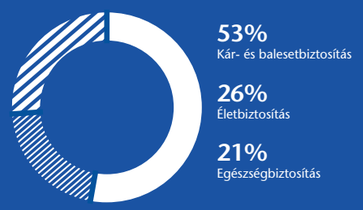
ÜZLETI JELENTÉS | ANNUAL REPORT

2019 | UNIQA Biztosító Zrt.

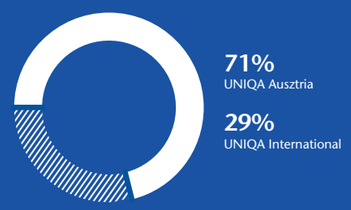
Higgy abban, hogy az élet biztonságosabb, jobb és hosszabb lehet.

■ Az UNIQA Csoport fő piacain, Ausztriában, valamint Közép- és Kelet-Európában a piacvezető biztosítótársaságok közé tartozik. Mintegy 19 200 munkatársa és kizárólagos értékesítési partnere 16 országban 10,5 millió ügyfelet szolgál ki. Ausztriában 21,4%-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…



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

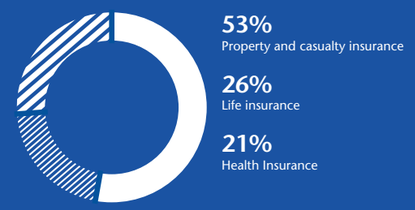


Prémium értékesítés

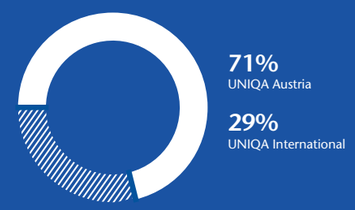
Think safer, better, longer living.

■ UNIQA Group is one of the leading insurance groups in its two core markets: Austria and Central and Eastern Europe (CEE). Around 19,200 employees and exclusive sales partners serve 10.5 million customers across 16 countries. Commanding a market share of around 21.4 per cent, UNIQA is the second largest insurance group in Austria. In the CEE growth region, UNIQA is present in 15 markets: Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, the Czech Republic, Hungary, Kosovo, Montenegro, North Macedonia, Poland, Romania, Russia, Serbia, Slovakia and Ukraine.

Balanced portfolio …



… in the core markets of Austria and CEE



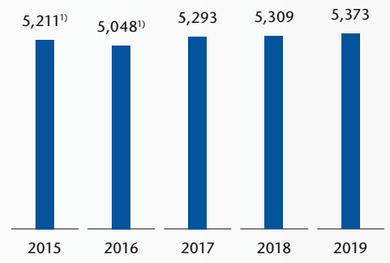
Premium distribution

UNIQA Csoport számokban | UNIQA Group at a glance

A konszern mutatószámai | Consolidated key figures *Adatok millió euróban megadva | in E million*	2019	2018	*Változás | Change*
Díjbevétel | Premiums written	**5,062.8**	**4,989.0**	**+1.5%**
A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységei (VB előtt) | Savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (before reinsurance)	309.8	320.5	–3.4%
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	**5,372.6**	**5,309.5**	**+1.2%**
ebből kár- és balesetbiztosítás | of which property and casualty insurance	2,846.8	2,774.4	+2.6%
ebből egészségbiztosítás | of which health insurance	1,130.8	1,086.4	+4.1%
ebből életbiztosítás | of which life insurance	1,394.9	1,448.6	–3.7%
ebből folyamatos díjas üzlet | of which recurring premiums	1,290.3	1,335.8	–3.4%
ebből egyszeri díjas üzlet | of which single premiums	104.6	112.7	–7.2%
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	**5,372.6**	**5,309.5**	**+1.2%**
ebből UNIQA Ausztria | of which UNIQA Austria	3,800.8	3,734.4	+1.8%
ebből UNIQA International | of which UNIQA International	1,561.2	1,564.6	–0.2%
ebből viszontbiztosítás | of which reinsurance	1,129.2	1,098.3	+2.8%
ebből konszolidáció | of which consolidation	–1,118.7	–1,087.9	+2.8%
Megszolgált díj saját megtartásban | Premiums earned (net)	**4,861.1**	**4,760.7**	**+2.1%**
ebből kár- és balesetbiztosítás | of which property and casualty insurance	2,678.4	2,584.1	+3.7%
ebből egészségbiztosítás | of which health insurance	1,123.0	1,080.3	+4.0%
ebből életbiztosítás | of which life insurance	1,059.6	1,096.3	–3.3%
A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységei (VB után) | Savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (after reinsurance)	309.8	320.9	–3.5%
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	**5,170.8**	**5,081.7**	**+1.8%**
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban[1] | Insurance benefits[1]	**–3,657.1**	**–3,633.7**	**+0.6%**
ebből kár- és balesetbiztosítás | of which property and casualty insurance	–1,719.5	–1,690.1	+1.7%
ebből egészségbiztosítás | of which health insurance	–960.3	–908.0	+5.8%
ebből életbiztosítás[2] | of which life insurance[2]	–977.3	–1,035.7	–5.6%
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban[3] | Operating expenses (net)[3]	**–1,407.1**	**–1,314.7**	**+7.0%**
ebből kár- és balesetbiztosítás | of which property and casualty insurance	–861.2	–811.0	+6.2%
ebből egészségbiztosítás | of which health insurance	–187.8	–183.9	+2.2%
ebből életbiztosítás | of which life insurance	–358.1	–319.8	+12.0%
Költséghányad (VB rész levonása után) | Cost ratio (net after reinsurance)	**27.2%**	**25.9%**	**–**
Kombinált hányad (CR) (VB rész levonása után) | Combined ratio (net after reinsurance)	**96.4%**	**96.8%**	**–**
Befektetésből származó nettó hozamok | Net investment income	**585.2**	**585.0**	**–**
Adózás előtti eredmény | Earnings before taxes	**295.7**	**294.6**	**+0.4%**
Időszakos eredmény | Profit/loss for the period	**236.5**	**235.1**	**+0.6%**
Konszolidált eredmény | Consolidated profit/loss	**232.4**	**243.3**	**–4.5%**
Operatív sajáttőke-arányos megtérülés | Operating return on equity	**10.6%**	**10.5%**	**–**
Befektetések | Investments	**20,624.8**	**19,337.1**	**+6.7%**
Saját tőke | Shareholders' equity	3,401.0	2,972.1	+14.4%
Saját tőke, beleértve más részvényesek részesedéseit | Equity including non-controlling interests	**3,420.4**	**2,986.6**	**+14.5%**
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban[4] | Technical provisions (net)[4]	22,087.0	21,644.8	+2.0%
Mérlegfőösszeg | Total assets	**28,728.4**	**28,503.8**	**+0.8%**
Biztosítási szerződések száma | Number of insurance contracts	20,923,632	20,373,488	+2.7%
Munkavállalók átlagos létszáma | Average number of employees (FTE)	**13,038**	**12,818**	**+1.7%**

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.

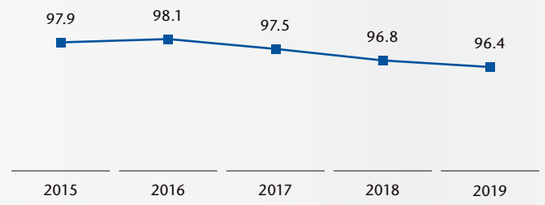
Díjbevétel (millió euró)
Premiums written (in E million)



1) Olaszország nélkül | Excluding Italy

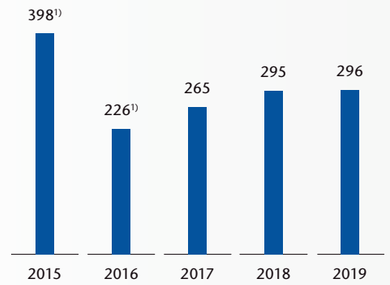
Figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit. | Including savings portions from unit-linkedand index-linked life insurance.

Kombinált hányad (százalékban)
Combined ration (In per cent)



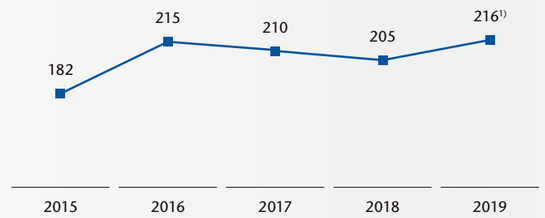
Viszontbiztosítás után | After reinsurance

Adózás előtti eredmény (millió euró)
Earnings before taxes (In € million)



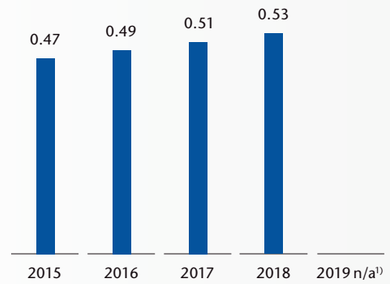
1) Olaszország nélkül | Excluding Italy

Gazdasági tőkekövetelmény-arány (ECR/SCR arány) (százalékban)
Economic capital requirement ratio (ECR/SCR ratio) (In per cent)



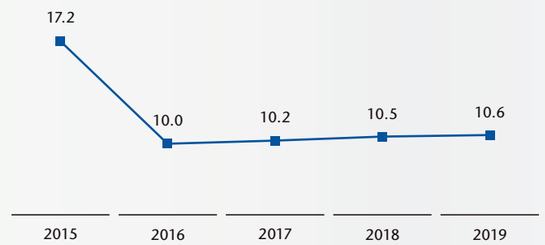
1) 2019: szavatolótőke-követelmény (SCR) | 2019: solvency capital requirement (SCR)

Részvényenkénti osztalék (euróban)
Dividend per share (In €)



1) A Felügyelőbizottság további értesítésig fenntartja magának a jogot, hogy az Igazgatóság által tett eredményfelosztási javaslatot a COVID-19-válság miatt felülvizsgálja és/vagy jóváhagyja. | The Supervisory Board reserves the right to review and/or approve the proposal for the appropriation of profit submitted by the Management Board due to the COVID-19 crisis until further notice.

Operatív sajáttőke-megtérülés (százalékban)
Operating return on equity (In per cent)



2019 kiemelkedő eseményei
Highlights of 2019

AZ UNIQA AXA-leányvállalatokat vásárol fel a KKE-régióban

■ Mintegy ötmillió ügyfél, 2 100 munkatárs és 800 milliós euró díjbevétel: ezek a főbb adatok jellemzik a francia AXA Csoport lengyelországi, csehországi és szlovákiai társaságait, amelyeket az UNIQA 2020-ban fog felvásárolni, ha megkapja a törvényi hozzájárulásokat. A felvásárlási célpontok a fenti három országban az AXA Csoport részeként működő életbiztosítási és nem életbiztosítási társaságok, értékpapírcégek, nyugdíjalapok és szolgáltató cégek. A vételár mintegy 1,0 milliárd euró. A társaságok felvásárlásával az UNIQA a növekedésben levő közép- és keleteurópai régió ötödik legnagyobb biztosítói csoportja lesz. A Csoport ezzel Kelet-Európa három növekedő piacán fektet be, ahol több mint 50 millió ember él, és ahol a gazdaság az elmúlt években az osztrák gazdaságénál sokkal gyorsabb ütemben bővült. Az elmúlt tíz évben mért évi 3 százalékos átlagos GDP-növekedésükkel ezek az országok jócskán megelőzik Ausztriát, ahol a vonatkozó adat 1,6 százalék körül volt.

UNIQA acquires AXA Subsidiaries in CEE

■ Around five million customers, 2,100 employees and €800 million in premiums – these are the key data of the companies of the French AXA Group in Poland, the Czech Republic and Slovakia which UNIQA is acquiring in 2020, subject to legal approvals. The objects of purchase are life and non-life insurance companies, as well as securities companies, pension funds and service companies belonging to the AXA Group in these three countries. The purchase price is around €1.0 billion. The acquisition of these companies makes UNIQA the fifth largest insurance group in the growth region of Central and Eastern Europe. The Group is thus investing in three growth markets in Eastern Europe, in which more than 50 million people live and whose economies have expanded much faster than Austria's in recent years. With average growth rates of 3 per cent over the last ten years, the growth rate of the GDP of these countries is significantly higher than that of Austria, which was about 1.6 per cent.

Az UNIQA új lakásbiztosítást hoz létre „Chilli” néven

■ Újdonságként már egy hónapos határidővel is felmondható a kifejezetten a rugalmas ügyfelek igényeihez szabott új lakásbiztosításunk. A hosszú szerződéses futamidők kora lejárt. A „Chilli” szerződést pár kattintással meg lehet kötni az interneten. És ha már nem illeszkedik az adott ügyfél élettervébe a biztosítás, akkor ugyanolyan kényelmesen és könnyen fel lehet mondani, méghozzá havi alapon.

UNIQA creates a new household insurance “Chilli”

■ Aiming specifically to meet the needs of flexible customers, for the first time our new household insurance can be terminated on a month's notice. Long contract periods are now a thing of the past. “Chilli” can be taken out online with just a few clicks. When the insurance no longer fits with the customer's life plan, it can be cancelled just as conveniently and easily on a monthly basis.

Az UNIQA racionalizálja vállalatcsoporti struktúráját

■ Az UNIQA Österreich Versicherungen AG és az UNIQA International AG fúziójával kívánunk felkészülni az UNIQA 3.0 stratégiai program megvalósítására, egyben a gazdasági kihívásokra és a verseny erősödésére is. A két vállalat 2020-ra tervezett egyesülése révén társaságunk ügyfélorientáltabb, karcsúbb és hatékonyabb lesz.
A tőzsdén jegyzett UNIQA Insurance Group AG egyelőre megőrzi holdingtársasági szerepét, de minden más feladatkörét, így különösen a Csoporton belüli belső szolgáltatásokat, valamint az egyes szolgáltatókban fennálló részesedéseit átadja az UNIQA Österreich Versicherungen AG részére. A viszontbiztosítási üzletágat az UNIQA Österreich Versicherungen AG és az UNIQA Re AG veszi át. A fúzióval párhuzamosan került sor az igazgatóság racionalizálására, ami lehetővé tette a lakossági, kereskedelmi és ipari ügyfelek gyorsan változó igényeinek fokozottabb előtérbe helyezését: az „Ausztria”, „Ausztriai bankbiztosítás” és „Nemzetközi” területekre felosztott „Ügyfelek és piacok” funkció három igazgatósági tagját a jövőben hat, csoportfunkciókat ellátó igazgatósági tag fogja támogatni.

UNIQA streamlines corporate group structure

■ By merging UNIQA Osterreich Versicherungen AG and UNIQA International AG, we are preparing to implement the UNIQA 3.0 strategy programme and at the same time equipping ourselves for economic challenges and stronger competition. The merger of the two enterprises planned for 2020 will make our company significantly more customer-oriented, slimmer and more efficient. The listed UNIQA Insurance Group AG will continue to exist as a holding company until further notice, but will transfer all other functions, in particular all internal Group services, together with its shares in some service companies to UNIQA Osterreich Versicherungen AG. The reinsurance business is to be transferred to UNIQA Osterreich Versicherungen AG and UNIQA Re AG. Together with the merger, the Management Board has also been streamlined, enabling an even stronger focus on the rapidly changing needs of private, commercial and industrial customers: three Management Board members in the function “Customers & Markets” – divided into three areas, “Austria”, “Bancassurance Austria” and “International” – will in future be supported by six Management Board members with Group functions.

Gondtalanabb az élet egy balesetmegelőzési csomaggal

■ A megelőzés több az egyszerű egészség- és nyugdíjbiztosításnál, elvégre a jövőre gondolva a kockázatok minimálisra csökkentése is fontos. Ezért ma már megelőzési csomagot is kínálunk, amely népszerű kiegészítője lehet a balesetbiztosításoknak, hűen a „biztonságosabb, jobb, hosszabb élet” mottónkhoz. Ügyfeleink évente egyszer választhatnak, hogy az osztrák autóklub, az ÖAMTC vezetőbiztonsági képzésén vagy az Osztrák Vöröskereszt elsősegélynyújtási tanfolyamán kívánnak-e részt venni, esetleg az UNIQA VitalCoach egységeit szeretnék igénybe venni vagy erőnléti profilt kívánnak készíttetni.

Továbbfejlesztettük a baleseti segítségnyújtási csomagunkat is, és a balesetet követő otthoni betegápolás esetében ma már nem feltétel a kórházi tartózkodás, illetve az UNIQA fedezi az utazást a járóbetegként történő utóvizsgálatokra. Igény esetén a balesetet követő orvosi másodvélemény beszerzését is el tudjuk intézni.

Life is more carefree with an accident prevention package

■ Prevention is more than just health and pension insurance; a far-sighted minimisation of risks is also important. This is why we are now offering a prevention package as an attractive add-on module in accident insurance, true to the motto "safer, better, longer living". Once a year, our customers can choose between an Austrian Automobile, Motorcycle and Touring Club (OAMTC) driver safety training or a first aid course at the Austrian Red Cross, make use of UNIQA VitalCoach units or have their fitness profile created.

We have also improved our accident assistance package: now domestic help to support patients after an accident no longer depends on a hospital stay, and UNIQA also takes care of transport to outpatient follow-up treatments. On request, we can also arrange for a second medical opinion after an accident.

Az UNIQA az első fenntarthatósági tanúsítvánnyal rendelkező biztosító Ausztriában

■ A szénalapú iparágak elhagyásával és egyéb önkéntes kötelezettségek vállalásával nem csak befektetési téren bizonyultunk úttörőnek, hanem az elismerések terén is: biztosítónk az országban elsőként kapta meg az ÖGUT Fenntarthatósági Tanúsítvány bronz fokozatát az Osztrák Környezetvédelmi és Technológiai Társaságtól. Már 2018-ban a nemzetközileg elismert ESG- (környezetvédelmi, társadalmi és vállalatirányítási) kritériumok alapján elemeztük a befektetési portfóliónkat. Eszközeink jó 40 százaléka kapott három pontot, azaz a legmagasabb pontszámot. Ebből a pozitív eredményből kiindulva saját felelős befektetési irányelveket fogalmaztunk meg, és azóta következetesen figyelembe vesszük a társadalmi és ökológiai szempontokat is a befektetési döntéseink meghozatalakor. Mindannyian hiszünk ugyanis abban, hogy a fenntartható befektetések hosszú távon gazdaságilag is megtérülnek.

Romániában ma már teljesen automatikus a kárrendezés

■ Az UNIQA romániai ügyfeleinek mindössze 30 percet kell várniuk a gépjárműkárokkal kapcsolatos igényeik rendezésére. Romániai leányvállalatunknál ma már az ANA nevű digitális asszisztens kezeli az 500 eurót nem meghaladó károkat. Az általános gépjárműbiztosítással rendelkező ügyfeleink élvezhetik ennek a kényelmes és gyors megoldásnak az előnyeit, amivel az UNIQA ismét bizonyította, hogy élen jár az innováció terén, ugyanis mi vagyunk az első biztosító, amely ilyen digitális megoldást alkalmaz a romániai biztosítási piacon. De ez még nem minden: az ANA a gépi tanulás lehetőségeit is kiaknázza, ezért folyamatosan optimalizálni tudjuk az alkalmazás algoritmusait és eljárásait. Az ANA a későbbiekben a lakásbiztosítási kárigények kezelésében is részt vesz majd.

UNIQA Biztosítási Platform: élesben indul a második termék

■ A második termék éles indulásával a soron következő mérföldkövéhez érkezett 2019 júniusában a legnagyobb informatikai programunk, alaprendszereink megújítása. Ma már az új informatikai alaprendszer kezeli azokat a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási kötvényeket is, amelyeket az UNIQA kizárólagos értékesítési szervezete köt meg. Csapatunk teljes erőbedobással dolgozik azon, hogy a klasszikus életbiztosítást is bevonja a banki és az UNIQA-értékesítésbe. Az éles indulásra a tervek szerint 2020 júniusában kerül sor. További fókuszpontot jelent a meglévő életbiztosítási szerződések migrációja az új rendszerbe, valamint a bevezetés elkezdése a vagyon- és balesetbiztosítás terén.

Egyéni genetikai tesztelés az egészséges élethez

■ Az életmódi DNS-elemzés segítségével az UNIQA ügyfelei személyes szükségleteikhez igazíthatják a táplálkozásukat. A tudományos megalapozottságú genetikai teszt kimutatja, hogy mely élelmiszerek javítják egészségünket és teljesítményünket, hogyan edzhetjük optimálisan az állóképességünket és az izmainkat, és hol rejlenek a genetikai adottságainkból adódó egészségügyi lehetőségeink és kockázataink. Az életmódi DNS-elemzés rendelkezésére áll minden olyan ügyfélnek, akinek szerződésében szerepel az UNIQA VitalPlan vagy VitalCheck.

