapott viszontbiztosítási jutalékok és a viszontbiztosításból származó nyereségrészesedések 23,0 millió euró értékű (2016-ban: 21,3 millió euró) levonása utáni biztosításüzemi ráfordítás 1,6%-kal 855,7 millió euróra csökkent (2016-ban: 869,4 millió euró), annak ellenére, hogy nőttek a kár- és balesetbiztosítás szerzési költségei az UNIQA International vagyonszolgáltatási üzletágában elérhető magasabb és jövedelmezőbb jutalékok előnyben részesítése miatt, mivel az egészségbiztosítási és életbiztosítási területen csökkent a jutalékok mértéke. Az egyéb üzemi ráfordítások (adminisztrációs költségek) minimális mértékben, 0,8%-kal, 420,3 millió euróra emelkedtek (2016-ban: 417,0 millió euró) annak ellenére, hogy mintegy 41 millió eurós költség merült fel az innovációs és beruházási program kapcsán.

A viszontbiztosítás utáni költséghányad – a kapott viszontbiztosítási jutalékok és a viszontbiztosításból származó nyereségrészesedések levonása utáni üzemi ráfordításának a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások befektetési egységeit is figyelembe vevő megszolgált díjaihoz viszonyított aránya – az elmúlt üzleti évben a fent

Kombinált hányad viszontbiztosítás után (százalékban)

Combined ratio after reinsurance (In per cent)



the combined ratio after reinsurance fell at the Group level to 97.5 per cent (2016: 98.1 per cent) as a result of an improved cost ratio.

■ Operating expenses

Total consolidated operating expenses less reinsurance commission and share of profit from reinsurance ceded fell by 0.8 per cent to €1,276.0 million in the 2017 financial year (2016: €1,286.4 million). Expenses for the acquisition of insurance less reinsurance commission and share of profit from reinsurance ceded in the amount of €23.0 million (2016: €21.3 million) fell by 1.6 per cent to €855.7 million (2016: €869.4 million), despite the increase in acquisition costs in property and casualty insurance caused by the focus on higher and more profitable commissions in the property business in UNIQA International as a result of the fall in commissions in the health insurance and life insurance areas. Other operating expenses increased just minimally by 0.8 per cent to €420.3 million (2016: €417.0 million), despite expenses in the amount of around €41 million in connection with the innovation and investment programme.

The cost ratio after reinsurance, i.e. the ratio of total operating expenses less the amounts received from reinsurance commission and share of profit from reinsurance ceded to the Group premiums earned, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance, increased to 25.0 per cent during the past year (2016: 26.6 per cent) as a result of the developments mentioned above. The cost ratio before reinsurance fell to 24.6 per cent (2016: 26.1 per cent).

Kár- és balesetbiztosítás adatok (millió euróban)

Property and casualty insurance (In € million)	2017	2016	2015
Díjbevétel Premiums written	2 639,7	2 518,4	2 439,2
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban Insurance benefits (net)	-1 644,8	-1 550,6	-1 553,7
Kárhányad (vizontbiztosítás után) Claims rate (after reinsurance)	65,9%	65,7%	67,5%
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban Operating expenses (net)	-788,5	-763,2	-699,6
Költséghányad (vizontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance)	31,6%	32,4%	30,4%
Kombinált hányad (vizontbiztosítás után) Combined ratio (after reinsurance)	97,5%	98,1%	97,9%
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	108,6	132,6	117,2
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	83,9	57,9	71,4
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban Technical provisions (net)	2 939,7	2 708,4	2 869,6

Egészségbiztosítás (millió euróban)

Health insurance (In € million)	2017	2016	2015
Díjbevétel Premiums written	1 042,0	1 003,7	964,4
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban Insurance benefits (net)	-877,6	-843,6	-781,7
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban Operating expenses (net)	-168,0	-175,5	-153,7
Költséghányad (vizontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance)	16,2%	17,5%	15,9%
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	116,4	114,9	140,1
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	109,7	96,1	171,3
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban Technical provisions (net)	3 037,7	2 880,1	2 779,0

bemutatott tényezők következtében 25,0%-ra nőtt (2016: 26,6%). A viszontbiztosítás előtti költséghányad 24,6%-ra csökkent (2016-ban: 26,1%).

Befektetések

Az UNIQA Csoport befektetési portfóliója (benne a befektetési célú ingatlanok, az equity, azaz részesedéselemzési módszerrel elszámolt pénzügyi eszközök és egyéb befektetések) 147,1 millió euróval csökkent és így a 2017-es üzleti évben 19 877,7 eurót tett ki (2016. december 31-én: 20 024,8 millió euró).

A befektetések nettó hozama 4,7%-kal, 560,9 millió euróra csökkent (2016-ban: 588,9 millió euró) a folyamatos alacsony kamatkörnyezet és a mindegy 60 millió euróra tehető negatív árfolyamhatások miatt, annak ellenére, hogy 45 millió eurós bevételünk származott likvidációból és ingatlaneladásokból. A 2016-os üzleti évben a Niederösterreichische Versicherung AG üzletrészenek eladása volt az egyik pozitív tényező, ami 37,2 millió euró nettó befektetési eredményt hozott. A STRABAG SE 14,3%-os részesedésének equity módszerrel történő elszámolása 42,4 millió euróval javította pozíciókat 2017-ben (2016-ban: 30,9 millió euró).

Egyéb bevételek és egyéb ráfordítások

2017-ben az egyéb bevételek 13,9%-kal 36,6 millió euróra csökkentek (2016-ban: 42,6 millió euró), elsősorban az orosz rubelen elért jelentősen

Investments

The UNIQA Group's investment portfolio (including investment property, financial assets accounted for using the equity method and other investments) fell by €147.1 million to €19,877.7 million in the 2017 financial year (31 December 2016: €20,024.8 million).

Net investment income fell by 4.7 per cent to €560.9 million (2016: €588.9 million) due to the persistent low interest rate environment and negative currency effects of around €60 million, despite liquidation proceeds and gains from the sale of property in the amount of around €45 million. In the 2016 financial year, one of the positive factors was the sale of the stake in Niederösterreichische Versicherung AG, which resulted in net investment income amounting to €37.2 million. Due to the recognition of the 14.3 per cent equity-accounted holding in STRABAG SE, there was a positive contribution in the amount of €42.4 million in 2017 (2016: €30.9 million).

Other income and other expenses

Other income fell in 2017 by 13.9 per cent to €36.6 million (2016: €42.6 million) mainly due to significantly lower exchange rate gains in the Russian rouble. Other operating expenses for the period increased by 6.2 per cent to €56.5 million (2016: €53.1 million).

alacsonyabb árfolyamnyereség miatt. Az időszak egyéb üzemi ráfordításai 6,2%-kal, 56,5 millió euróra emelkedtek (2016-ban: 53,1 millió euró).

Eredmény

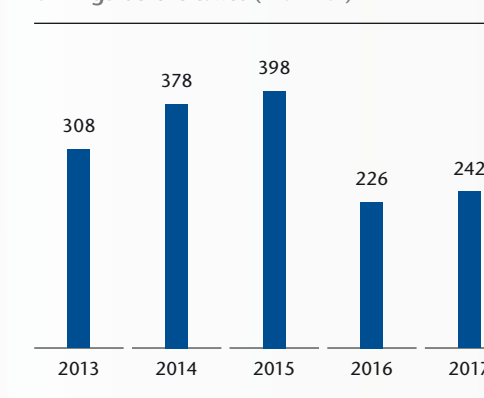
Az UNIQA Csoport biztosítástechnikai eredménye 2017-ben jelentősen, 43,8%-kal nőtt és 106,2 millió eurót tett ki (2016-ban: 73,9 millió euró). Az operatív eredmény kis mértékben, 5,8%-kal, 300,2 millió euróra mérséklődött (2016-ban: 318,8 millió euró).

Az UNIQA adózás előtti eredménye 7,4%-kal 242,2 millió euróra emelkedett (2016-ban: 225,5 millió euró), elsősorban a biztosítástechnikai eredmény javulása és az alacsonyabb állomány- és cégértékre történő leírás, valamint a csökkent finanszírozási költségek miatt. Az időszak eredménye 8,8%-kal, 162,8 millió euróra emelkedett (2016-ban: 149,6 millió euró). Ez tartalmazza a megszűnt üzleti tevékenységből származó eredményt (adózás után) -33,1 millió euró értékben (2016: -53,1 millió euró) az olaszországi leányvállalat értékesítése kapcsán. 2017-ben a nyereség-adó-ráfordítás 46,3 millió euróra növekedett (2016-ban: 22,8 millió euró). Az adóráfordításokat 2016-ban csökkentették a magasabb adómentes befektetési eredmények, az előző évek adóbevételei és az adókulcsok mérséklése is. A 2017-es adóteher még így is 19,1% volt (2016-ban: 10,1%).

A konszolidált eredmény, azaz az időszak eredményének az UNIQA Insurance Group AG részvényeseinek tulajdonítható része 161,4 millió eurót tett ki (2016-ban: 148,1 millió euró). Ennek következtében a részvényenkénti nyereség 0,53 eurócentre emelkedett (2016-ban: 0,48 eurócent). Az operatív sajáttőke-megtérülés (adózás előtti eredmény és az állomány- és cégértékre történő leírás az átlagos saját tőkéhez viszonyítva, amely tartalmazza az ellenőrzésre nem jogosító kisebb-

Adózás előtti eredmény (millió euróban)

Earnings before taxes (In € million)

**Results**

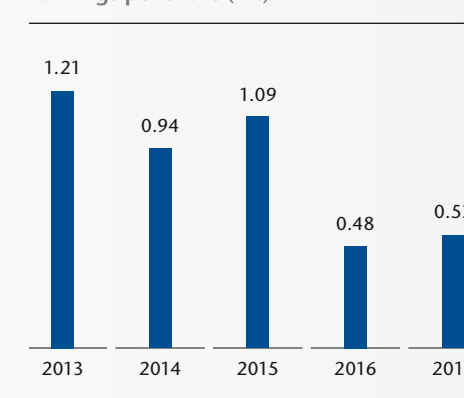
The technical result of the UNIQA Group rose significantly by 43.8 per cent to €106.2 million in 2017 (2016: €73.9 million). Operating profit fell slightly by 5.8 per cent to €300.2 million (2016: €318.8 million).

Earnings before taxes at UNIQA increased by 7.4 per cent to €242.2 million (2016: €225.5 million), mainly because of an improvement in the technical result and lower amortisation of goodwill and impairment losses, along with lower finance costs. Profit/(loss) for the period rose by 8.8 per cent to €162.8 million (2016: €149.6 million). This includes losses from discontinued operations (after tax) amounting to €-33.1 million (2016: €-53.1 million) due to the sale of Group companies in Italy. Income tax expense increased in 2017 to €46.3 million (2016: €22.8 million). Tax expense was reduced in 2016 by higher tax-free investment income, tax revenues from previous years, as well as a reduction in tax rates. The tax burden for 2017 was still 19.1 per cent (2016: 10.1 per cent).

The consolidated profit/(loss), i.e. the proportion of the profit/(loss) for the period attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG, amounted to €161.4 million (2016: €148.1 million). The earnings per share rose as a result to €0.53 (2016: €0.48). Operating return on equity (earnings before taxes and amortisation of goodwill and impairment losses in relation to average equity, including non-controlling interests and excluding the accumulated profits of the valuation of financial instruments available for sale) came to 9.3 per cent in 2017 (2016: 10.0 per cent). The return on equity (after tax and non-controlling interests) rose to 5.1 per cent (2016: 4.7 per cent).

Egy részvényre jutó nyereség (euróban)

Earnings per share (In €)



ségi részesedéseket és nem tartalmazza az elidegenítéshez szükséges pénzügyi eszközök értékelésének kumulált eredményét) 2017-ben 9,3%-ot tett ki (2016-ban: 10,0%). A sajáttőke-megtérülés (adózás után és az ellenőrzésre nem jogosító kisebbségi részesedésekkel) 5,1%-os volt (2016-ban: 4,7%).

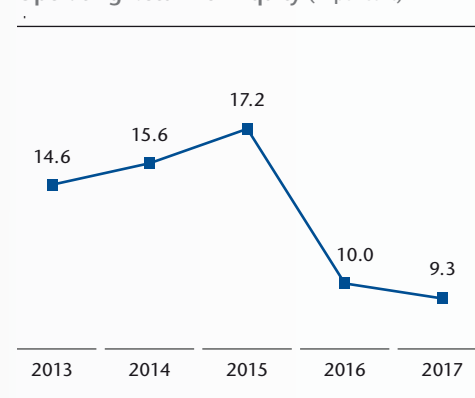
A Csoport Igazgatósága a Felügyelőbizottságnak és az éves közgyűlésnek ezek alapján 51 eurócent részvényenkénti osztalékfizetést javasol (2016-ban: 49 eurócent részvényenként). Az UNIQA Insurance Group AG részvényeseinek tulajdonított saját tőke az elmúlt évben enyhén csökkent, 8,7 milliárd euróval 3177,6 milliárd euróra (2016. december 31-én: 3186,3 milliárd euró). Ez annak tudható be, hogy az elidegenítéshez szükséges pénzügyi eszközök értéke a kamatok általános emelkedése következtében csökkent. Az ellenőrzésre nem jogosító kisebbségi részesedések értéke 15,8 milliárd euró volt (2016. december 31-én: 26,5 milliárd euró). A konszolidált mérlegfőösszeg a tárgyévben a Csoport olaszországi leányvállalatainak értékesítése miatt csökkent, és 2017. december 31-én 28 743,9 milliárd euró értéket mutatott (2016. december 31-én: 33 639,2 milliárd euró).

■ Cash-flow

Az UNIQA szokásos tevékenységből származó cash-flow-ja 2017-ben 484,4 milliárd euró volt (2016: 976,9 milliárd euró). Ebből 258,2 milliárd euró megszünt tevékenységből származott (2016-ban: 586,5 milliárd euró). A befektetési tevékenységekből származó cash-flow –228,6 eurót tett ki (2016: –919,5 milliárd euró), ebből 35,3 milliárd euró (2016: –593,3 milliárd euró) származott megszünt tevékenységekből. A finanszírozási cash-flow –154,2 milliárd euró volt (2016-ban: –398,5 milliárd euró). Össességében a likvid eszközök alapja 100,4 milliárd euróval, 650,3 milliárd euróra nőtt a 2017-es pénzügyi évben (2016-ban: 549,9 milliárd euró).

