

ÜZLETI JELENTÉS | ANNUAL REPORT

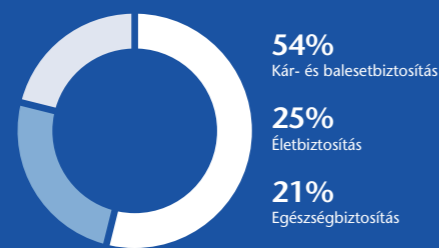
■ Az UNIQA Csoport fő piacain, Ausztriában, valamint Közép- és Kelet-Európában a piacvezető biztosítótársaságok közé tartozik. Mintegy 23 500 munkatársa és kizárólagos értékesítési partnere 18 országban 15,5 millió ügyfelet szolgál ki. Ausztriában 21 %-os piaci részesedésével az UNIQA a második legnagyobb 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.

■ The UNIQA Group is one of the leading insurance companies in its core markets of Austria and Central and Eastern Europe (CEE). Around 23,500 employees and exclusive sales partners serve around 15.5 million customers across 18 countries. UNIQA is the second largest insurance group in Austria with a market share of over 21 per cent.

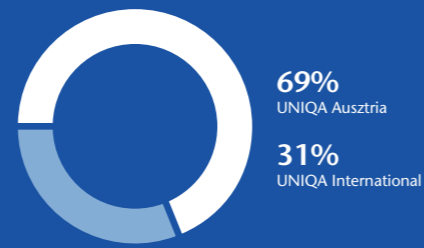
In the CEE growth region, UNIQA is present in 15 markets: Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, the Czech Republic, Hungary, Kosovo, Montenegro, North Macedonia, Poland, Romania, Russia, Serbia, Slovakia and Ukraine. In addition, insurance companies in Switzerland and Liechtenstein are also part of the UNIQA Group.

Kiegyensúlyozott portfólió...

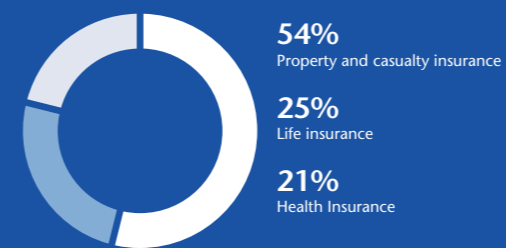


Prémium értékesítés

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

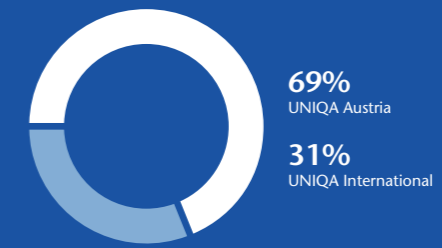


Balanced portfolio ...



Premium distribution

... in the core markets of Austria and CEE



UNIQA Csoport számokban | UNIQA Group at a glance

A konszern mutatószámai | Consolidated key figures
Adatok millió euróban megadva | in € million

| | 2020 | 2019 | Változás / Change |
|---|------------|------------|----------------------|
| Díjbevétel Premiums written | 5,261.2 | 5,062.8 | +3.9% |
| A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységei (VB előtt) Savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (before reinsurance) | 304.1 | 309.8 | -1.8% |
| 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 | 5,565.3 | 5,372.6 | +3.6% |
| ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance | 3,010.3 | 2,846.8 | +5.7% |
| ebből egészségbiztosítás of which health insurance | 1,167.6 | 1,130.8 | +3.2% |
| ebből életbiztosítás of which life insurance | 1,387.5 | 1,394.9 | -0.5% |
| ebből folyamatos díjas üzlet of which recurring premiums | 1,294.3 | 1,290.3 | +0.3% |
| ebből egyszeri díjas üzlet of which single premiums | 93.2 | 104.6 | -10.9% |
| 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 | 5,565.3 | 5,372.6 | +3.6% |
| ebből UNIQA Ausztria of which UNIQA Austria | 3,837.5 | 3,800.8 | +1.0% |
| ebből UNIQA International of which UNIQA International | 1,705.4 | 1,561.2 | +9.2% |
| ebből viszontbiztosítás of which reinsurance | 1,162.7 | 1,129.2 | +3.0% |
| ebből konszolidáció of which consolidation | -1,140.3 | -1,118.7 | +1.9% |
| Megszolgált díj saját megtartásban Premiums earned (net) | 5,029.5 | 4,861.1 | +3.5% |
| ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance | 2,809.0 | 2,678.4 | +4.9% |
| ebből egészségbiztosítás of which health insurance | 1,163.6 | 1,123.0 | +3.6% |
| ebből életbiztosítás of which life insurance | 1,057.0 | 1,059.6 | -0.2% |
| A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységei (VB után) Savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (after reinsurance) | 304.1 | 309.8 | -1.8% |
| 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 | 5,333.7 | 5,170.8 | +3.1% |
| Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban¹ Insurance benefits¹ | -3,694.6 | -3,666.1 | +0.8% |
| ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance | -1,775.1 | -1,719.5 | +3.2% |
| ebből egészségbiztosítás of which health insurance | -963.1 | -969.3 | -0.6% |
| ebből életbiztosítás ² of which life insurance ² | -956.4 | -977.3 | -2.1% |
| Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban³ Operating expenses (net)³ | -1,566.4 | -1,407.1 | +11.3% |
| ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance | -970.7 | -861.2 | +12.7% |
| ebből egészségbiztosítás of which health insurance | -225.0 | -187.8 | +19.8% |
| ebből életbiztosítás of which life insurance | -370.7 | 358.1 | +3.5% |
| Költséghányad (VB rész levonása után) Cost ratio (net after reinsurance) | 29.4% | 27.2% | - |
| Kombinált hányad (CR) (VB rész levonása után) Combined ratio (net after reinsurance) | 97.8% | 96.4% | - |
| Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income | 505.4 | 585.2 | -13.6% |
| Adózás előtti eredmény Earnings before taxes | 57.1 | 232.0 | -75.4% |
| Időszakos eredmény Profit/(loss) for the period | 24.3 | 175.1 | -86.1% |
| Konszolidált eredmény Consolidated profit/(loss) | 19.4 | 171.0 | -88.6% |
| Operatív sajáttőke-arányos megtérülés Operating return on equity | 0.6% | 5.4% | - |
| Befektetések Investments | 22,319.2 | 20,624.8 | +8.2% |
| Saját tőke Shareholders' equity | 3,450.1 | 3,367.7 | +2.4% |
| Saját tőke, beleértve más részesedéseket Equity including non-controlling interests | 3,474.8 | 3,387.1 | +2.6% |
| Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban ⁴ Technical provisions (net) ⁴ | 23,796.8 | 22,083.9 | +7.8% |
| Mérlegfőösszeg Total assets | 31,908.0 | 28,673.8 | +11.3% |
| Biztosítási szerződések száma Number of insurance contracts | 25,058,554 | 20,923,632 | +19.8% |
| Munkavállalók átlagos létszáma Average number of employees (FTEs) | 13,408 | 13,038 | +2.8% |

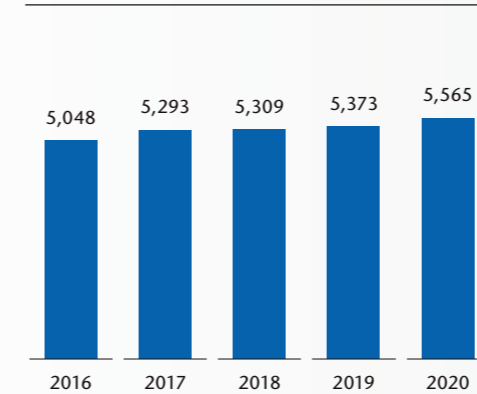
1) Nyereségrészesedés és a díjvisszatérítések költségeivel együtt. | Including expenditure for profit participation and premium refunds.