UNIQA is the first Insurance Company in Austria to receive a Sustainability Certificate

■ After phasing out coal-based business and entering into other voluntary commitments, we have not only proved to be a pioneer in terms of investment, but also in terms of awards: we were the first insurance company in the country to receive the OGUT Sustainability Certificate in Bronze by the Austrian Society for En-vironment and Technology. As early as 2018, we had already analysed our investment portfolio according to internationally recognised Environmental, Social and Governance (ESG) criteria. A good 40 per cent of our assets achieved three points, the highest score. Based on this posi¬tive result, we have developed our own guidelines for responsible investing, and since then have consistently taken social and ecological criteria into account in our investment decisions. After all, we are convinced that sustainable investments will also be economically profitable in the long term.

Claims settlement in Romania is now completely automatic

■ A Romanian customer of UNIQA has to wait a mere 30 minutes for his motor vehicle claim to be settled. At our Romanian subsidiary, a digital assistant by the name of ANA is now handling claims up to €500. Our comprehensive vehicle insurance customers benefit from this convenient and quick solution – and UNIQA proves once again to be an innovator, because we are the first insurance company with such a digital concept in the Romanian insurance market. And the trend goes on: ANA uses machine learning, so algorithms and processes of the application are continuously optimised. In addition, ANA will also be used in future for household insurance claims.

UNIQA Insurance Platform: the second product goes live

■ In June 2019 we reached a further milestone in our largest IT programme – the renewal of our core systems – when the second product went live. Unit-linked life insurance policies concluded through UNIQA's exclusive sales organisation are now also managed in the new IT core system. And our team is already working at full speed to incorporate classic life insurance for both bank sales and UNIQA sales. The go-live is scheduled for June 2020. Other focus points are the migration of our existing life insurance contracts to the new system and the start of the implementation for property and casualty insurance.

Individual genetic testing for a healthier life

■ Lifestyle DNA analysis helps UNIQA customers to adapt their nutrition to their personal needs. The science-based genetic test shows which foods support your health and performance, how you can optimally train your endurance and muscle strength, and where your health opportunities and risks lie because of your genetics. The lifestyle DNA analysis is available to customers who have an UNIQA VitalPlan or a VitalCheck in their contract.

Mi a vonzerőnk a befektetők szemében?
What makes us attractive to investors?

■ Növekedési pályánkat a világosan megfogalmazott célok és a világos, céltudatos stratégia határozza meg. Ezt igazolják az elmúlt tíz évben elért sikereink is.

Új kihívásokra készen

■ Azóta, hogy 2011-ben megfogalmaztuk az UNIQA 2.0 csoportstratégiát, nagyon sok minden történt, kezdve az ügyfélállomány megduplázásától és a tőkebázisunk jelentős megerősítésétől, a biztosítási tevékenységünk jövedelemtermelő képességének növelésén át a termékinnovációs, ügyfélkiszolgálási és digitalizációs kezdeményezések széles köréig. A legújabb kiemelkedő eseményt az AXA lengyelországi, csehországi és szlovákiai leányvállalatainak közelmúltbéli felvásárlása jelentette, aminek összesen ötmillió új ügyfelet köszönhetünk. A fenti fejlemények alapján úgy érezzük, készen állunk az UNIQA 3.0 végrehajtására, a Csoport története következő fejezetének megírására a jelenlegi, súlyos kihívásokkal terhelt időszakban.

UNIQA 2.0 – 1. és 2. fázis (2011–2015)

■ Az első naptól fogva az ügyfeleink álltak a 2011-ben kezdődött átalakulás középpontjában. Ezért jelöltünk ki 2011-ben csupán egyetlen célt a 2020-as évre, méghozzá az ügyfeleink számának megkétszerezését. További, elsősorban pénzügyi célokat az UNIQA 2.0 2015-ig tartó első két fázisa során vettünk fel (ezek áttekintését a szemközti oldalon találják): egyebek között úgy döntöttünk, hogy ausztriai és KKE-régióbeli közvetlen biztosítói alaptevékenységünkre összpontosítunk, növeljük ennek az alaptevékenységünknek a nyereségességét és javítjuk a kockázat/megtérülési profilunkat. A társaság tőkésítésének javítása érdekében már 2011-ben előkészületeket tettünk egy első nyilvános kibocsátásra (IPO). Az átalakulás célja végső soron az volt, hogy az adózás előtti eredményünket akár 400 millió euróval növeljük a 2011-es szinthez képest.

■ Our growth trajectory is shaped by clearly defined objectives and a clearly focused strategy. The successes we have enjoyed over the past ten years confirm this.

Ready for new challenges

■ Since we devised the Group strategy UNIQA 2.0 in 2011, a great deal has been going on at UNIQA – from doubling our customer numbers and significantly strengthening our capital base through to improving our earnings power in the insurance business and launching a wealth of product innovation, customer service and digitalisa- tion initiatives. The latest highlight has been the recent acquisition of AXA's subsidiaries in Poland, the Czech Republic and Slovakia, bringing in a total of five million customers. Looking at how all these developments have turned out, we feel well equipped for UNIQA 3.0 writing the next chapter in our Group during a time of major challenges.

UNIQA 2.0 – Phases 1 and 2 (2011–2015)

■ Our customers were at the heart of the transformaton that started in 2011 right from day one. This was also the reason why the only objective for 2020 that we set back in 2011 was a doubling of our customer numbers. Other, primarily financial targets were then added in the first two phases of UNIQA 2.0 leading up to 2015 (you can find an overview of these on the opposite page): amongst other things, we set out to focus on our core business as a direct insurer in Austria and CEE, make this core business more profitable and improve our risk/return profile. To improve the company's capitalisation, we also began making preparations for an IPO as early as 2011. Ultimately, this transformation was intended to increase our earnings before taxes by up to €400 million compared to 2011 levels.

UNIQA 2.0 – 3. fázis (2016–2020)

■ 2016-tól az UNIQA 2.0 harmadik fázisában az egyre gyorsabban változó ügyfélelvárásokra és a digitalizáció megállíthatatlan terjedésére adott válaszul elindítottuk az UNIQA addigi legnagyobb innovációs és befektetési programját. A tíz évre szóló, 500 millió euró összegű program több célt tűzött ki: az üzleti modellünk újratervezését, munkatársaink szaktudásának szintre hozását és a szükséges informatikai rendszerekre fordított befektetést. Ezekre a széles körű befektetésekre alapozva az UNIQA a biztosítási termékek szolgáltatójából integrált szolgáltatóvá alakul át. 2016-ban a folyamatos stratégiai kezdeményezéseink kereteként és egyben jelképeként létrehoztuk az „UNIQA Házat", amely világosan, vizuálisan jeleníti meg a 3. fázis kiindulási pontjait és intézkedéseit (ld. a 15. oldalt).

Megújult erővel készülve a jövőre

■ A 2011-ben és az azt követő években beindított terveink közül számos hozott gyümölcsöt, míg némelyik meddő maradt. Különösen örömteli az, hogy az elmúlt évtizedben elértük az ügyfélállományunk megkétszerezésére vonatkozóan kitűzött célunkat, méghozzá úgy, hogy a német és az olasz piacról kivonultunk és így kizárólag az alapvető piacainkra, azaz Ausztriára és a KKE-régióra koncentráltunk. Ennek a folyamatnak sarkalatos záróintézkedése az AXA lengyelországi, csehországi és szlovákiai társaságainak jelenleg zajló felvásárlása. Ez azt jelenti, hogy 2020 végén már kevéssel több mint 15 millió ügyfelet fogunk segíteni abban, hogy biztonságosabb, jobb és hosszabb életet éljenek.

Mindezek mellett jelentősen növeltük alaptevékenységeink nyereségességét, amivel tompítani tudtuk a tartósan alacsony kamatok hatását. Határozott intézkedéssel több nagyléptékű projektet is indítottunk és számos folyamatunkat alakítottuk át. Ugyanakkor megszilárdítottuk a tőkehelyzetünket, elsősorban a 2013. októberi re-IPO révén. A fenti intézkedéseknek köszönhetően erőssé és függetlenné tettük magunkat, és ma már készen állunk a jövőnk alakítására.

UNIQA 2.0 – Phase 3 (2016–2020)

■ In the third phase of UNIQA 2.0 from 2016 onwards, we launched UNIQA's largest innovation and investment programme to date in response to customer requirements that were evolving ever more rapidly and the unstoppable onward march of digitalisation. The ten-year, €500 million programme pursues several objectives: redesigning our business model, building up the necessary expertise amongst our staff and investing in the IT systems that will be required. Underpinned by these extensive investments, UNIQA is transforming from a supplier of insurance products into an integrated service provider. As a framework, or symbol, for our ongoing strategic initiatives, we also created the "UNIQA House" in 2016, which provides a clear visual representation of all the starting points and measures forming part of phase 3 (see page 15).

Tackling the future with renewed strength

■ Many of the plans we set in motion in 2011 and subsequent years bore fruit, some did not. What is particularly pleasing is the fact that we have achieved our objective of doubling our customer numbers over the past decade, despite exiting the German and Italian markets and thus focusing exclusively on our core markets of Austria and CEE. The critical final step in this process is the acquisition of AXA's companies in Poland, the Czech Republic and Slovakia, which is currently under way. It means that, by the end of 2020, we will be helping just over 15 million customers to live safer, better and longer lives.

In addition, we have made our core business much more profitable, allowing us to cushion the impact of persistently low interest rates. We have also moved decisively to launch some large-scale projects and brought in changes to many processes. At the same time, we have put ourselves in a strong capital position, particularly through our re-IPO in October 2013. With all of these measures, we have made ourselves strong and independent – and are now ready to shape our own future.

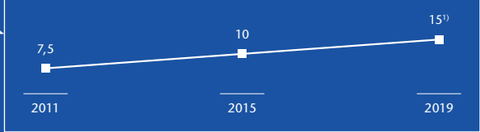
UNIQA 2.0

Célkitűzések – sikerek | Objectives – Successes

1 Ügyfélszám növekedése | Customer growth

- 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

Ügyfelek száma | Number of customers **+100%**



2 Fókuszban az alaptevékenység | Concentration on the core business

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

	Tőkekivonás | Disinvestments	Befektetések | Investments
Regionális | Regional	Mannheimer Versicherung Németországban | Mannheimer Versicherung in DE	Basler Horvátországban és Szerbiában, EBRD-részvények KKE-ban | Basler in HR and RS, EBRD shares in CEE
Üzleti | Business	Szállodák, médiacsop. | Hotels, media groups	Kórházak | Hospitals

3 Kulcsprogramok végrehajtása | Implementation of key programmes

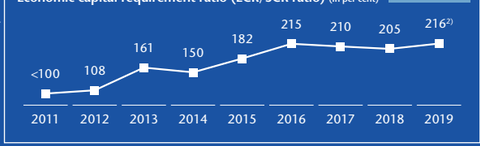
- UNIQA Austria: a produktivitás növelése | UNIQA Austria: increase profitability
- Raiffeisen Insurance Austria: a termelékenység növelése | Raiffeisen Insurance: increase productivity
- UNIQA International: a jövedelmezőség növelése | UNIQA International: grow profitably
- Kockázat/megtérülés: értékorientált vállalatvezetés | Risk/return: value-oriented corporate management

Kombinált hányad | Combined ratio **–8,5 PP**

4 Szilárd tőkebázis | Solid capital base

- Saját tőke megerősítése | Strengthen equity
- Egyszerűbb és tőzsdebarát csoportstruktúra | Easier and exchange-friendly Group structure
- 2013-as Re-IPO | Re-IPO 2013

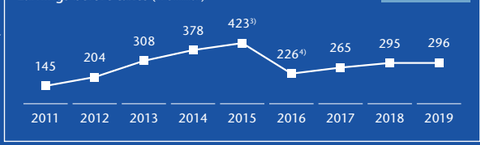
Gazdaságitőke-arány (százalékban)
Economic capital requirement ratio (ECR/SCR ratio) (In per cent) **+11 PP**



5 Vonzó pénzügyi adatok | Attractive financial figures

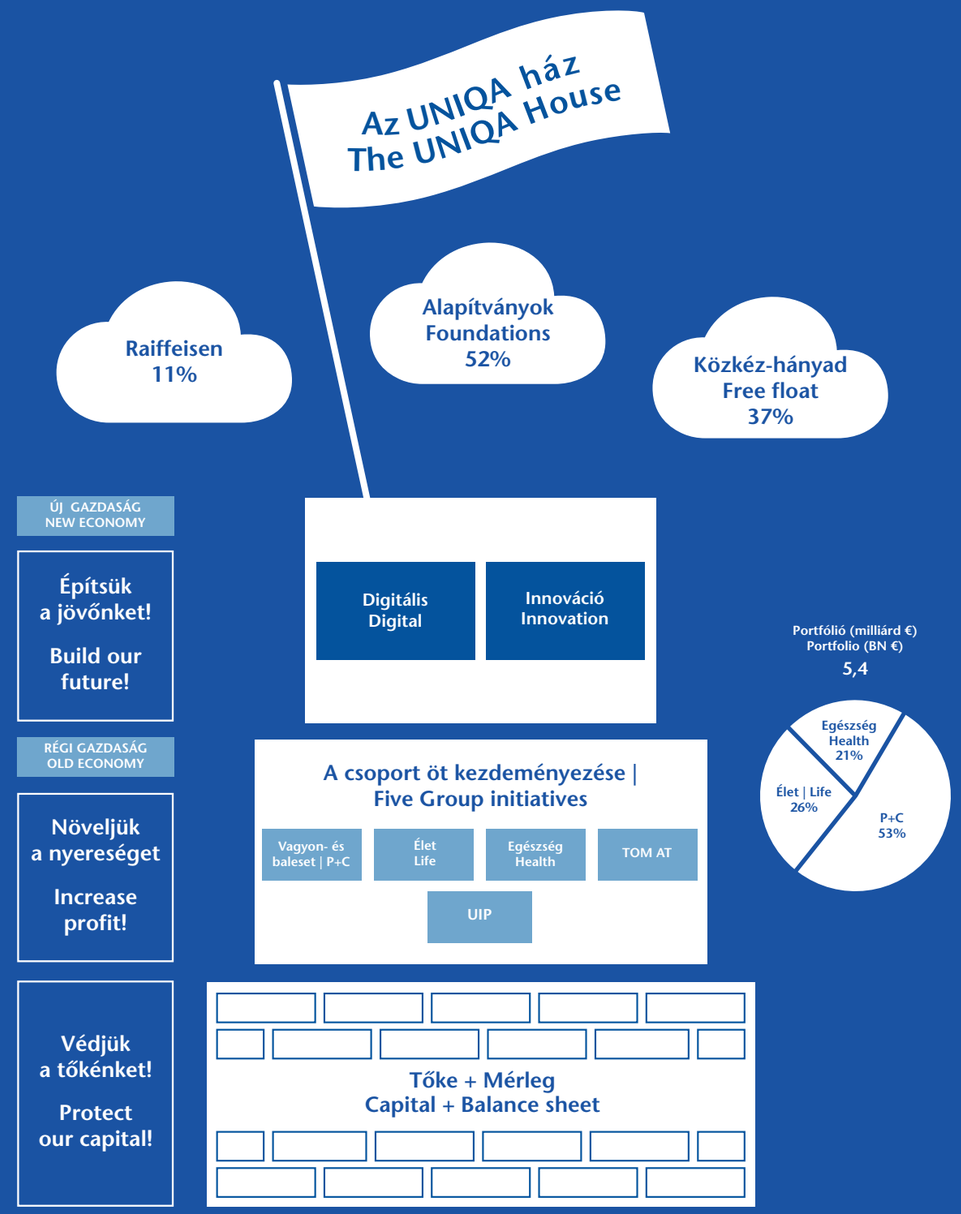
Az adózás előtti eredmény növekedése akár 400 millió euróval | Improving earnings before taxes by up to € 400 million

Adózás előtti eredmény (millió euró)
Earnings before taxes (In € million) **+104%**



Részvényenkénti osztalék (százalékban)
Dividend per share (In per cent)

1) Az AXA-leányvállalatokkal együtt | Including AXA companies
2) 2019: szavatolótőke-szükséglet (SCR) | 2019: solvency capital requirement (SCR)
3) Az olaszországi adatokkal együtt | Including Italian contributions
4) Az olaszországi adatok nélkül | Excluding Italian contributions
5) A Felügyelőbizottság további értesítésig fenntartja magának a jogot, hogy az Igazgatóság által tett eredményfelosztási javaslatot a COVID-19-válság miatt felülvizsgálja és/vagy jóváhagyja. | The Supervisory Board reserves the right to review and/or approve the proposal for the appropriation of profit submitted by the Management Board due to the COVID-19 crisis until further notice.



Portfólió (milliárd €)
Portfolio (BN €)
5,4

Jövőformálás: UNIQA 3.0
Shape the future: UNIQA 3.0

■ 2019-ben a tervnek megfelelően folytattuk a digitális ügyfélfelületeink – a myUNIQA Ügyfélportál, a myUNIQA applikáció és az UNIQA ServiceBot – fejlesztését és új szolgáltatási funkciókat vezettünk be az ügyfelek és a munkatársak számára. 2019 szeptembere óta például az elektronikus személyazonosság (e-identity) segítségével igazolhatják a személyazonosságukat ügyfeleink (az online bank útján) a myUNIQA applikációk esetében. Ezzel újabb fontos előrelépést tettünk a digitális termékeink és szolgáltatásaink felhasználóbarát jellegét illetően.

Emellett átalakítottuk az UNIQA honlapját is (uniqa.at), hogy egységes ügyfélélményt nyújthassunk az UNIQA minden digitális kapcsolattartási pontján. Kiemelt figyelmet fordítottunk az ügyfélút egyik legfontosabb pontjára, a kárbejelentésre, valamint újraterveztük a kapcsolódó űrlapokat a myUNIQA alkalmazásokban és az általános honlapon. Emellett tovább bővítettük a robotizált folyamatautomatizálási (RPA) megoldások használatát és lehetővé tettük például a károk automatikus beállítását. Ma már az orvosi és gyógyszertári számlák benyújtása is lehetséges a myUNIQA Ügyfélportálon és a kipróbált és bevált myUNIQA applikációban.

2019-ben a fentieken túl több kísérleti programot hajtottunk végre Ausztriában és Lengyelországban, hogy megvizsgáljuk, miként tudjuk felhasználni a mesterséges intelligenciát az árazási modellek elemzésében és az ügyfélkiszolgálás fejlesztésében. A kezdeményezések során tett megállapításainkat az ügyfélélmény további optimalizálására használjuk fel és az UNIQA Csoport minden országában elérhetővé tesszük.

A digitalizáció terén már hosszú évek óta alkalmazott innovatív munkamódszereket fokozatosan átveszik a társaság más területei is. A digitalizációban úttörő munkát végző munkatársaink például azzal támogatják a csoportszintű átalakulási programot, hogy megosztják az agilis módszerekkel kapcsolatos tudásukat és elősegítik az interdiszciplináris együttműködést. Az UNIQA tehát az „új munkamódszerek” vonatkozásában saját, egyedi megközelítés kialakításán dolgozik.

■ We continued to develop our digital customer front- ends – the myUNIQA Customer Portal, myUNIQA app and UNIQA ServiceBot – as planned in 2019 and launched new service features for customers and employees. Since September 2019, for instance, customers have been able to use e-identity (via online banking) to verify their identity for the myUNIQA applications. This has given another decisive boost to the user-friendliness of our digital products and services.

We also revamped the UNIQA website (uniqa.at) to create a uniform customer experience for all UNIQA's digital contact points. We focused particularly on claims reporting – one of the most important stops along the customer journey – and redesigned the relevant forms both in the myUNIQA applications and on the general website. We also further expanded the use of robotic process automation (RPA) solutions and made it possible to set up claims automatically, for instance. Invoices from doctors and pharmacies can now also be submitted via the myUNIQA Customer Portal as well as the tried-and- tested myUNIQA app.

In addition, we ran several pilot projects in Austria and Poland in 2019 to trial the use of AI to analyse pricing models and improve customer service. The findings from these initiatives will now feed into further optimisation of the customer experience and be available to draw on in all UNIQA Group countries.

Having employed innovative working methods in the area of digitalisation for many years now, they are also being adopted in other parts of the company too. For instance, our digital pioneers have been supporting the Group-wide transformation programme by sharing their knowledge of agile methods and fostering interdisciplinary cooperation. UNIQA is thus developing its own individual approach to this “new way of working”.