Operatív sajáttőke-megtérülés (százalékban)

Operating Return on Equity (In per cent)



On this basis therefore the Group Management Board will propose a dividend of 51 cents per share to the Supervisory Board and the Annual General Meeting (2016: 49 cents per share). Own funds and total assets Total equity attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG fell slightly by €8.7 million to €3,177.6 million in the past financial year (31 December 2016: €3,186.3 million). The reason for this development was the drop in the valuation of financial instruments available for sale through the increase in the general interest rate level. Non-controlling interests came to €15.8 million (31 December 2016: €26.5 million). The total assets of the Group fell in the reporting period as a result of the sale of the Italian group companies and amounted to €28,743.9 million as at 31 December 2017 (31 December 2016: €33,639.2 million).

■ Cash flow

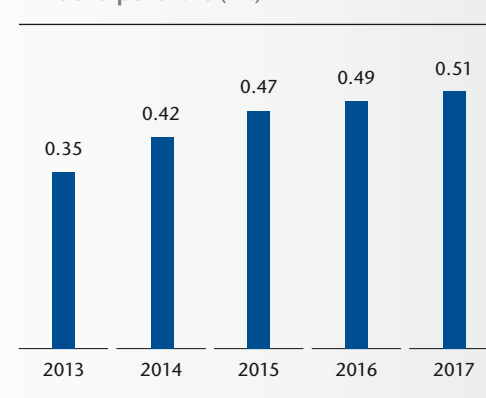
UNIQA's net cash flow from operating activities amounted to €484.4 million in 2017 (2016: €976.9 million). Of this, €258.2 million came from discontinued operations (2016: €586.5 million). The cash flow from investing activities amounted to €–228.6 million (2016: €–919.5 million), of which €35.3 million (2016: €–593.3 million) resulted from discontinued operations. Net cash flow from financing activities amounted to €–154.2 million (2016: €–398.5 million). Overall, cash and cash equivalents increased by €100.4 million to €650.3 million in the 2017 financial year (2016: €549.9 million).

■ Employees

In 2017, the average number of employees (full-time equivalents, or FTEs) at UNIQA fell slightly to 12,839 (2016: 12,855). These included 4,456 (2016: 4,630) field sales employees. The number of employees in administration mounted to 8,383 (2016: 8,225).

Részvényenkénti osztalék (euróban)

Dividend per share (In €)



Életbiztosítás (millió euróban)

Life insurance (In € million)

	2017	2016	2015
Díjbevétel, figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	1 611,6	1 526,1	1 807,5
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásában Insurance benefits (net)	–1 036,2	–991,4	–1 335,9
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásában Operating expenses (net)	–319,5	–347,7	–337,1
Költséghányad (viszontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance)	20,3%	23,7%	19,2%
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	336,0	341,4	474,7
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	48,7	71,6	155,2
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásában Technical provisions (net)	15 780,2	16 224,3	19 990,3

■ Munkatársak

Az UNIQA munkavállalóinak (teljes munkaidős egyenértékben kifejezett) átlagos létszáma 2017-ben némi csökkenés után 12 839 főt tett ki (2016-ban: 12 855). Ebből 4456 (2016-ban: 4630) munkavállaló alkalmazott külszolgálati értékesítési munkatárs volt. A belsőszolgálatos munkavállalók létszáma 8383 fő volt (2016-ban: 8225).

A közép-európai régióban – Lengyelországban, Szlovákiában, Csehországban és Magyarországon – a Csoportnak a 2017-es üzleti évben teljes munkaidős egyenértékben átszámítva 2626 munkatársa volt (2016-ban: 2533), miközben 2293 fő (2016-ban: 2359) Dél-Kelet-Európában – Albániában, Bosznia-Hercegovinában, Bulgáriában, Koszovóban, Horvátországban, Macedóniában, Montenegróban és Szerbiában –, 1779 fő (2016-ban: 1834) pedig a kelet-európai régióban – Romániában és Ukrajnában – tevékenykedett. Oroszországban 108 (2016-ban: 102) teljes munkaidőre számított alkalmazottunk dolgozott. A munkavállalók átlagos létszáma 2017-ben a nyugat-európai piacokon 46 volt (2016-ban: 41). Ausztriában 5987 fő állt alkalmazásban (2016-ban: 5986). A kizárólag az UNIQA-nak termelő vezérigénységekben tevékeny munkavállalókkal együtt 19 456 fő (teljes munkaidő egyenértékben) dolgozik a Csoportnak (2016-ban: 19 578).

2017-ben az UNIQA-nál Ausztriában belsőszolgálatban dolgozók 59%-a volt nő. A külszolgálatban 83% férfi, 17% nő volt az arány. A munkatársak 15,5%-a (2016-ban: 14%-a) részmunkaidőben dolgozott. Az átlagéletkor az elmúlt évben 44 év volt (2016-ban: 44 év).

Össességében 2017-ben Ausztriában a munkavállalók 15%-a (2016-ban: 15%) vett részt az UNIQA bónuszkielégítési rendszerében – egy olyan jutalomrendszerben, amely összekapcsolja a vállalat eredményét a személyes eredménnyel. Ezen kívül a képzés során az UNIQA lehetőséget nyújt fiatal munkavállalóknak idegen kultúrák megismerésére és nemzetközi kapcsolatok építésére is. Jelenleg 35 gyakornok áll képzés alatt.

In the 2017 financial year, the Group had 2,626 FTEs in the Central Europe region (CE) – Poland, Slovakia, the Czech Republic and Hungary) (2016: 2,533), with 2,293 FTEs (2016: 2,359) in the Southeastern Europe region (SEE) – Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Kosovo, Croatia, Macedonia, Montenegro and Serbia – and 1,779 FTEs (2016: 1,834) in the Eastern Europe region (EE) – Romania and Ukraine. There were 108 FTEs (2016: 102) working in Russia (RU). The average number of FTEs in the Western European markets in 2017 was 46 (2016: 41). A total of 5,987 FTEs were employed in Austria (2016: 5,986). Including the employees of the general agencies working exclusively for UNIQA, the total number of people (FTEs) working for the Group amounts to 19,456 (2016: 19,578).

In 2017, 59 per cent of the staff working in administrative positions at UNIQA in Austria were women. In sales, the ratio was 83 per cent men to 17 per cent women. 15.5 per cent (2016: 14 per cent) of employees were working part time. The average age in the past year was 44 years (2016: 44 years).

In Austria in 2017, a total of 15 per cent (2016: 15 per cent) of the employees participated in UNIQA's bonus system – a variable remuneration system that is tied both to the success of the Company and to personal performance. In addition, UNIQA offers young people in training the opportunity to get to know foreign cultures and make international contacts. Currently, 35 apprentices are being trained.

Interjú az Igazgatósággal

Interview with the Board Members

1. *Hogyan értékeli az UNIQA Biztosító 2017-es eredményeit?*
How would you assess the activities of the area/division you manage for 2017?
2. *Mi volt az Ön számára az év pillanata és az év sikere?*
What was the best moment and the greatest success of the year for you?
3. *Mit tart 2018 legfontosabb kihívásának és feladatának?*
What do you think are the most important challenges and tasks of 2018?
4. *Vezérgazgatóként mit tart a legfontosabb fejlesztendő területnek?*
What are the things, you as a leader would like to change, and what changes do you expect from your team?
5. *Ön szerint hová juthat el az UNIQA 2018-ban?*
Where do you think UNIQA could reach in 2018?

Megtenni a következő lépést

Taking the next step

*Kurtisz Krisztián,
vezérgazgató,
Nem-életbiztosítások
terület*

*Kurtisz Krisztián,
CEO – Non Life CITO*

1 Az év eredményei alátámasztják, hogy a két évvel ezelőtt megkezdett stratégiánk felfelé ívelő pályára tette az UNIQA Biztosító Zrt.-t. Ennek a stratégiának a megvalósítása elsősorban kollégáinknak köszönhető, akik az elmúlt időszakban bátran beleálltak abba, hogy a régi folyamatainkat újragondolják, egyszerűsítsék, és legfontosabb paraméterként napról napra magasabb szintű ügyfél-elégedettségre törekedjenek. Egyedüli és első biztosítótársaságként a magyar piacon 2017-ben több mint 80 000 egyedi ügyintézéshez kapcsolódó ügyfélvéleményt gyűjtöttünk be. Az ügyfeleink értékelése alapján az 5-ös skálán, ahol az 5-ös a kiválót jelenti, 4,4-es eredményt értünk el.

2 A legmeghatározóbb pillanat az volt, amikor vezetőként megérezttem: olyan csapattal dolgozom együtt, ahol mindenki számára tiszták a célok, és egytől egyig mindenki a legjobb eredmény elérésére, a legjobb ügyfélméret megteremtésére törekszik. Az év legnagyobb sikere, hogy ügyfeleink és partnereink visszajelzéséből hónapról hónapra mérhető módon láttuk, hogy helyes stratégiát választottunk, s a korábban csak terveként létező ötletek megvalósulnak.

1 The results of the year demonstrate that the strategy we launched two years ago has placed UNIQA Biztosító Zrt. on an upward path. The implementation of this strategy is the achievement primarily of our colleagues, who have boldly committed themselves to reconsidering and simplifying our old processes and to aiming for, day after day, ever higher levels of customer satisfaction as the most important parameter. We are the first and only insurance company on the Hungarian market to have collected customer feedback on over 80,000 individual transactions in 2017. Our customers rated us 4.4 on a scale of one to 5, where 5 stands for excellent.

2 The most decisive moment was when as a manager I understood that I was working with a team where we are all on the same page and everyone, without exception, is working in order to achieve the best possible results and create the best possible customer experience. The greatest success this year was to receive feedback from our customers and partners month after month providing us with measurable evidence that we had selected the right strategy and that ideas that had been mere plans were being implemented.

3 A két évvel ezelőtt megkezdett utunk derekán járunk. Ez lesz az az év, amikor a strukturális változások valódi, jól mérhető üzleti eredményt hoznak. 2018-ban a stabil üzleti fejlődés miatt megtehetjük a következő lépést, amelynek reményeink szerint az egész biztosítási piac számára innovatív és piacformáló hatása lesz.

4 Sokat hallunk arról, hogy a világ exponenciálisan fejlődik. Csak úgy tarthatunk lépést a változásokkal – és ebbe beleértem a teljes igazgatóságunkat és összes középvezetőnket – ha folyamatosan fejlődünk, ez pedig csak úgy képzelhető el, ha megőrizzük és fejlesztjük tanulási képességeinket. Emiatt a legfontosabb a vezetők képzése, ami ma már nem pusztán arról szól, hogy prezentációs, motivációs technikákat tanultunk, hanem elsődleges célunk az, hogy vezetőinkből kvázi „coach-okat” képezzünk, akik képesek a velük együtt dolgozó kollégák folyamatos fejlesztésére.

5 2018-ban, ahogy eddig is, s talán még inkább a piac egyik fontos, meghatározó szereplője lesz az UNIQA. Biztos vagyok abban, hogy kitűzött üzleti céljainkat elérjük, viszont ennél is fontosabb: újragondolt folyamatainkon és üzleti modellünkön keresztül a korábbinál is magasabb szintű ügyfélméretet nyújtunk majd jelenlegi és jövőbeli ügyfeleink számára.

3 We are half way through the path we set out on two years ago. This will be the year when the structural changes deliver actual, clearly measurable business results. Thanks to our stable business growth, we can take the next step in 2018 and we hope it will have an innovative and transformative impact on the market.

4 Much is said about the exponential development in the world today. The only way that we (including our Board of Directors and all our middle managers) can keep abreast of these changes is by growing all the time, which will be possible only if we maintain our ability to learn. The education of managers is therefore key and is no longer limited to learning presentation and motivation techniques; instead, the aim is to educate our managers on how to become practically “coaches” who can continually develop the colleagues they work with.

5 As before or perhaps even more so, UNIQA will be an important, determining player on the market in 2018. I am certain that we will achieve the business objectives we have set ourselves and, what is even more important, our redesigned processes and business model will enable us to give our existing and future customers an even higher level of customer experience than before.



„Erős csapatot alkotunk” “We make a solid team”

Polányi Zoltán,
az Igazgatóság tagja,
Értékesítés
és marketing

Zoltán Polányi,
Board Member CSO

1 2017-ben az volt az egyik fő célunk, hogy a legjobb szolgáltatást nyújtó biztosítóvá váljunk, ezen az úton dinamikusabban haladtunk, amely az ügyfelek pozitív visszajelzéseiben is megmutatkozott. Értékesítési oldalról az volt a fő feladatunk, hogy terveinket teljesítsük. Olyan termékekre fókuszáltunk, amelyek a piacon is trendik, megfelelnek az ügyféligényeknek, s kellően motiválják az értékesítő kollégákat is. Az UNIQA korábban elsősorban retail biztosító volt, ezért fontos volt, hogy növeljük a corporate értékesítések arányát. Ez már 20% fölött van, tehát nagyvállalati területen is sikeresen indultunk el. Kiemelt célunk volt a bankfiókokon és a banki call centeren keresztül értékesítés, amiben közel 30%-os növekedést értünk el. Országosan több mint 400 alkusszal dolgozunk együtt, a rendszerünket a látogatók, oktatók és kiszolgálók létszámában és minőségében is növeltük, és emelkedtek a bevételeink is. A függő ügynöki területen újragondoltuk a stratégiánkat, így sikerült a piaci átlag fölött növekedni. Kiemelten foglalkoztunk az online, táv- és MLM-partnerekkel keresztül értékesítéssel, s itt is elértük globális értékesítési céljainkat. Marketing oldalról kiemelt feladat volt az UNIQA Lifestyle márkamagazin elindítása, hogy a kiemelt corporate és kisvállalati ügyfeleinket elérjük. Az első két lapszám visszajelzései nagyon pozitívak.