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.

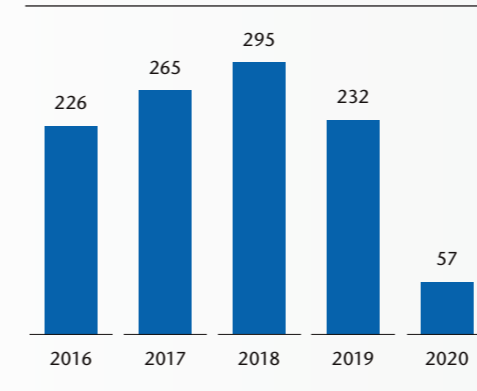
4) A biztosítottak nevére és kockázatára szóló életbiztosítási kötvények biztosítástechnikai tartalékaival együtt. | Including technical provisions for life insurance policies held on account and at risk of policyholders.

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

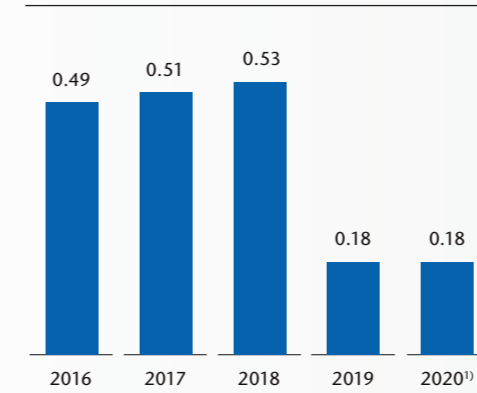


Figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit. | Including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance.

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

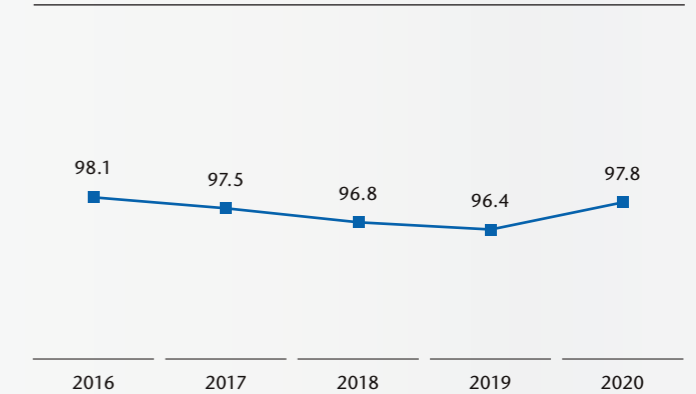


Részvényenkénti osztalék (euróban) Dividend per share (in €)



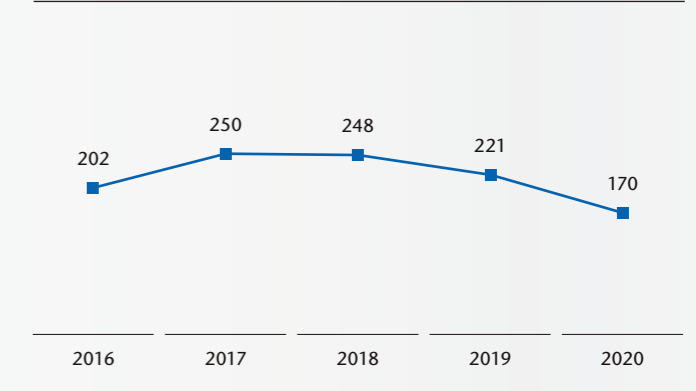
1) Javaslat az éves közgyűlésre / Proposal to the Annual General Meeting

Kombinált hányad (százalékban) Combined ratio (in per cent)

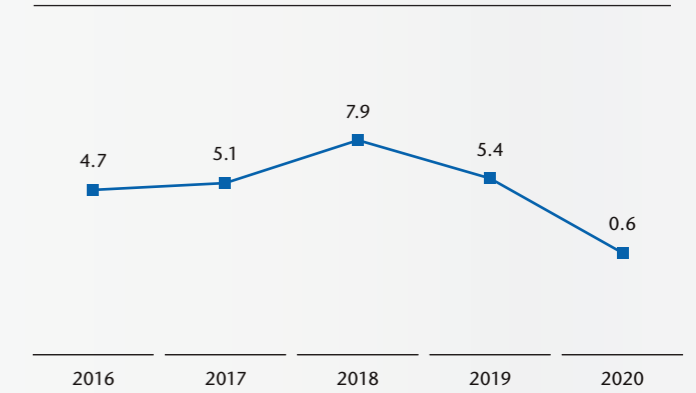


Viszontbiztosítás után | After reinsurance

Jogszabályokban előírt szavatolóteke-követelmény (SCR) (százalékban) Regulatory solvency capital requirement (SCR) (in per cent)



Saját tőke-megtérülés (százalékban) Return on equity (in per cent)



2020 kiemelkedő eseményei

Highlights of 2020

Két sikeres kötvénykibocsátás: az AXA-felvásárlás finanszírozása és a zöld kötvény

■ 2020 júliusában sikeresen kibocsátottunk egy 600 millió euró értékű előresorolt, és egy 200 millió euró értékű zöld kötvényt, összesen 800 millió euró értékben. A befektetők jelentős érdeklődést tanúsítottak; az előresorolt kötvény esetében több mint ötszörös volt a túljelentkezés, az alárendelt zöld kötvény esetében pedig, amely Ausztriában az első olyan zöld kötvény volt, amelyet biztosítótársaság bocsátott ki, a túljelentkezés több mint kilencszeres volt. Míg az előresorolt kötvényből befolyt összeget az AXA-felvásárlás finanszírozására használjuk fel, a zöld kötvényből származó összeget a környezet és a klíma védelmére szolgáló – például szélenergia, napenergia, környezetbarát közlekedési megoldások, illetve hulladék- és víz-újrahasznosítási – projektek megvalósítására szánjuk. A kötvénykibocsátás fenntartható jellegét az ausztriai Ecolabel a Fenntartható Pénzügyi Termékek díjával is méltatta. A két kibocsátási eseményt követően a Standard & Poor's hitelminősítő szervezet megerősítette Csoportunk „A-” besorolását, stabil jövőt jósolva a szervezetnek.

Az UNIQA izgalmas és innovatív digitális szolgáltatásokat nyújt

■ Ügyfelei támogatása érdekében az UNIQA már évek óta jelentős mértékben hagyatkozik digitális eszközökre. Ennek egyik példája az UNIQA Ausztria myUNIQA alkalmazása, amely a hét minden napján nyújtott 24 órás szolgáltatási igényt emeli át a mobilok online világába 2018 óta. A mobil ügyfélportal már 150 000 felhasználó számára teszi lehetővé az információkhoz való hozzáférést, az igények bejelentését, illetve az orvosi és gyógyszer számlák benyújtását, amikor csak szükség van rá. Ez különösen hasznosnak bizonyult a koronavírus járvány során: ügyfeleink csak 2020-ban több mint 2,1 millió alkalommal nyitották meg az alkalmazást. Ügyfeleink a videóhívások révén egy okostelefon, táblaszámítógép vagy asztali számítógép segítségével megvalósítható távoli orvosi konzultációk lehetőségét is

Two bonds placed successfully: financing for the AXA acquisition and the green bond

■ We successfully issued bonds with a value of €800 million in July 2020 – a senior bond for €600 million and a green bond for €200 million. Investor demand was considerable: the senior bond was more than five times oversubscribed, while the green subordinated bond – the first green bond issued by an insurance company in Austria – was even more than nine times oversubscribed. While the funds from the senior bond are being used to finance the AXA acquisition, the proceeds from the green bond will be used for projects aimed at protecting the environment and climate, such as wind energy, solar energy, environmentally friendly transport solutions, as well as waste and water recycling. The sustainable character of this bond issue was also highlighted by the award of the Austrian Ecolabel for Sustainable Financial Products. After these two issues, rating agency Standard & Poor's has confirmed its “A-” rating with a stable outlook.