Az UNIQA továbbra is vonzó befektetés

■ Az UNIQA megbízható. A világszerte emelkedő infláció, a kereskedelempolitikai konfliktusok és a lappangó piaci bizonytalanság ellenére társaságunk a 2019-es évre vonatkozóan ismét erőteljes üzleti teljesítményről számolhat be. A Csoport kitűnő piaci helyzetének, szilárd tőkebázisának és növekedési potenciáljának köszönhetően erős alapokkal rendelkezik és továbbra is vonzó befektetési célpontot kínál.

■ A részvénypiacok jó teljesítménye 2019-ben

A 2019-es év első négy hónapjában egyértelmű emelkedő tendencia volt megfigyelhető a tőzsdéken, amit sokan az előző év árkorrekcióinak tulajdonítottak. Az árak több hónapos rendszertelen ingadozását követően 2019 negyedik negyedévében ismét erőteljes növekedést mutattak a legfontosabb indexek. Mindez összességében rendkívül kedvező részvényteljesítményt eredményezett 2019-ben a legtöbb tőzsdén, amit az MSCI World globális részvényindexének 25,2 százalékos növekedése is tükrözött. A kitűnő teljesítmény okai elsősorban az USA Szövetségi Jegybankja kamatpolitikájának módosításában, valamint az Európai Központi Bank (EKB) ennél is expanzívabb politikájában keresendők. A befektetők - különösen az év utolsó néhány hónapjában - egyre inkább egyetértettek abban, hogy az expanzionista monetáris politika várhatóan hosszabb ideig folytatódni fog.

Mindezek ellenére azonban számos tényező lassította a piacot 2019-ben: a világszintű kereskedelmi konfliktusok egyértelműen nyomot hagytak a globális kereskedelmi adatokon, és ennek nyomán a nemzetközi előrejelző intézetek is kisebb növekedést prognosztizáltak. Több politikai bi-

UNIQA remains an attractive investment

■ You can rely on UNIQA. Despite rising inflation rates worldwide, trade policy conflicts and latent uncertainty in the markets, the company can once again present a solid business performance for 2019. With its excellent market position, robust capital base and growth potential, the Group has a strong foundation that continues to make it an attractive investment option.

■ Stock markets' solid performance in 2019

The year 2019 began with a clear upward trend on the stock market during the first four months, which many interpreted as a reaction to the price corrections of the previous year. After a phase of random price fluctuations that lasted several months, the most important indices rose again strongly in the fourth quarter of 2019. Overall, this resulted in an extremely positive share performance on most stock exchanges in 2019, which was reflected in a 25.2 per cent increase of the MSCI World global equity index. This excellent performance was mainly due to the change in interest rate policy by the US Federal Reserve and the even more expansive policy of the European Central Bank (ECB). Especially in the last few months of the year, investors increasingly agreed that the expansionary monetary policy would probably continue for some time.

Despite this, several factors had a dampening effect on the market in 2019: the worldwide trade conflicts have left a clear mark on global trade data, which led to international forecasting institutes lowering their growth forecasts. The markets were also affected by a series of political

Az UNIQA részvényteljesítménye (euró)
UNIQA share performance (In €)

Tőketörténet
- Ausztria legerősebb biztosítási márkája
- Egészségbiztosítási piacvezető
- Figyelemre méltó növekedési potenciál a KKE-régióban
- Szilárd tőkehelyzet

Equity Story
- Austria’s strongest insurance brand
- Market leader in health insurance
- Interesting growth potential in CEE
- Solid capital position

UNIQA-részvények: a fő adatok (euró)
UNIQA Group (In € million)

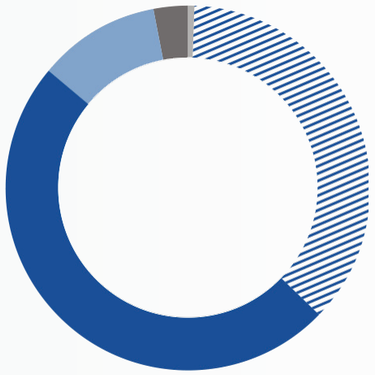
	2019	2018	2017	2016	2015
Az UNIQA részvényárfolyama december 31-i állapot | UNIQA share price as at 31 December	9,10	7,86	8,82	7,20	7,53
Max. | High	9,56	10,46	9,05	7,45	9,41
Min. | Low	7,84	7,72	7,09	5,04	7,04
Átlagos napi tőzsdei forgalom (millió euró) | Average stock exchange turnover/day (in € million)	3,3	4,7	5,6	5,2	4,5
Piaci kapitalizáció december 31-én (millió euró) | Market capitalisation as at 31 December (in € million)	2 793,4	2 412,7	2 707,4	2 218,5	2 320,6
Forgalomban lévő részvények átlagos száma | Average number of shares in circulation	306 965 261	306 965 261	306 965 261	308 129 721	308 180 350
Egy részvényre jutó nyereség | Earnings per share	0,76	0,79	0,56	0,48	1,09
Részvényenkénti osztalék | Dividend per share	n/a[1)]	0,53	0,51	0,49	0,47

1) A Felügyelőbizottság további értesítésig fenntartja magának a jogot, hogy az Igazgatóság által tett eredményfelosztási javaslatot a COVID-19-válság miatt felülvizsgálja és/vagy jóváhagyja. | The Supervisory Board reserves the right to review and/or approve the proposal for the appropriation of profit submitted by the Management Board due to the COVID-19 crisis until further notice.

2020-as pénzügyi naptár
Financial calendar 2020

Május 15. | 15 May	Az éves közgyűlés fordulónapja | Record date for the Annual General Meeting
Május 19. | 19 May	A 2019. évi fizetőképességről és pénzügyi helyzetről szóló jelentés | Solvency and Financial Condition Report 2019
Május 22. | 22 May	2020. I. negyedévi eredmények | First Quarter Results 2020
Május 25. | 25 May	Éves közgyűlés | Annual General Meeting
Június 4. | 4 June	Osztalékfizetés előtti nap | Ex-dividend date
Június 5. | 5 June	Tulajdonosi megfeleltetés fordulónapja | Dividend record date
Június 8. | 8 June	Osztalékfizetési nap | Dividend payment date
Augusztus 20. | 20 Aug	2020. féléves pénzügyi jelentés | Half-Year Financial Report 2020
November 19. | 19 Nov	2020. I-III. negyedévi eredmények | First to Third Quarter Results 2020

Tulajdonosi struktúra
Shareholder structure



0,7%
Saját részvények |Treasury shares

36,6%
Közkézhányad | Free float

49,0%
UNIQA Versicherungsverein Privatstiftung (Csoport | Group)

10,9%
RZB Versicherungsbeteiligung GmbH

2,8%
Collegialität Versicherungsverein Privatstiftung

zonytalanság is befolyásolta a piacokat, az Egyesült Királyság EU-ból történő terv szerinti kilépésétől (a „Brexittől”) kezdve a Közel-Keleten tovább folytatódó válságokon át a több latin-amerikai országot sújtó politikai és gazdasági turbulenciákig.

Az árak mégis kifejezetten meredeken emelkedtek 2019-ben, főleg az Egyesült Államokban, ahol az USA Szövetségi Jegybankja a korábbi, fokozatos kamatemelési politikáját megváltoztatva kamatvágásokba kezdett. Az S&P 500, az USA vezető indexe, a Dow Jones Industrial, és a technológiai ágazatokra összpontosító Nasdaq Composite Index egyaránt rekordot rekordra halmozott 2019-ben, és az év zárásakor is a csúcspontja közelében állt. Tovább emelte a részvényárfolyamokat az amerikai tőzsdéken az, hogy – különösen az év utolsó néhány hetében – a globális kereskedelmi vita enyhülésének jelei voltak láthatók.

Európában az EKB expanzionista monetáris politikai intézkedéseinek folytatása javította a tőzsdei bizalmat. Az év során a Brexittel kapcsolatos bizonytalanságok okozta rendszeres aggodalmak enyhültek azt követően, hogy 2019 decemberében egyértelmű döntés született a brit parlamenti választásokon. Az Euro Stoxx 50 összességében 25,4 százalékkal emelkedett 2019-ben. Az egyes feltörekvő piacokon tapasztalt regionális és helyi problémák miatt azonban erősen változó volt a piac alakulásának összképe ebben az országcsoportban. Elvileg fontos támaszt jelentett a régiónak az expanzívabb monetáris politika és a várhatóan továbbra is fennmaradó alacsonyabb kamatszint. Ugyanakkor a nagymúltú, jelentős tőzsdéken kitűnően alakuló piaci helyzet inkább a hagyományos piacok felé terelte a befektetők figyelmét. Ennek következtében a feltörekvő piacokon – az MSCI Emerging Markets Index szerint mért – 15,4 százalékos növekedés elmaradt attól, amit a kamattrend alapján várni lehetett volna.

A Bécsi Tőzsde jelentős árfolyamemelkedést ért el 2019-ben, az ATX vezető index 16,1 százalékkal volt magasabb. Több más tőzsdével ellentétben az index már 2019. április 18-án elérte éves csúcspontját, amikor 3 300 pont fölött állt. Ezt jelentős korrekció követte, amelyet egyrészt az magyarázott, hogy az osztrák ipar kifejezetten érzékeny a kereskedelmi konfliktusok hatásaira, másrészt belföldi politikai turbulenciáknak volt betudható. Csak 2019 negyedik negyedévében volt ismét egyértelműen felfelé mutató a trend, amellyel az ATX az év végére 3 200 pont körüli szintre jutott. Az osztalékfizetéseket is figyelembe vevő ATX Total Return növekedése jóval magasabb volt, mint az ATX emelkedése, ugyanis 20,5 százalékkal nőtt 2019-ben.

uncertainties, ranging from the planned withdrawal of the UK from the EU (“Brexit”) and continuing crises in the Middle East to political and economic turbulences in several Latin American countries.

Nevertheless, prices rose particularly sharply in 2019, especially in the US, where the US Federal Reserve revised its policy of gradual interest rate hikes and switched to interest rate cuts instead. The S&P 500, the leading US index Dow Jones Industrial and the technology-oriented Nasdaq Composite Index all reached one record high after another in 2019, ending the year close to their respective highs. Signs of an easing in the global trade dispute further boosted share prices on the US stock exchanges, particularly in the last few weeks of the year.

In Europe, the continuity of the ECB's expansionary monetary policy measures strengthened confidence in the stock market. Over the course of the year, repeated irritations due to the uncertainties surrounding Brexit have receded into the background, following the clear decision in the British parliamentary elections in December 2019. All in all, the Euro Stoxx 50 rose by 25.4 per cent in 2019. However, regional and local problems in individual emerging markets have resulted in a highly varied overall picture of the market development in this group of countries. In principle, the more expansive monetary policy and the prospect of continued low interest rates provided important support for this region. At the same time, however, the excellent development of the markets on the large, established stock exchanges has drawn the attention of investors to the traditional markets all the more. As a result, the overall rise in the emerging markets of 15.4 per cent – measured by the MSCI Emerging Markets Index – remained lower than could have been expected given the interest rate trend.

The Vienna Stock Exchange was able to achieve a significant price increase in 2019, with the leading index ATX up by 16.1 per cent. In contrast to many other stock exchanges, the year's high already peaked on 18 April 2019 with an index level of over 3,300 points. This was followed by a marked correction, which can be explained partly by the fact that the Austrian industry is particularly exposed to the effects of trade conflicts, but partly also by domestic political turbulence. It was not until the fourth quarter of 2019 that a clear upward trend could be seen again, taking the ATX to a level of around 3,200 points by the end of the year. The increase in the ATX Total Return, which takes dividend payments into account, was significantly higher than the increase in the ATX: here the increase was 20.5 per cent in 2019.

Az UNIQA részvényei továbbra is vonzó hozamokat kínálnak

A 2013. októberi sikeres re-IPO és az ebből kifolyólag meredeken emelkedő likviditás nyomán az UNIQA részvényeit 2014 óta jegyzik Ausztria vezető ATX indexében. A részvények árfolyama az általános piaci tendenciával összhangban növekedett 2019 során. A 7,84 eurós évkezdetet követően az UNIQA részvényárfolyama 2019. április 23-án érte el a 9,56 eurós éves csúcspontját. A részvényárfolyam ezt követően mintegy 8,00 euróra csökkent, 8,00 és 8,50 euró között stabilizálódott a nyári hónapokban, majd októbertől ismét emelkedni kezdett. Az UNIQA részvényárfolyama végül 9,10 eurón zárta a 2019-es évet, azaz az előző évhez képest 16 százalékos növekedést regisztrált. Az európai biztosítási ágazat referenciaindexe, az Euro Stoxx Insurance, 24 százalékkal nőtt ugyanebben az időszakban.

Szinte változatlan tulajdonosi struktúra

Az UNIQA Csoport tulajdonosi struktúrája továbbra is stabil: osztrák részvényese, az UNIQA Versicherungsverein Privatstiftung (Csoport) az UNIQA részvényeinek mindösszesen 49,0 százalékát birtokolja. Ebből 41,3 százalék az Austria Versicherungsverein Beteiligungs-Verwaltungs GmbH tulajdona, míg az UNIQA Versicherungsverein Privatstiftung 7,7 százalékot birtokol. Szintén osztrák részvényese a Raiffeisen Bank International AG, amely a részvények 10,9 százalékát birtokolja az RZB Versicherungsbeteiligung GmbH révén. Végül pedig a Collegialitat Versicherungsverein Privatstiftung osztrák részvényes kezében van az UNIQA részvényeinek 2,8 százaléka. A társaság saját részvényeinek állománya változatlanul 0,7 százalék. A közkézhányad 2019 végére 36,6 százalékot tett ki, tehát az összes részvénynek több mint egyharmadát, illetve mintegy 1 milliárd euró körüli értéket képviselt. A három osztrák tulajdonos részvényeit együttesen veszik számításba egyesített szavazati jogaik miatt. Szintén megállapodás született a kölcsönös vételi opciós jogokról.

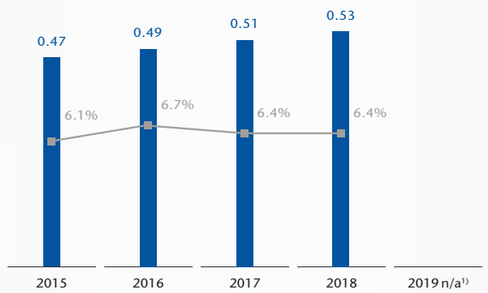
UNIQA shares continue to produce attractive yields

Following the successful re-IPO in October 2013 and the resulting sharp increase in liquidity, UNIQA shares have also been listed on Austria's leading ATX index since 2014. In line with the general market trend, their price increased over the course of 2019. Starting the year at €7.84, the UNIQA share price reached an annual high of €9.56 on 23 April 2019. The share price subsequently fell to around €8.00, stabilised between €8.00 and €8.50 over the summer months and be¬gan to rise again from October onwards. The UNIQA share price ultimately closed out 2019 at €9.10, thus registering an increase of 16 per cent compared to the previous year. The benchmark index for the European insurance industry, the Euro Stoxx Insurance, rose by 24 per cent in the same period.

Shareholder structure nearly unchanged

The shareholder structure of the UNIQA Group continues to be stable: the core shareholder UNIQA Versicherungs- verein Privatstiftung (Group) holds a total of 49.0 per cent of all UNIQA shares. Of these, 41.3 per cent belong to Austria Versicherungsverein Beteiligungs-Verwaltungs GmbH, while UNIQA Versicherungsverein Privatstiftung holds 7.7 per cent. Raiffeisen Bank International AG is another core shareholder that holds 10.9 per cent of shares through RZB Versicherungsbeteiligung GmbH. Finally, the core shareholder Collegialitat Versicherungsverein Privatstiftung holds 2.8 per cent of the UNIQA shares. The company's portfolio of treasury shares remains unchanged at 0.7 per cent. The free float amounted to 36.6 per cent by the end of 2019, and therefore represented more than one-third of total shares and a value of around €1 billion.The shares of the three core shareholders are counted together as a result of their pooled voting rights. Reciprocal purchase option rights have also been agreed.

Az UNIQA osztalékfizetésének alakulása (euró, indexált)
Changes in the UNIQA dividend (In € indexed)



1) A Felügyelőbizottság további értesítésig fenntartja magának a jogot, hogy az Igazgatóság által tett eredményfelosztási javaslatot a COVID-19-válság miatt felülvizsgálja és/vagy jóváhagyja. | The Supervisory Board reserves the right to review and/or approve the proposal for the appropriation of profit submitted by the Management Board due to the COVID-19 crisis until further notice.

Osztalék (euró) | Dividends in €

Osztalékhozam (átlagos záróárfolyam) | Dividend yield (average closing rate)

Az UNIQA részvényei – adatok
UNIQA shares – information

Tőzsdei azonosító | Ticker symbol	UQA
Reuters	UNIQ.VI
Bloomberg	UQA AV
ISIN	AT0000821103
Piaci szegmens | Market segment	Bécsi Tőzsde – elsődleges piac | Vienna Stock Exchange - prime market
Kereskedési szegmens | Trading segment	Hivatalos piac | Official market
Indexek | Indices	ATX, ATX FIN, VONIX, MSCI Europe Small Cap
Részvények száma | Number of shares	309 000 000

Osztalékpolitika

Tudatában vagyunk annak, hogy felelősséget viselünk az UNIQA hosszú távú fenntartható fejlődésének biztosításáért és a részvényeseink által ránk bízott tőkéért, ezért fontos számunkra, hogy az UNIQA részvényesei is méltányos részét élvezhessék a társaság nyereségének. Ennek érdekében az elmúlt években következetesen emeltük az osztalékkifizetést. A Felügyelőbizottság további értesítésig fenntartja magának a jogot, hogy az Igazgatóság által tett 2019. évi eredményfelosztási javaslatot a COVID-19-válság miatt felülvizsgálja és/vagy jóváhagyja.

Folyamatos párbeszéd az elemzőkkel és befektetőkkel

Kiemelt jelentőséget tulajdonítunk annak, hogy részvényeseinket és a teljes pénzügyi közösséget rendszeres, átfogó és naprakész tájékoztatással lássuk el a vállalat aktuális teljesítményére vonatkozóan. Ennek érdekében az UNIQA vezetősége 2019-ben ismét rendelkezésre állt, hogy számos roadshow és banki konferencia keretében, valamint az év során tartott nagyszámú közvetlen megbeszélésen válaszolja meg a befektetők és elemzők kérdéseit. Valamennyi beszámoló és vállalati tájékoztató elérhető az interneten is, a következő címen: www.uniqagroup.com. Emellett befektetői kapcsolatokkal foglalkozó csoportunk bármikor készséggel válaszol egyéni kérdésekre is.

UNIQA Insurance Group AG
Befektetői Kapcsolatok
A-1029 Bécs, Untere Donaustraße 21
Telefon: (+43) 01 21175-3773
E-mail: investor.relations@uniqa.at

Dividend policy

As we are aware of our responsibility for UNIQA's long-term sustainable devel¬opment and the capital invested by our shareholders, it is important to us that UNIQA shareholders enjoy a reasonable portion of the company's profits. To this effect, dividend dis¬tributions have been raised consistently over recent years. The Supervisory Board reserves the right to review and/or approve the proposal for the appropriation of profit for 2019 submitted by the Management Board due to the COVID-19 crisis until further notice.

On-going dialogue with analysts and investors

We attach the utmost importance to providing our share-holders as well as the entire financial community with regular, comprehensive and up-to-date information about the ongoing performance of the company. To this end, the UNIQA management team was again available in 2019 to answer the questions of investors and analysts at numerous roadshows and banking conferences, and also held a large number of one-on-one meetings during the year. All reports and corporate information can also be accessed online at: www.uniqagroup.com. In addition, our investor relations team is always happy to answer individual questions:

UNIQA Insurance Group AG
Investor Relations
Untere Donaustrasse 21, 1029 Vienna, Austria
Phone: (+43) 01 21175-3773
E-mail: investor.relations@uniqa.at

Konszolidált üzleti jelentés
Group Management Report

Gazdasági környezet

■ 2019-ben tovább lankadt a makrogazdasági környezet. Az előrejelzések (OECD) szerint a világgazdaság 2,9 százalékkal nőtt, ami a 2008/2009-es pénzügyi válság óta mért legalacsonyabb ütem. A globális kereskedelem az USA és Kína közötti kereskedelmi konfliktus csillapodása (az „Első fázis" megállapodás) ellenére stagnál. Az Egyesült Királyság 2020. január 31-ével kilépett az Európai Unióból, de a jövőbeni kereskedelmi viszonyra vonatkozó bizonytalanság továbbra is tehertétel a gazdaságnak. Számos ország, így Németország is megtapasztalhatta, hogy az ipara a leggyengébb láncszem, miközben szolgáltatási szektorai virulnak. A csökkenő tendenciát mutató üzleti bizalom 2020 elején érte el első mélypontját. A koronavírus terjedésének gazdasági hatásai 2020 márciusában még bizonytalanok, de egyes jelek már gyökeres romlást mutatnak a gazdasági tevékenységben. Ennek mértéke függ majd a válság elhúzódásától és az egyfelől a vírus terjedésének megakadályozására, másfelől a cégek és háztartások ideiglenes bevételkiesésének áthidalására hozandó állami intézkedésektől.