2 Egy vezető számára a napi operatív feladatok mellett azok a legfontosabb pillanatok, amikor jelentős megterhelés mellett, egy komoly probléma esetén bebizonyítható az ügyfeleknek és a munkatársaknak, hogy jó helyen dolgozunk, jó terméket értékesítünk, erős és jó csapatot alkotunk. 2017-ben ez egy negatív pillanat volt: a Green Holidays ügy. A biztosítási szakmának, az ügyfeleknek és a közvéleménynek is bebizonyítottuk, hogy igenis lehetséges 1-2 nap alatt, a nyári szezonban, információk hiányában megszervezni és nagy számban hazahozni a károsultakat. Közösben dolgoztunk ezen a kárrendezéssel és a biztosító egyéb területeivel, együttműködtünk a kormányzatszervezetekkel, diplomáciai testületekkel, s közben jó minőségben tudtunk szolgáltatni. A biztosítók közül elsőként regisztráltunk be egy zárt Facebook-csoportba,

1 One of our main objectives for 2017 was to become the best insurance provider on the market; we made great progress in this respect, as demonstrated by the positive feedback received from customers. In sales, our priority was to follow through with our plans. We focused on products that are popular on the market, meet customer needs and also offer sufficient incentives to our colleagues in sales. As UNIQA used to be mainly a retail insurance company, it was important for us to add more emphasis on corporate sales. These now stand above 20% of the overall volume, signaling the success of our initial steps in the corporate market. Selling via bank branches and the call center was a priority; we achieved nearly 30% growth here. Nationwide, we work with over 400 brokers; we improved our system in terms of the number and quality of visitors, trainers and service providers and achieved revenue growth. In the tied agent segment, we reconsidered our strategy and thus managed to achieve above-market growth. We focused our attention on online and remote selling as well as sales via MLM partners; we achieved our global sales objectives here too. A highlight in marketing was the launch of the UNIQA Lifestyle brand magazine intended to reach our key corporate and small business customers. The feedback after the first and second issues of the magazine was very positive.

2 Beyond the day-to-day operational tasks, the most important moments for a manager are the times when, under great pressure and facing some major problem, we can prove to our customers and to our colleagues that we work at a good place, we sell a good product and we make a solid and good team. In 2017 this happened at a difficult moment, namely the Green Holidays case. We demonstrated to the insurance profession, our customers and the wider public that it was indeed possible to organize and carry out the repatriation of injured parties in 1 or 2 days even in the summer season and with information lacking. We worked with Claims Adjustment and other departments of the Insurance Company, cooperated with government agencies and diplomatic missions, and provided high quality services throughout. We were the first insur-



ahol direktben egyeztettünk az ügyfelekkel, elsőként tájékoztattuk a károsultakat weboldalon keresztül a kárrendezés aktuális állásáról, s transzparensszerűen kommunikáltunk a sajtóval is. Jó volt látni, hogy kollégáink vészhelyzetben, éjjel-nappal, kiválóan, csapatként tudnak együtt dolgozni.

3 Szeretnénk továbbra is sikeresen folytatni értékesítésünket, s az ügyfeleinknek teljesen új és innovatív megoldásokkal rendelkező biztosítási termékeket kínálni. Továbbra is fontos cél, hogy az ügyfeleink mérjék szolgáltatásainkat, s erről visszajelzést adjanak számunkra. Szeretnénk idén fejleszteni és megújítani értékesítési hálózatunkat, új munkatársakat toborozni. A jelenlegi 105-ről megölnénk az UNIQA ügynökségek, franchise-irodák számát. Az is célunk, hogy alkuszaink jobb kiszolgálást nyújtsanak, tovább növekedjünk a bankszektorban, s jobban fókuszáljunk a KKV szektorra.

4 Az ügyfelek még jobb és komplexebb kiszolgálása érdekében tavaly kialakításra került a sales mátrix, elindult a sales területek közötti együttműködés mélyítése, erősítése. A vállalati, globális céljaink érdekében is szükséges van arra, hogy a különböző területek közösen, a sales mátrixnak megfelelően gondolkodjanak és dolgozzanak együtt, ezeket a szinergiákat szeretnénk még jobban kihasználni.

5 Ügyfél-elégedettség oldalról szeretnénk a legjobb biztosító lenni, amely a szolgáltatásait a legmagasabb színvonalon, mérhetően és transzparensszerűen kínálja. Értékesítési oldalról nagyszámú szeretővel szeretnénk növelni a piaci jelenlétünket és részesedésünket. A színvonal és a volumen együttes növekedése nehéz feladat, de szeretnénk előrébb lépni a biztosítók rangsorában. Az már most látszik, hogy jól indultunk 2018-ban.

ance company to register in a closed Facebook group, where we discussed details directly with the customers, we were the first to inform the injured parties of the progress of the claim adjustment process and our communication with the press was always transparent. It was good to see our colleagues working together as an excellent team day and night in this emergency situation.

3 We would like to continue selling successfully and offering our customers entirely new insurance products with innovative solutions. It is still an important goal for us that customers should measure our services and give us feedback. This year we intend to enhance and overhaul our sales platform, and hire more staff. We plan to raise the number of UNIQA agencies/franchises from the current figure of 105. Our objectives also include our brokers providing better services, our further growth in the banking sector and more intense focus on the SME sector.

4 The sales matrix was developed last year to serve customers even better and in even more complex ways; the cooperation among sales functions has been deepened and strengthened. The achievement of our corporate, global objectives also demands the joint thinking and cooperation of the different functions in line with the sales matrix; we intend to take even greater advantage of these synergies.

5 In terms of customer satisfaction, we want to become the best insurance company, one that offers its services at the highest standard of quality, in a measurable and transparent way. In sales, we wish to increase our market presence and market share by several orders of magnitude. It is a difficult task to increase quality and volume at the same time, but our intention is to ascend in the ranking of insurance companies. What is already clear is that we are off to a good start in 2018.

„Mindig magasabbra” “Ever higher”

Juhos András,
az Igazgatóság tagja,
Személybiztosítások
terület

András Juhos,
Board Member Life
CITO

1 A törvényi változások miatt az év elejével elindultunk vadonatúj megtakarítási termékeinkkel, amelyek sikeresen vizsgáztak. Az áttekinthető struktúra, a hűség megtakarítókat jutalmazó értékes bónuszok, a kiváló eszközalapok, az összességében remek ár-érték arány kiemelte termékeinket a piac többi szereplőjének kínálatából. A klasszikus nyugdíjbiztosítás bevezetése is jó döntés volt, új piacot nyitottunk meg a garanciát fontosnak tartó ügyfeleink irányába. Az előző év a 2018. január 1-jétől bevezetett KID (kulcsinformációkat tartalmazó dokumentum) előkészítésének jegyében zajlott. Ahhoz, hogy az EU szigorúan meghatározott követelményeinek határidőre eleget tegyünk, cégünk számos területének összefogására és megfeszített munkájára szükség volt. A személybiztosítási terület minden tekintetben elérte, helyenként túl is teljesítette 2017 tervcéljait. A baleset- és a betegségbiztosítási területeken is jó évet zártunk, termékpalettánk lefedte a piaci igényeket, és ár-érték arányban az élen járunk. Fontosnak tartom az adminisztráció egyszerűsítését, különösen az értékesítés támogatása érdekében a kockázatbírálási területen bevezetett elektronikus hiánypótlást, mellyel az e-kommunikációt választó ügyfeleink élhetnek.

2 Egyetlen pillanatot nem tudok, nem is lehet kiemelni. A legnagyobb tétje a KID határidőre történő elkészítésének volt, enélkül 2018-tól nem értékesíthetnénk megtakarítási termékeinket. Említhetném még, hogy a 2017-es MoneyMoon Awardson három eszközalapunk ismét díjat nyert.

3 A legnagyobb kihívás a – szintén az EU-hoz köthető – értékesítési direktíva (IDD) lesz. Ennek hazánkban bevezetett változata pontosan előírja: a megtakarítási termékeket csak tanácsadással szabad értékesíteni, és azt is, hogy ügyfeleinket milyen módon kell „átvilágítani”, hogy számukra megfelelő és alkalmas megtakarítási konstrukciót javasolhassunk. Bevezetünk egy tartalmát tekintve komplex, megvalósításában pedig egyszerű kockázati terméket, amely egyszerre lesz

1 Following changes in the law, we launched at the start of the year our brand new savings products, which have proven successful. A transparent structure, significant bonuses to reward loyal savers, excellent asset funds and an overall excellent price/value ratio differentiate our products from the offering of the rest of the market players. The introduction of conventional pension insurance was another good decision, as we opened a new market to our customers who consider guarantees important. Last year was taken up by preparations for the launch of KID (the Key Information Document) on 31 January 2018. Meeting the strict requirements formulated by the European Union necessitated the hard work and collaboration of numerous departments at our company. In personal insurance, we achieved and sometimes even surpassed the targets stated in the plan for 2017. It was a good year for us in accident and health insurance as well, as our product range matched the demand on the market and we were leaders in terms of price/value ratio. I consider the streamlining of administration processes important, especially a feature provided to our clients who opt for e-communication to submit missing documents electronically; this was introduced in the underwriting process in order to support sales.

2 I cannot single out any particular moment, that would be impossible. Stakes were the highest when it came to completing KID by the deadline, as this was a prerequisite for us to continue selling our savings products in 2018. I would also mention that three of our asset funds received prizes once more at the 2017 MoneyMoon Awards.

3 The greatest challenge will be the Insurance Distribution Directive (IDD), another EU regulation. Its version implemented in this country precisely states that savings products may be sold only if advice is provided alongside with them and it also defines how to conduct the “due diligence” of our customers so that we can propose to them the savings product best suited

képes ügyfeleink számára élet-, baleset- és betegségbiztosítási védelmet nyújtani. A csoportos betegségbiztosítások terén is bővítenünk kell kínálatunkat, az ügyfélszolgálat szempontjából pedig idén a személybiztosítási szolgáltatási (kárendezési) terület kerül a középpontba.

4 2018-tól fókuszba kerül a meglévő állomány menedzselése a hatékonyság és a keresztértékesítés növelése érdekében. A célok eléréséhez szükséges a még üres státuszok betöltése, az innovatív szemlélet, és a bármilyen szintről érkező jó ötletek figyelembe vétele.

5 A régi LGT-album címe szerint „Mindig magasabbra”. Ehhez következetesen tartani kell magunkat stratégiánkhoz, az egyszerű megközelítéshez, azt nyújtani, amit várnak tőlünk, vagy amit MÉG nem is várnak. Minden területen a hatékonyság szimbólumát, a 24-et kell szem előtt tartani. Összefoglalva: saját ügyfeleinként kell gondolkodnunk!

to and appropriate for them. We are introducing a risk product with a complex substance but a simple form, which will provide our customers with life, accident and health insurance covers at the same time. We need to expand our offering in group health insurance as well, while in terms of customer service, the focus will be on the personal insurance services (claims adjustment) area this year.

4 In 2018 the focus will shift to managing the existing staff in order to increase productivity and cross-selling. Filling the currently vacant positions, an innovative attitude and the consideration of good ideas originating from any and all levels will be necessary in order to achieve our goals.

5 The title of an old album by rock band LGT comes to mind: “Ever Higher”. To do so, we need to consistently adhere to our strategy, the simple approach, delivering what is expected of us and even what is not yet expected. In all areas, we must keep in mind 24 as the symbol of efficiency. To summarize: we must think as our own customers do!



Mérföldkövek éve

Year of milestones

Thomas Dockal,
az Igazgatóság tagja,
Pénzügyi és Risk
management terület

Thomas Dockal,
Board Member CFRO

1 Nagyon jó év volt, hiszen a legtöbb projektünk sikeres lett. A 2017-es évet olyan témáknak szenteltük, melyek a vállalat számára kiemelkedő fontossággal bírnak, bár nagyrésztük a külső szemlélő számára nem igazán látható. A szabályozási követelmények területén az MNB jóváhagyta partial inner modellünket (PIM), amely „fizetőképességünk” egyik legfontosabb kritériuma volt. Jó minőségű likviditási és pénzügyi helyzetjelentést készítettünk. Javítottunk az üzleti eredményeink jobb megértésén is (pl. az „élet” eredmény elemzés és az alapelemzés létrehozása), megfelelő, stabil menedzsment és dashboard reporting szisztémát vezettünk be, illetve jó díjkalkulálással járultunk hozzá a pénzügyi sikerhez.

2 Nehéz lenne megmondani, mert az általunk idén bevezetett projektek mindegyike sikeres volt. Személy szerint nekem a partial inner model (PIM) jóváhagyása volt az egyik legfontosabb eredmény. A kockázatkezelési csapat és a nem-életbiztosítási szakemberek éveken át dolgoztak ezen, többször el is halasztották, de decemberben végre megvalósulhatott. Magyarországon jelenleg mi vagyunk az egyetlen olyan biztosító, amely ilyen modellt alkalmaz, s professzionális hozzáállásunknak köszönhetően ez likviditásunk egyik alappillére is.

3 Mindannyiunk számára a legfontosabb, hogy a mindennapi munka mellett kezeljük vállalati projektjeinket is. Sok dolgunk van még, hogy cégünket felkészítsük a jövőre. Emellett mostantól a rendszeres MNB-audit is bekerül az éves tevékenységeink közé.

4 Együttműködést, az egymással való beszélgetést, a belső és külső ügyfelekre való odafigyelést, s egymás támogatását várom. Ezek általános feladatok számunkra. Úgy gondolom, hogy az UNIQA nagyon sokat fejlődött az elmúlt két évben: hiszünk magunkban, képességeinkben, lehetőségeinkben és kreativitásunkban. Nem szabad, hogy kollégáink elfelejtsék munka közben jól érezni magukat.

1 It was a very good year and we managed most of our projects successfully. The year 2017 was very much dedicated to topics which are of major importance for the company, but not visible for most of you. In the area of regulatory requirements we got the MNB approval for the partial internal model which was a major cornerstone of our “Solvency position”. We made a high quality solvency and financial condition report. We improved in the field of better understanding of our business result (eg. Setup of the life result analysis and fund analysis), we implemented a proper and stable management and dashboard reporting and we contributed to the financial success by calculating good tariffs. What was the best moment and the greatest success of the year for you?

2 It is difficult to say, because all the topics we implemented are a huge success. For me personally the topic “approval of the partial internal model” was one of the most important issues. The risk management team and the non-life actuaries worked over years on this topic, which was postponed several times, but this year December it was realised. Beside the fact that we are the only insurance company on the Hungarian market using such model, and underlaid this with our super professional approach, the model is a cornerstone of our solvency positions.