UNIQA provides compelling, innovative digital services

■ UNIQA has been relying heavily on digital tools to support its customers for years. One example of this is the myUNIQA app from UNIQA Austria, which has been translating our 24/7 service requirements into the mobile online world since 2018. The mobile customer portal already allows 150,000 users to access information, report claims and submit doctor and medication bills whenever and wherever they wish. This has been particularly helpful during the coronavirus pandemic: the app was accessed more than 2.1 million times in 2020 alone. The offer in 2020 of medical consultation by video via smartphone, tablet or computer was also very well received: since right after the start of the first lockdown in March 2020, we have been offering all customers who have health

örömmel fogadták, amely már az első kijárási tilalom 2020 márciusi kezdetétől folyamatosan elérhető az AkutVersorgt (akut ellátás) termékkel kiegészített egészségbiztosítással rendelkező ügyfeleink számára, lakhelyüktől függetlenül és az időpontfoglaláshoz szükséges várakozási idők nélkül.

Az UNIQA AXA-leányvállalatokat vásárol fel a KKE-régióban: az UNIQA a „Top 5” között

■ Mintegy ötmillió ügyfél, 2100 munkatárs és 800 millió eurós díjbevétel – ezek a főbb adatok jellemzik a francia AXA Csoport lengyelországi, csehországi és szlovákiai társaságait, amelyeket 2020-ban vásároltunk fel kb. 1 milliárd euróért. Az ügylet hivatalosan október 15-én, minden szükséges engedély beszerzését követően zárult le, amelyet követően azonnal megkezdődött a hosszú távú növekedési stratégiánkba kiválóan illeszkedő felvásárolt társaságok integrációja. Ezek a nyereséges lakossági szolgáltatásokat nyújtó, kiegyensúlyozott termékinálattal és stabil értékesítési hálózattal rendelkező társaságok kiválóan egészítik ki a Csoport már meglévő üzleti tevékenységét. A felvásárlás megerősíti az UNIQA pozícióját a növekvő közép- és kelet-európai piacok rendkívül erős versenyében, Csoportunkat a régió ötödik legnagyobb szolgáltatójává emelve.

Egyre sikeresebbek az új üzleti modellek: CHERRISK és SanusX

■ Az UNIQA Csoport 2020-ban jelentős előrelépést ért el két új üzleti modelljével, már most megvalósítva az új UNIQA 3.0 stratégia egyik fontos elemét. Második digitális márkánk, a CHERRISK (cherrisk.com), amely egyszerű és bármikor felmondható utazási-, háztartási- és bal- esetbiztosítási kötvényeket kínál az interneten, a magyarországi pozitív tapasztalatokat követően már Németország területén is elérhető lesz. A SanusX (sanusx.com) célja, hogy a kizárólag biztosítással foglalkozó tevékenységeinket kibővítve egy átfogó egészségügyi szolgáltatóvá lépjünk elő. Első termékét a SanusX a Covid19-megbetegedések növekvő számára reagálva vezette be: A SanusX Health Shield (egészségpajzs) gyors, egyszerű és megbízható Covid19-teszteket biztosít vállalatok számára Ausztria különböző pontjain.

A „Stopp Corona” alkalmazás: az UNIQA Stiftung figyelemre méltó hozzájárulása

■ Az UNIQA Stiftung alapítvány, a UNIQA Csoport részvények 49 százalékának tulajdonosa, és

insurance including the supplementary Akut-Versorgt (acute care) product the option of remote medical care – regardless of their location and with no long waiting times for appointments.

UNIQA acquires AXA subsidiaries in CEE: ascent to the Top 5

■ Around five million customers, 2,100 employees and €800 million in premiums – these are the key figures from those companies in the French AXA Group in Poland, the Czech Republic and Slovakia which we acquired in 2020 for around €1 billion. The transaction was formally closed on 15 October once all necessary approvals had been granted, and integration of the acquired companies, which fit perfectly into our long-term growth strategy, began immediately. They complement our Group's existing business with their focus on profitable retail business, a balanced product mix and a solid sales network perfectly. This acquisition strengthens UNIQA's position in the highly competitive CEE growth markets and makes it the fifth largest provider in the region.

New business models on the rise: CHERRISK and SanusX

■ The UNIQA Group made significant progress in 2020 with two new business models, thereby already implementing an important aspect of its new UNIQA 3.0 strategy. Our digital second brand CHERRISK (cherrisk.com) – which offers simple travel, household and casualty insurance online that can be cancelled at any time – is now expanding to Germany following the positive experience in Hungary. With SanusX (sanusx.com) we want to establish ourselves as a holistic healthcare provider that goes beyond the pure insurance business. SanusX launched its first product in response to the increasing number of Covid-19 cases: SanusX Health Shield offers fast, easy and reliable Covid-19 testing to companies at individual locations throughout Austria.

“Stopp Corona” app: notable contribution from UNIQA Stiftung

■ The UNIQA Stiftung foundation, the main shareholder of the UNIQA Group with a share of 49 per cent, enabled the development of the “Stopp Corona” app of the Austrian Red Cross through a donation of €2 million immediately following the outbreak of the coronavirus crisis in March 2020. The app has been downloaded around 1.4 million times in total, and has

így a Csoport fő részvényese, a koronavírus-világ-válság 2020. márciusi kitörését közvetlenül követő 2 millió eurós adományára révén lehetővé tette az Ausztriai Vöröskereszt „Stopp Corona” alkalmazásának kifejlesztését. Az alkalmazást összesen megközelítőleg 1,4 millió felhasználó töltötte le és több mint 12 000 riasztás segítségével sikerült a fertőzési láncot megszakítani és számtalan megbetegedést megelőzni.

A fenntarthatósági stratégia meghatározása és a megvalósítás elindítása

■ A UNIQA a 2020-as év során a fenntarthatóság és a klímavédelem terén is jelentős előrelépést tett. Aláírtuk többek között az ENSZ Globális Megállapodását (UNGC), elkötelezve magunkat ezáltal az emberi jogok, a munkahelyi alapelvek, a környezetvédelem és a korrupció megelőzése területét érintő tíz alapelv következetes betartása iránt. Aláírtuk továbbá az Egyesült Nemzetek Szervezete által közzétett Fenntartható Biztosítások Elveit és a Felelősségteljes Beruházások Elveit is, és új UNIQA 3.0 stratégiánk kidolgozás során már mindkét szabályrendszert figyelembe vesszük. A szénenergiával kapcsolatos befektetéseink fokozatos megszüntetése mellett elköteleztük magunkat saját ökológiai lábnyomunk csökkentése mellett is, lépéseinket átlátható adatok közzétételével és nemzetközileg elismert minősítésekkel támasztva alá. A 2020-as év során többek között az Institutional Shareholder Services (ISS) és a Carbon Disclosure Project (CDP) ügynökségektől szereztünk minősítést, amelyek az ISS esetében C-, illetve a CDP esetében B- minősítései jó kiinduló pontként szolgálnak majd.