Az euróövezetben a bruttó hazai termék (GDP) értéke 1,2 százalékkal nőtt 2019-ben. A növekedés tehát lassabb volt az előző évinél. A magánháztartások fogyasztását továbbra is támogatta az egészséges munkaerőpiac: 2019 végén a munkanélküliség a koronavírus-járvány előtti legalacsonyabb szintjén (7,4 százalékon) állt az euróövezetben. Az osztrák gazdaság jól teljesített 2019-ben. A gazdaságot befolyásoló növekvő nemzetközi kockázatok ellenére az év során 1,6 százalékkal nőtt a GDP. A gazdaság ugyan itt is lehűlt a korábbi évekhez képest, de az év vége felé egy szerény növekedési pályán történő stabilizáció jelei mutatkoztak. A nemzetközi kereskedelem és az iparcikkek iránti kereslet csökkenése azonban visszafogta a gyártási szektor növekedését. Ezzel szemben a szolgáltatási szektor tendenciái még 2020 elején is igen kedvezőek voltak, és a magánfogyasztók általi kereslet továbbra is élénk volt az erős munkaerőpiacnak köszönhe-

Economic environment

■ The macroeconomic environment continued to cool down in 2019. According to forecasts (OECD), the world economy grew by 2.9 per cent, its lowest rate since the 2008/2009 financial crisis. World trade is stagnating despite a deescalation in the US/China trade conflict ("Phase One" deal). The United Kingdom left the European Union on 31 January 2020, although uncertainty over their future trading relationship is continuing to weigh on the economy. Many countries, including Germany, are finding that industry is their weakest link, while their service sec-tors are flourishing. The downward trend in business confidence reached a first low point at the beginning of 2020. The economic impact of the spread of the coronavirus is still uncertain in March 2020, but there are already signs of a radical impairment of economic activity. Its extent will depend on the duration of the crisis and the public measures to prevent the spread on the one hand, and on the attempts to bridge the temporary losses of income for companies and households on the other.

Gross domestic product (GDP) in the eurozone rose by 1.2 per cent in 2019. This means that growth was slower compared with the previous year. Consumption by private households continued to be bolstered by a healthy labour market: at the end of 2019, the unemployment rate in the eurozone was at a precorona low (7.4 per cent). The Austrian economy put in a solid performance in 2019. Despite growing international risks facing the economy, GDP growth for the year amounted to 1.6 per cent. Although here, too, the economy had cooled off compared with previous years, there were increasing signs of stabilisation on a path of modest growth towards the end of the year. However, a decline in international trade and the demand for industrial goods were curbing growth in the manufacturing sector. By contrast, the trend in the service sector was still very pleasing at the start of 2020, while demand amongst private consumers remained brisk thanks to the robust labour market.

tően. Nőtt a foglalkoztatottság és a bérek, és a munkanélküliség nagyon alacsony, 4,2 százalékos volt. Az előrejelzések szerint jelentős, bár átmeneti hatással lesznek az osztrák gazdaságra a gazdasági tevékenység fennakadásai (a munkavállalók kimaradása a munkából, egyes ellátási láncok megszakadása, a koronavírus által közvetlenül érintett szektorok, például az idegenforgalom és a közlekedés összeomlása) és azok a kormányzati intézkedések, amelyek célja a járvány továbbterjedésének megelőzése.

Az Európai Központi Bank (EKB) 2019 szeptemberében mondhatni 180 fokos fordulattal véget vetett a monetáris normalizáció ideiglenes szakaszának azzal, hogy új gazdaságösztönző, az inflációt növelő intézkedéseket hozott. Az EKB –0,5 százalékra csökkentette a betéti kamatot és 20 milliárd euró értékben a havi kötvényvásárlások újabb korlátlan programját indította el 2019 novemberében. Az átfogó monetáris politikai élénkítés ellenére továbbra is lassú az infláció növekedése, ezért a monetáris politika és a kamatok normalizálása aligha kerül majd terítékre az elkövetkező pár évben, az EKB új elnöke, Christine Lagarde fennhatósága alatt. 2020-tól kezdve stratégiai felülvizsgálat zajlik majd egyebek között az alkalmazott monetáris politikai eszközök hatékonyságát és megfelelőségét illetően. Az Egyesült Államok központi bankja, a Federal Reserve három kamatvágással hajtott végre ciklusközi korrekciót 2019-ben. 2020 márciusában a világ központi bankjai és kormányai a koronavírus terjedéséből származó következményekre válaszul lépéseket tettek. Nyílt Piaci Bizottságának két válságülését követően a Fed összesen 150 bázisponttal csökkentette az irányadó kamatlábakat. Ennek alapján 0 és 0,25 százalék között van az irányadó kamatlábakra megcélzott sáv. A Fed és az EKB továbbá egyaránt új, jelentős volumenű kötvényvásárlás és az intézkedések széles köre mellett döntött, hogy likviditással lássa el a pénz- és tőkepiacokat.

Ausztria a tavalyi évben profitált a közép- és kelet-európai (KKE-) régióban akkor még továbbra is fennálló igen előnyös feltételekből. Az UNIQA KKE-alappiacain (Oroszországot leszámítva) az előrejelzések szerint 3,7 százalékos volt a gazdasági növekedés, némileg alacsonyabb, mint 2018-ban. Közép- és Kelet-Európa ugyanakkor továbbra is a leggyorsabb bővülést felmutató növekedési régiók közé tartozik, és eddig jó ellenálló képességről tett tanúságot a régió fontos kereskedelmi partnere, az euróövezet gazdaságának lassulásával szemben. Egyes országokban azonban már mutatkoznak kedvezőtlen átterjedési hatások az iparban és az exportkeresletben. Csehországban és Szlovákiában 2019-ben lassult a gazdasági növekedés: az előrejelzések szerint 2,4, illetve 2,3 százalékkal nőtt a GDP. Lengyelországot és Magyarországot ugyanakkor továbbra

Both employment and wages were on the rise, while unemployment was at a very low 4.2 per cent. Disruptions of economic activity caused by people not working, interrupted supply chains, slumps in sectors directly affected by the impact of the coronavirus such as tourism and transport, and the influence of government measures to contain the further spread of the disease are expected to have a major, albeit temporary, effect on the development of the Austrian economy.

The European Central Bank (ECB) performed something of a U-turn in September 2019, bringing a temporary phase of monetary normalisation to an end with new measures to stimulate the economy and push up inflation. It reduced the interest rate on deposits to –0.5 per cent and, in November 2019, the ECB launched another unlimited programme of monthly bond purchases worth €20 billion. Despite this comprehensive monetary policy stimulus, inflation growth remains weak, meaning that a normalisation of monetary policy and interest rates is unlikely to be on the cards for the next few years under the ECB's new president Christine Lagarde as well. A strategic review will be carried out from 2020 onwards to assess the effectiveness and appropriateness of the monetary policy instruments being deployed, amongst other things. The Federal Reserve, the US central bank, completed its midcycle adjustment with three interest rate cuts in 2019. In March 2020 central banks and governments around the world responded to the emerging consequences of the coronavirus spread. In two emergency meetings of the Open Market Committee, the Fed cut key interest rates by a total of 150 basis points. Its target range for key interest rates is thus 0 to 0.25 per cent. Furthermore, both the Fed and the ECB decided on new large-volume bond purchases and extensive measures to supply the money and capital markets with liquidity.

Last year Austria benefited from the still highly favourable economic conditions in Central and Eastern Europe (CEE). Economic growth in UNIQA's core markets in CEE stood at 3.7 per cent (not including Russia) according to forecasts, down slightly on 2018. Nevertheless, CEE is amongst the growth regions enjoying the most rapid expansion and has so far shown itself to be highly resistant to the economic slowdown in the eurozone, an im-portant trading partner for the region. However, negative contagion effects have adversely affected industry and the demand for exports in some countries. In the Czech Republic and Slovakia, economic growth slowed in 2019, with GDP rising by 2.4 and 2.3 per cent respectively ac¬cording to forecasts. Poland and Hungary, meanwhile, are still enjoying something of a boom (GDP growth of 4.1 and 4.9 per cent re-

is egyfajta fellendülés jellemez (4,1 százalékos, illetve 4,9 százalékos GDP növekedéssel). A KKE-régió munkanélküliége történelmi mélypontokra ért, az egészséges munkaerőpiac megalapozza az erőteljes belföldi keresletet.

Az orosz gazdaság stabilnak bizonyult, bár középtávon viszonylag alacsony a növekedési potenciál. A nemzeti infrastruktúra-projektek tervezett végrehajtása teremt lehetőséget némi felfelé történő elmozdulásra. Eközben Ukrajna gazdasága az élénkülés jeleit mutatta: az infláció nagyot esett 2019-ben, megteremtve a lehetőséget a kedvezőbb finanszírozási feltételeknek. Úgy Oroszország, mint Ukrajna központi bankja is kamatvágási ciklust indított.

Délkelet-Európa gazdaságaiban átlagosan mintegy 3,4 százalékkal nőtt a GDP, a munkaerőpiacon folytatódtak a kedvező tendenciák, és az infláció visszafogott maradt. A balkáni országok összességében szintén stabil gazdasági feltételeket kínálnak. Bár a koronavírus-járvány miatt mutatkoznak jelei az erőteljes gazdasági fejlődés átmeneti megtorpanásának, a KKE-régió növekedése annyival haladta meg Nyugat-Európáét, hogy a régió jövedelmi és vagyoni felzárkózása vélhetően a várakozásoknak megfelelően fog folytatódni.

■ A vagyon- és balesetbiztosítás a növekedés motorja marad Ausztriában

Jól alakultak 2019-ben az ausztriai vagyon- és balesetbiztosításból származó díjbevételek: 4,2%-os növekedést követően 9,9 milliárd eurót tettek ki. A növekedést az átfogó gépjármű- és utas-balesetbiztosítási (+6,4 százalék) üzletágak, valamint a vagyonbiztosítás, ezen belül az üzemszüneti biztosítás (+7,2 százalék) hajtotta. A gépjármű-felelősségbiztosítási terület ezzel szemben csupán mérsékelt díjbevétel-növekedést ért el (+1,7 százalék).

Az életbiztosításban tovább folytatódott a díjbevételek csökkenése, éves alapon mintegy 2,2 százalékkal, kevéssel az 5,5 milliárd eurós szint alá estek. Csakúgy, mint az előző évben, ennek fő oka az egyszeri díjas díjbevételek 4,6%-os csökkenése volt, amelyek így 0,7 milliárd eurót tettek ki. A folyamatos díjfizetésű életbiztosításoknál szintén visszaesés volt tapasztalható, bár csekélyebb, körülbelül 1,9%-os mértékben, kevéssel 4,8 milliárd euró alá.

Az egészségbiztosítások 2019-ben némileg kevésbé jól teljesítettek, mint az előző évben, miután a díjbevétel 3,8%-kal, 2,3 milliárd euróra nőtt.

■ Folytatódó növekedés jelei Közép- és Kelet-Európa piacain

Amint azt fentebb említettük, Közép- és Kelet-Európában remek formában van a makrogazdasági környezet. A kelet-európai biztosítási piacok a korábbi évekhez hasonlóan 2019-ben is ki tudták

spectively). Unemployment hit historic lows in CEE, with the healthy labour market underpinning strong domestic demand.

The Russian economy proved stable, although it offers relatively little potential for growth in the medium term. The planned delivery of national infrastructure projects presents opportunities for some upward movement. Ukraine's economy, meanwhile, was on the road to recovery: inflation fell sharply in 2019, paving the way for more favourable financing conditions. The central banks in both Russia and Ukraine have begun cycles of interest rate cuts.

GDP growth rates in the economies of Southeastern Europe are around 3.4 per cent on average, with the positive trends continuing on the employment markets and inflation at modest levels. The Balkan countries also offer stable economic conditions as a whole. While there are signs of a temporary interruption of the solid economic development due to the effects of the coronavirus, with economic growth in CEE outstripping that in Western Europe by some margin, the process of income and wealth convergence in the region should continue in line with expectations.

■ Property and casualty insurance remain the driver for growth in Austria

Premium revenues in Austrian property and casualty insurance were strong in 2019 with 4.2 per cent growth to €9.9 billion. Growth was driven by the comprehensive vehicle and passengers' accident insurance (+6.4 per cent) business lines as well as fire, including business interruption (+7.2 per cent). The vehicle liability insurance business line, by contrast, only managed a slight increase in premiums (+1.7 per cent).

The premium attrition trend continued in life insurance, with premiums shrinking by some 2.2 per cent year on year to just under €5.5 billion. As in the previous year, the main reason was the 4.6 per cent drop in single-premium insurance to €0.7 billion. The life insurance business with recurring premiums also experienced a decline, although this was more modest at around 1.9 per cent to just under €4.8 billion.

Health insurance performed slightly less well in 2019 than in the previous year, with growth in premiums of 3.8 per cent to €2.3 billion.

■ Signs indicate continued growth in the Central and Eastern European markets

As mentioned above, the macroeconomic environment in CEE is in very fine form. Like in previous years, the East¬ern European insurance markets were able to capitalise on this sustained positive economic trend again in 2019. Accord-

használni ezt a tartósan kedvező tendenciát.
A jelen pillanatban rendelkezésre álló adatok szerint mintegy 5,0%-kal, 35 milliárd euró becsült szintre nőtt a díjbevétel (Oroszország nélkül számolt) a közép- és kelet-európai régióban.
Ez éves alapon mintegy 1,5 milliárd euró abszolút értékű növekedésnek felel meg. A KKE-piacok közötti különbségek ellenére elmondható, hogy mindegyik a díjbevételek növekedését könyvelhette el 2019-ben. Az egyes országok növekedési rátái a lengyelországi majdnem 2 százaléktól a bulgáriai és ukrajnai mintegy 17 százalékig terjedtek, és a várakozások szerint 2020-2021-ben is jóval meghaladják majd az euróövezeti átlagot.

A biztosítási termékek iránti, a folyamatos gazdasági növekedés ösztönözte kereslet nyomán az elmúlt évben jelentősen nőttek a díjbevételek, különösen a vagyonbiztosításban, ahol ez az érték a 7 százalékot is meghaladta. A növekedést elsősorban lakás- és társasház-biztosítási szektor, valamint az egészségbiztosítások és a gépjármű-biztosítások hajtották. A gépjárműüzletágban jelentős volt a díjbevételek növekedése, főleg a forgalomba helyezések jelentős növekedése nyomán megnőtt gépjárműállomány, valamint az egyes országokban jellemző magasabb átlagdíjak miatt.

Az életbiztosítási piacok alakulása viszont vegyes képet mutatott Közép- és Kelet-Európában.
A díjbevételek a 2017. évi erőteljes növekedés és a 2018. évi csökkenés után összességében ismét némi növekedést mutattak a KKE-régióbeli életbiztosítási területen.

A régió növekedését erősen befolyásolja a lengyelországi életbiztosítási piac, ahol a közelmúltban jelentősen visszafogta az életbiztosítási piacok összesített növekedését az, hogy az éven belüli egyszeri díjas termékek miatt meredeken visszaesett a biztosítási tevékenység (az elmúlt két évben ezek a termékek összességében mintegy 600 millió eurós, azaz kb. 50 százalékos csökkenést mutattak). Ezzel áll szemben az elmúlt évek egy másik trendje, amely arra utal, hogy igen valószínű lehet a díjbevételek rendkívüli növekedése egyes délkelet-európai országokban, ahol még ma is alulfejlett az életbiztosítási piac.

A következő néhány évben az életbiztosítások iránti kereslet általános újraélénkülése várható egész Kelet-Európában, mivel az embereknek az állami nyugdíj mellett öngondoskodásra is szüksége lesz. Számos biztosító válaszolt a folyamatosan alacsony kamatokra új öngondoskodási megoldások bevezetésével.

Közép- és Kelet-Európa továbbra is magas növekedési kilátású régiót jelent az UNIQA számára, amit az elmúlt évek pozitív biztosítási piaci teljesítménye is jelez. Közép- és Kelet-Európa folytatódó jó gazdasági teljesítménye várhatóan bevételnövekedést és a háztartások részéről magasabb fogyasztási kiadásokat eredményez majd a következő néhány évben. A növekedő vagyoni szintek és vásárlóerő egyben a biztosítási megoldások iránti nagyobb kereslettel is jár, ráadásul ezen a piacon (Oroszországot nem számítva)
155 millió potenciális ügyfél van jelen.

Az egy főre eső díjbevétel (biztosítási sűrűség) és a biztosítási szektor GDP-hez való hozzájárulása (biztosítási penetráció) szempontjából a KKE-régió továbbra is erősen elmarad a nyugat-európai piaci átlagtól, ami egészen világosan szemlélteti, hogy milyen hatalmas felzárkózási lehetőségeket kínálnak továbbra is ezek a biztosítási piacok.

UNIQA Csoport

■ Az UNIQA Csoport (a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeit is tartalmazó) 5372,6 millió eurós díjbevételével Közép- és Kelet-Európa vezető biztosítótársaságai közé tartozik. A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások 309,8 millió eurót kitevő megtakarítási része a FAS 97 (US GAAP) szabvány szerint a matematikai tartalék változásával került kiegyenlítésre.
A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részei nélkül számított díjbevétel 5062,8 millió eurót tett ki.

■ Az UNIQA Európában

Az UNIQA termékeit és szolgáltatásait minden értékesítési csatornán keresztül (alkalmazott külszolgálati munkatársak, vezérügynökségek, alkuszok, banki és direktértékesítési csatornák) kínálja és minden biztosítási ágazatban tevékeny.
Az UNIQA a második legnagyobb biztosítótársaság Ausztriában, a közép- és kelet-európai régióban pedig 15 országban van jelen: Albániában, Bosznia-Hercegovinában, Bulgáriában, Horvátországban, Csehországban, Magyarországon, Koszovóban, Montenegróban, Észak-Macedóniában, Lengyelországban, Romániában, Oroszországban, Szerbiában, Szlovákiában és Ukrajnában. Emellett svájci és liechtensteini biztosítótársaságok is tartoznak az UNIQA Csoporthoz. A tőzsdén jegyzett holding, az UNIQA Insurance Group AG a konszern irányításáért felelős és közvetlen biztosítási tevékenységet is végez a más biztosítótársasággal kötött aktív viszontbiztosítási szerződések formájában. Ezenfelül az UNIQA Insurance Group AG számos szolgáltatást nyújt az UNIQA Österreich Versicherungen AG és a Csoport nemzetközi tagjai számára a szinergiahatások optimális kihasználása és a hosszú távú vállalati stratégiák következetes megvalósítása érdekében.

ing to the results currently available, total premium volumes rose in Central and Eastern Europe (not including Russia) by around 5.0 per cent to an estimated €35 billion. This equates to growth of some €1.5 billion year on year in absolute terms. All CEE markets posted premium growth in 2019 despite the characteristic diversity between them. Growth rates in the individual countries ranged from just under 2 per cent in Poland to some 17 per cent in Bulgaria and Ukraine and are expected to remain well above the eurozone average in 2020–2021 as well.

Increased demand for insurance products fuelled by the sustained economic growth resulted in a marked rise in premiums in the year just passed – particularly in property insurance, where the figure was over 7 per cent. Stimulus for growth came in particular from the household and homeowner sectors as well as from health insurance and the vehicle insurance business lines. The vehicle business lines experienced substantial premium increases, mainly due to higher vehicle inventories as a result of a significant overall rise in new registrations as well as higher average premiums in certain countries.

Developments in the life insurance markets in Central and Eastern Europe, by contrast, were mixed. Following robust premium growth in 2017 and a fall in 2018, however, life insurance once again posted slight premium growth overall in CEE.

Growth in the region depends largely on the trend of the life insurance market in Poland, where the sharp decline in the insurance business involving short-term, single-premium products – which has fallen by some €600 million in all, i.e. about 50 per cent, over the past two years – has cut aggregate growth on the life insurance markets significantly in recent times. This contrasts with another trend of the past few years, which demonstrates that extraordinary premium growth is very likely in some Southeastern European countries on account of their still-underdeveloped life insurance markets.