3 The most important for all of us is to manage the projects beside the daily work. We have a lot of things to do to make our company prepared for the future. Furthermore, we expect the regular MNB audit on top of the activities this year.

4 Working together, talking to each other, understanding our internal and external customers, supporting each other. These are general tasks for us. I believe that we, as UNIQA made a huge improvement over the last 2 years and by that we are starting to believe in our capabilities, potential and creativity. And please don't forget to enjoy yourselves during your work.

5 Úgy gondolom, hogy nagyon jó úton haladunk afelé, hogy pontosan meghatározzuk minden projektünket és célunkat. Az UNIQA „24” kezdeményezésünkkel tudásalapú vállalattá építjük és alakítjuk át a cégünket, amely felelősségteljes és szakértő embereket alkalmaz, akik szeretik munkájukat, és szeretnénk elérni azt a víziót, amelyet magunk elé tűztünk. Büszkék vagyunk arra, hogy részt veszünk az UNIQA történetében.

5 I think that we are on a good track to define all our projects and goals and with our “24” initiative we go further to build and transform us into a knowledge-based company, employing accountable and professional people which love their work and the vision we want to realise. We are proud of being part of the UNIQA story.





Megfelelő emberek a megfelelő helyen

Right people in the right place

1 2017 nagyon sikeres volt számunkra. Több mint 470 198 ügyfélkérést (e-mail + hívás + személyes + chat), 2 394 560 fizetési tranzakciót, 496 856 változást (szerződésváltozást, CM + CC) kezeltünk. A napi üzleti tevékenységek mellett a folyamatok fejlesztésére irányuló több projektben is részt vettünk csapatommal. Nagyon büszke vagyok arra, hogy időben és megfelelő minőségben elkészült az új "Sales New Contract" folyamatunk.

2 Mind a 66 471 pozitív ügyfélvisszajelzés (személyes és chatmérés, 2017 májustól számítva) és a visszacsatolások 4,4-es átlaga nagyon feldobta az évetemet.

3 Azt, hogy tovább növeljük az ügyfélszolgálaton az ügyfél-elégedettséget. Legfőbb célunk, hogy ügyfeleinket 24 órán belül kiszolgáljuk. Ez hosszú és sok kihívást jelentő út lesz csapatom és jómagam számára. Ám az utazás jól megtervezett, és folyamatosan tájékoztatni fogjuk az ügyfeleket a fontosabb mérföldkövekről.

4 Szeretném, ha csapatom és én minden nap hatékonyabbak lennénk. A céljaink elérése érdekében mindig meg kell tennünk extra mérföldeket. Teljesen biztos vagyok abban, hogy ehhez a megfelelő emberek a megfelelő helyen vannak.

5 Szerintem képesek vagyunk arra, hogy a magyar piacon a legjobb szolgáltatóvá váljunk, és közelebb kerüljünk „24”-es célunkhoz!

1 2017 was a very successful year for us. We managed more than 470.198 (email + calls + walk-in + chat) customer requests, 2.394.560 payment transactions, 496.856 (contract changes, CM + CC) manipulations. Besides all the daily business, me and my team were involved in many projects to improve our processes. I am very proud that we were able to deliver the new Sales New Contract Process in time and quality.

2 All the 66.471 (personal and chat is measured only from May 2017) thousand positive customer feedbacks with an total average of 4,4, made my year.

3 To further increase customer satisfaction in Customer Service. Our main target is to serve our customers within 24 hours. This will be a long and challenging journey for me and my team. However the journey is well planned and we will keep you updated about every milestone.

4 I would like to become more efficient every day with my team. To achieve our targets we have to constantly go the extra mile. But I am very sure to have the right people in place.

5 To become the best service provider on the Hungarian Market and to get closer to our target of 24!

*Wolf-Christoph Gerlach,
az Igazgatóság tagja,
Operációs terület*

*Wolf-Christoph Gerlach,
Board Member COO*

Innováció

Innovation

■ Az UNIQA Biztosító célja a legjobb szolgáltatóvá válni a piacon, melyhez elengedhetetlen az innovatív digitális technológiák alkalmazása. A professzionális ügyfélszolgálat és az új ügyféligényeknek való megfelelés érdekében lépést tartunk a digitális fejlődéssel.

Egyszerű, gyors digitális megoldások

■ Az UNIQA Biztosító folyamatosan arra törekszik, hogy a technológiai lehetőségeket kihasználva fejlesztéseivel és termékeivel kiszolgálja az egyre inkább digitalizálódó ügyféligényeket. Ennek egyik eredménye volt már 2016-ban a vagyonbiztosítási kárrendezés területén a DEKRA-Expert Kft-vel közösen bevezetett i2i applikáció. Az applikáció egyszerűsíti és felgyorsítja a kárfelvételt, hiszen segítségével a kárszemle az ügyfél mobiltelefonjának kameráján keresztül történik egy előre egyeztetett időpontban. A kárszemle során a kárrendező a megadott adatok és az okos készüléken keresztül látott károk alapján rögtön kalkulálni tud és az ügyfél számára azonnal felajánlja a kártérítési összeget. Az elfogadott összeget pedig az ügyfél akár néhány napon belül megkaphatja.

Az új technológiákra azóta is nyitottak vagyunk, ezt bizonyítja az is, hogy az ügyfélszolgálat területén részlegesen már intelligens algoritmusokkal dolgozunk, melyek elsősorban az ügyfélszolgálati chat működését, illetve az ügyfelek honlapon történő navigációját segítik elő. A 2016-ban megújított honlapunkon egy öntanuló algoritmus minden nap újrarendezi az ügyfélszolgálati oldalt, amely lehetővé teszi, hogy az ügyfelek 60%-os eséllyel már második kattintásra megtalálják az általuk keresett szolgáltatást.

2018-ban is jelentős fejlesztéseket tervezünk az új technológiai megoldások alkalmazásával, mind az ügyfélszolgálat, mind az értékesítés területén. Ezek közül kiemelten fontos lesz a kárrendezés, illetve a különböző ügyfélszolgálati

■ UNIQA Biztosító (UNIQA Insurance) aims to become the best service provider on the market. An indispensable element of this is the application of innovative digital technologies. We continue to keep pace with digital development, both for serving customers professionally and to meet new customer requirements.

Simple and quick digital solutions

■ UNIQA Biztosító continuously strives to make use of technological opportunities to serve increasingly digitalized customer requirements with its developments and products. One result of this in 2016 was the introduction of the i2i application, a new tool in property insurance claims adjustment, developed in cooperation with DEKRA-Expert Kft. The application makes the assessment of damages simpler and quicker, as the claim assessment is performed via the customer's mobile phone camera, at an appointment agreed in advance. During the claim assessment, the claims adjuster can make instant calculations based on the provided data and the damage seen through the smart device and can immediately offer an indemnification for the customer. The customer can receive the approved amount within a matter of days.

We continue to remain open to new technologies, as evidenced by the fact that the Customer Service area already partially uses intelligent algorithms, primarily to assist with the functioning of the customer service chat and to help customers navigate the website. On our website, renewed in 2016, a machine learning algorithm reorganises the Customer Service site daily, enabling customers to find the service they're looking for at the second click with a 60% probability.

In 2018, further significant developments are planned by applying new technological solutions in the Customer Service and Sales areas. Of these, Claims Adjustment and the various



megoldások, továbbá Simplicity programunk keretében újragondoljuk bizonyos termékek online értékesítését is.

Ügyfélélegedtség mérés

■ A biztosítók között egyedülálló módon az UNIQA minden lehetséges érintkezési ponton arra kéri ügyfeleit, hogy értékeljék az éppen igénybe vett szolgáltatás színvonalát, hiszen így lehet a legjobban meghatározni a fejlesztések irányát.

Telefonos ügyintézés esetén a mérés 1-től 5-ig terjedő skálán zajlik, ahol az ötös a legjobb érték. Ebben az esetben a hívás végén kérjük meg ügyfeleinket, hogy értékeljék az ügyintézését, mégpedig úgy, hogy kitesszük őket egy IVR-ba (hangos menürendszer), ahol telefonjuk nyomógombjaival adhatják meg az értékelést. Az online csatornákon (chat, online felületek, e-mail), illetve a személyes ügyfélszolgálat esetén emoji grafikát használunk, szintén ötös skálán. A személyes ügyfélszolgálaton tabletek kihelyezésével kérjük el ügyfeleink véleményét, az e-mailes megkereséseknél pedig a válasz e-mailben küldünk egy linket, amelyre rákattintva elvégezhetik az értékelést.

Az eredményeket napi, heti és havi riportokban elemezzük. Az online felületeinken ügyfeleink szöveges véleményüket is megoszthatják velünk, melyeket szintén kiemezzük, az észrevételeket pedig beépítjük folyamatainkba, szolgáltatásaink fejlesztése érdekében.

2017-ben összesen több mint 80 000 visszajelzést gyűjtöttünk össze, átlagosan 4,4 értékkel. Azt ta-

Customer Service solutions will be given special focus, and our new Simplicity programme will involve reviewing the online sale of certain products.

Measuring customer satisfaction

■ Uniquely among insurance companies, UNIQA Biztosító asks its clients to evaluate the quality of the service just used at every point of contact, as nothing serves as a better compass to determine the direction of new developments.

For telephone administration, evaluation is on a 1 to 5 scale, with 5 being the best score. In this case, customers are asked at the end of the call to evaluate the quality of the service by placing them in an IVR (voice menu system), where they can proceed with the evaluation using the keys of their phones. On online channels (chat, online platforms, e-mail) and for personal customer service, emoji graphics are used, also on a one to five scale. In the Customer Centres, tablets are placed to collect customer feedback, while for e-mail enquiries, a link is sent in a reply. Clicking on the link opens the interface for evaluation.

The results are evaluated in daily, weekly and monthly reports. On our online platforms, our customers are also welcome to share their feedback in text form, which are then likewise analysed and incorporated into our processes, thus helping us further develop our services.

In 2017, we collected more than 80,000 pieces of feedback, receiving an average score of 4.4. We find that our customers enjoy giving us

pasztaljuk, hogy ügyfeink szeretnek visszajelzést adni nekünk a mérési rendszer könnyű használhatósága miatt, átlagosan minden ötödik ügyfelünk értékelni szolgáltatásainkat.

Sportnagyköveti program

■ Az UNIQA Biztosító üzleti tevékenysége mellett kiemelt fontosságúnak tartja az olyan programok támogatását, melyek mindenki számára példaértékűek és értéket képviselnek. Ennek szellemében indult el 2013-ban Sportnagyköveti programunk, mely az egészséges életmód és az egészségmegőrzés népszerűsítését szolgálja.

Sportnagyköveteink létszáma 2017-ben 4 fővel bővült – közülük ketten speciális sportolók, így jelenleg 17 sportág képviselőjében 20 sportoló vesz részt a programban.

Sportnagyköveteinket, akik nem csak a sportban, de tanulmányaik területén is kiemelkedően teljesítenek, nagy összegű sportszer és sportruházati vásárlási utalvánnyal, valamint az egyéni sportágukra kiterjedő éves utasbiztosítással jutalmaztuk. 2017 júniusában pedig egy díjátadót is szerveztünk részükre az UNIQA székházban, ahol Szuper Levente többszörös válogatott jégkorongóval is találkozhattak.

Eredményeikre rendkívül büszkék vagyunk, 2017-ben az egyik legnagyobb sikert Sipőcz Richárd sportnagykövetünk érte el, aki a Győrben megrendezett Európai Ifjúsági Olimpiai Fesztiválon aranyérmert szerzett cselgáncsban.

Téli Speciális Olimpia

■ A sport segít az értelmi fogyatékosokkal élőknek abban, hogy teljes életet élhessenek, örömeleljenek és kibontakoztassák a bennük rejlő lehetőségeket. Büszkék vagyunk arra, hogy az UNIQA Biztosító a konszern 18 tagországával együtt a 2017. március 18. és 25. között Ausztriában megrendezett Téli Speciális Olimpiai Világjátékok szponzora és biztosító partnere volt, melyen 105 ország 2600 értelmi fogyatékossgal élő és tanulásban akadályozott sportolója vett részt.

A Világjátékokhoz kapcsolódóan az UNIQA csoport 10 000 eurót ajánlott fel a résztvevő országoknak, amely összeget három ország speciális olimpiai szervezete között osztották fel, a Világjátékokhoz kapcsolódó közösségi játék helyezései alapján. A játékban a 3. helyet szereztük meg, így a Magyar Speciális Olimpiai Szövetség 2 000 eurós támogatásban részesülhetett.

feedback because of the ease of use of the evaluation system; on average, every fifth customer chooses to evaluate our services.

UNIQA Sports Ambassadors programme

■ In addition to its business activities, UNIQA Biztosító also believes it is vitally important to support exemplary programmes that represent key values for everyone. In view of this, the UNIQA Sports Ambassadors programme was launched in 2013, aiming to promote the achievement and maintenance of a healthy lifestyle.

In 2017, we added four additional Sports Ambassadors to our ranks, two of whom are differently abled athletes, thus increasing the total number of athletes participating in the programme to 20, representing 17 different sports.

Excelling not only in sports but in their studies as well, our Sports Ambassadors are awarded with valuable sporting equipment and sporting attire vouchers, in addition to annual travel insurance policies for their respective sports. In June 2017, an award presentation ceremony was also held in UNIQA Biztosító's headquarters, where recipients could meet former professional ice hockey player Levente Szuper.

We are exceptionally proud of their achievements; one of the greatest victories went to Sports Ambassador Richárd Sipőcz, who won a gold medal in judo at the European Youth Olympic Festival 2017 in Győr.

Special Olympics World Winter Games

■ Sports can help mentally disabled people live a full and joyous life, giving them a way of expanding their potential. We are proud that UNIQA Biztosító, together with the 18 member states of the holding, was a sponsor and insurance partner of the Special Olympics World Winter Games held in Austria between the 18th and 25th of March 2017. A total of 2,600 mentally disabled and challenged athletes participated in the Winter Games, representing 105 countries.