A Vöröskereszt kitüntetéssel jutalmazza a UNIQA kiemelkedő humanitárius elkötelezettségét

■ Az Ausztriai Vöröskereszt Heinrich Treichl Alapítványa a „Stopp Corona” alkalmazás kifejlesztéséhez való hozzájárulásunk, az összejt-donor-adatbázis támogatása és az ausztriai defibrillátor-hálózat bővítésének elismeréseként a UNIQA Stiftung Alapítványnak és a UNIQA Csoportnak ítélte oda 2020-as Emberség Díját (Humanity Award). Alapítványunk 2018 novemberében már jelentős mértékben hozzájárult a Vöröskereszt új összejt-adatbázisának kialakításához, illetve egy másik adományozás keretében 2019 óta körülbelül 100 iskolában és egyéb nyilvános helyen kerültek defibrillátorok kihelyezésre.

been able to help break chains of infection and protect countless people from becoming infected with over 12,000 alerts.

Sustainability strategy defined, implementation launched

■ UNIQA also made great progress in 2020 in terms of sustainability and climate protection. We signed the UN Global Compact (UNGC), for instance, and have therefore made a commitment involving consistent compliance with the ten principles of this pact in the areas of human rights, labour standards, environmental protection and anti-corruption. We have also signed the Principles for Sustainable Insurance and the Principles for Responsible Investments of the United Nations and are already taking both sets of rules into account in our new UNIQA 3.0 strategy. In addition to phasing out coal in our investments, we are also committed to continuously reducing our own carbon footprint and showing our progress through transparent disclosure of information and internationally recognised external ratings. We received ratings from the Institutional Shareholder Services (ISS) agency and the Carbon Disclosure Project (CDP) among others in 2020, achieving a good starting position with ratings of C- and B-, respectively.

Red Cross honours UNIQA: outstanding humanitarian commitment

■ The Humanity Award from the Heinrich Treichl Foundation of the Austrian Red Cross 2020 went to UNIQA Stiftung and the UNIQA Group in recognition of the contribution to the “Stopp Corona” app, as well as for the support provided in setting up a stem cell donor database and expanding the defibrillator network in Austria. Our foundation had already contributed significantly to the establishment of the new stem cell donor database of the Red Cross in November 2018, and defibrillators have been installed at around 100 schools as well as other publicly accessible places since 2019 thanks to another donation.

UNIQA 3.0 – Seeding the Future

■ A nyereségfigyelmeztetés kiadásáról, illetve a 2020-as pénzügyi évben az osztalékfizetés Covid19-világjárvány miatti elhagyásáról szóló múlt áprilisi döntés számos különböző forgatókönyv alapos megfontolását követően született meg. Bár az esetlegesen káros hatásokat megfelelően mértük fel, **alaptervékenységünk ellenálló képességét** alábecsültük számításainkban.

A bevétel meghaladta a várakozásokat, lehetővé téve az osztalékfizetést

■ Ebből kifolyólag nemcsak azt mondhatjuk el, hogy az elmúlt pénzügyi év gazdaságilag a várakozásoknál kedvezőbben alakult, de ráadásul azt is, hogy ebben a rendkívüli átalakulást szükségessé tevő évben számos **egyszeri különleges kiadást** is sikerült gond nélkül kezelnünk. Ezek közé tartoznak az alábbiak:

- a jövőbeli alapköltségeink csökkentése érdekében létrehozott szerkezetátalakítási céltartalékok, összesen 99 millió euró értékben;
- az AXA felvásárlása kapcsán felmerült egyszeri integrációs költségek összesen 39 millió euró értékben;
- a közép- és kelet-európai térségben tapasztalt cégértékmérés kezelésére kapcsán felmerült költségek, összesen 106 millió euró értékben.

A fenti három, összesen 244 millió euró értékű egyszeri különleges költség levonását követően elszámolt 57 millió eurós adózás előtti eredmény azt jelenti, hogy a 2020. áprilisban közzétett, eredeti előrejelzésünkkel ellentétben a 2021. május 31-én tartandó éves közgyűlésünk során végül mégis javasolni tudjuk majd az osztalékfizetést a 2020-as pénzügyi évre vonatkozóan, amelynek összege **részvényenként ismét 18 eurócent** lesz.

A díjbevételek 3,6 százalékkal emelkedett

■ A Covid19-világjárvány hatására jelentősen csökkent a megkötött új szerződések száma, különösen 2020 áprilisa és júniusa között, mivel

■ We had carefully calculated multiple scenarios prior to the decision last April to communicate a profit warning as well as the lack of a dividend for the 2020 financial year due to Covid-19. Although we had correctly included all potentially burdensome effects, we did underestimate the **strength of our core business**.

Earnings exceed expectations and allow for a dividend

■ As a result, the past financial year not only went much better economically than expected at the time, but we were even able to absorb a number of **one-off special** charges in this extraordinary transformation year:

- €99 million in restructuring provisions as a basis for reducing our future cost base
- €39 million for one-off integration costs from the AXA acquisition
- €106 million for impairments of goodwill in CEE

The **earnings before taxes of €57 million** reported after deduction of these three one-off special charges totalling €244 million means that we can propose a dividend for financial year 2020 to the Annual General Meeting on 31 May 2021 after all, contrary to our original forecast of April 2020: just as in the previous financial year, this will once again amount to **18 cents per share**.

Premiums rise by 3.6 per cent

■ Covid-19 put a significant brake on our new business, particularly between April and June 2020, since many Europeans were concerned with other matters than buying insurance. It was often not possible for our customer service managers to meet existing or potential clients physically. The branches at our most important strategic partner the Raiffeisen Banking Group were also partially closed and reported heavy reductions in customer traffic.

az európai fogyasztók jelentős részének figyelme a biztosításkötés helyett egyéb problémákra összpontosult. Ügyfélszolgálati vezetőinknek sok esetben nem volt lehetősége a meglévő vagy potenciális ügyfelekkel személyesen találkozni. Legfontosabb stratégiai partnerünk, a Raiffeisen Bankcsoport számos fiókja szintén bezárt, és a nyitva maradt fiókok is az ügyfélforgalom számottevő csökkenéséről számoltak be.

Ezért az elszámolt **3,6 százalékos díjbevétel-növekedés** jelentősen meghaladta várakozásainkat. Nem számítva a közelmúltban felvásárolt lengyelországi, csehországi és szlovákiai AXA-társaságok 212 millió eurós díjbevételeit, amelyek konszolidálására először 2020 negyedik negyedévében került sor, csak kis mértékű – összesen 0,4 százalékos – csökkenést számoltunk el annak ellenére, hogy az új szerződések terén már a második negyedévben jelentős visszaesés volt tapasztalható. Büszkék vagyunk értékesítési és ügyfélszolgálati munkatársaink teljesítményére:

- **Ausztriában** elfogadható mértékű, **1,0 százalékos** növekedést számoltunk el.
- A közelmúltban felvásárolt AXA-társaságokat is beleszámítva, nemzetközileg **9,2 százalékos növekedést** sikerült elérnünk. Az AXA-társaságok nélkül 4,3 százalékos visszaesést regisztráltunk elsősorban a Raiffeisen Bank International csoporttal folytatott együttműködés jóval alacsonyabb termelési volumenének köszönhetően. A visszaesés a közép- és kelet-európai régióban az árfolyamkülönbségeknek megfelelő korrekciót követően mindössze 0,7 százalékos volt.