The next few years should see demand for life insurance in Eastern Europe recover across the board as people will still need their own, independent provision on top of their state pension. Many insurers have also responded to the persistently low interest rates by launching new provision solutions.

CEE remains a region with high growth potential for UNIQA, as can be seen from the positive performance in the insurance markets overall over the last few years. The sustained positive economic performance in Central and Eastern Europe should lead to further increases in income over the next few years and to higher consumer spending by households. Rising levels of wealth and growing purchasing power also mean greater demand for insurance solutions – and this in a market with some 155 million potential customers (not including Russia).

Both premiums per capita (insurance density) and the share of GDP contributed by the insurance industry (insurance penetration) in CEE are still well below the Western European market average, illustrating quite clearly the immense catch-up potential that these insurance markets continue to offer.

UNIQA Group

■ With a premium volume written (including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance) of €5,372.6 million, the UNIQA Group is among the leading insurance groups in Central and Eastern Europe. The savings portion from the unit-linked and index-linked life insurance in the amount of €309.8 million was set off against the change in insurance provision, pursuant to FAS 97 (US GAAP). Without taking the savings portion from the unit-linked and index-linked life insurance into consideration, the premium volume written amounted to €5,062.8 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, Montenegro, North Macedonia, Poland, Romania, Russia, Serbia, Slovakia and Ukraine. In addition, insurance companies in Switzerland and Liechtenstein are also part of the UNIQA Group.

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 Osterreich Versicherungen AG and its international Group companies, in order to take best advantage of synergy effects and to implement the Group's long-term corporate strategy consistently.

A Csoport nemzetközi tevékenységeit az UNIQA International AG irányítja, amely egyben a nemzetközi célpiacok folyamatos figyeléséért és elemzéséért, az akvizíciókért, valamint azok integrációjáért is felel.

Vagyon- és balesetbiztosítás

A vagyon- és balesetbiztosításokhoz tartoznak a lakossági ügyfelek és vállalatok részére nyújtott vagyonbiztosítások és a privát balesetbiztosítás is. A vagyon- és balesetbiztosítás területén az UNIQA Csoport 2019-ben 2846,8 millió eurós díjbevételt ért el (2018-ban: 2774,4 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 53,0%-a (2018-ban: 52,3%). Volumen tekintetében a vagyon- és balesetbiztosításokban messze a legnagyobb részt képviselik a magánszemélyek által kötött biztosítások. A vagyon- és balesetbiztosítások többségét három évig terjedő, meghatározott időtartamra kötik. A nagyszámú ügyfél különböző kockázatait felölelő széles spektrum és az ilyen szerződések viszonylag rövid időtartama révén mérsékelt tőkekövetelmények merülnek fel, ami növeli ennek az üzleti szegmensnek a vonzerejét.

Egészségbiztosítás

Ausztriában az egészségbiztosításhoz tartozik a magánszemélyek önkéntes egészségbiztosítása, a profitorientált megelőző egészségügyi ellátások területe, valamint egyes független szakmák, így ügyvédek, építészek és gyógyszerészek részére kínált alternatív konstrukciók. Az egészségbiztosítások még a korai szakaszban járnak a közép- és kelet-európai régióban, de a jólét növekedésével a hosszú távú növekedési lehetőségek még nagyobbak itt. 2019-ben a Csoport szintjén a díjelőírás 1130,8 millió euró volt (2018-ban: 1086,4 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 21,0%-át (2018-ban: 20,5%) képviseli. Mintegy 46%-os piaci részesedésével Ausztriában megkérdőjelezhetetlen az UNIQA piacvezetői szerepe ebben a stratégiailag fontos ágazatban. A díjbevételek túlnyomó többsége (körülbelül 93%-a) Ausztriához köthető, a fennmaradó 7% más országokból származik.

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 the amount of €2,846.8 million in 2019 (2018: €2,774.4 million) – which is 53.0 per cent (2018: 52.3 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 dif-ferent risks of a great many customers and the relatively short terms of these contracts lead to only moderate capital requirements and also make this business segment attractive as a result.

Health insurance

Health insurance in Austria includes voluntary health insurance for private customers, commercial preventive healthcare and optout offers for certain independent professions such as lawyers, architects and chemists. Although health insurance is still at the early stages in CEE, increased levels of prosperity in the region make the long-term growth potential even greater. Group-wide, in 2019, premiums written totalled €1,130.8 million, (2018: €1,086.4 million) – which is 21.0 per cent (2018: 20.5 per cent) of total premium volume. UNIQA is the undisputed market leader in this strategically important business line in Austria, with around 46 per cent of market share. The overwhelming majority comes from Austria with around 93 per cent of premiums, with the remaining 7 per cent from international business.

A vállalatcsoport üzletmenete

- A díjbevétel (a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás megtakarítási részeivel együtt) 1,2%-kal, 5372,6 millió euróra emelkedett.
- A kombinált hányad 96,8%-ról 96,4%-ra javult
- Az adózás előtti eredmény stabilan 295,7 millió euró
- A konszolidált eredmény 232,4 millió eurót ért el
- A 2019. évi javasolt részvényenkénti osztalék 1 eurócenttel, 0,54 eurócentre emelkedett
- 2020-ban a 2019-es szinttel megegyező adózás előtti eredmény várható

Group business development

- Premiums written (including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance) rose by 1.2 per cent to €5,372.6 million
- Combined ratio improved from 96.8 per cent to 96.4 per cent
- Earnings before taxes stable at €295.7 million
- Consolidated profit of €232.4 million
- Proposed dividend increased by 1 cent to €0.54 per share for 2019
- Pre-tax profit at 2019 levels expected for 2020

Az UNIQA Csoport mutatószámai adatok (millió euróban)
UNIQA Group (In € million)

	2019	2018	2017
Díjbevétel, a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeinek figyelembevételével | Premiums written, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	5 372,6	5 309,5	5 293,3
Költséghányad (viszontbiztosítás után) | Cost ratio (after reinsurance)	27,2%	25,9%	25,0%
Kombinált hányad (viszontbiztosítás után) | Combined ratio (after reinsurance)	96,4%	96,8%	97,5%
Adózás előtti eredmény | Earnings before taxes	295,7	294,6	264,6
Konszolidált 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)	232,4	243,3	171,8

A díjbevétel alakulása

2019-ben az UNIQA befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeinek figyelembevételével számított összes díjbevétele 1,2%-kal, avagy 309,8 millió euróval emelkedett (2018-ban: 320,5 millió euró), így 5372,6 millió eurót tett ki (2018-ban: 5309,5 millió euró).

A folyamatos díjfizetésű díjbevételek biztató, 1,4%-os növekedést követően 5267,9 millió euró díjbevételt eredményeztek (2018-ban: 5196,7 millió euró). Az egyszeri díjfizetésű üzlet díjvolumene azonban, a stratégiával összhangban, 7,2%-kal, 104,6 millió euróra csökkent (2018-ban: 112,7 millió euró).

A vagyon- és balesetbiztosítás díjbevétele 2019-ben 2,6%-kal, 2846,8 millió euróra nőtt (2018-ban: 2774,4 millió euró). Az egészségbiztosításoknál a jelentési időszak díjbevétele 4,1%-kal, 1130,8 millió euróra nőtt (2018-ban: 1086,4 millió euró). A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeit is figyelembe véve az összes életbiztosítási díjbevétel 3,7%-kal, 1394,9 millió euróra csökkent (2018-ban: 1448,6 millió euró). Ennek okai közé

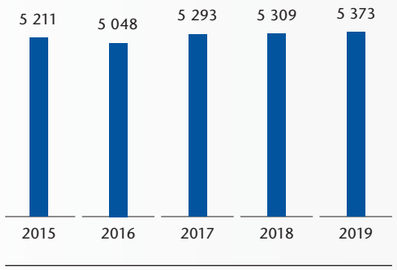
Changes in premiums

UNIQA's total premium volume, including savings por-tions from unit-linked and index-linked life insurance in the amount of €309.8 million (2018: €320.5 million), increased by 1.2 per cent to €5,372.6 million in 2019 (2018: €5,309.5 million).

In the area of insurance policies with recurring premium payments, there was an encouraging rise of 1.4 per cent to €5,267.9 million (2018: €5,196.7 million). In the single premium business, however, the premium volume decreased by 7.2 per cent to €104.6 million (2018: €112.7 million) in line with the strategy.

Premiums written in property and casualty insurance increased by 2.6 per cent to €2,846.8 million in 2019 (2018: €2,774.4 million). In health insurance, premiums written in the reporting period rose by 4.1 per cent to €1,130.8 million (2018: €1,086.4 million). In life insurance, premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance fell by 3.7 per cent overall to €1,394.9 million (2018: €1,448.6 million). Reasons for this included the strategic withdrawal from the single-premium

Díjbevétel, figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás megtakarítási részeit (millió euróban)
Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (In € million)



tartozott az egyszeri díjas üzletből történő stratégiai kivonulás, valamint a tartósan alacsony kamatok miatti mérsékelt kereslet.

A megszolgált konszolidált díjbevétel a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások 309,8 millió euró (2018-ban: 320,9 millió euró) értékű megtakarítási részeit is figyelembe vevő (viszontbiztosítás utáni) megszolgált díja 1,8%-os emelkedés után 5170,8 millió euróra nőtt (2018-ban: 5081,7 millió euró). A saját megtartású megszolgált díj (IFRS szerint) 2,1%-os növekedés után elérte a 4861,1 millió eurót (2018-ban: 4760,7 millió euró).

Biztosítási szolgáltatások változásai

A 2019-es üzleti évben a viszontbiztosítás előtti biztosítási szolgáltatások (ld. a konszolidált pénzügyi kimutatásokhoz fűzött 8. megjegyzést) 1,2%-kal csökkentek, így 3756,3 millió eurót tettek ki (2018-ban: 3800,2 millió euró). A saját megtartású konszolidált biztosítási szolgáltatások a megszolgált díjaknál kevésbé meredek, 0,6%-os mértékben, 3657,1 millió euróra nőttek 2019-ben (2018-ban: 3633,7 millió euró).

A vagyon- és balesetbiztosítási ágazat viszontbiztosítás utáni kárhányada 2019-ben 64,2%-ra csökkent (2018-ban: 65,4%) az alapvető veszteségek kedvező alakulásának köszönhetően. A Csoport viszontbiztosítás utáni kombinált hányada a csoportszinten magasabb költséghányad ellenére 96,4 százalékra javult (2018-ban: 96,8 százalék).

Üzemi ráfordítások

A kapott viszontbiztosítási jutalékok és a viszontbiztosításokból származó nyereségrészesedések levonása utáni összes konszolidált üzemi ráfordítás (lásd a konszolidált pénzügyi kimutatásokhoz fűzött 9. megjegyzést) a 2019-es üzleti évben 7,0%-kal, 1407,1 millió euróra nőtt (2018-ban: 1314,7 millió euró). A kapott viszontbiztosítási jutalékok és a viszontbiztosításból származó nyereségrészesedések 17,9 millió euró értékű (2018-ban: 13,6 millió euró) levonása utáni biztosításüzemi ráfordítás 6,5%-kal, 907,4 millió euróra emelkedett (2018-ban: 851,9 millió euró), mivel az életbiztosítási területen nőtt a halasztott szerzési költségek amortizációja. Az egyéb üzemi ráfordítások 8,0%-kal, 499,7 millió euróra emelkedtek (2018-ban: 462,7 millió euró) a magasabb személyi és informatikai kiadások miatt. Ez a tétel magában foglalja az innovációs és beruházási program mintegy 51 millió euró összegű kiadásait is (2018-ban: kb. 43 millió euró).

A viszontbiztosítás utáni költséghányad – a kapott viszontbiztosítási jutalékok és a viszontbiztosításból származó nyereségrészesedések levonása utáni üzemi ráfordításnak a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeit is figyelembe vevő megszolgált díjaihoz viszonyított aránya – az elmúlt üzleti évben a fent bemutatott tényezők következtében 27,2%-ra nőtt (2018-ban: 25,9%). A viszontbiztosítás előtti költséghányad 26,7%-ra nőtt (2018-ban: 25,2%).

business and subdued demand due to persistently low interest rates.

The Group premiums earned, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (after reinsurance) in the amount of €309.8 million (2018: €320.9 million), rose by 1.8 per cent to €5,170.8 million (2018: €5,081.7 million). The volume of premiums earned (net, in accordance with IFRSs) increased by as much as 2.1 per cent to €4,861.1 million (2018: €4,760.7 million).

Changes in insurance benefits

In the 2019 financial year, insurance benefits before reinsurance (see note 8 in the consolidated financial statements) dropped by 1.2 per cent to €3,756.3 million (2018: €3,800.2 million). Consolidated net insurance benefits rose less sharply than premiums earned, increasing by 0.6 per cent to €3,657.1 million in the past year (2018: €3,633.7 million).

The loss ratio after reinsurance in property and casualty insurance fell to 64.2 per cent in 2019 (2018: 65.4 per cent) on the back of a favourable trend in basic losses. The combined ratio after reinsurance thus improved to 96.4 per cent (2018: 96.8 per cent) despite a higher cost ratio at Group level.

Operating expenses

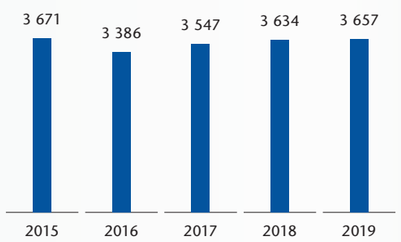
Total consolidated operating expenses (see note 9 in the consolidated financial statements) less reinsurance commission and share of profit from reinsurance ceded rose by 7.0 per cent to €1,407.1 million in the 2019 financial year (2018: €1,314.7 million). Expenses for the acquisition of insurance less reinsurance commission and share of profit from reinsurance ceded in the amount of €17.9 million (2018: €13.6 million) rose by 6.5 per cent to €907.4 million (2018: €851.9 million) due to increased amortisation of deferred acquisition costs in life insurance. Other operating expenses increased by 8.0 per cent to €499.7 million (2018: €462.7 million) as a result of higher staff and IT costs. This line item includes expenses for the innovation and investment programme amounting to around €51 million (2018: approx. €43 million).

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 27.2 per cent during the past year (2018: 25.9 per cent) as a result of the developments mentioned above. The cost ratio before reinsurance rose to 26.7 per cent (2018: 25.2 per cent).

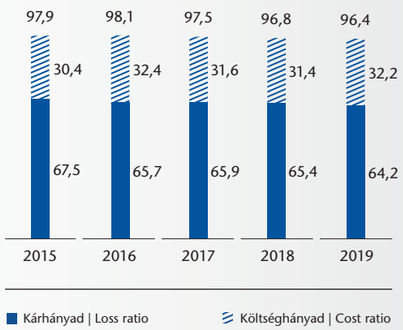
Investments

The UNIQA Group's investment portfolio (including investment property, financial assets accounted for using the equity method and

Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban (millió euróban)
Insurance benefits (net) (In € million)



Kombinált hányad viszontbiztosítás után (százalékban)
Combined ratio after reinsurance (In per cent)



Kár- és balesetbiztosítás adatok (millió euróban)
Property and casualty insurance (In € million)

	2019	2018	2017
Díjbevétel | Premiums written	2 846,8	2 774,4	2 639,7
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban | Insurance benefits (net)	–1 719,5	–1 690,1	–1 644,8
Kárhányad (viszontbiztosítás után) | Claims rate (after reinsurance)	64,2%	65,4%	65,9%
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban | Operating expenses (net)	–861,2	–811,0	–788,5
Költséghányad (viszontbiztosítás után) | Cost ratio (after reinsurance)	32,2%	31,4%	31,6%
Kombinált hányad (viszontbiztosítás után) | Combined ratio (after reinsurance)	96,4%	96,8%	97,5%
Befektetésből származó nettó hozamok | Net investment income	122,1	128,1	119,7
Adózás előtti eredmény | Earnings before taxes	116,0	120,3	95,1
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban | Technical provisions (net)	3 061,3	2 970,6	2 939,7

Egészségbiztosítás (millió euróban)
Health insurance (In € million)

	2019	2018	2017
Díjbevétel | Premiums written	1 130,8	1 086,4	1 042,0
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban | Insurance benefits (net)	–960,3	–908,0	–877,6
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban | Operating expenses (net)	–187,8	–183,9	–168,0
Költséghányad (viszontbiztosítás után) | Cost ratio (after reinsurance)	16,7%	17,0%	16,2%
Befektetésből származó nettó hozamok | Net investment income	109,0	103,4	116,4
Adózás előtti eredmény | Earnings before taxes	94,9	96,2	109,7
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban | Technical provisions (net)	3 359,1	3 190,9	3 037,7

Befektetések

Az UNIQA Csoport befektetési portfóliója (benne a befektetési célú ingatlanok, az equity, azaz részesedéselemzési módszerrel elszámolt pénzügyi eszközök és egyéb befektetések) 1287,7 millió euróval bővült és így a 2019-es üzleti évben 20 624,8 millió eurót tett ki (2018. december 31-én: 19 337,1 millió euró). Ennek fő oka a nemzetközi pénzügyi piacokon tapasztalható általános kamatcsökkenés volt.

A befektetések nettó hozama a tartósan alacsony kamatok ellenére is az előző évi szinten maradt, ugyanis 585,2 millió eurót tett ki (2018-ban: 585,0 millió euró), ami elsősorban az ingatlaneladások és a fix hozamú értékpapírok magasabb nyereségének volt köszönhető. A STRABAG SE 14,3%-os részesedésének equity módszerrel történő elszámolása 57,4 millió euróval járult hozzá a 2019. évi nettó eredményhez (2018-ban: 51,4 millió euró). Az előző évi adat a Casinos Austria Aktiengesellschaftban fennálló közvetett részesedés eladásából származó 47,4 millió eurós tőkenyereséget is tartalmazta. A befektetésekből származó nettó hozamok részletes leírása a konszolidált pénzügyi kimutatásokban található (ld. a konszolidált pénzügyi kimutatásokhoz fűzött 4. megjegyzést).

Egyéb bevételek és egyéb ráfordítások

Az egyéb bevételek 2019-ben 8,5%-kal, 192,4 millió euróra nőttek (2018-ban: 177,3 millió euró), míg az egyéb üzemi ráfordítások 8,9%-kal, 191,1 millió euróra csökkentek (2018-ban: 209,7 millió euró).

Eredmények

Az UNIQA Csoport biztosítástechnikai eredménye 2019-ben a megnövekedett költségteher miatt jelentősen, 25,2%-kal romlott, és így 99,5 millió eurót tett ki (2018-ban: 133,1 millió euró). Az üzemi eredmény kismértékben javult: 1,4%-kal, 354,9 millió euróra nőtt (2018-ban: 350,1 millió euró).

Az UNIQA adózás előtti eredménye a gyengébb biztosítástechnikai eredmény ellenére lényegében változatlan maradt, ugyanis kismértékben, 0,4%-kal nőtt, 295,7 millió euróra (2018-ban: 294,6 millió euró). Ezt az tette lehetővé, hogy a gyengébb biztosítástechnikai eredményt ellensúlyozta az egyéb átfogó jövedelem növekedése. Az időszak eredménye 0,6%-kal, 236,5 millió euróra emelkedett (2018-ban: 235,1 millió euró). 2019-ben a nyereségadó-ráfordítás 59,2 millió euróra csökkent (2018-ban: 59,5 millió euró), miközben az adóteher 20,0%-os volt (2018-ban: 20,2%).

A konszolidált eredmény, azaz az időszak nettó eredményének az UNIQA Insurance Group AG részvényeseinek tulajdonítható része 232,4 millió eurót tett ki (2018-ban: 243,3 millió euró). Ennek következtében a részvényenkénti nyereség kismértékben, 0,76 eurócentre csökkent (2018-ban: 0,79 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 kisebbségi részesedéseket és nem tartalmazza az elidegenítéshez szükséges pénzügyi eszközök értékelésének kumulált eredményét) 2019-ben 10,6%-ot tett ki (2018-ban: 10,5%). A sajáttőke-megtérülés (adózás után és az ellenőrzésre nem jogosító kisebbségi részesedésekkel) 7,3%-ra csökkent a tárgyévben (2018-ban: 7,9%). A Csoport Igazgatósága a Felügyelőbizottságnak és az éves közgyűlésnek ezek alapján 0,54 eurócent részvényenkénti osztalékkifizetést javasol (2018-ban: 0,53 eurócent részvényenként).

other investments) expanded by €1,287.7 million to €20,624.8 million in the 2019 financial year (31 December 2018: €19,337.1 million). This was mainly due to the general fall in interest rates on the international financial markets.