The UNIQA Group awarded EUR 10,000 to participating countries, shared between the Special Olympics organisations of the three countries ranked highest in the social media competition

A Téli Speciális Olimpiai Világjátékokon a hazai csapat bravúros teljesítménnyel kápráztatta el a szurkolótáborát: minden érintett versenyszámban sikerült érmet szereznünk. A 33 magyar induló 5 sportágban: alpesi síben, hófutásban, műkorcsolyában, gyorskorcsolyában és padlólókiban képviseltette magát, és 13 arany-, 6 ezüst- és 9 bronzéremmel tértek haza.

Mobil Egészségközpont

■ Legfontosabb értékünk az egészségünk, ennek megőrzéséhez járul hozzá az UNIQA Mobil Egészségközpontja. Ez egy modern, orvosi célra átalakított kamion, mely komplex szűrővizsgálatok, egészségügyi állapotfelmérések és preventív szűrővizsgálatok elvégzésével lehetővé teszi, hogy a hazai munkáltatók a székhelyükre „házhoz” vigyék az orvosi szolgáltatásokat munkavállalóik számára. A kamionnal az ország bármely pontján rugalmasan, költséghatékonyan és a munkaidő jelentős kiesése nélkül végezhető el a foglalkozás-egészségügyi vizsgálatok és szűrővizsgálatok.

Elismeréseink

■ A MoneyMoon független pénzügyi tanácsadó cég 2010 óta rendezzi meg a MoneyMoon Awards-ot. A megmérettetésen a legjobban teljesítő unit-linked eszközalapokat tüntetik ki különböző kritériumok alapján, 2012-től pedig már a hazai és külföldi befektetési alapokat és a magánnyugdíjpénztári portfóliókat is rangsorolják. Céljuk, hogy a különböző piaci szegmensekre kiterjessék a piacon egyre inkább megkövetelt transzparenciát. A MoneyMoon Awards-on 2017-ben is a díjazottak között szerepelt az UNIQA Biztosító. A magyar részvény kategóriában az UNIQA Hazai Részvény, az abszolút hozam kategóriában az UNIQA Spektrum, a fejlett piaci részvény kategóriában pedig az UNIQA Fejlett Piaci Részvény eszközalapokat díjazták kiemelkedő teljesítményükért. Emellett pedig első helyezést értek el kategóriájukban a Casco és a Lakásbiztosítás termékek is.

associated with the World Games. Hungary won the 3rd place in the game so Special Olympics Hungary has received EUR 2,000 support.

The Hungarian team gave the fans a spectacular performance at the Special Olympics World Winter Games, earning medals in every sport they entered. The 33 members of the Hungarian contingent represented 5 disciplines, namely alpine skiing, snowshoeing, figure skating, speed skating and floor hockey, and won a total of 13 gold, 6 silver and 9 bronze medals.

UNIQA Mobile Health

■ Our health is our most important asset, and UNIQA Mobile Health helps us preserve it. UNIQA Mobile Health is a specially designed, modern healthcare truck, in which complex health screening, health evaluations and preventive screenings allow domestic employers to bring medical services “to their doorstep” for their employees. The truck can set up shop in any part of Hungary, flexibly and cost-effectively performing occupational health tests and screenings, without substantial loss of working hours.

Our awards

■ Independent financial consultant MoneyMoon has been organising the MoneyMoon Awards since 2010. In the competition, the best performing unit-linked asset funds are awarded based on various criteria; starting from 2012, domestic and foreign investment funds and private pension fund portfolios are similarly ranked. Their aim is to extend transparency, an increasingly important requirement, to the various market segments. UNIQA Biztosító was among the recipients of the MoneyMoon Awards in 2017 as well. For their outstanding performance, the asset funds UNIQA Hazai Részvény, UNIQA Spektrum and UNIQA Fejlett Piaci Részvény won awards in the Hungarian shares, absolute return, and developed market share categories, respectively. In addition, the Casco and Lakásbiztosítás products also ended up winning first place in their own respective categories.

Általános információk

General Information

A társaság részvényesei | Ownership structure

UNIQA Internationale Beteiligungs-Verwaltungs GmbH (99,92%)

Cégjegyzékszám | Company Registration Number: FN 196252g

AT-1029 Wien, Untere Donaustraße 21.

UNIQA International AG (0,08%)

Cégjegyzékszám | Company Registration Number: FN 180177t

AT-1029 Wien, Untere Donaustraße 21.

Igazgatóság | Board of Directors from

Kurtisz Krisztián vezérigazgató | CEO – Non Life CITO

Juhos András igazgatósági tag | Board Member Life CITO

Polányi Zoltán igazgatósági tag | Board Member CSO

Thomas Dockal igazgatósági tag | Board Member CFRO

Wolf-Christoph Gerlach igazgatósági tag | Board Member COO

Felügyelőbizottság | Supervisory Board from

A felügyelőbizottság elnöke | The chairman

of the Supervisory Board: *Dr. Wolfgang Kindl*

A felügyelőbizottság tagjai | The members

of the Supervisory Board: *Andreas Kössl, Peter Eichler,*

Dr. Erik Stefan Leyers, Kurt Svoboda, Zoran Visnjic

Bit. szerinti egyéb vezetők | Other Senior Staff Members

as specified in the Insurance Act

Dr. Kozma Dávid vezető jogász 2017. július 14-től | Senior Legal

Counsel from 14.07.2017.

Kiss Mariann számviteli rendért felelős vezető | Head of Accounting

Kárpáti Csilla belső ellenőr | Internal Auditor

Sághy Balázs vezető kockázatkezelő 2017. december 15-től |

Risk Manager from 15.12.2017.

Csisztu-Decsi Nóra vezető aktuárius 2017. december 15-től |

Chief Actuary from 15.12.2017.

dr. Lukács István megfeleléségi vezető | Compliance Officer

Székhely/központi ügyfélszolgálat |

Headquarters/Central Customer Service

1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.

Telefon: +36 1 5445-555, +36 20 5445-555,

+36 30 5445-555, +36 70 5445-555

Telefax: +36 1 2386-060

Internet: www.uniqa.hu

E-mail: info@uniqa.hu

Kiemelt ügynökségek | Key agencies

1028 Budapest, Hidegkúti út 293.

1084 Budapest, Auróra u. 13. II/11.

1131 Budapest, Tatai u. 118/A

1135 Budapest, Lehel u. 48. 1/1.

1149 Budapest, Handzsár u. 8. fsz. 1/A

1191 Budapest, Lehel u. 9. II/6.

2060 Bicske, Bajcsy-Zsilinszky utca 10.

2220 Vecsés, Szép u. 3/A

2370 Dabas, Bartók Béla út 92–96.

2400 Dunaújváros, Hosszú sor 35.

2612 Kosd, Kossuth út 31.

3562 Onga, Petrovics u. 58.

4343 Bátorliget, Zrínyi Ilona út 2.

5900 Orosháza, Borostyán u. 23.

6035 Ballószög, Ady Endre u. 12.

6726 Szeged, Csinszka u. 8.

7100 Szekszárd, Akácfa u. 5.

7400 Kaposvár, Nagyszeben u. 54.

7632 Pécs, Littke József u. 4. 5/17A

8800 Nagykanizsa, Kisfaludy u. 10.

9012 Győr, Vadvirág u. 16.

9500 Celldömölk, Koptik Odó utca 15.



Az UNIQA Biztosító Zrt. Igazgatósága Management board of the UNIQA Biztosító Zrt.

Juhos András
az Igazgatóság tagja,
Személybiztosítások terület |
Board Member Life CITO

Baleset-, betegség-
és csoportos biztosítások
Életbiztosítások
Kockázatelbírálás és
kárendezés (életbiztosítások)

Accident, Health
and Group Insurances
Life Insurances
Risk Assessment
Claims Adjustment
(Life Insurances)

Polányi Zoltán
az Igazgatóság tagja,
Értékesítés és marketing |
Board Member CSO

Értékesítés
Marketing és kommunikáció
CRM
Sales
Marketing & Communication
CRM

Kurtisz Krisztián
vezérigazgató,
Nem-életbiztosítások terület |
CEO – Non Life CITO

General Secretary
Belső ellenőrzés
Jog
Humán Erőforrás
PIM & CX
Nem-életbiztosítások
Projektiroda és szervezés

General Secretary
Compliance Officer
Internal Audit
Legal
Human Resources
PIM & CX
Non-Life Insurances
Project office
and organization

Thomas Dockal
az Igazgatóság tagja Pénzügyi
és Risk management terület |
Board Member CFRO

Risk Management
Controlling
Pénzügy és számvitel
Aktuáriusok
Vagyonkezelés front office
Compliance Officer

Risk Management
Controlling
Finance and Accounting
Acuaries
Asset Management Front
Office
Compliance Officer

**Wolf-Christoph
Gerlach**
az Igazgatóság tagja
Operációs terület |
Board Member COO

Ügyfélszolgáltatások
Partnerelszámolás
Üzemszervezés

Client Services
Partner Settlement
Work Organization

Gazdasági környezet

Economic environment

■ A világgazdaság növekedési üteme 2017-ben 3,6%-ra gyorsult az azt megelőző 3.2%-os értékről, és a 2008-as hitelválság óta először a növekedés mértéke felülmúlta a várakozásokat. Különösen örvendetes volt az a tény, hogy hosszú évek óta 2017-ben először az Európai Unió összes tagállamában gazdasági növekedést regisztráltak. A világgazdasági növekedés gyorsulásához az USA is jelentősen hozzájárult, a világ legnagyobb gazdasága a 2016-os 1.5%-os ütem után 2017-ben 2.2%-kal bővült. Az Oroszországot is magába foglaló kelet-európai régióban 1,1%-ról 2%-ra gyorsult a növekedés, de ezen belül a közép-kelet európai államok tavaly is inkább 4% körüli növekedési átlagot produkáltak. Magyarországon a gazdasági növekedés üteme meghaladta a 4%-ot.

A hazai gazdasági növekedés jelentős mértékben gyorsult a 2016-os 2%-os ütemről, melyben szerepet játszott egyrészt az uniós transferek felfutása, másrészt az európai konjunktúra – és ezzel az exportszektorunk termékei és szolgáltatásai iránti kereslet – felfutása. A kiskereskedelmi fogyasztás nagyjából 5%-kal bővült tavalyhoz képest, ezzel szemben viszont a reálbérek kétszámjegyű mértékben ugrottak meg. Utóbbiban a minimálbér-emelés jelentős szerepet játszott. Termelési oldalon az építőipari szektor drámai felfutása emelhető ki, ahol a kormányzati projektek és a lakástámogatási rendszer, valamint a kedvezményes lakásáfa miatt megugró piaci kereslet következtében beinduló új-lakás-építési láz okozott jelentős kibocsátás-növekedést. A bővülő magánberuházások mellett azt is érdemes megemlíteni, hogy bő egy évtized után a hazai bankszektor GDP-hez való hozzájárulása immár nem negatív. Ebben mind a lakossági – mind a vállalati hitelezés felfutásának jelentős szerepe volt. Az utóbbi esetén a jegybanki hitelezési ösztönző programok lezárultával nem következett be a vállalati aktivitásban visszaesés, sőt a hitelállomány még bővülni is tudott. Emellett a lakossági hitelezésben elsősorban a fogyasztási hitelek, másodsorban a lakáshitelek bővülése okán ismét nettó hitelfelvévők voltak a háztartások, először a pénzügyi világviszonylatban óta.

■ The growth rate of the global economy accelerated to 3.6% in 2017 from 3.2% recorded in the previous year, and for the first time since the 2008 credit crunch the growth rate outstripped the expectations. It was particularly good news that, for the first time in many years, in 2017 all Member States of the European Union registered growth. The USA also made a major contribution to the acceleration of the global economy; the largest economy of the world grew by 2.2% in 2017, following the rate of 1.5% registered in 2016. In the Central and Eastern-European region, including Russia, the growth rate accelerated from 1.1% to 2%, but within that the Central and Eastern European states realised an average growth rate close to 4% last year as well. In Hungary the economic growth rate exceeded 4%.

Hungary's economic growth has materially accelerated from 2% registered in 2016, which was partly attributable to the pick-up in EU transfers, and partly to the soar in the European economic activity, and thereby in the demand for Hungary's export products and services. Retail consumption rose by roughly 5% year on year, while real wages registered a two-digit growth. The raising of the minimum wage made a major contribution to the latter. On the output side, it is the spectacular soar of the construction sector that is worth mentioning, where the government projects, the housing subsidy scheme and the new housing projects generated by the pick-up in market demand resulting from the preferential housing VAT gave rise to a major growth in output. In addition to the expanding private investments, it should be also mentioned that after a good decade the contribution of the Hungarian banking sector to GDP is no longer negative. The growth in lending to the household and corporate sectors played a major role in this. In the latter case, after the closing of the central bank's lending incentive schemes no decline has been registered in the corporate activity; quite the opposite, the outstanding lending to the corporate sector managed to increase further. In addition,

A hazai árszínvonal 2017-ben 2,1%-kal emelkedett az előző évről képest. Ezen belül főleg néhány alapvető élelmiszer ára ugrott meg jelentősebben, illetve a kőolaj világpiaci árával párhuzamosan az üzemanyagok ára húzta még felfelé az inflációt. Bár a lakossági fogyasztás növekedési üteme továbbra is robusztus, ez egyelőre keresleti inflációs nyomásban még nem volt tetten érhető. 2017 végére a foglalkoztatottság meghaladta a 4.4 millió főt, a foglalkoztatottsági ráta pedig 68,8%-ra emelkedett. Ezzel párhuzamosan a munkanélküliségi ráta 3.8%-ra csökkent.

A háztartások pénzügyi vagyona 2017-ben tovább emelkedett, ezen belül a lakossági állampapírok állománya továbbra is dinamikus növekedést mutatott, de az élet- és nyugdíjbiztosítási tartalékok értéke is nőtt. Stagnált viszont a befektetési alapok jegyeinek állománya, ezen belül is jelentős vagyoniáramlás volt megfigyelhető a pénzügyi piacokról – feltehetően döntően a lakossági állampapírok javára.

2017-ben az MNB irányadó rátája 0,9%-on maradt. A likviditáskezelési eszköztár részeként a deviza swap tenderek folytatódtak és ezen keresztül immár mintegy 1500 milliárd forint többlet-likviditást pumpált a jegybank a hazai pénzügyi piacokra, továbbá a három hónapos jegybanki betétállomány év végére elérte a kitűzött 75 milliárd forintot szintet.