Sikeresen megőriztük a közel tízmillió ügyfélből álló **ügyfélkörünket** (az AXA-társaságokat nem számítva). A közelmúltban felvásárolt társaságok ügyfeleivel együtt már több mint 15 millió ügyféllel rendelkezünk. Az elévülések és felmondások száma a Covid19-világjárvány ellenére a megszokott tartományban maradt. Jelenleg 75 százalékos támogatott **márkaimertségünk** Ausztriában továbbra is a legmagasabb, és a gépjárműüzletág bizonyos helyi kivételeitől eltekintve sikerült áraink többségét a nehéz üzleti környezetben is szinten tartanunk.

Kedvezőbb kárkifizetési és kárhányad

■ 2020-ban az előző évhez képest 42 millió euróval több **vagyon- és balesetbiztosításhoz** kapcsolódó viharkárt térítettünk meg, a nagy értékű kárigények miatti kiadások szintén magasak voltak, illetve megközelítőleg 70 millió eurót különítettünk el a Covid19-világjárvánnyal kapcsolatos – elsősorban az üzemszünetből származó – kártérítési kifizetések teljesítésére. Mivel a gépjárműüzletágban az „alapkárral” kapcsolatos igények örvendetes, csökkenő tendenciája 2020-ban is folytatódott,

The **premium growth reported of 3.6 per cent** was therefore significantly above our expectations. Minus the premium income of €212 million from the newly acquired AXA companies in Poland, the Czech Republic and Slovakia which were consolidated for the first time in the fourth quarter of 2020, we only recorded a slight decline of 0.4 per cent overall, despite the huge reduction in new business already stated for the second quarter. We are proud of the achievements of our colleagues in sales and customer service:

- In **Austria** we recorded growth of a satisfactory **1.0 per cent**.
- **We grew by 9.2 per cent** internationally once the newly acquired AXA companies are included. Excluding AXA, we recorded a decline of 4.3 per cent, primarily due to the significantly lower production volume in the cooperation arrangements with Raiffeisen Bank International. This decline in CEE amounts to just 0.7 per cent once adjusted for currency differences.

We have maintained our **customer base** of approximately ten million customers (excluding AXA). Once we factor in the customers from the newly acquired companies, we are already at more than 15 million customers. Lapses and cancellations were within normal limits despite Covid-19. At 75 per cent, our aided **brand awareness** in Austria remains at the top, and with a few local exceptions in the motor vehicle business, we were able to keep our **prices** largely unchanged in a difficult environment.

Improved loss and benefit ratios

■ We paid €42 million more for storm damage in **property and casualty insurance** in 2020 than in the previous year, with charges from major claims also high, and we earmarked around €70 million for payments related to Covid-19, primarily for business interruption. Since the welcome trend of falling motor vehicle “basic damage” has continued in 2020, the **loss ratio** has fallen to a very healthy 63.2 per cent despite these charges (2019: 64.2 per cent). The **benefit ratio** in **health insurance** fell by 2.7 percentage points to 82.8 per cent, and by 1.4 percentage points in life insurance to 92.6 per cent despite one-off expenses of €23 million. The excess mortality rates due to Covid-19 that became apparent in Austria towards the end of the year are not (yet) reflected in our portfolio. Our **costs** rose by 11.3 per cent, which is significantly higher than the premiums written (+3.6 per cent). Excluding the restructuring expenses and integration costs stated above totalling €137 million, which have nothing to do with ongoing operations, the increase (due to continued

a **kárkifizetési arány** az ilyen típusú kifizetések ellenére is a rendkívül kedvező 63,2 százalékra csökkent (2019-ben 64,2 százalék volt). Az **egészségbiztosítások** esetében mért **kárhányad** 2,7 százalékkal, 82,8 százalékra, az **életbiztosítások** esetében pedig 1,4 százalékkal, 92,6 százalékra csökkent az összesen 23 millió euró értékű egyszeri kiadások ellenére. A Covid19-világjárvány miatti halálozási arány, amelynek növekedése Ausztriában az év végére vált egyértelművé, portfólióink mérőszámai (még) nem tükrözik. **Költségeink** 11,3 százalékkal növekedtek, ez az arány pedig jelentősen magasabb a díjbevételek növekedésénél (+3,6 százalék). A folyamatos működésünket nem befolyásoló, fent említett szerkezetátalakítási ráfordítások és integrációs költségek összesen 137 millió eurós összegét leszámítva az elért növekedés 2,6 százalékos volt (az informatikai és a stratégiai projektekbe való, továbbra is magas befektetéseknek köszönhetően). Ezért az új „UNIQA 3.0 – Seeding the Future” című stratégiai programunk részeként a szigorú költséggazdálkodás és a költségarány folyamatos csökkentését kiemelt prioritásként kezeljük.

Az üzemeltetési és informatikai ágazatok nagymértékű stabilitása

■ A Covid19-világjárvány és az emiatt otthonról dolgozó munkatársak magas száma ellenére az Üzemeltetési és Informatikai Osztályunk **Ausztriában** az elmúlt évben is **nagymértékű stabilitást** mért. Az **otthoni munkavégzés** háttériródi munkatársaink számára történő márciusi gyors bevezetésétől eltekintve az **Informatikai Osztály** amellett, hogy részt vett az új UNIQA Biztosítási Platform (UIP) központi rendszerének fejlesztésében, megerősítette irányítási és biztonsági folyamatait és új ügyféloldali rendszereket is be tudott vezetni. Az **Üzemeltetési Osztály** sikeresen teljesítette a szolgáltatási szintünkkel kapcsolatos követelményeket; az egyetlen elmaradást a kijárási tilalom kezdetekor egyszerre beérkező, az üzleti tevékenység megszakadásával kapcsolatos nagy mennyiségű ügyféligeny okozta. A **közép- és kelet-európai régióban** az Üzemeltetés és az Informatika egyaránt az **AXA-társaságok** lengyelországi, csehországi és szlovákiai fő piacainkba való integrálásának előkészületeire összpontosított.

Csökkenő tőkebevétel és likviditási ráta

■ Az 505 millió eurós, **befektetésből származó nettó hozam** 14 százalékkal, azaz 80 millió euróval volt alacsonyabb, mint az előző évben. Ennek két fő oka a 2020-ban be nem fejezett ingatlanadásvételek (2019-ben: 45 millió euró rendkívüli bevétel) valamint a részesedések, részvények, tőke-



high investments in IT and strategic projects) amounts to 2.6 per cent. Strict cost management and consistent reduction of the cost ratio therefore are a particular priority for us within the scope of our new “UNIQA 3.0 – Seeding the Future” strategic programme.

High levels of stability in operations and IT

■ Despite Covid-19 and the associated factor of most colleagues working from home, Operations and IT in Austria recorded high levels of stability last year. Apart from the rapid implementation of home working for our back office colleagues in March, IT strengthened its governance and security and also went live with new front-end systems, in parallel with its support for the construction of the new UNIQA Insurance Platform (UIP) core system. Operations was successful in meeting our service levels: the only backlogs in service were the very high number of customer requests for business interruption services that were received at the same time due to the lockdown. In CEE, the focus for both Operations and IT was on preparations for the integration of the AXA companies into our core markets of Poland, the Czech Republic and Slovakia.

alpok és a fix kamatozású értékpapírok értékesítése (34 millió euró) volt. Az új befektetések megterülésének átlaga (megközelítőleg 3 milliárd euró) jelentősen, 2,8 százalékról 2,07 százalékra csökkent. A Szolvencia II irányelv szerinti szabályozói tőkekövetelmény-arányunk 2019-es év végén mért 221 százalékos értéke a következő évre jelentősen – 170 százalékra – csökkent: a visszaesésből körülbelül 20 százalékpont a kamatlábak 2020-as általános csökkenésének volt köszönhető, mintegy 30 százalékpont pedig a közelmúltban felvásárolt AXA-társaságokból származott.