Net investment income remained on a par with the pre¬vious year at €585.2 million (2018: €585.0 million) despite the persistently low interest rates, thanks mainly to increased gains from the sale of real estate and fixed- income securities. The recognition of the 14.3 per cent equity-accounted holding in STRABAG SE also contributed €57.4 million to net income in 2019 (2018: €51.4 million). The previous year's figure had included a capital gain of €47.4 million from the sale of the indirect holding in Casinos Austria Aktiengesellschaft. A detailed description of net investment income can be found in the consolidated financial statements (see note 4 in the consolidated financial statements).

Other income and other expenses

Other income rose by 8.5 per cent to €192.4 million in 2019 (2018: €177.3 million), while other operating expenses fell by 8.9 per cent to €191.1 million in the reporting year (2018: €209.7 million).

Results

The technical result of the UNIQA Group deteriorated by a substantial 25.2 per cent to €99.5 million in 2019 (2018: €133.1 million) due to the increased cost burden. Operating profit improved slightly by 1.4 per cent to €354.9 million (2018: €350.1 million).

Earnings before taxes at UNIQA remained virtually unchanged despite the poorer technical result, rising slightly by 0.4 per cent to €295.7 million (2018: €294.6 million). This was possible because the weaker technical result was offset by a rise in other comprehensive income. The profit/(loss) for the period rose by 0.6 per cent to €236.5 million (2018: €235.1 million). Income tax expense fell to €59.2 million in 2019 (2018: €59.5 million), while the tax burden was 20.0 per cent (2018: 20.2 per cent).

The consolidated profit, i.e. the proportion of the net profit for the period attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG, amounted to €232.4 million (2018: €243.3 million). This pushed earnings per share down slightly to €0.76 (2018: €0.79).

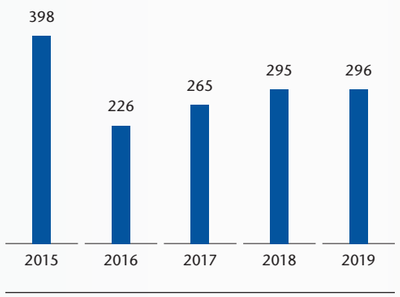
Operating return on equity (earnings before taxes and amortisation of goodwill and impairment losses in relation to average equity, including non-controlling interests and excluding the accumulated profits of the valuation of financial instruments available for sale) came to 10.6 per cent in 2019 (2018: 10.5 per cent). The return on equity (after tax and non-controlling interests) declined to 7.3 per cent in the reporting year (2018: 7.9 per cent).

On this basis, the Management Board will propose a dividend of €0.54 per share to the Supervisory Board and the Annual General Meeting (2018: €0.53 per share).

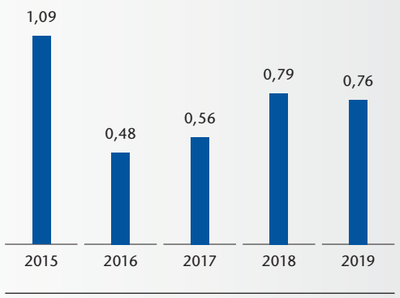
Own funds and total assets

Total equity attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG increased by €428.9 million to €3,401.0 million in the past financial year (31 December 2018: €2,972.1 million). This was due to the increased measurement of financial instruments available for sale caused by the general fall in interest rates. Non- controlling interests came to €19.4 million (31 December

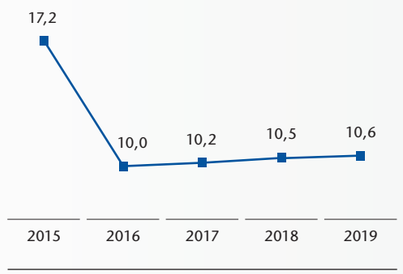
Adózás előtti eredmény (millió euróban)
Earnings before taxes (In € million)



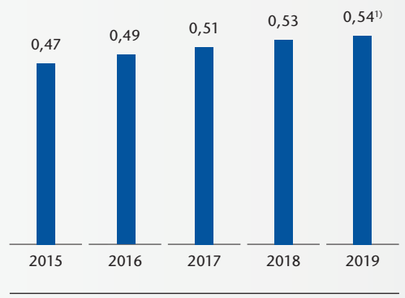
Egy részvényre jutó nyereség (euróban)
Earnings per share (In €)



Operatív sajáttőke-megtérülés (százalékban)
Operating return on equity (In per cent)



Részvényenkénti osztalék (euróban)
Dividend per share (In €)



1) Javaslat az éves közgyűlésnek | Proposal to the Annual General Meeting

Életbiztosítás (millió euróban)
Life insurance (In € million)

	2019	2018	2017
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	1 394,9	1 448,6	1 611,6
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban | Insurance benefits (net)	–977,3	–1 035,7	–1 025,0
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban | Operating expenses (net)	–358,1	–319,8	–319,5
Költséghányad (viszontbiztosítás után) | Cost ratio (after reinsurance)	26,1%	22,6%	20,3%
Befektetésből származó nettó hozamok | Net investment income	354,1	353,5	336,0
Adózás előtti eredmény | Earnings before taxes	84,8	78,2	59,9
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban | Technical provisions (net)	15 666,7	15 483,4	15 815,9
ebből befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások biztosítástechnikai tartalékai saját megtartásban | of which technical provisions for unit-linked and index-linked life insurance (net)	4 646,0	4 721,8	4 727,4

Saját eszközök és mérlegfőösszeg

Az UNIQA Insurance Group AG részvényeseinek tulajdonított saját tőke az elmúlt üzleti évben 428,9 millió euróval, 3401,0 millió euróra nőtt (2018. december 31-én: 2972,1 millió euró). Ennek oka az értékesíthető pénzügyi eszközök értékelésének az általános kamatcsökkenés által kiváltott növekedése volt. Az ellenőrzésre nem jogosító kisebbségi részesedések értéke 19,4 millió euró volt (2018. december 31-én: 14,4 millió euró). A konszolidált mérlegfőösszeg 2019. december 31-én 28 728,4 millió euró értéket mutatott (2018. december 31-én: 28 503,8 millió euró).

Cash flow

Az UNIQA szokásos tevékenységből származó cash flow-ja 2019-ben 519,9 millió euró volt (2018-ban: -4,8 millió euró). A befektetési tevékenységek cash flow-ja -526,9 millió euró volt (2018-ban: 210,0 millió euró), míg a finanszírozási tevékenységek nettó cash flow-ja -958.9 millió eurót tett ki (2018-ban: 588,9 millió euró). Összességében a likvid eszközök alapja 964,8 millió euróval, 479,6 millió euróra csökkent a 2019-es üzleti évben (2018-ban: 1444,4 millió euró).

Munkatársak

Az UNIQA munkavállalóinak (teljes munkaidős egyenértékben kifejezett) átlagos létszáma 2019-ben némi növekedés után 13 038 főt tett ki (2018-ban: 12 818). Ebből 4202 (2018-ban: 4271) munkavállaló alkalmazott területi értékesítési munkatárs volt. Az adminisztrációs munkavállalók létszáma 8836 fő volt (2018-ban: 8547).

2019-ben a Csoportnak teljes munkaidős egyenértékre átszámítva átlagosan 2766 (2018-ban: 2708) munkatársa volt a közép-európai régióban, azaz Lengyelországban, Szlovákiában, Csehországban és Magyarországon, 2278 (2018-ban: 2242) munkatársa tevékenykedett Dél-Kelet-Európában – Albániában, Bosznia-Hercegovinában, Bulgáriában, Horvátországban, Koszovóban, Montenegróban, Észak-Macedóniában és Szerbiában –, és 1647 (2018-ban: 1654) munkatársa volt a kelet-európai régióban, azaz Romániában és Ukrajnában. Oroszországban teljes munkaidőre számítva 112 (2018-ban: 108) alkalmazottunk dolgozott. A munkavállalók átlagos létszáma teljes munkaidőre számítva 2019-ben a nyugat-európai piacokon 42 volt (2018-ban: 48). Ausztriában teljes munkaidős egyenértékben kifejezve 6193 fő állt alkalmazásban (2018-ban: 6058). A kizárólag az UNIQA-nak termelő vezérügynökségek munkavállalóit is beszámítva összesen körülbelül 19 200 fő dolgozik a Csoportnak.

Ausztriában az UNIQA adminisztrációs dolgozóinak 55%-a volt nő 2019-ben (2018-ban: 55%). Értékesítési területen 82% férfi, 18% nő volt az arány (2018-ban: 83% férfi, 17% nő). A munkatársak 15,4%-a (2018-ban: 14,6%-a) részmunkaidőben dolgozott. Az átlagéletkor az elmúlt évben 44 év volt (2018-ban: 44 év).

Ausztriában szinte minden munkatárs részesedik – valamilyen változó részvételi program révén – a társaság sikerében. Ez vezetőknek és válogatott kiemelt munkatársaknak járó bónusz vagy munkatársi részvételi program formájában valósul meg. 2019-ben Ausztriában a munkavállalók 14%-a (2018-ban: 14%) vett részt az UNIQA vezetőknek és válogatott kiemelt munkatársaknak szóló bónuszkifizetési rendszerében – egy olyan javadalmazási rendszerben, amely összekapcsolja a vállalat eredményét a személyes teljesítménynyel. 2019-ben 79% vett részt bónusz formájában a munkavállalói részvételi programban (2018-ban: 76%). Részvételre jogosult minden munkatárs, akinek a teljes üzleti évre kiterjedő munkaviszonya van. A munkavállalói részvételi bónusz kifizetése az eredménycél elérésétől, valamint attól függ, hogy milyen mértékben sikerült teljesíteni az egyéb fontos vállalati célokat.

Az UNIQA ezenkívül lehetőséget nyújt fiatal gyakornokoknak arra, hogy a képzés során idegen kultúrákat ismerjenek meg és nemzetközi kapcsolatokat építsenek ki. Jelenleg 81 gyakornok áll képzés alatt.

2018: €14.4 million). Total assets amounted to €28,728.4 million at 31 December 2019 (31 December 2018: €28,503.8 million).

Cash flow

UNIQA's net cash flow from operating activities amounted to €519.9 million in 2019 (2018: €-4.8 million). The cash flow from investing activities was €-526.9 million (2018: €210.0 million) while net cash flow from financing activities came to €-958.9 million (2018: €588.9 million). Overall, cash and cash equivalents fell by €964.8 million to €479.6 million in the 2019 financial year (2018: €1,444.4 million).

Employees

In 2019 the average number of employees (full-time equivalents, or FTEs) at UNIQA rose slightly to 13,038 (2018: 12,818). These included 4,202 (2018: 4,271) field sales employees. The number of employees in administration amounted to 8,836 (2018: 8,547).

In 2019 the Group had an average of 2,766 FTEs (2018: 2,708) in the Central Europe (CE) region – Poland, Slovakia, the Czech Republic and Hungary – as well as 2,278 FTEs (2018: 2,242) in the Southeastern Europe (SEE) region – Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, Kosovo, Montenegro, North Macedonia and Serbia – and 1,647 FTEs (2018: 1,654) in the Eastern Europe (EE) region – Romania and Ukraine. There were 112 FTEs (2018: 108) working in Russia (RU). The average number of FTEs in the Western European markets in 2019 was 42 (2018: 48). A total of 6,193 FTEs were employed in Austria (2018: 6,058). Including the employees of the general agencies working exclusively for UNIQA, the total number of people working for the Group amounts to about 19,200.

In 2019 women made up 55 per cent of the staff working in administrative positions at UNIQA in Austria (2018: 55 per cent). In sales the ratio was 82 per cent men to 18 per cent women (2018: 83 per cent men to 17 per cent women). 15.4 per cent (2018: 14.6 per cent) of employees were working part time. The average age in the past year was 44 years (2018: 44 years).

In Austria almost all employees have a share in the company's success through some form of variable participation programme. This will be either a bonus for manag¬ers and selected key employees or an employee participation programme. In 2019 14 per cent (2018: 14 per cent) of employees participated in the bonus system for managers and selected key employees – a variable remuneration system that is tied both to the success of the company and to personal performance. In 2019 a total of 79 per cent took part in the employee participation programme (2018: 76 per cent) in the form of a bonus. Everyone who has an employment relationship for the entire financial year is entitled to participate. Whether an employee participation bonus is paid depends on whether a profit target is met and to what extent other important corporate goals are achieved.

In addition, UNIQA offers young people in training the opportunity to get to know foreign cultures and make international contacts. Currently 81 apprentices are being trained.

Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban

Excellence in Customer Service

■ Az UNIQA Biztosító Zrt. számára az ügyfélélmény folyamatos jobbá tétele és annak szinten tartása is kiemelt fontosságú. A szolgáltatásokhoz való kényelmes hozzájutás, a vevő-kiszolgálási kultúra színvonalának fejlesztése a vállalatnál alapvető törekvés. Éppen ezért arra kérjük ügyfeleinket, hogy minden ügyintézést követően értékeljék az igénybe vett szolgáltatás színvonalát. A telefonos ügyintézés végén a telefon nyomógombjai segítségével értékelhetnek 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol az 5 a legjobb érték. Az online ügyintézés (chat, online felületek, e-mail), illetve a személyes ügyintézés esetében emoji grafikát használunk, szintén 5-ös skálán. Az értékelés technikai hátterét tabletekkel biztosítjuk a személyes ügyfélszolgálaton, míg az e-mailes megkeresés esetén válasz e-mailben küldünk egy linket, amelyre kattintva elvégezhetik ügyfeleink az értékelést. Az eredményeket folyamatosan nyomon követjük, és a visszajelzéseket figyelembe vesszük mind a szolgáltatások, mind a termékfejlesztések esetében is. A visszajelzések alapján ügyfél-elégedettségi szintünket immáron huzamosabb ideje 4,8-as szinten tudjuk tartani.

Fontosnak tartottuk, hogy az ügyfél-kiszolgálási gyakorlatunkat egy független „szervezet” is értékelje. Így 2019-ben részt vettünk a Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban Programban, amely objektíven méri az egyes vállalatok ügyfél-kiszolgálási színvonalát. Megmutatja, hogy mennyire elégedettek a vállalatok ügyfelei az ott tapasztalt szolgáltatásokkal, aktívan támogatja a menedzsment stratégiai döntéseit. Évente több százezer kérdésre adott válasz feldolgozásával alakul ki a végeredmény, mely országos és ágazati benchmarkként szolgál a résztvevő vállalatoknak. Évente több százezer kérdésre adott válasz feldolgozásával alakul ki a végeredmény, mely országos és ágazati benchmarkként szolgál a résztvevő vállalatoknak. A megmérettetés 2019-ben szeptemberében indult, amely során többkörös felmérésben (próbavásárlással) mérték fel az ügyfél-kiszolgálási sztenderdek gyakorlati megvalósulását. Törekvéseinket siker

■ Constant improvement of customer experience and maintaining satisfaction levels is of crucial importance for UNIQA Biztosító Zrt. Convenient access to services, and enhancing customer service culture is an essential aspiration for the company. This is why we ask all our customers to rate the quality of the service used after each and every instance of administration. Upon the conclusion of over-the-phone administration, customers are asked to use the phone keys to provide ratings on a scale of 1 to 5, where 5 is the best value. For online (chat, online platforms, email) and in-person administration, we use emojis, also on a scale of 1 to 5. The technical background for rating in the case of in-person administration is ensured with tablets, while for email contact, we send a link via our reply email, which opens the rating interface. We monitor results on an ongoing basis, and take feedback into account in terms of both services and product development. Based on the feedback received, we have seen our customer satisfaction level permanently kept at 4.8.

We also considered it important to have our customer service practice assessed by an independent ‘organisation’. For this reason, we took part in the Excellence in Customer Service Programme in 2019, which objectively measures the customer service quality at various companies. It shows how much customers of these companies are satisfied with the services they receive, and actively supports the strategic decisions made by the management. The end result is arrived at by processing the responses to hundreds of thousands of questions each year, and serves as a national and sector-level benchmark for participating companies. The end result is arrived at by processing the responses to hundreds of thousands of questions each year, and serves as a national and sector-level benchmark for participating companies. The assessment was launched in September 2019, in the context of which the practical implementation of customer service standards was gauged in a

koronázta, hiszen 2020-ban három fő kategóriában is elismerték az UNIQA eredményességét a XI. Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban Díjátadóján. A magas színvonalú ügyfélkezelést objektív mérések alapján díjazó program Elektronikus – Telefonos – és Személyes ügyfélkiszolgálás kategóriákban is kiemelte a biztosítót a nagyvállaltok közül.

I. helyezést értünk el a Legjobb Elektronikus Ügyfélkiszolgálás kategóriájában; II. helyezést a Legjobb Telefonos Ügyfélkiszolgálás kategóriában, míg a Legjobb Személyes Ügyfélkiszolgálás kategóriában III. helyezést mondhatunk magunkénak. Az ügyfelek véleményét tükröző díjazás legnagyobb értéke, hogy minden kapcsolódási és találkozási ponton elismeri az UNIQA munkáját, melyet a digitalizáció és a személyesség ötvözete emel a legjobb biztosító társasággá.

Munkánk azonban nem ér véget, hiszen továbbra is nagy hangsúlyt fektetünk az innovációra. Ügyfeleik követik a kommunikációs-technológiai változásokat, a digitális fejlesztések által nyújtott kényelmi megoldásokat, azonban ezzel egyidejűleg továbbra is igénylik az elérhető, felkészült és szakértő, személyes kommunikációt. Új, fejlődő irányként az önkiszolgáló funkciók felé történő elmozdulást tekintjük. A chatbotok segítségével önálló kárrendezésre, a sikeres szolgáltatási ügyintézések idejének maximális lerövidítésére lesz lehetőség a jövőben, mely akár új kategóriaként is megjelenhet az ügyfelek elégedettségét mérő felmérésekben.

Most a legfontosabb feladatunk, hogy megőrizzük, amit elértünk, és az elért eredményeink által még jobbá váljunk.

multi-round test (trial purchases). Our aspirations proved to be highly successful, as in 2020 UNIQA’s results were recognised in three main categories at the 11th Excellence in Customer Service Awards Gala. The programme – which recognises high-quality customer management based on objective measurements – gave accolades to our company among corporations in the categories of Electronic, Telephone and In-Person customer service as well.

We were placed 1st in the Best Electronic Customer Service category, 2nd in the Best Telephone Customer Service category and 3rd in the Best In-Person Customer Service category. The greatest value of the awards – which reflect actual customer opinions – is that it recognises UNIQA’s work at all intersection and contact points, making UNIQA the best insurer through this particular combination of digitalisation and personal attention.

Our work, however, is far from over as we continue to place great emphasis on innovation. Our customers follow and require the changes in communication technology and the convenience services afforded by digital developments but, at the same time, still require accessible, well-prepared and expert personal communication. In addition, we feel the shift towards self-service functions to be a new direction of development. With the help of chatbots, we will strive for independent claims adjustment and for shortening the time of successful service administration to the greatest extent possible, with chatbots potentially appearing down the line as a new category in surveys measuring customer satisfaction.

For the time being, our most important task is to retain what we have achieved so far and continue to improve through the results accomplished.

Általános információk
General Information

A társaság részvényesei | Ownership structure
UNIQA internationale Beteiligungs-Verwaltungs GmbH
(4 076 160 eFt, azaz 99,92% – 2019.12.17-ig)
(HUF 4,076,160 thousand, that is 99.92% – until 17.12.2019)
Cégjegyzékszám | Company registration Number: FN 196252g
AT-1029 Wien, Untere Donaustraße 21.
UNIQA International AG.,
(3 000 eFt, azaz 0,08% – 2019.12.17-ig;
4 079 160 eFt, azaz 100% – 2019.12.18-tól)
(HUF 3,000 thousand, that is 0.08% – until 17.12.2019;
HUF 4,079,160 thousand, that is 100% – from 18.12.2019)
Cégjegyzékszám | Company registration Number: FN 180177t
AT-1029-Wien, Untere Donaustraße 21.