A magyar kötvénypiacon elért hozamot mérő MAX Composite index 6.39%-ot emelkedett, köszönhetően a hozamgörbe csökkenésének és laposodásának. A hazai részvénytőzsde folytatta jó szereplését, a 2016-os 34%-os emelkedés után a BUX index 2017-ben mintegy 23%-ot emelkedett és az index értéke átlépte a 40.000 pontot. Ehhez mérhető, 22%-os USA dollárban kimutatott hozamot lehetett elérni a globális részvénytőzsdéket legszélesebb körben lefedő MSCI All Country indexbe történő befektetéssel. A forint euróhoz viszonyított árfolyama továbbra is igen szűk sávban mozogva 313 alatt fejezte be az évet, míg az USA dollárhoz képest jelentős mértékben erősödött a hazai deviza és 259-en fejezte be az évet.

in retail lending, for the first time since the global financial crisis, households once again became net borrowers as a result of the growth primarily in consumer credits and in housing loans.

The price level in Hungary rose by 2.1% in 2017 year on year. Within this, particularly some of the staple food items rose substantially, and in parallel with the increase in world market price of oil the fuel prices also had an inflation raising effect. Although the growth rate of household consumption remained robust, for the time being this had no demand-pull inflationary pressure effect. By the end of 2017 employment exceeded 4.4 million persons and employment rate rose to 68.8%. In parallel with this, unemployment rate dropped to 3.8%.

Households' financial assets continued to rise in 2017, and within that the households' government securities holding still showed dynamic growth, but the value of the life and pension insurance reserves also increased. On the other hand, the portfolio of mutual fund shares stagnated, and within that major outflow of assets from money market funds was observed, – presumably mostly to the benefit of household government securities.

In 2017 the MNB's key policy rate remained 0.9%. As part of the set of monetary policy instruments aimed at liquidity management, the foreign currency swap tenders continued and through that the central bank poured already roughly HUF 1,500 billion surplus liquidity into the domestic money markets and in addition, by the end of the year, the three-month central bank deposits reached the targeted level of HUF 75 billion.

The MAX Composite index, measuring the yield realised in the Hungarian bond market, was up 6.39%, due to the fall and flattening of the yield curve. The Hungarian equity market continued to perform well; after a growth of 34% registered in 2016, the BUX index rose by roughly 23% in 2017 and exceeded 40,000 points. A similar, i.e. 22% return, stated in USD, could be realised by investing into the MSCI All Country index, covering the broadest possible range of global equity markets. The EUR/HUF exchange rate, which continued to fluctuate in a very narrow band, closed the year below 313, while compared to the US dollar the Hungarian forint substantially appreciated and closed the year at 259.

Üzleti terület és üzletmenet

Business lines and business development

■ Simplicity programunk, melynek célja az ügyfélélmény maximalizálása, következő fázisába lépett. Az ügyfelek elégedettségét mi sem példázza jobban, mint hogy az év elején bevezetett ügyfél-éledegettségmérési rendszerünkben a maximális 5-ös skálán ügyfeleink 4,4-ra értékelték minket. Számunkra ennek azért van kiemelkedő jelentősége, mert ezen mérés nem egy szűk kör, hanem több, mint 80.000 ügyfelünk szisztematikus, hónapról hónapra történő, folyamatainkba épített megkérdezése alapján történt. A 2016-ban megkezdett strukturális átalakítások stabil növekedési pályára tették az UNIQA Biztosítót, melyet a pozitív gazdasági trendek is kedvezően befolyásoltak. A 2017-es évben tovább növekedett Társaságunk díjbevétele és profitja is. Ez a növekedés mind a profit, mind a díjbevételei oldalon főként az értékesítési csatornák újrahangolásának és folyamataink/költségeink racionalizálásának köszönhető. Ezeket az eredményeket Ügyfeleink bizalma és kollégáink kitartó munkája nélkül nem érthetjük volna el.

Nem-életbiztosítások

■ Az UNIQA Biztosító Zrt. nem-élet portfóliójára nagy hatást gyakorolt a Társaságon belül zajló strukturális és folyamat-átstrukturálás. Ezen változásoknak köszönhetően folyamatosan javult a portfólió költségszerkezete, ezáltal a portfólió eredményessége. A kockázat-elbírálási, vállalási, és árképzési szabályok 2017-es finomhangolása jelentős mértékben javította a portfólió biztosítástechnikai eredményét. Az ügyfél-szegmentáció alapú (vállalati/lakossági) portfóliómenedzsmentnek köszönhetően javult a portfólió összetétele. Az ügyfélélmény folyamatos javítása pozitív hatást gyakorolt az értékesítési eredményekre minden csatornán. A folyamat-automatizáció fejlődésével mind az adminisztratív hatékonyság, mind az ügyfélkiszolgálás jelentős mértékben javult. A piaci és gazdasági tendenciák pozitívan hatottak a portfólió eredményességére, magasabb számú új autó értékesítés és a beruházások mértékének növelése segítette a portfólió üzleti

■ Our simplicity programme, the key goal of which is to maximise customer experience, entered its next phase. The best indicator of the customers' satisfaction is that in our customer satisfaction measurement system, introduced at the beginning of the year, our customers rated us to 4.4 on a scale of 5. This is particularly important for us, because this measurement covered not only a narrow range of customers, but rather it was the result of the systematic in-process survey of more than 80,000 customers month by month. The structural reorganisations, which commenced in 2016, have set UNIQA Biztosító on a stable growth path, also supported by the positive economic trends. In 2017 the Company's premium income and profit continued to rise. This growth, both in the profit and in the premium income, was mostly attributable to the altering of the sales channels and the rationalisation of our processes and costs. These results reflect the trust of our Customers and the hard work of our colleagues.

Non-life insurances

■ The non-life portfolio of UNIQA Biztosító Zrt. was heavily affected by the structural and process reorganisation taking place in the Company. Owing to these changes, the portfolio's cost structure, and thereby the profitability of the portfolio, have been continuously improving. The fine-tuning of the risk underwriting, risk assumption and pricing rules in 2017, substantially improved the portfolio's technical result. Owing to the customer segmentation-based (corporate/retail) portfolio management, the composition of the portfolio has improved. The ongoing enhancement of the customer experience had a positive impact on the sales results in all channels. With the progress of process automation, both administrative efficiency and customer service substantially improved. Market and economic trends had a positive impact on the portfolio profitability; the higher volume of new car sales and the increase in the degree of investments

volumenének növekedését. A KGFB-piac konszolidációs hatásai kedvezően befolyásolták a módzat eredményességét.

Személybiztosítások

■ A teljes életbiztosítási termékcserevel járó törvényi változások hatása az UNIQA-t pozitívan érintette. Bár az új szerzések volumene csökkent, mind a folyamatos, mind az egyszeri díjas életbiztosításaink díjelőírása nőtt, összességében 4%-os emelkedést könyvelhettünk el. A növekedés motorját továbbra is az új szerzések közel 40%-át kitevő nyugdíjbiztosítások alkották. A biztosítási szerződések minőségének javulását jól mutatja, hogy a nem a lejáratuk miatt megszűnő állományunk 18%-kal volt alacsonyabb, mint az előző év során. Mindemellett az értékesíthető életbiztosítások számát a felére csökkentettük, ezzel is mérsékelve adminisztrációs terheinket, mely az ügyfélkiszolgálás színvonalának emelkedéséhez vezet. A unit-linked biztosításokhoz kapcsolódó eszközalapjaink 2017-ben is jól teljesítettek, és teljesítményükkel is kiemelkedtek a versenytársak eszközalapjai közül. A legjobban teljesítő eszközalapokat kitüntető 2017-es MoneyMoon Awards díjátadón – mint a kezdetektől eddig minden évben – immár hetedik alkalommal is kiváló teljesítményt ért el az UNIQA: 3 eszközalapunk is az első helyen végzett. Kiemelt bankpartnerünk, a Raiffeisen Bank Zrt. értékesítési teljesítménye – ugyancsak főleg a nyugdíjbiztosításoknak köszönhetően – kétszámjegyű növekedést mutatott mind a folyamatos, mind az egyszeri díjas biztosítások tekintetében. Az egészségbiztosítások területén 20%-os díjnövekedésünk is mutatja korábban is erős piaci pozíciónk megtartását. Pozitív elmozdulást jelent, hogy az új egyéni szerződéseknek már több mint fele szolgáltatásfedező, nem pedig összegbiztosítás. A balesetbiztosítási területen kiemelkedő, 25%-os növekedést értünk el ügyfélbarát termékeinkkel saját hálózatunk és üzleti partnereink segítségével. Értékesítőink munkáját a folyamatos képzésekkel és eladástechnikai anyagokkal támogattuk. Eljárásainkat folyamatosan egyszerűsítjük, korszerűsítjük, így 2017-ben, többek között, az elektronikus kommunikációt vállaló ügyfeleink esetében a kockázatelbírálási folyamatot lényegesen egyszerűsítettük. Összességében elmondhatjuk, hogy a személybiztosítási terület teljesítménye kiemelten hozzájárult ahhoz, hogy biztosítónk teljesítette 2017-re vállalt üzleti, gazdasági terveit.

supported the growth in the business volume of the portfolio. The consolidation effects of the MTPL market had a positive impact on the profitability of the product type.

Personal insurances

■ The legislative changes entailing the complete replacement of the life insurance products had a positive impact on UNIQA. Although the volume of new acquisitions decreased, the written premium of both the recurring and the single premium life insurances rose, recording a total growth of 4 percent. Pension insurances, accounting for almost 40 percent of new acquisitions, still acted as primary driver of growth. The improvement in the quality of insurance contracts is evidenced by the fact that the portfolio terminated due to reason other than expiry was by 18 percent lower than in the previous year. In addition, we halved the number of life insurances available for sale, thereby also reducing our administrative burdens, which ultimately leads to an improvement in the quality of customer service. Our asset funds related to the unit-linked insurances also performed well in 2017, with outstanding performance compared to the competitors' asset funds. At the 2017 MoneyMoon Awards ceremony, where the best performing asset funds were honoured, UNIQA – as it has done every year since the start – swept the board, now for the seventh time: 3 of our asset funds were ranked first. The sales performance of our key banking partner, i.e. Raiffeisen Bank Zrt. achieved a two-digit rise – also primarily due to the pension insurances – both at the recurring and the single premium insurances. Our 20% premium increase in the area of health insurances also reflects the maintenance of our previous strong market position. It may represent a positive shift that already more than half of the new individual policies are for the coverage of services rather than fixed sum insurances. In the area of accident insurance we achieved outstanding, 25%, growth with our customer-friendly products, relying on our own network and our business partners. We supported the work of our sales staff with ongoing trainings and selling technique materials. We are constantly simplifying and modernising our procedures, thus in 2017 we materially simplified, among others, the risk assessment process for our customers agreeing to electronic communication. On the whole, it can be stated that the performance of the personal insurance segment made an outstanding contribution to the realisation of the Company's 2017 business and financial plans.

Üzletmenet 2017

Business operations 2017

Eszközök | Assets

A tétel megnevezése	2016. december 31. December 31, 2016 (ezer Ft / THUF)	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	Élet Life (ezer Ft / THUF)	Nem-élet Non-life (ezer Ft / THUF)	Nem bizt. tev. Non-dividable (ezer Ft / THUF)	Description
A. Immateriális javak	929 809	1 296 251	267 279	1 028 972	0	Intangible assets
B. Befektetések	28 788 684	33 407 820	15 448 796	17 959 024	0	Investments
I. Ingatlanok	0	0	0	0	0	Land and buildings
ebből: saját használatú ingatlanok	0	0	0	0	0	of which: property in own use
II. Befektetések kapcsolt vállalkozásokban	486 633	486 633	0	486 633	0	II. Investments in related companies
1. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés anyá- és leányvállalatban	486 633	486 633	0	486 633	0	1. Ownership shares in parent and subsidiary companies
2. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír anyá- és leányvállalattól, anyá- és leányvállalatnak adott kölcsön	0	0	0	0	0	2. Debt securities from and loans to parent and subsidiary companies
3. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés közös és társult vállalkozásban	0	0	0	0	0	3. Ownership shares in joint venture and associated companies
4. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír közös és társult vállalkozástól, közös és társult vállalkozásnak adott kölcsön	0	0	0	0	0	4. Debt securities from and loans to joint ventures and associated companies
III. Egyéb befektetések	28 302 051	32 921 187	15 448 796	17 472 391	0	III. Other investments
1. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásban	29 660	11 951	11 951	0	0	1. Ownership shares in companies in other holding relationships
2. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír (II/2. és II/4. kivételével)	28 255 511	32 893 331	15 427 103	17 466 228	0	2. Debt securities (except II/2 and II/4)
3. Részesedés befektetési közösségben (investment pool)	0	0	0	0	0	3. Holding in investment pool
4. Jelzáloggal fedezett kölcsön (II/2. és II/4. és III/5. kivételével)	0	0	0	0	0	4. Mortgaged loans (except II/2, II/4 and III/5)
5. Egyéb kölcsön (II/2. és II/4. és III/4. kivételével)	16 880	15 905	9 742	6 163	0	5. Other loans (except II/2 and II/4 and III/4)
6. Betétek hitelintézeteknél	0	0	0	0	0	6. Bank deposits
7. Más befektetések	0	0	0	0	0	7. Other investments
IV. Viszontbiztosításba vett biztosítási ügyletből eredő letéti követelések	0	0	0	0	0	IV. Deposit receivables from reinsurance business assumed
V. A befektetések érték helyesbítése	0	0	0	0	0	V. Adjustments for investments
VI. Befektetések értékelési különbözete	0	0	0	0	0	VI. Valuation difference for investments
C. A befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítások szerződői javára végrehajtott befektetések	87 705 852	94 678 827	94 678 827	0	0	C. Investments executed for holders of unit-linked life insurance policies
D. Követelések	4 002 570	4 775 000	1 189 259	3 585 741	0	D. Receivables
I. Közvetlen biztosítási tevékenységből származó követelések	3 219 453	3 513 694	1 096 430	2 417 264	0	I. Receivables from direct insurance transactions
1. Követelések a biztosítási kötvénytulajdonosoktól	2 915 970	3 350 581	1 015 749	2 334 832	0	1. Receivables from insurance policyholders
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	0	0	0	0	0	a) from related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	b) from companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships
2. Követelések a biztosítási közvetítőktől	303 483	163 113	80 681	82 432	0	2. Receivables from insurance brokers
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	0	0	0	0	0	a) from related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	b) from companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships

A tétel megnevezése	2016. december 31. December 31, 2016 (ezer Ft / THUF)	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	Élet Life (ezer Ft / THUF)	Nem-élet Non-life (ezer Ft / THUF)	Nem bizt. tev. Non-dividable (ezer Ft / THUF)	Description
3. Egyéb közvetlen biztosítási tevékenységből származó követelések	0	0	0	0	0	3. Other receivables from insurance business
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	0	0	0	0	0	a) from related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	b) from companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships
II. Követelések viszontbiztosítói ügyletekből	355 493	413 085	31 571	381 514	0	II. Receivables from reinsurance
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	106 638	48 871	0	48 871	0	a) from related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	b) from companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships
III. Viszontbiztosítóra jutó tartalék rész az életbiztosítási díjtartalékból	0	0	0	0	0	III. Reinsurers' share of life insurance premium reserve
IV. Egyéb követelések	427 624	848 221	61 258	786 963	0	IV. Other receivables
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	168	209 846	6 513	203 333	0	a) from related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	b) from companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships
V. Követelések értékelési különbözete	0	0	0	0	0	V. Revaluation difference on receivables
VI. Származékos ügyletek pozitív értékelési különbözete	0	0	0	0	0	VI. Revaluation difference (+) on derivative transactions
E. Egyéb eszközök	4 762 018	2 545 816	815 850	1 729 966	0	E. Other assets
1. Tárgyi eszköz (az ingatlanok kivételével), készletek	1 150 119	1 166 560	349 968	816 592	0	1. Tangible assets (without land and buildings), stocks
2. Bankbetétek, pénztár	3 611 899	1 379 256	465 882	913 374	0	2. Bank deposits, cash and cash equivalents
3. Visszavásárolt saját részvények	0	0	0	0	0	3. Repurchased treasury shares
4. Egyéb	0	0	0	0	0	4. Other
F. Aktív időbeli elhatárolások	6 598 222	5 303 973	3 137 731	2 166 242	0	F. Prepaid expenses and accrued income
1. Kamatok, bérleti díjak	513 385	488 719	243 851	244 868	0	1. Interest and rentals
2. Halasztott szerzési költségek	5 153 462	3 856 473	2 659 526	1 196 947	0	2. Deferred acquisition costs
3. Egyéb aktív időbeli elhatárolások	931 375	958 781	234 354	724 427	0	3. Other prepaid expenses and accrued income
ESZKÖZÖK (aktívák) ÖSSZESEN	132 787 155	142 007 687	115 537 742	26 469 945	0	TOTAL ASSETS

Források | Liabilities & Equity

A tétel megnevezése	2016. december 31. December 31, 2016 (ezer Ft / THUF)	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	Élet Life (ezer Ft / THUF)	Nem-élet Non-life (ezer Ft / THUF)	Nem bizt. tev. Non-dividable (ezer Ft / THUF)	Description
A. Saját tőke	5 774 054	6 562 654	3 133 703	3 428 951	0	A. Shareholders' equity
I. Jegyzett tőke	4 079 160	4 079 160	322 486	3 756 674	0	I. Subscribed capital
ebből: visszavásárolt tulajdonosi részesedés névértéken	0	0	0	0	0	of which: repurchased ownership shares at face value
II. Jegyzett, de még be nem fizetett tőke (-)	0	0	0	0	0	II. Subscribed, but unpaid capital (-)
III. Tőketartalék	4 605 922	4 605 922	578 619	4 027 303	0	III. Capital reserve
IV. Eredménytartalék (+)	-3 122 420	-2 911 028	1 822 808	-4 733 836	0	IV. Profit reserve (±)
V. Lekötött tartalék	0	0	0	0	0	V. Non-distributable reserve
VI. Értékelési tartalék	0	0	0	0	0	VI. Valuation reserve
1. Értékhelyesbítés értékelési tartaléka	0	0	0	0	0	1. Valuation reserve from upwards revaluations
2. Valós értékelés értékelési tartaléka	0	0	0	0	0	2. Valuation reserve from fair valuations
ebből: biztosítottakra jutó rész	0	0	0	0	0	of which: share attributable to insured parties
VII. Adózott eredmény	211 392	788 600	409 790	378 810	0	VII. Profit/Loss after Tax

A tétel megnevezése	2016. december 31. December 31, 2016 (ezer Ft / THUF)	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	Élet Life (ezer Ft / THUF)	Nem-élet Non-life (ezer Ft / THUF)	Nem bizt. tev. Non-dividable (ezer Ft / THUF)	Description
B. Alárendelt kölcsöntőke	0	0	0	0	0	B. Subordinated loan capital
C. Biztosítástechnikai tartalékok	30 923 660	31 444 727	16 168 432	15 276 295	0	C. Technical provisions
1. Meg nem szolgált díjak tartaléka [a)+b)]	4 346 102	5 023 414	222 642	4 800 772	0	1. Provision for unearned premium /a)+b)/
a) Bruttó összeg	7 133 740	8 498 368	222 642	8 275 726	0	a) Gross amount
b) Viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-2 787 638	-3 474 954	0	-3 474 954	0	b) Reinsurers' share of the provision (-)
2. Matematikai tartalékok	15 589 591	14 481 478	12 664 497	1 816 981	0	2. Actuarial provision
a) életbiztosítási díjtartalék [aa)+ab)]	13 856 447	12 653 249	12 653 249	0	0	a) Life assurance provision [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	13 856 447	12 653 249	12 653 249	0	0	aa) gross amount
ebből viszontbiztosítóra jutó tartalékrész	0	0	0	0	0	of which reinsurers' share
ab) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (kockázati biztosítás) (-)	0	0	0	0	0	ab) reinsurers' share of the provision (risk insurance) (-)
b) betegségbiztosítási díjtartalék [ba)+bb)]	494 050	592 969	11 248	581 721	0	b) health insurance premium provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	494 050	592 969	11 248	581 721	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	0	0	0	0	0	bb) reinsurers' share of the provision (-)
c) balesetbiztosítási járadék-tartalék [ca)+cb)]	0	0	0	0	0	c) annuity provision for accident insurance [ca)+cb)]
ca) bruttó összeg	0	0	0	0	0	ca) gross amount
cb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	0	0	0	0	0	cb) reinsurers' share of the provision (-)
d) felelősségbiztosítási járadék-tartalék [da)+db)]	1 239 094	1 235 260	0	1 235 260	0	d) liability insurance annuity provision [da)+db)]
da) bruttó összeg	3 418 688	3 545 128	0	3 545 128	0	da) gross amount
db) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-2 179 594	-2 309 868	0	-2 309 868	0	db) reinsurers' share of the provision (-)
3. Függekár tartalékok [a)+b)]	9 496 447	10 075 926	2 108 365	7 967 561	0	3. Provision for outstanding claims [a)+b)]
a) tételes függekár tartalék [aa)+ab)]	8 075 468	8 593 985	1 986 981	6 607 004	0	a) case provision for outstanding claims [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	15 596 151	16 310 823	1 997 910	14 312 913	0	aa) gross amount
ab) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-7 520 683	-7 716 838	-10 929	-7 705 909	0	ab) reinsurers' share of the provision (-)
b) IBNR tartalék [ba)+bb)]	1 420 979	1 481 941	121 384	1 360 557	0	b) IBNR provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	2 651 429	2 741 414	136 414	2 605 000	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-1 230 450	-1 259 473	-15 030	-1 244 443	0	bb) reinsurers' share of the provision (-)
4. Díjvisszatérítési tartalékok [a)+b)]	573 102	612 046	147 697	464 349	0	4. Provision for profit-related and non profit-related premium refund [a)+b)]
a) eredménytől függő díj-visszatérítési tartalék [aa)+ab)]	78 389	20 293	20 293	0	0	a) Provision for profit-related premium refund [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	78 389	20 293	20 293	0	0	aa) gross amount
ab) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	0	0	0	0	0	ab) reinsurers' share of the provision (-)
b) eredménytől független díj visszatérítési tartalék [ba)+bb)]	494 713	591 753	127 404	464 349	0	b) Provision for non profitrelated premium refund [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	629 812	728 402	127 404	600 998	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-135 099	-136 649	0	-136 649	0	bb) reinsurers' share of the provision (-)
5. Káringadozási tartalék	0	0	0	0	0	5. Equalisation provision
6. Egyéb tartalékok [a)+b)+c)]	918 418	1 251 863	1 025 231	226 632	0	6. Other technical provisions [a)+b)+c)]
a) nagy károk tartaléka	0	0	0	0	0	a) Provision for major losses
b) törlési tartalék [ba)+bb)]	912 362	1 136 157	910 714	225 443	0	b) Cancellation provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	1 204 670	1 340 561	910 714	429 847	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-292 308	-204 404	0	-204 404	0	bb) reinsurers' share of the provision (-)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék [ca)+cb)]	6 056	115 706	114 517	1 189	0	c) Other technical provision [ca)+cb)]
ca) bruttó összeg	6 056	115 706	114 517	1 189	0	ca) gross amount
cb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	0	0	0	0	0	cb) reinsurers' share of the provision (-)

A tétel megnevezése	2016. december 31. December 31, 2016 (ezer Ft / THUF)	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	Élet Life (ezer Ft / THUF)	Nem-élet Non-life (ezer Ft / THUF)	Nem bizt. tev. Non-dividable (ezer Ft / THUF)	Description
D. Biztosítástechnikai tartalékok a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítás szerződői javára (1+2)	87 705 852	94 678 827	94 678 827	0	0	D. Technical provisions for holders of unit-linked life insurance policies (1+2)
1. bruttó összeg	87 705 852	94 678 827	94 678 827	0	0	1. Gross amount
2. viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	0	0	0	0	0	2. Reinsurers' share of the provision (-)
E. Céltartalékok	0	0	0	0	0	E. Provisions
1. Céltartalék a várható kötelezettségekre	0	0	0	0	0	1. Provisions for contingent liabilities
2. Céltartalék a jövőbeni költségekre	0	0	0	0	0	2. Provisions for future costs
3. Egyéb céltartalék	0	0	0	0	0	3. Other provisions
F. Viszontbiztosítóval szembeni letéti kötelezettségek	27 653	30 643	9 125	21 518	0	F. Deposit liabilities to reinsurers
G. Kötelezettségek	6 109 221	7 111 848	1 626 836	5 485 012	0	G. Liabilities
I. Kötelezettségek közvetlen biztosítási tevékenységből	4 535 173	5 408 149	1 351 162	4 056 987	0	I. Liabilities from direct insurance
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	a) to related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	b) to companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	c) to companies in other holding relationships
II. Kötelezettségek viszontbiztosítási ügyletekből	768 545	730 179	19 589	710 590	0	II. Liabilities from reinsurance
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	596 186	540 380	13 645	526 736	0	a) to related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	b) to companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	c) to companies in other holding relationships
III. Kötelezettségek kötvénykibocsátásból	0	0	0	0	0	III. Liabilities from the issuance of bonds
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	a) to related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	b) to companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	c) to companies in other holding relationships
IV. Hitelek	0	0	0	0	0	IV. Loans
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	a) to related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	b) to companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	c) to companies in other holding relationships
V. Egyéb kötelezettségek	805 503	973 520	256 085	717 435	0	V. Other liabilities
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	225 636	165 900	54 389	111 511	0	a) to related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	b) to companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	14 233	26 905	0	26 905	0	c) to companies in other holding relationships
VI. Kötelezettségek értékelési különbözete	0	0	0	0	0	VI. Revaluation difference on liabilities
VII. Származékos ügyletek negatív értékelési különbözete	0	0	0	0	0	VII. Revaluation difference (-) on derivative transactions
H. Passzív időbeli elhatárolások	2 246 715	2 178 988	657 935	1 521 053	0	H. Accrued expenses and deferred income
1. Bevételek passzív időbeli elhatárolása	0	0	0	0	0	1. Deferred income
2. Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	2 246 693	2 174 628	656 627	1 518 001	0	2. Accrued expenses
3. Halasztott bevételek	22	4 360	1 308	3 052	0	3. Accrued assets
FORRÁSOK (PASSZÍVÁK) ÖSSZESEN	132 787 155	142 007 687	116 274 858	25 732 829	0	TOTAL EQUITY AND LIABILITIES