Számvitel és vállalatvezetés

■ Az IFRS 17 és az IFRS 9 standardok bevezetésére két éven belül, 2023 januárjában kerül majd sor. Ez a több mint 50 millió eurós ráfordítást igénylő projekt nemcsak költség- és forrásigényes, de az új kölcsönhatások, a hosszú távú értékösztönzők még hangsúlyosabb figyelembevétele és az üzleti teljesítmény jövő- és befektetőközpontú megítélése révén alapjaiban változtatja majd meg az ügyvitelünket. Ezért ez a témakör a vezetőség és a Felügyelőbizottság képzései során kiemelt figyelmet kapott.

■ Ahogy arról korábban már beszámoltunk, az Osztrák Pénzügyi Adatszolgáltatások Ellenőrző Testülete (Österreichische Prüfstelle für Rechnungslegung, OePR) 2020-ban hatóságilag ellenőrizte a 2019-es éves pénzügyi beszámolóinkat, illetve a 2019-es és 2020-as félévi pénzügyi beszámolóinkat is. Bár a legtöbb vizsgált területen nem állapítottak meg hiányosságokat, a romániai és bulgáriai cégértékmérés ellenőrzése során arra a megállapításra jutottak, hogy a növekedésre vonatkozó feltételezéseink, illetve az általunk használt diszkontráta bizonyos esetekben nem felelt meg az IFRS előírásainak. Ez a romániai és bulgáriai vállalatunk cégértékének 55 millió eurós romlását eredményezte. Az IAS 8 szabványnak megfelelően a 2019-es éves pénzügyi jelentés javításával korrigáltuk a hiányosságokat, aminek a 2020-as eredményre nem volt hatása. A tőkepiacot erről eseti bejelentés formájában tájékoztattuk.

UNIQA 3.0 – Seeding the Future

■ A novemberben bemutatott új stratégiai programunk, amelyet 2021 és 2025 között valósítunk majd meg, egy hatékony és optimista reakció az iparágunkban megfigyelhető négy főbb megatrendre: alacsony kamatlábak és a gazdasági hatalom eltolódása, demográfiai és társadalmi változások, innováció és digitalizáció, valamint klímaváltozás és fenntarthatóság.

Declining capital earnings and solvency ratio

■ Net investment income of €505 million was 14 per cent or €80 million below the previous year's figure. The two main reasons for this are the sales of properties not completed in 2020 (2019: €45 million in extraordinary income) and impairments for participations, shares, equity funds and fixed-income securities (€34 million). The average return on our new investments (around €3 billion) decreased significantly from 2.8 per cent to 2.07 per cent. From a value of 221 per cent at 2019 year end, our regulatory capital requirement ratio under Solvency II fell noticeably year-on-year to 170 per cent: around 20 percentage points of this decline are due to the general decline in interest rates in 2020, about 30 percentage points originate from the newly acquired AXA companies.

Accounting and company management

■ IFRS 17 and IFRS 9 will be introduced in less than two years, i.e. in January 2023. With total expenditure of more than €50 million, this major project is not only a cost and resource-intensive one, but it also fundamentally changes the way we manage our business due to new interdependencies, even greater consideration of long-term value drivers and a view of business performance focused on the future and on investors. We have therefore made this topic a particular priority in training courses for management and the Supervisory Board.

■ As reported, the Austrian Financial Reporting Enforcement Panel (OePR) conducted an enforcement review in 2020 of our 2019 annual financial report and the 2019 and 2020 half-year financial reports. While there were no findings in most of the audit areas, the analysis of the impairment tests for the goodwill in Romania and Bulgaria showed that the growth assumptions and discount rates used by us did not comply with IFRS requirements in some cases. This resulted in subsequent impairment of goodwill in Romania and Bulgaria to the value of €55 million. The corresponding adjustment was made as an error correction to the 2019 annual results in accordance with IAS 8 and had no impact on the 2020 results. We notified the capital market of this by way of an ad hoc announcement.

Ennek részeként hagyományos biztosítási üzletágunkat már 2020 januárja óta minden piacon egy kifejezetten karcsúsított csoportszerkezet keretében irányítjuk a három (Lakossági, Vállalati és Banki) ügyfélcsoport követelményeinek megfelelően. Legfőbb elvünk, hogy rendkívüli mértékben az ügyfelekre összpontosítsunk, egyúttal jelentősen csökkentve költségeink arányát. Az innovációt a biztosítási piacon hagyományosan alkalmazott eljárásoktól tudatosan eltérő megoldásokkal valósítjuk meg, forradalmi (diszruptív) üzleti modelleink, például a CHERRISK elnevezésű digitális „alacsony költségű szolgáltató” megoldásunk, illetve a SanusX elnevezésű vállalati egészségügyi startup vállalkozásunk révén.

Tisztelt Részvényesek! Az UNIQA 3.0 egy vonzó stratégiai program a befektetők számára. Egy három százalékos évenkénti átlagos díjbevétele növekedés, a költséggráta jelentős – megközelítőleg 25 százalékos – csökkentése, valamint a költségek és kártérítések aránya a bevételhez képest nettó 93 százalékra való csökkentése egy 8 és 10 százalék közötti megtérülést tesz lehetővé. A részvényenkénti osztalékfizetés értékét vizsgálva kívánjuk állítani a koronavírus előtti időszakban megszokott értékre, és ismét évente növelni kívánjuk azt, egy esetenként 50 és 60 százalék közötti osztalékfizetési hányad mellett. A jogszabályokban előírt tőkeegfelelési mutató terveink szerint minden évben jóval 170 százalék felett lesz és a tőkeáttételi mutatót a jelenlegi kb. 42 százalékról 35 százalék alá tervezzük csökkenteni. A nehéz 2020-as átalakulás bebizonyította alaptevékenységünk Európa-szerte tapasztalható ellenálló képességét. Az UNIQA 3.0 program is erre épít, és vállalatcsoportunk további fejlesztései révén határozott lépéseket tesz a jövő irányába. Az UNIQA minden munkatársa nevében szeretném megköszönni munkánk iránti érdeklődésüket és a belénk vetett bizalmukat – biztos vagyok abban, hogy az „UNIQA 3.0 – Seeding the Future” elnevezésű stratégiai programunk megvalósításának már az első évében bebizonyítjuk, hogy méltók vagyunk erre a bizalomra.

Bécs, 2021. április

Üdvözlettel | Best regards



Andreas Brandstetter
a Csoport Igazgatósága nevében |
on behalf of the Group Executive Board

UNIQA 3.0 – Seeding the Future

■ Our new strategic programme which we unveiled in November and which runs from 2021 to 2025 represents our powerful and optimistic response to the four major megatrends in our industry: low interest rates and economic power shifts, demographic and social changes, innovation and digitalisation, as well as climate change and sustainability. We have therefore been managing the classic insurance business based on a particularly lean Group structure in all our markets according to the three customer groups Retail, Corporate and Banking since January 2020. The overriding principle is a radical focus on the customer with a significant reduction in the cost ratio at the same time. We are driving innovation in disruptive business models that are consciously outside the classic insurance business through our digital “low-cost carrier” CHERRISK and in our corporate health start-up SanusX.