Igazgatóság | Board of Directors
Kurtisz Krisztián vezérigazgató | CEO
Thomas Dockal igazgatósági tag | Board Member
Wolf-Christoph Gerlach igazgatósági tag | Board Member
Polányi Zoltán igazgatósági tag | Board Member

Felügyelőbizottság | Supervisory Board
A felügyelőbizottság elnöke | The chairman
of the Supervisory Board: *Dr. Wolfgang Kindl*
A felügyelőbizottság tagjai | The members of the
Supervisory Board: *Andreas Kössl, Mag. Roland Otto Kliemstein, Peter Eichler, Dr. Erik Stefan Leyers, Zoran Visnjic*

Bit. szerinti egyéb vezetők | Other Senior Staff Members as specified in the Insurance Act
Dr. Kozma Dávid Jogi igazgató | Legal Director
Kiss Mariann Pénzügyi és számviteli igazgató |
Finance and Accounting Director
Azaryné Sebestyén Edit Belső ellenőrzési igazgató |
Internal Audit Director
Sághy Balázs Kockázatkezelési igazgató |
Risk Management Director
Csisztu-Decsi Nóra Vezető aktuárius | Chief Actuary
dr. Lukács István Megfelelőségi vezető | Compliance officer

Székhely/központi ügyfélszolgálat |
Headquarters/Central Customer Service
1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.
Telefon: +36 1 544-5555, +36 20 544-5555,
+36 30 544-5555, +36 70 544-5555
Telefax: +36 1 238-6060
Internet: www.uniqa.hu
E-mail: info@uniqa.hu

Kiemelt ügynökségek | Key agencies
1028 Budapest, Hidegkúti út 293.
1032 Budapest, Ágoston utca 16., fsz.
1095 Budapest, Dandár u. 9–11.
1148 Budapest, Adria sétány 8/E
2030 Érd, Budai út 24.
2800 Tatabánya, Előd vezér u. 1, fsz.
3530 Miskolc, Erzsébet tér 2.
4028 Debrecen, Kassai út 129.
6000 Kecskemét, Kölcsey u. 7/A
6722 Szeged, Honvéd tér 5/B
7621 Pécs, Citrom u. 2.
8000 Székesfehérvár, Távirda u. 41.
8800 Nagykanizsa, Csengery u. 7.
9022 Győr, Bástya u. 45.
9500 Celldömölk, Hámán Kató u. 1.

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

Thomas Dockal
igazgatósági tag, Pénzügyi és Kockázatkezelési Igazgatóság
Board Member, CFRO

- Kockázatkezelés
- Pénzügy és számvitel
- Kontrolling
- Vagyonkezelés
- Compliance
- AML
- Jogvédelem

- Risk Management
- Finance and Accounting
- Controlling
- Asset Management
- Compliance
- AML
- Legal Protection

Wolf-Christoph Gerlach
igazgatósági tag, Lakossági Üzletág
Board Member, Retail Business

- Kárrendezés
- Ügyfélszolgáltatások
- Lakossági Termékmenedzsment
- Exkluzív értékesítés
- Alternatív értékesítés

- Claims Settlement
- Customer Service
- Retail Product Management
- Exclusive Sales
- Alternative Sales

Kurtisz Krisztián
vezérigazgató
CEO

- Belső Ellenőrzés
- IT és Üzemeltetés
- Jog
- Humán erőforrás
- Stratégia és fejlesztés
- General Secretary

- Internal Audit
- IT and Operation
- Legal
- Human Resources
- Strategy and Development
- General Secretary

Polányi Zoltán
igazgatósági tag, Vállalati Üzletág
Board Member, Corporate Business

- Vállalati személybiztosítások és Nem-élet biztosítások
- Alkuszi értékesítés
- Banki és Affinity értékesítés
- Nagyügyfél biztosítások
- Risk Engineering
- Közbeszerzés
- Rendezvényszervezés

- Corporate personal- and non-life insurances
- Broker Sales
- Bank and Affinity Sales
- Corporate Insurances
- Risk Engineering
- Public Procurement
- Event Management

Gazdasági környezet
Economic environment

■ A világgazdaság növekedési üteme 2019-ben 3%-ra lassult a 2018-as 3,6%-os ütemről. A következő évre az elemzők stagnálást várnak, elsősorban az amerikai-kínai kereskedelmi háború enyhülése miatt, bár a januárban kipattant koronavírus-járvány fényében az optimistának tűnik. Az egyes régiókat tekintve mindenütt lassulás volt megfigyelhető, mind a fejlett, mind a fejlődő országok növekedési üteme visszaesett 2019-ben. 2,2%-os ütemről 1,7%-ra lassult a dinamika, ezen belül is a német gazdasági növekedés ütemének a lassulása emelhető ki. A feltörekvő piacon maradt a 4,5%-os átlagos értékről 3,9%-ra esett vissza a növekedés, ami meglehetősen egységesen az összes nagy feltörekvő országot érintette tavaly. Magyarországon a gazdasági növekedés üteme megközelítette az 5%-ot 2018-ban és 2019-ben is csak kis mértékben, 4,6%-ra esett vissza.

A hazai gazdasági növekedés üteme viszonylag magas szinten 5% körül stagnált az előző évben, amiben az év vége hozott némi lassulást. Továbbra is az uniós transzferek és a beruházási boom hajtotta a növekedést, felhasználási oldalon pedig a robusztusan teljesítő belső fogyasztás és lakossági kereslet fűtötte a növekedést. A kiskereskedelmi eladások üteme nagyjából 6%-ra gyorsult az előző évi 5%-os átlagos ütem után, amiben továbbra is igen jelentős szerepet játszottak a közel két számjeggyel bővülő bérek. Termelési oldalon az építőipari szektor jelentő hozzáadott értéke az év közepén már tetőzni látszott, ebben már érezhető volt a lakásépítési szektor felkészülése a kedvezményes áfa-rezsim kifutására. A bővülő magánberuházások mellett azt is érdemes megemlíteni, hogy bő egy évtized után a hazai bankszektor GDP-hez való hozzájárulása immár stabilan pozitív volt. Ebben mind a lakossági-, mind a vállalati hitelezés felfutásának jelentős volt a szerepe. Elsősorban a személyi kölcsönök segítségével 2019 végére az újonnan folyósított lakossági hitelek havi üteme meghaladta a 2007-es csúcsokat, amiben jelzáloghitelezési oldalon a Falusi CSOK és a babaváró hitel bevezetése hozott hatalmas hitelfelvételi kedvet.

■ Global GDP growth slowed to 3% in 2019 from 3,6% pace seen in 2018. Economic forecasts see similar growth rate for 2020 due to improving Sino-American economic relations, although the COVID-19 pandemic that broke out in late December in China substantially darkens the overall growth picture for the year. Slower growth could be seen across all regions, both developed and developing countries' growth rate decelerated in 2019. Across developed countries, growth averaged 1.7% compared to 2.2% seen a year earlier. Germany was a particular standout. In developing nations, growth slowed from 4,5% to 3,9% and growth deceleration was quite uniform in the BRIC countries as well. Hungarian economy grew by 5,1% in 2018 and by 4,6% in 2019 that was still quite high among European countries.

Domestic growth stagnated at around 5% pace through most of 2019 and only Q4 saw a relatively slower pace due to temporary holiday shutdown of car producers around holiday season. EU transfers and the investment boom continued to drive growth on the production side , while robust household consumption supported on the consumption side, thanks to still double-digit payroll gains. Retail sales growth accelerated to 6% in 2019 from a year earlier. Construction sector was one of the main contributors to GDP growth, thanks to major road infrastructure projects, as well as spiking new home construction ahead of the end of the reduced VAT regime in new home construction. It wasn't just private investments that fueled growth but for the first time in as many, net contribution to GDP by the banking sector was also firmly positive. Lending activity for both corporates and households was buoyant, with personal loans leading the charge. Total new lending business surpassed the monthly running historic high previously seen in 2007. Corporate lending was also very active, helping reach the Hungarian banking sector record profits for the year.

Vállalati oldalon az igen erős beruházási aktivitáshoz szintén erős hitelfelvételi kedv párosult, így nem meglepő módon a magyar bankszektor igen jelentős hitelállomány bővüléssel és szektorszinten rekord nyereséggel zárta a tavalyi évet.

A hazai árszínvonal 2019-ben jelentősen gyorsult az előző évi 2,8%-ról 4,7%-ra. Az árszínvonal emelkedésben az élénkülő belső kereslet és a bérdinamika okozta szolgáltató szektorbeli áremelkedés, valamint az olajár-emelkedés miatti importált infláció együttesen emelték meg az árakat. 2019 végére a foglalkoztatottság megközelítette a 4,5 millió főt és gyakorlatilag teljes foglalkoztatottságról lehetett beszélni, hiszen a munkanélküliségi ráta 3,3%-ra csökkent. Kevés tartalék maradt a közfoglalkoztatottak elsődleges munkaerőpiacra történő visszavezetésében is, hiszen számunk bőven 100 ezer fő alá csökkent.

A háztartások pénzügyi vagyona 2019-ben tovább emelkedett, ezen belül az állampapír kibocsátó által júniusban piacra dobott, és igen kedvező kamatozású MÁP+ elemi elszívó erővel jelent meg a megtakarítási termékek között. Az új papír megjelenése elsősorban a meglévő lakossági állampapír állományban okozott csökkenést, de a közel 5%-os hozamot ígérő kockázatmentes befektetés vonzerője a befektetési alappiacon is jelentős átrendeződést indított el, melynek elsősorban az ingatlanalapok lettek a kárvallottjai.

2019-ben az MNB irányadó rátája 0,9%-on maradt. A likviditáskezelési eszköztár részeként a deviza swap tenderek folytatódtak és ezen keresztül immár mintegy 2000 milliárd forint többlet-likviditást pumpált a jegybank a hazai pénzpiacokba.

A magyar kötvénypiacon elérhető átlaghozamot mérő MAX Composite index 7,16%-kal emelkedett, ami a 2018-as minimális veszteség után nagyon kedvező hozamokat biztosított az intézményi állampapírok mellett kitartó befektetők számára. Ezen belül érdemes kiemelni azt is, hogy a 10 éves intézményi állampapírunk hozamszintje évközben a történelmi 1,5%-os mélységbe esett. A hazai részvénypiac a 2018-as stagnálás után 2019-ben ismét jó évet zárt és mintegy 18%-os emelkedéssel újabb történelmi csúcsot állított fel pont az év utolsó kereskedési napjára. A forint euróhoz viszonyított árfolyama a 2018-as emelkedés után 2019-ben tovább emelkedve új csúcsokat döntött meg. November végén már 336 felett kereskedtek a devizapárral, de az amerikai dollárral szemben is nagyon régen látott 300 feletti szintekre kúszott fel a forint árfolyama. Végül a forint az évet a 331-es szint közelében zárta, míg az amerikai dollárral szemben 295-ön fejezte be a kereskedést.

Consumer prices increased at a 4,7% pace, much faster than the 2,8% dynamics in 2018. Primary drivers of higher inflation was domestic consumption and double-digit wage growth in the private sector. On the supply side, oil price increase in global markets added to price leves through imported inflation second round effects. Employment arrived close to its maximum levels as full- and part time workers reached 4.5 million which is basically equivalent with full employment in Hungary. Unemployment rate dropped to 3.3% and there is little spare capacity in unemployed as the number of public works dropped below 100.000.

Net financial wealth of households increased further in 2019. The newly introduced retail government bond with very favourable coupon terms proved to be a blockbuster investment product of 2019, crowding out a good portion of other savings and investment products in the market. Promis of an annual 5% return risk free rendered investment funds (and especially real estate funds) and older type of retail bonds an anathema.

The main benchmark interest rate of the National Bank of Hungary remained steady at 0.9%. As part of its market liquidity finetuning toolkit, the central bank flooded the capital market with an additional HUF 2000 billion liquidity through currency swap tenders.

The flagship MAX Composite index meant to measure the total return of the Hungarian bond market increased 7,16% in 2019, that was a start contrast to the small loss seen in 2018, providing institutional holders of Hungarian sovereign debt. It is worthy to highlight that the market yield of the 10-year government bond fell to an all-time low of 1,5% during the year. The local stock market index, having returned 18% in 2019, reached a fresh all-time high after stagnating the year earlier. The Hungarian forint weakened to a new historic low against the euro in 2019. One euro bought 336 HUF in autumn and one US dollar bought 300 HUF. Finally the Hungarian Forint closed the year at the 331 level, vehicle if completed the trading on 295 compared US dollar.

Üzleti terület és üzletmenet

Business lines and business development

■ 2019-ben már az új ügyfélközpontú struktúrával (retail, corporate, direct) szolgáltuk ki ügyfeleinket. Köszönhetően az end-to-end folyamatainknak, és a további folyamategyszerűsítéseknek, az ügyfélelégedettségnek egy új szintjére léptünk. Közel 100 ezer ügyfelünk egyedi visszajelzése alapján - amely egyedülálló a magyar piacon – 4,8-as szintre emelkedett az ügyfélelégedettségi mutatónk (1 elégedetlen – 5 nagyon elégedett).

Minden értékesítési csatornán a klasszikus kockázati típusú biztosítások irányába mozdultunk el. Ennek köszönhetően portfóliónkban emelkedett a lakásbiztosítás és a balesetbiztosítás aránya.

A vállalati üzletágunkban egyre nagyobb hangsúlyt kap a klasszikus biztosítási szolgáltatások mellett a risk engineering. Ezzel a szolgáltatással igyekszünk a corporate ügyfelek kockázatát minden szempontból megvizsgálni és segíteni őket abban, hogy a klasszikus kockázatok mellett milyen egyéb pénzügyi és humán veszélyekkel kell szembenézniük.

A lakossági üzletágunkban tovább egyszerűsítettük a folyamatainkat, hogy az ügyfeleinket a számukra legkényelmesebb módon, a megváltozott igényeiknek megfelelően, lehetőség szerint digitális csatornákon szolgáljuk ki. Ezen a területen egyre nagyobb teret kap a chat-es ügyfélszolgálatunk, amely a chatbot beindítása óta szintén egy új hatékonysági és ügyfélkiszolgálási szintre lépett.

A 2018-ban elindított CHERRISK modellünk töretlenül fejlődik, az év végére az ökoszisztémában található felhasználók száma meghaladta a 100 ezret. A modell sikerének köszönhetően az UNIQA Group tervezi, hogy a 2020-as évben a CHERRISK-et más országban is meghonosítsa. A klasszikus biztosítási tevékenység mellett a CHERRISK-ben a közösség tagjainak segítségével már tíznél is több jótékony célt támogattunk.

■ We served our customers in the new, customer-oriented structure (retail, corporate, direct) in 2019. Thanks to our end-to-end processes and continued process streamlining efforts, we have attained a new level in customer experience. In a unique achievement on the Hungarian market, individual feedback from nearly 100 thousand customers has showed our customer satisfaction rising to 4.8 (where 1 is 'dissatisfied' and 5 is 'very satisfied').

We shifted our focus to conventional risk insurances in all our sales channels. As a result, home insurance and accident insurance increased in weight within our portfolio.

In our corporate business line, we place ever greater emphasis on risk engineering in addition to our traditional insurance services. This is a service where we examine the risks of our customers from all possible angles and help them identify what financial and human threats they face over and above their conventional risks.

We continued to streamline our processes in the retail business line so that we can serve customers in the ways most convenient for them and meet their changing needs, using digital channels wherever possible. In this context, our live chat customer service is increasingly important and has been elevated to a new level of efficiency and customer service through the launching of our chatbot.

First introduced in 2018, our CHERRISK model continues grow, with over 100,000 users in the ecosystem by the end of the year. The success of the model has convinced UNIQA Group to introduce CHERRISK in other countries in 2020. In addition to our traditional insurance operations, help from the members of CHERRISK has allowed us to support over ten charitable causes.

Nem-életbiztosítások

■ A kockázat-elbírálási, vállalási, és árképzési szabályok – igazodva a piaci árváltozásokhoz – jelentős mértékben javították a portfólió biztosítástechnikai eredményét. A teljes Biztosítót érintő költségoptimalizáló intézkedések, melyek között kiemelt szerepe van az ügyfeleinkkel digitális kommunikációra való áttérésnek, javították a portfólió költségszerkezetét. A KGFB területen továbbra is jelentős eredménybefolyásoló tényező a külföldön történt személyi sérüléses károk összegszerűségének folyamatos növekedése. A KGFB díjszintek lassú piaci igazodása a várható kárkifizetésekhez segítette a portfólió eredményességének javulását.

Non-life insurances

■ Risk underwriting, risk assumption and pricing rules were brought in line with market price changes, which boosted the portfolio's technical result significantly. The cost structure of the portfolio was improved through cost optimization measures affecting the entire Company, in which our transitioning to digital communication with customers played a key role. In MTPL, the continued rise in the amounts of foreign travel personal injury claims is still an important factor impacting our profits. As MTPL premiums have gradually aligned on the market with the expected compensation for damages, portfolio profitability has improved.

Személybiztosítások

■ 2019-ben a UNIT LINK biztosításokhoz kapcsolódó eszközalapjaink kiemelkedően teljesítettek a piacon. Tovább erősítettük a corporate ügyfelek esetében a vállalati személybiztosítások portfolióját. Az értékesítési eredmények növekedése ebben a szegmensben a struktúránkból adódó teljes körű ügyfélszintű kockázatkezelésnek köszönhető. A személybiztosítási területen is tovább egyszerűsítettük folyamatainkat és megteremtettük a technikai lehetőségét annak, hogy a teljes körű digitális folyamatokra áttérjünk. A 2019-es évben kiemelt szerepet kapott a képzéseinkben az ügyféltájékoztatás fontossága és ennek megfelelően alakítottuk át mind az eladástechnikai anyagokat, mind a képzési tematikát. Az egészségbiztosítások területén is elsősorban a vállalati ügyfelekhez kapcsolódó termékek voltak fókuszban, ezzel is erősítve a teljes körű vállalati ügyfélkiszolgálást. Az év második felében a legtöbb értékesítési csatornán a személybiztosítások eladási volumene folyamatosan növekedett. A személybiztosítások portfóliójának eredményessége nagy mértékben hozzájárult az UNIQA Biztosító profitabilitásának növekedéséhez.

Personal insurance

■ In 2019 the asset funds underlying our unit-linked insurances achieved outstanding performance on the market. We boosted further the corporate personal insurance portfolio in our corporate customer base. Our sales results in the segment increased thanks to the comprehensive customer-level risk management embedded in our structure. In personal insurance, we continued to simplify our processes and created the technical possibility for transitioning to fully digital processes. In 2019, the importance of information to customers was a priority within our training courses; to reflect this, we revised our sales technique materials and our curriculum. We focused primarily on our products for corporate customers in health insurance as well, thus contributing to our comprehensive corporate services. Personal insurance sales volumes grew steadily in most channels in the second half of the year. The profitability of the personal insurance portfolio was a significant factor in the rise of profitability at UNIQA Insurance.