Eredménykimutatás | Income Statement

A tétel megnevezése	2016. december 31. December 31, 2016 (ezer Ft / THUF)	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	Description
A) NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGNÁL			A) NON-LIFE INSURANCE
1. Megszolgált díjak viszontbiztosítás nélkül	15 353 218	17 839 788	1. Earned premiums without reinsurance
a) bruttó díj	32 920 580	38 066 314	a) gross premiums
b) viszontbiztosítónak átadott díj (-)	-17 103 065	-19 396 266	b) ceded reinsurance premiums (-)
c) meg nem szolgált díjak tartalékának változása (±)	-769 510	-1 517 576	c) change in provision for unearned premium (±)
d) a viszontbiztosító részesedése a meg nem szolgált díjak tartalékának változásából (±)	305 213	687 316	d) reinsurers' share from change in provision for unearned premium (±)
2. Biztosítottaknak visszajuttatandó befektetési eredmény (C/06. sorral egyezően)	0	0	2. Investment profit to be returned to insured parties (same as row C/06)
3. Egyéb biztosítástechnikai bevétel	177 353	351 139	3. Other technical income
4. Károk ráfordításai	9 169 852	10 366 096	4. Claim expenses
a) kárfizetések és kárrendezési költségek	9 427 383	10 076 759	a) claim payments and claim settlement costs
aa) kárfizetések	8 064 032	8 569 416	aa) claims paid
1. bruttó összeg	17 275 091	17 886 686	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-9 211 059	-9 317 270	2. reinsurers' share (-)
ab) kárrendezési költségek	1 774 158	1 982 444	ab) claim settlement expenses
ac) bevételek kármegtérítésből és kárrend. költségtérítésekből (-)	-410 807	-475 101	ac) income from claim refunds and claim settlement cost refunds (-)
b) függő károk tartalékainak változása (±)	-257 531	289 337	b) change in provision for outstanding claims (±) (case, IBNR)
ba) tételes függő kár tartalék változása (±)	-310 642	254 617	ba) Change in case provision for outstanding claims (±)
1. bruttó összeg	-706 441	448 302	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	395 799	-193 685	2. reinsurers' share (-)
bb) IBNR tartalék változása (±)	53 111	34 720	bb) Change in IBNR provision (±)
1. bruttó összeg	117 943	61 843	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-64 832	-27 123	2. reinsurers' share (-)
5. Matematikai tartalékok változása (±)	77 662	95 483	5. Change in actuarial provision (±)
a) betegbiztosítási díjtartalék változása (±)	96 281	99 317	a) changes in health insurance premium provision (±)
aa) bruttó összeg	96 281	99 317	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	ab) reinsurers' share (-)
b) balesetbiztosítási járadékartalék változása (±)	0	0	b) changes in accident insurance annuity provision (±)
ba) bruttó összeg	0	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	bb) reinsurers' share (-)
c) felelősségbiztosítási járadékartalék változása (±)	-18 619	-3 834	c) changes in liability insurance annuity provision (±)
ca) bruttó összeg	-63 973	126 440	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (-)	45 354	-130 274	cb) reinsurers' share (-)
6. Díjvisszatérítési tartalékok változása (±)	53 283	85 074	6. Change in provision for profit-related and non profit-related premium refund (±)
a) eredménytől függő díjvisszatérítési tartalék változása (±)	0	0	a) Change in provision for profit-related premium refunds (±)
aa) bruttó összeg	0	0	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	ab) reinsurers' share (-)
b) eredménytől független díjvisszatérítési tartalék változása (±)	53 283	85 074	b) Change in provision for non profit-related premium refunds (±)
ba) bruttó összeg	67 774	86 625	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	-14 491	-1 551	bb) reinsurers' share (-)
7. Káringadozási tartalék változása (±)	0	0	7. Change in equalisation provision (±)
8. Egyéb tartalékok változása (±)	-408 498	155 893	8. Change in other technical provisions (±)
a) nagy károk tartalékának változása (±)	-179 556	0	a) Change in provision for major losses (±)
b) törlési tartalék változása (±)	-223 533	158 848	b) Change in cancellation provision (±)
ba) bruttó összeg	-142 803	70 955	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	-80 730	87 893	bb) reinsurers' share (-)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék változása (±)	-5 409	-2 955	c) Change in other technical provision (±)
ca) bruttó összeg	-5 409	-2 955	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	cb) reinsurers' share (-)

A tétel megnevezése	2016. december 31. December 31, 2016 (ezer Ft / THUF)	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	Description
9. Nettó működési költségek	4 502 164	4 221 082	9. Net operating costs
a) tárgyévben felmerült szerzési költség	4 943 585	6 054 416	a) acquisition costs in the reporting year
b) elhatárolt szerzési költségek változása (±)	-162 146	-388 612	b) changes in deferred acquisition costs (±)
c) igazgatási költségek (befektetési költségek kivételével)	5 458 116	4 933 813	c) administration costs (except investment costs)
d) viszontbiztosítótól járó jutalékok és nyereségrészesedések (-)	-5 737 391	-6 378 535	d) commissions and profit shares due from reinsurers (-)
10. Egyéb biztosítástechnikai ráfordítások	2 685 418	3 118 965	10. Other technical expenses
A) BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI EREDMÉNY (01+02+03-04±05±06±07+08-09-10)	-549 310	148 334	A) TECHNICAL RESULT (01+02+03-04±05±06±07+08-09-10)
B) ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGNÁL			B) LIFE INSURANCE
1. Megszolgált díjak viszontbiztosítás nélkül	25 196 354	26 187 272	1. Earned premiums without reinsurance
a) bruttó díj	25 651 601	26 403 583	a) gross premiums
b) viszontbiztosítónak átadott díj (-)	-346 597	-369 259	b) ceded reinsurance premiums (-)
c) meg nem szolgált díjak tartalékának változása (±)	-108 650	152 948	c) change in provision for unearned premium (±)
d) a viszontbiztosító részesedése a meg nem szolgált díjak tartalékának változásából (±)	0	0	d) reinsurers' share from change in provision for unearned premium (±)
2. Biztosítástechnikai bevételek befektetésekből	685 864	654 665	2. Technical income from investments
a) kapott osztalék és részesedés	0	0	a) dividends and profit shares received
ebből: kapcsolt vállalkozástól	0	0	of which: from related companies
b) egyéb befektetési bevételek	656 543	629 700	b) other investment income
ebből: kapcsolt vállalkozástól	0	0	of which: from related companies
ba) biztosítási állományhoz kapcsolódó tárgyi eszközök bevételei	0	0	ba) tangible asset income related to insurance portfolio
bb) kapott kamatok és kamatjellegű bevételek	656 543	629 700	bb) interest received and similar income
c) befektetések értékesítésének árfolyamnyeresége, befektetések egyéb bevételei	29 321	24 965	c) exchange gain from the sale of investments and other income from investments
d) életbiztosításból alakult befektetési bevétel (C/05. sorral egyezően) (-)	0	0	d) investment income allocated from life insurance (same as row C/05) (-)
3. Befektetések nem realizált nyeresége	12 288 497	10 681 281	3. Non-realised gains on investments
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
4. Egyéb biztosítástechnikai bevétel	487 709	559 580	4. Other technical income
5. Károk ráfordításai	17 450 537	19 848 132	5. Claim expenses
a) kárfizetések és kárrendezési költségek	16 911 938	19 558 153	a) Claim payments and claim settlement costs
aa) kárfizetések	16 848 286	19 506 855	aa) claims paid
1. bruttó összeg	16 926 214	19 599 704	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-77 928	-92 849	2. reinsurers' share (-)
ab) kárrendezési költségek	63 652	51 298	ab) claim settlement expenses
ac) bevételek kármegtérítésből és kárrend. költségtérítésekből (-)	0	0	ac) income from claim refunds and claim settlement cost refunds (-)
b) függő károk tartalékainak változása (±)	538 599	289 979	b) change in provision for outstanding claims (±) (case, IBNR)
ba) tételes függő kár tartalék változása (±)	530 065	263 739	ba) Change in case provision for outstanding claims (±)
1. bruttó összeg	506 724	266 209	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	23 341	-2 470	2. reinsurers' share (-)
bb) IBNR tartalék változása (±)	8 534	26 240	bb) Change in IBNR provision (±)
1. bruttó összeg	9 756	28 140	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-1 222	-1 900	2. reinsurers' share (-)
6. Matematikai tartalékok változása (±)	-369 700	-1 203 595	6. Change in actuarial provision (±)
a) életbiztosítási díjtartalék változása (±)	-369 796	-1 203 197	a) change in life assurance provision (±)
aa) bruttó összeg	-369 796	-1 203 197	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (kockázati biztosítás) (-)	0	0	ab) reinsurers' share (risk insurance) (-)
b) betegbiztosítási díjtartalék változása (±)	96	-398	b) changes in health insurance premium provision (±)
ba) bruttó összeg	96	-398	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	bb) reinsurers' share (-)
c) balesetbiztosítási járadékartalék változása (±)	0	0	c) changes in accident insurance annuity provision (±)
ca) bruttó összeg	0	0	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	cb) reinsurers' share (-)
7. Díjvisszatérítési tartalékok változása (±)	-10 243	-46 129	7. Change in provision for profit-related and non profit-related premium refund (±)
a) eredménytől függő díjvisszatérítési tartalék változása (±)	-42 549	-58 095	a) Change in provision for profit-related premium refunds (±)
aa) bruttó összeg	-42 549	-58 095	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	ab) reinsurers' share (-)

A tétel megnevezése	2016. december 31. December 31, 2016 (ezer Ft / THUF)	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	Description
b) eredménytől független díjvisszatérítési tartalék változása (±)	32 306	11 966	b) Change in provision for non profit-related premium refunds (±)
ba) bruttó összeg	32 306	11 966	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	bb) reinsurers' share (-)
8. Káringadozási tartalék változása (±)	0	0	8. Change in equalisation provision (±)
9. Egyéb tartalékok változása (±)	-18 512	177 553	9. Change in other provisions (±)
a) nagy károk tartalékának változása (±)	0	0	a) Change in provision for major losses (±)
b) törlési tartalék változása (±)	-18 532	64 948	b) Change in cancellation provision (±)
ba) bruttó összeg	-18 532	64 936	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	12	bb) reinsurers' share (-)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék változása (±)	20	112 605	c) Change in other technical provision (±)
ca) bruttó összeg	20	112 605	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	cb) reinsurers' share (-)
10. Befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítás tartalékának változása (±)	4 895 584	6 972 975	10. Change in unit-linked life insurance provision (±)
a) bruttó összeg	4 895 584	6 972 975	a) gross amount
b) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	b) reinsurers' share (-)
11. Nettó működési költségek	8 189 527	7 783 593	11. Net operating costs
a) tárgyévben felmerült szerzési költség	5 212 970	3 526 577	a) acquisition costs in the reporting year
b) elhatárolt szerzési költségek változása (±)	159 465	1 685 600	b) changes in deferred acquisition costs (±)
c) igazgatási költségek (befektetési költségek kivételével)	3 063 554	2 792 591	c) administration costs (except investment costs)
d) viszontbiztosítótól járó jutalékok és nyereségrészesedések (-)	-246 462	-221 175	d) commissions and profit shares due from reinsurers (-)
12. Biztosítástechnikai ráfordítások befektetésekből	94 983	214 640	12. Technical expenses on investments
a) befektetések működési és fenntartási ráfordításai, ideértve a fizetett kamatokat és kamatjellegű ráfordításokat	18 758	100 485	a) operational and maintenance expenses on investments including interest paid and similar expenses
b) befektetések értékvesztése, befektetések visszaírt értékvesztése (±)	0	0	b) impairment and reversed impairment of investments (±)
c) befektetések értékesítésének árfolyamvesztése, befektetések egyéb ráfordításai	76 225	114 155	c) exchange loss on sale of investments, other expenses on investments
13. Befektetések nem realizált vesztesége	7 628 441	3 815 616	13. Unrealised loss on investments
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
14. Egyéb biztosítástechnikai ráfordítások	10 639	6 736	14. Other technical expenses
B) BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI EREDMÉNY (01+02+03+04-05±06±07±08±09±10-11±12-13-14)	787 168	513 277	B) TECHNICAL RESULT (01+02+03+04-05±06±07±08±09-10±11-12-13)
C) NEM BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI ELSZÁMOLÁSOK			C) NON-TECHNICAL SETTLEMENTS
1. Kapott osztalék és részesedés	-799	122 135	1. Dividends and profit shares received
ebből: kapcsolt vállalkozástól	-799	122 135	of which: from related companies
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
2. Kapott kamatok és kamatjellegű bevételek	582 389	621 221	2. Interest received and similar income
ebből: kapcsolt vállalkozástól	0	0	of which: from related companies
3. Biztosítási állományhoz kapcsolódó tárgyi eszközök bevételei	0	0	3. Tangible asset income related to insurance portfolio
4. Befektetések értékesítésének árfolyamnyeresége, befektetések egyéb bevételei	103 370	82 598	4. Exchange gain from the sale of investments, other income from investments
5. Életbiztosításból allokált befektetési bevétel (B/02/d soral egyezően)	0	0	5. Investment income allocated from life insurance (same as row B/02/d)
6. Biztosítottaknak visszajuttatandó befektetési eredmény (-) (az A/02. soral egyezően)	0	0	6. Investment profit to be returned to insured parties (-) (same as row A/02)
7. Befektetések működési és fenntartási ráfordításai, ideértve a fizetett kamatokat és kamatjellegű ráfordításokat	33 534	81 654	7. Operational and maintenance expenses on investments including interest paid and similar expenses
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
8. Befektetések értékvesztése, befektetések visszaírt értékvesztése (±)	0	0	8. Impairment and reversed impairment of investments (±)
9. Befektetések értékesítésének árfolyamvesztése, befektetések egyéb ráfordításai	80 668	130 430	9. Exchange loss on investment sales, other expenses on investments
10. Egyéb bevételek	102 659	114 101	10. Other income
11. Egyéb ráfordítások	686 428	569 204	11. Other expenses
D) SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY (±A±B+01+02+03+04+05-06-07-08-09+10-11)	224 847	820 378	D) PROFIT/LOSS ON ORDINARY ACTIVITIES (±A±B+01+02+03+04+05-06-07-08-09+10-11)
12. Rendkívüli bevételek	0	0	12. Extraordinary income
13. Rendkívüli ráfordítások	0	0	13. Extraordinary expenses
14. Rendkívüli eredmény (12-13)	0	0	14. Extraordinary loss (12-13)
E) ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±D±14)	224 847	820 378	E) PROFIT/LOSS BEFORE TAXATION (±D±14)
15. Adófizetési kötelezettség	13 455	31 778	15. Tax liability
F) ADÓZOTT EREDMÉNY (±E-15)	211 392	788 600	F) PROFIT/LOSS AFTER TAX (±E-15)

Az Igazgatóság nevében ezúton fejezzük ki köszönetünket valamennyi ügyfelünknek bizalmukért, bel- és külszolgálati munkatársainknak, akik odaadó, kitartó munkájukkal hozzájárultak és megalapozták a 2017. év üzleti sikereit.

Budapest, 2018. május

On behalf of the Board of Directors, we thank all our customers for their trust, as well as our internal and external staff, whose committed and tireless work contributed to and laid the foundation for our business success in 2017.

Budapest, May 2018


KURTISZ KRISZTIÁN
vezérigazgató | CEO


JUHOS ANDRÁS
az Igazgatóság tagja | Board Member


POLÁNYI ZOLTÁN
az Igazgatóság tagja | Board Member


THOMAS DOCKAL
az Igazgatóság tagja | Board Member


WOLF-CHRISTOPH GERLACH
az Igazgatóság tagja | Board Member

UNIQA Biztosító Zrt.
1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.
Tel.: +36 1 5445-555 · Fax: +36 1 238-6060
E-mail: info@uniqa.hu · www.uniqa.hu