Dear Shareholders, “UNIQA 3.0 – Seeding the Future” is an attractive strategic programme for our investors. Average annual premium growth of 3 per cent, a significant reduction in the expense ratio to approximately 25 per cent and a reduction in the combined ratio to a net 93 per cent enable a return on equity of between 8 and 10 per cent. We want to return the dividend per share to pre-coronavirus levels and increase it once again each year – at a payout ratio of between 50 and 60 per cent in each case. The regulatory solvency ratio should be well above 170 per cent every year, and we plan to reduce our leverage ratio from the current level of around 42 per cent to well below 35 per cent. The difficult transformation year 2020 proved how strong our core business is across Europe. We are building on this with UNIQA 3.0 and driving forward decisively with further developments in our corporate Group. On behalf of all UNIQA employees, I would like to thank you for your interest in our work and for your trust, and I am very confident that we will justify this in the first year of our new “UNIQA 3.0 – Seeding the Future” strategic programme.

Vienna, April 2021

Mi a célunk?

Többnek lenni egyszerű biztosítónál.

What we want to be?

More than just an insurance company.

A sikeres jövő felé vezető út

■ A társadalomnak óriási kihívásokkal kell szembenéznie: a Covid19-világjárvány a továbbra is alacsony kamatlábak mellett súlyos válságot is okoz a reálgazdaságban. Egyre drágább a lakhatás és a nyugdíjellátás, ugyanakkor egyre egyenlőtlenebb a javak eloszlása. Európában a népesség átlagéletkora egyre magasabb, és egyre kevesebb gyerek születik. A digitalizáció lehetőséget teremt az innovációra, ugyanakkor zavarokat okoz a társadalmon és a gazdaságon belül. A klímaváltozás és a természeti katasztrófák már most is óriási kihívások elé állítják a világ mezőgazdaságát, és kihatnak az emberek egészségére. E tényezők a vállalatok, így az UNIQA számára is felvetik a kérdést, hogy miként tervezzék meg a jövőbe vezető utat annak érdekében, hogy hosszú távon is sikeresek maradhassanak. Ennek megfelelően az UNIQA már 2011-ben megfogalmazta az UNIQA 2.0 nevű hosszú távú stratégiáját.

UNIQA 2.0 (2011–2020) Szilárd alapokon

■ Sok minden történt az UNIQA-nál az UNIQA 2.0 csoportszintű stratégia 2011-es bevezetése óta: az ügyfélbázisunk megduplázásától kezdve a biztosítási tevékenységünk jövedelemtermelő képességének jelentős növelésén keresztül a társaság történetének legnagyobb szabású informatikai beruházási programjáiig. A legújabb kiemelkedő eseményt az AXA lengyelországi, csehországi és szlovákiai leányvállalatainak felvásárlása jelentette, aminek összesen ötmillió új ügyfelet köszönhetünk. Úgy érezzük, hogy az UNIQA 3.0 keretében jó esélyünk van arra, hogy mindezen fejlemények eredményeképpen továbbfejlessük a Csoportunkat és a jövőre összpontosítsunk.

Moving towards a successful future

■ Society is facing some huge challenges: in addition to continued low levels of interest rates, the Covid-19 pandemic is also causing a severe crisis in the real economy. Housing and pension provision are becoming more expensive, with wealth distribution more unequal. People in Europe are getting older and having fewer children. Digitalisation provides opportunities for innovation, but also causes upheaval within society and the economy. Climate change and natural catastrophes are already posing major challenges to the world's agriculture and impacting on people's health. These factors also leave companies such as UNIQA with questions regarding how they plan to steer their course for the future in order to remain successful over the long term. Against this background, UNIQA formulated its UNIQA 2.0 long-term strategy as early as 2011.

UNIQA 2.0 (2011–2020) Laying a solid foundation

■ A lot has happened at UNIQA since the UNIQA 2.0 Group strategy was launched in 2011 – from doubling of our customer base to a significant increase in our earning power in the insurance business, through to the largest IT investment programme in our history. The latest highlight has been the acquisition of the AXA subsidiaries in Poland, the Czech Republic and Slovakia with a total of five million customers. We feel that we are in a strong position to develop our Group further as a result of all these developments, with a focus on the future within the framework of UNIQA 3.0.

UNIQA 2.0

Célok → Sikerek | Objectives → Successes



1) Az AXA-társaságokkal együtt | Including the AXA companies

2) 2019, 2020: hatósági szavatolótőke-szükséglet (SCR) |

2019, 2020: regulatory solvency capital requirement (SCR)

3) Az olaszországi adatokkal együtt | Including Italian contributions

4) Az olaszországi adatok nélkül | Excluding Italian contributions

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

UNIQA 3.0 (2021–2025) Seeding the future

■ Ezen egészséges kiindulási helyzet alapján azt szeretnénk, ha relevanciánk tartósan növekedne az ügyfeleink életében. Ez az irányadó elv képezi az új UNIQA 3.0 stratégiai programunk kiindulópontját. Ha el akarjuk érni ezt a célkitűzést, akkor ismét tovább kell fejlődünk. Most azonban másra kell helyeznünk a hangsúlyt. Nem elég, ha csak egy biztosítótársaság vagyunk. Ennél többet kell, és többet is szeretnénk tenni.

A megatrendek miatt folyamatosan változik az üzleti szegmensünk

■ Először is azt a kérdést vizsgáltuk meg, hogy általában milyen lesz a jövő az emberek számára. Ezért alaposan megvizsgáltuk a legjelentősebb globális megatrendeket és azok üzleti tevékenységünkre gyakorolt hatását. Az eredményeket felhasználva alkottuk meg az UNIQA World Picture 2030-at, amely az UNIQA 3.0 stratégiai program alapját is képezi.

■ Alacsony kamatlábak és gazdasági hatalmi elmozdulás

A kamatlábak következetesen alacsony szintje mellett a Covid19-válság miatt a reálgazdaságot valaha sújtó egyik legnagyobb válsággal is szembe kell néznünk. Már most is számos területen érezzük az alacsony kamatpolitika hatását: a lakhatás és a nyugdíjellátás drágábbá válik, a vagyoneeloszlás egyre egyenlőtlenebb, és a vagyon koncentrációja is növekszik. Az államadósság riasztó ütemben növekszik Európában, és ma csak elképzelni tudjuk azokat a terheket, amelyeket ez majd a jövőben a társadalmunkra ró.

■ Demográfiai és társadalmi változás

Európában a népesség átlagéletkora egyre magasabb, és egyre kevesebb gyerek születik. Növekszik a magánellátás iránti igény. A lakosság száma például az UNIQA fő piacain a jelenlegi becslések szerint a 2019-es 160 millióról 2030-ra 153 millióra csökkenhet. Ennek több oka is van: a nettó migráció és a termékenységi ráta csökken, miközben az átlagéletkor egyre emelkedik. 2030-ban az osztrák népesség mintegy 25 százaléka lesz 65 éves vagy idősebb. Az urbanizáció a koronavírus-járvány ellenére is várhatóan erősödni fog: Ausztriában 2018-ban a lakosság 60 százaléka lakott városokban, azonban 2050-re ez az arány elérheti a 70 százalékot.