Üzletmenet 2019
Business operations 2019

Eszközök | Assets

A tétel megnevezése	*2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)*	*2019. december 31. December 31, 2019 (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	1 044 069	1 109 224	332 767	776 457	0	Intangible assets
B. Befektetések	34 994 588	41 012 336	12 751 536	28 260 800	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	1 896 239	3 785 226	0	3 785 226	0	II. Investments in related companies
1. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés anya- és leányvállalatban	483 988	480 988	0	480 988	0	1. Ownership shares in parent and subsidiary companies
2. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír anya- és leány-vállalattól, anya- és leány-vállalatnak adott kölcsön	1 406 606	0	0	0	0	2. Debt securities from and loans to parent and subsidiary companies
3. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés közös és társult vállalkozásban	5 645	1 849 950	0	1 849 950	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	1 454 288	0	1 454 288	0	4. Debt securities from and loans to joint ventures and associated companies
III. Egyéb befektetések	33 098 349	37 227 110	12 751 536	24 475 574	0	III. Other investments
1. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásban	15 505	0	0	0	0	1. Ownership shares in companies in other holding relationships
2. Hitelviszonyt megtestesítő érték-papír (II/2. és II/4. kivételével)	33 071 131	37 215 288	12 740 886	24 474 402	0	2. Debt securities (except II/2 and II/4)
3. Részesedés befektetési közös-ségben (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)	11 713	11 822	10 650	1 172	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 értékhelyesbítése	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	89 271 589	101 576 577	101 576 577	0	0	C. Investments executed for holders of unit-linked life insurance policies
D. Követelések	5 591 910	5 208 003	1 655 655	3 552 348	0	D. Receivables
I. Közvetlen biztosítási tevékenység-ből származó követelések	4 351 603	4 221 968	1 547 837	2 674 131	0	I. Receivables from direct insurance transactions
1. Követelések a biztosítási kötvénytulajdonosoktól	4 189 645	4 197 358	1 367 818	2 829 540	0	1. Receivables from insurance policyholders
ebből: a) kapcsolt vállalkozástól	0	0	0	0	0	of which: 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 viszony-ban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships
2. Követelések a biztosítási közvetítőktől	161 958	24 610	180 019	–155 409	0	2. Receivables from insurance brokers
ebből: a) kapcsolt vállalkozástól	0	0	0	0	0	of which: 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 viszony-ban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships
3. Egyéb közvetlen biztosítási tevékenységből származó követelések	0	0	0	0	0	3. Other receivables from insurance business
ebből: a) kapcsolt vállalkozástól	0	0	0	0	0	of which: 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 viszony-ban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships
II. Követelések viszontbiztosítói ügyletekből	172 148	236 701	69 586	167 115	0	II. Receivables from insurance brokers
ebből: a) kapcsolt vállalkozástól	32 019	50 982	0	50 982	0	of which: 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 viszony-ban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships
III. Viszontbiztosítóra jutó tartalékrész az életbiztosítási díjtartalékból	0	0	0	0	0	III. Reinsurers' share of life insurance premium reserve
IV. Egyéb követelések	1 068 159	749 334	38 232	711 102	0	IV. Other receivables
ebből: a) kapcsolt vállalkozástól	657 984	15 453	4 415	11 038	0	of which: 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 viszony-ban lévő vállalkozástól	158	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	3 738 337	3 415 196	1 198 959	2 216 237	0	E. Other assets
1. Tárgyi eszköz (az ingatlanok kivételével), készletek	1 337 257	1 321 314	396 394	924 920	0	1. Tangible assets (without land and buildings), stocks
2. Bankbetétek, pénztár	2 401 080	2 093 882	802 565	1 291 317	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	4 448 349	5 745 247	1 966 414	3 778 833	0	F. Prepaid expenses and accrued income
1. Kamatok, bérleti díjak	457 320	368 104	155 637	212 467	0	1. Interest and rentals
2. Halasztott szerzési költségek	2 930 505	3 482 308	1 602 813	1 879 495	0	2. Deferred acquisition costs
3. Egyéb aktív időbeli elhatárolások	1 060 524	1 894 835	207 964	1 686 871	0	3. Other prepaid expenses and accrued income
ESZKÖZÖK (aktívák) ÖSSZESEN	**139 088 842**	**158 066 583**	**119 481 908**	**38 584 675**	**0**	**TOTAL ASSETS**

Források | Liabilities & Equity

A tétel megnevezése	*2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)*	*2019. december 31. December 31, 2019 (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	7 828 680	10 311 770	4 946 160	5 365 610	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 (+)	–2 122 428	–357 985	3 055 850	–3 413 835	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	1 266 026	1 984 673	989 205	995 468	0	VII. Profit/Loss after Tax

A tétel megnevezése	*2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)*	*2019. december 31. December 31, 2019 (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	3 305 200	0	3 305 200	0	B. Subordinated loan capital
C. Biztosítástechnikai tartalékok	31 380 403	30 962 475	13 520 071	17 442 404	0	C. Technical provisions
1. Meg nem szolgált díjak tartaléka [a)+b)]	6 036 342	6 444 261	186 252	6 258 009	0	1. Provision for unearned premium /a)+b)/
a) Bruttó összeg	10 478 254	11 408 774	190 220	11 218 554	0	a) Gross amount
b) Viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (–)	–4 441 912	–4 964 513	–3 968	–4 960 545	0	b) Reinsurers' share of the provision (–)
2. Matematikai tartalékok	12 581 886	10 305 611	8 267 273	2 038 338	0	2. Actuarial provision
a) életbiztosítási díjtartalék [aa)+ab)]	10 588 059	8 256 975	8 256 975	0	0	a) Life assurance provision [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	10 588 059	8 256 975	8 256 975	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) betegbiztosítási díjtartalék [ba)+bb)]	702 008	802 152	10 298	791 854	0	b) health insurance premium provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	702 008	802 152	10 298	791 854	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (–)	0	0	0	0	0	bb) reinsurers' share of the provision (–)
c) balesetbiztosítási járadéktartalék [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 járadéktartalék [da)+db)]	1 291 819	1 246 484	0	1 246 484	0	d) liability insurance annuity provision [da)+db)]
da) bruttó összeg	3 647 386	3 830 992	0	3 830 992	0	da) gross amount
db) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (–)	–2 355 567	–2 584 508	0	–2 584 508	0	db) reinsurers' share of the provision (–)
3. Függőkár tartalékok [a)+b)]	10 717 708	10 901 468	2 768 141	8 133 327	0	3. Provision for outstanding claims [a)+b)]
a) tételes függőkár tartalék [aa)+ab)]	9 122 759	9 299 765	2 688 498	6 611 267	0	a) case provision for outstanding claims [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	16 873 883	16 588 077	2 712 818	13 875 259	0	aa) gross amount
ab) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (–)	–7 751 124	–7 288 312	–24 320	–7 263 992	0	ab) reinsurers' share of the provision (–)
b) IBNR tartalék [ba)+bb)]	1 594 949	1 601 703	79 643	1 522 060	0	b) IBNR provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	2 927 788	2 965 574	98 257	2 867 317	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (–)	–1 332 839	–1 363 871	–18 614	–1 345 257	0	bb) reinsurers' share of the provision (–)
4. Díjvisszatérítési tartalékok [a)+b)]	743 140	1 602 282	968 883	633 399	0	4. Provision for profit-related and non profit-related premium refund [a)+b)]
a) eredménytől függő díjvisszatérítési tartalék [aa)+ab)]	40 771	118 389	118 389	0	0	a) Provision for profit-related premium refund [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	40 771	118 389	118 389	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)]	702 369	1 483 893	850 494	633 399	0	b) Provision for non profitrelated premium refund [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	806 967	1 543 812	850 494	693 318	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (–)	–104 598	–59 919	0	–59 919	0	bb) reinsurers' share of the provision (–)
5. Káringadozási tartalék	0	0	0	0	0	5. Equalisation provision
6. Egyéb tartalékok [a)+b)+c)]	1 301 327	1 708 853	1 329 522	379 331	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)]	1 299 199	1 631 476	1 252 161	379 315	0	b) Cancellation provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	1 617 703	1 913 978	1 252 244	661 734	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (–)	–318 504	–282 502	–83	–282 419	0	bb) reinsurers' share of the provision (–)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék [ca)+cb)]	2 128	77 377	77 361	16	0	c) Other technical provision [ca)+cb)]
ca) bruttó összeg	2 128	77 377	77 361	16	0	ca) gross amount
cb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (–)	0	0	0	0	0	cb) reinsurers' share of the provision (–)

A tétel megnevezése	*2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)*	*2019. december 31. December 31, 2019 (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)	89 271 589	101 576 577	101 576 577	0	0	D. Technical provisions for holders of unit-linked life insurance policies (1+2)
1. bruttó összeg	89 271 589	101 576 577	101 576 577	0	0	1. Gross amount
2. viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (–)	0	0	0	0	0	2. Reinsurers' share of the provision (–)
E. Céltartalékok	0	75 000	75 000	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	75 000	75 000	0	0	3. Other provisions
F. Viszontbiztosítóval szembeni letéti kötelezettségek	37 290	53 064	–33 837	86 901	0	F. Deposit liabilities to reinsurers
G. Kötelezettségek	7 923 118	8 297 069	2 405 365	5 891 704	0	G. Liabilities
I. Kötelezettségek közvetlen biztosítási tevékenységből	5 178 018	5 806 461	2 196 453	3 610 008	0	I. Liabilities from direct insurance
ebből: a) kapcsolt vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	of which: 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	b) to companies in other holding relationships
II. Kötelezettségek viszontbiztosítási ügyletekből	948 723	805 116	7 063	798 053	0	II. Liabilities from reinsurance
ebből: a) kapcsolt vállalkozással szemben	763 609	662 653	0	662 653	0	of which: 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: a) kapcsolt vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	of which: 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	932 379	958 508	0	958 508	0	IV. Loans
ebből: a) kapcsolt vállalkozással szemben	932 379	958 508	0	958 508	0	of which: 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	863 998	726 984	201 849	525 135	0	V. Other liabilities
ebből: a) kapcsolt vállalkozással szemben	74 624	112 409	32 152	80 257	0	of which: 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	18 394	23 873	0	23 873	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	2 647 762	3 485 428	695 000	2 790 428	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	2 645 916	3 485 428	695 000	2 790 428	0	2. Accrued expenses
3. Halasztott bevételek	1 846	0	0	0	0	3. Accrued assets
FORRÁSOK (PASSZÍVÁK) ÖSSZESEN	**139 088 842**	**158 066 583**	**123 184 336**	**34 882 247**	**0**	**TOTAL EQUITY AND LIABILITIES**

Eredménykimutatás | Income Statement

A tétel megnevezése	*2018 december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)*	*2019. december 31. December 31. 2019 (ezer Ft / THUF)*	*Description*
A) NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGNÁL			**A) NON-LIFE INSURANCE**
1. Megszolgált díjak viszontbiztosítás nélkül	20 556 192	22 842 850	1. Earned premiums without reinsurance
a) bruttó díj	44 073 361	47 787 418	a) gross premiums
b) viszontbiztosítónak átadott díj (–)	–22 638 244	–24 366 255	b) ceded reinsurance premiums (–)
c) meg nem szolgált díjak tartalékának változása (±)	–1 845 724	–1 097 104	c) change in provision for unearned premium (±)
d) a viszontbiztosító részesedése a meg nem szolgált díjak tartalékának változásából (±)	966 799	518 791	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	432 361	431 925	3. Other technical income
4. Károk ráfordításai	11 889 722	12 690 905	4. Claim expenses
a) kárkifizetések és kárrendezési költségek	11 543 523	12 871 338	a) claim payments and claim settlement costs
aa) kárkifizetések	9 970 268	11 303 022	aa) claims paid
1. bruttó összeg	20 928 932	23 173 426	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (–)	–10 958 664	–11 870 404	2. reinsurers' share (–)
ab) kárrendezési költségek	2 051 765	2 090 405	ab) claim settlement expenses
ac) bevételek kármegtérítésből és kárrend. költségtérítésekből (–)	–478 510	–522 089	ac) income from claim refunds and claim settlement cost refunds (–)
b) függő károk tartalékainak változása (±)	346 199	–180 433	b) change in provision for outstanding claims (±) (case, IBNR)
ba) tételes függő kár tartalék változása (±)	230 456	–226 194	ba) Change in case provision for outstanding claims (±)
1. bruttó összeg	242 144	–679 798	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (–)	–11 688	453 604	2. reinsurers' share (–)
bb) IBNR tartalék változása (±)	115 743	45 761	bb) Change in IBNR provision (±)
1. bruttó összeg	186 779	75 538	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (–)	–71 036	–29 777	2. reinsurers' share (–)
5. Matematikai tartalékok változása (±)	165 700	55 657	5. Change in actuarial provision (±)
a) betegbiztosítási díjtartalék változása (±)	109 140	100 992	a) changes in health insurance premium provision (±)
aa) bruttó összeg	109 140	100 992	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (–)	0	0	ab) reinsurers' share (–)
b) balesetbiztosítási járadéktartalék 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 járadéktartalék változása (±)	56 560	–45 335	c) changes in liability insurance annuity provision (±)
ca) bruttó összeg	102 259	183 606	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (–)	–45 699	–228 941	cb) reinsurers' share (–)
6. Díjvisszatérítési tartalékok változása (±)	75 206	93 843	6. Change in provision for profit-related a nd 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 (±)	75 206	93 843	b) Change in provision for non profit-related premium refunds (±)
ba) bruttó összeg	43 155	49 164	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (–)	32 051	44 679	bb) reinsurers' share (–)
7. Káringadozási tartalék változása (±)	0	0	7. Change in equalisation provision (±)
8. Egyéb tartalékok változása (±)	129 018	23 680	8. Change in other technical provisions (±)
a) nagy károk tartalékának változása (±)	0	0	a) Change in provision for major losses (±)
b) törlési tartalék változása (±)	130 003	23 868	b) Change in cancellation provision (±)
ba) bruttó összeg	244 019	–12 132	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (–)	–114 016	36 000	bb) reinsurers' share (–)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék változása (±)	–985	–188	c) Change in other technical provision (±)
ca) bruttó összeg	–985	–188	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (–)	0	0	cb) reinsurers' share (–)

A tétel megnevezése	*2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)*	*2019. december 31. December 31. 2019 (ezer Ft / THUF)*	*Description*
9. Nettó működési költségek	4 761 107	4 256 549	9. Net operating costs
a) tárgyévben felmerült szerzési költség	7 208 796	7 924 619	a) acquisition costs in the reporting year
b) elhatárolt szerzési költségek változása (±)	–237 184	–445 363	b) changes in deferred acquisition costs (±)
c) igazgatási költségek (befektetési költségek kivételével)	5 212 387	5 359 444	c) administration costs (except investment costs)
d) viszontbiztosítótól járó jutalékok és nyereségrészesedések (–)	–7 422 892	–8 582 151	d) commissions and profit shares due from reinsurers (–)
10. Egyéb biztosítástechnikai ráfordítások	3 807 205	5 593 136	10. Other technical expenses
A) BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI EREDMÉNY (01+02+03–04±05±06±07+08–09–10)	**160 595**	**561 005**	**A) TECHNICAL RESULT (01+02+03–04±05±06±07+08–09–10)**
B) ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGNÁL			**B) LIFE INSURANCE**
1. Megszolgált díjak viszontbiztosítás nélkül	23 442 084	24 313 589	1. Earned premiums without reinsurance
a) bruttó díj	23 958 296	24 471 448	a) gross premiums
b) viszontbiztosítónak átadott díj (–)	–382 208	–328 253	b) ceded reinsurance premiums (–)
c) meg nem szolgált díjak tartalékának változása (±)	–134 162	166 584	c) change in provision for unearned premium (±)
d) a viszontbiztosító részesedése a meg nem szolgált díjak tartalékának változásából (±)	158	3 810	d) reinsurers' share from change in provision for unearned premium (±)
2. Biztosítástechnikai bevételek befektetésekből	583 529	596 540	2. Technical income from investments
a) kapott osztalék és részesedés	334	0	a) dividends and profit shares received
ebből: kapcsolt vállalkozástól	0	0	of which: from related companies
b) egyéb befektetési bevételek	553 104	563 796	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	553 104	563 796	bb) interest received and similar income
c) befektetések értékesítésének árfolyamnyeresége, befektetések egyéb bevételei	30 091	32 744	c) exchange gain from the sale of investments and other income from investments
d) életbiztosításból allokált 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	10 472 720	20 079 307	3. Non-realised gains on investments
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
4. Egyéb biztosítástechnikai bevétel	590 422	604 584	4. Other technical income
5. Károk ráfordításai	21 495 008	23 177 425	5. Claim expenses
a) kárkifizetések és kárrendezési költségek	21 199 425	22 813 232	a) Claim payments and claim settlement costs
aa) kárkifizetések	21 147 763	22 683 621	aa) claims paid
1. bruttó összeg	21 241 137	22 789 399	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (–)	–93 374	–105 778	2. reinsurers' share (–)
ab) kárrendezési költségek	51 662	209 957	ab) claim settlement expenses
ac) bevételek kármegtérítésből és kárrend. költségtérítésekből (–)	0	–80 346	ac) income from claim refunds and claim settlement cost refunds (–)
b) függő károk tartalékainak változása (±)	295 583	364 193	b) change in provision for outstanding claims (±) (case, IBNR)
ba) tételes függő kár tartalék változása (±)	298 317	403 200	ba) Change in case provision for outstanding claims (±)
1. bruttó összeg	320 916	393 992	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (–)	–22 599	9 208	2. reinsurers' share (–)
bb) IBNR tartalék változása (±)	–2 734	–39 007	bb) Change in IBNR provision (±)
1. bruttó összeg	–405	–37 752	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (–)	–2 329	–1 255	2. reinsurers' share (–)
6. Matematikai tartalékok változása (±)	–2 065 292	–2 331 932	6. Change in actuarial provision (±)
a) életbiztosítási díjtartalék változása (±)	–2 065 190	–2 331 084	a) change in life assurance provision (±)
aa) bruttó összeg	–2 065 190	–2 331 084	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (kockázati biztosítás) (–)	0	0	ab) reinsurers' share (risk insurance) (–)
b) betegbiztosítási díjtartalék változása (±)	–102	–848	b) changes in health insurance premium provision (±)
ba) bruttó összeg	–102	–848	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (–)	0	0	bb) reinsurers' share (–)
c) balesetbiztosítási járadéktartalék 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 (±)	55 887	765 299	7. Change in provision for profit-related and non profit-related premium refund (±)
a) eredménytől függő díjvisszatérítési tartalék változása (±)	20 478	77 618	a) Change in provision for profit-related premium refunds (±)
aa) bruttó összeg	20 478	77 618	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (–)	0	0	ab) reinsurers' share (–)

A tétel megnevezése	*2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)*	*2019. december 31. December 31. 2019 (ezer Ft / THUF)*	*Description*
b) eredménytől független díjvisszatérítési tartalék változása (±)	35 409	687 681	b) Change in provision for non profit-related premium refunds (±)
ba) bruttó összeg	35 409	687 681	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 (±)	–79 555	383 846	9. Change in other provisions (±)
a) nagy károk tartalékának változása (±)	0	0	a) Change in provision for major losses (±)
b) törlési tartalék változása (±)	33 038	308 409	b) Change in cancellation provision (±)
ba) bruttó összeg	33 123	308 407	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (–)	–85	2	bb) reinsurers' share (–)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék változása (±)	–112 593	75 437	c) Change in other technical provision (±)
ca) bruttó összeg	–112 593	75 437	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (–)	0	0	cb) reinsurers' share (–)
10. Befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítás tartalékának változása (±)	–5 407 238	12 304 988	10. Change in unit-linked life insurance provision (±)
a) bruttó összeg	–5 407 238	12 304 988	a) gross amount
b) viszontbiztosító részesedése (–)	0	0	b) reinsurers' share (–)
11. Nettó működési költségek	6 684 262	5 401 730	11. Net operating costs
a) tárgyévben felmerült szerzési költség	2 710 626	3 136 655	a) acquisition costs in the reporting year
b) elhatárolt szerzési költségek változása (±)	1 163 151	–106 440	b) changes in deferred acquisition costs (±)
c) igazgatási költségek (befektetési költségek kivételével)	3 038 940	2 586 413	c) administration costs (except investment costs)
d) viszontbiztosítótól járó jutalékok és nyereségrészesedések (–)	–228 455	–214 898	d) commissions and profit shares due from reinsurers (–)
12. Biztosítástechnikai ráfordítások befektetésekből	179 584	241 763	12. Technical expenses on investments
a) befektetések működési és fenntartási ráfordításai, ideértve a fizetett kamatokat és kamatjellegű ráfordításokat	96 131	107 719	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 árfolyamvesztesége, befektetések egyéb ráfordításai	83 453	134 044	c) exchange loss on sale of investments, other expenses on investments
13. Befektetések nem realizált vesztesége	13 318 416	4 364 278	13. Unrealised loss on investments
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
14. Egyéb biztosítástechnikai ráfordítások	7 346	5 015	14. Other technical expenses
B) BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI EREDMÉNY (01+02+03+04–05±06±07±08±09±10–11±12–13–14)	**900 337**	**1 281 608**	**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	131 068	144 528	1. Dividends and profit shares received
ebből: kapcsolt vállalkozástól	131 068	144 528	of which: from related companies
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
2. Kapott kamatok és kamatjellegű bevételek	767 534	757 642	2. Interest received and similar income
ebből: kapcsolt vállalkozástól	12 407	39 765	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	95 195	373 667	4. Exchange gain from the sale of investments, other income from investments
5. Életbiztosításból allokált befektetési bevétel (B/02/d sorral egyezően)	0	0	5. Investment income allocated from life insurance (same as row B/02/d)
6. Biztosítottaknak visszajuttatandó befektetési eredmény (–) (az A/02. sorral 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	80 399	186 321	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 (±)	3 925	57 030	8. Impairment and reversed impairment of investments (±)
9. Befektetések értékesítésének árfolyamvesztesége, befektetések egyéb ráfordításai	98 672	106 408	9. Exchange loss on investment sales, other expenses on investments
10. Egyéb bevételek	79 992	146 191	10. Other income
11. Egyéb ráfordítások	620 261	867 430	11. Other expenses
D) SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY (±A±B+01+02+03+04+05–06–07–08–09+10–11)	**1 331 464**	**2 047 452**	**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)	**1 331 464**	**2 047 452**	**E) PROFIT/LOSS BEFORE TAXATION (±D±14)**
15. Adófizetési kötelezettség	65 438	62 779	15. Tax liability
F) ADÓZOTT EREDMÉNY (±E–15)	**1 266 026**	**1 984 673**	**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 2019. év üzleti sikereit.

Budapest, 2020. 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 2019.

Budapest, May 2020

KURTISZ KRISZTIÁN
vezérigazgató | CEO

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

M 3536/2020.09/103