■ Innováció és digitalizáció

A digitalizáció lehetőséget teremt, ugyanakkor zavarokat okoz a társadalmon és a gazdaságon

UNIQA 3.0 (2021–2025) Seeding the future

■ We want to see a sustainable increase in our relevance in our customers' lives based on this healthy starting position. This guiding principle forms the starting point for our new UNIQA 3.0 strategic programme. If we are to meet this objective, we need to evolve further once again. Yet the focus has changed. It is not enough for us to be just an insurance company. We must and we also want to become more than that.

Megatrends are permanently changing our business segment

■ To begin with, we looked at the question of what the future will be like for people in general. Therefore, we closely examined the most significant global megatrends and their impact on our business. We used the results to create the UNIQA World Picture 2030, which also forms the basis for the UNIQA 3.0 strategic programme.

■ Low interest rates and a shift in economic power

In addition to the consistently low levels of interest rates, we are about to see one of the biggest crises ever to hit the real economy due to the Covid-19 crisis. We are already feeling the effects of the low interest rate policy in many areas: housing and pension provision are becoming more expensive, with wealth distribution becoming more unequal, and the concentration of wealth increasing. Public debt is growing at an alarming rate in Europe, and we can only imagine today the burdens that this will place on our society in future.

■ Demographic and social change

People in Europe are getting older and having fewer children. The need for private provision is increasing. The population could decline from 160 million in 2019 to 153 million in 2030, for instance in UNIQA's core markets according to current estimates. There are several reasons for this: net migration and fertility rates are falling, while the mean age is rising. Around 25 per cent of the Austrian population will be 65 or older in 2030. The trend towards urbanisation is also expected to increase despite the coronavirus pandemic: 60 per cent of the population in Austria lived in urban areas in 2018; this figure may reach 70 per cent by 2050.

■ Innovation and digitalisation

Digitalisation provides opportunities, but also causes upheaval within society and the economy.

Inspiráló támogatóként megbízható társakká szeretnénk válni ügyfeleink számára életük jobbá tételében. Az emberek szeretik, ha úgy érzik, valaki gondoskodik róluk. Márpedig mi ebben mindenki másnál jobbak vagyunk. A jobb életet megteremtő első számú szolgáltató leszünk. Irányadó alapelveink segítenek abban, hogy ezzel a megközelítéssel összhangban cselekedjünk. Inspiráló támogatóként rendíthetetlen hozzáállást tanúsítunk a körülöttünk lévő világ iránt. Pozitív, humánus hozzáállást, amely közösségünk erejére épít, és minden szinten előnyökkel jár.

As inspiring coaches we want to be reliable companions for our customers in improving their lives. People want to feel that someone is taking care of them. And we do this better than anyone else. We will be the leader among service providers for a better life. Our Guiding Principles help us to act in line with this approach. As inspiring coaches, we carry an unwavering attitude in our hearts towards the world around us. An attitude that is positive, humane, builds on the strength of our community and creates benefits at all levels.



Az ügyfél az első |
Customer first

Vállalatunk a lakossági, a vállalati és affinity, valamint a banki ügyfélszegmens köré szerveződik. Figyelmünk középpontjában az ügyfeleink szükségletei és igényei állnak, akiknek véleménye mindig fontos számunkra. Az ügyfeleinktől 5 csillagos értékelési rendszerben érkező visszajelzések jelzik, hogy működésünk megfelel-e ennek az alapelvnek. | We are organised around the customer segments Retail, Corporate and Affinity, and Banking. We focus resolutely on our customers' needs and requirements and ask them for their opinions. Customer feedback with five-star ratings shows us whether we are living up to this principle.



Felelősségvállalás |
Responsible

Vállalatunknál mindannyian felelősségteljesen járunk el: a legjobb és leggyorsabb megoldásokat keressük ügyfeleink számára. Vállalkozói szellemben és ügyfélközpontú módon cselekszünk, nem bürokráciára vagy szabályzatra hagyatkozva. Döntéseket hozunk, és munkatársainknak is megadjuk a döntés lehetőségét. | We all take responsibility as a company and seek out the best and fastest solutions for our customers. We act in an entrepreneurial and customer-focused way, rather than based on bureaucracy or policy. We take decisions and also give our colleagues this space.



Közösség |
Community

Annak érdekében, hogy ügyfeleinket a lehető leghatékonyabban szolgálhassuk, a meghatározott felelősségi körökön túlmenően is támogatjuk egymást. Elkötelezettek vagyunk együttműködésünk folyamatos fejlesztése iránt. A sokszínűség mindennapjaink része, ezért intoleranciának és kiközösítésnek nincs helye társaságunknál. | We also support each other beyond our established responsibilities in order to serve our customers as effectively as possible. We are committed to continuously improving our cooperation. We live diversity as part of everyday life – intolerance and exclusion have no place in our company.



Egyszerűség |
Simplicity

Az egyszerű megoldások nyújtotta előnyöket fontosabbnak tartjuk azoknál, amelyeket a kategórián belüli legjobb megoldások kínálnak. Együttműködésünk során a személyes beszélgetéseket, megbeszéléseket részesítjük előnyben az írásbeli kommunikációval szemben, a címzettek körét azokra korlátozzuk, akiknek az üggyel kapcsolatban teendője akad. Mindig késedelem nélküli, lényegre törő választ adunk. | We prioritise the benefits provided by simple solutions above those of best-in-class solutions. We place personal conversations and discussions above written communication in our cooperation and reduce the number of recipients to just those expected to take action. We always respond promptly and to the point.



Tisztesség |
Integrity

Minden tevékenységünk során szilárdan ragaszkodunk értékeinkhez és szabályzatainkhoz. Az átlátható kommunikáció mindennapi életünk része. Minden tőlünk telhetőt megteszünk azért, hogy ígéreteinket betartsuk. | We stand firmly by our values and policies in all our actions. Transparent communication forms part of our everyday life. We do everything we can to keep the promises we have made.

Üzleti célkitűzéseink 2021–2025 között | Our Business Objectives 2021–2025

Költséghatékonyság és nyereségesség | Cost efficiency and profitability

Nettó üzemeltetési költségek csökkentése 50 millió euróval |
Net reduction in operating costs by €50 million

Vonzó munkáltató | Attractive employer



Új üzleti modellek | New business models

100 millió eurós árbevétel | €100 million in turnover

Top 5 pozíció a nemzetközi fókuszpiacokon | Top 5 in international focus markets

A nem életbiztosítási szektorban megtartott Top 5 pozíció Lengyelországban, Csehországban, Szlovákiában és Magyarországon | Top 5 position retained in non-life in Poland, the Czech Republic, Slovakia and Hungary

Piacvezető Ausztriában | Marker leader in Austria

Első hely a vagyon- és egészségbiztosításban | First place in property and health insurance

Legjobb szolgáltató | Best service provider



Fő pénzügyi kezdeményezések UNIQA 3.0 | Core financial initiatives UNIQA 3.0

Fő pénzügyi kezdeményezések |
Core financial initiatives

Működési teljesítménymutatók |
Operational performance indicators



Növekedés |
Growth

1. Ausztria – piacvezető szerep a vagyon-, baleset- és egészségbiztosítások terén |
Austria – market leadership in property/casualty and health insurance
2. KKE – 5. hely a piacon |
CEE – No. 5 in the market
3. Új üzleti szegmensek – SanusX, CHERRISK |
New business segments – SanusX, CHERRISK

Díjbevétel növekedése 2025-ben | Premium growth 2025: ~3%



Eredmény |
Earnings

4. Költségsökkentés Ausztriában és szinergiák az AXA KKE-vel |
Cost reductions for Austria & synergies with AXA CEE
5. Nagyobb nyereségesség – vagyon-/balesetbiztosítás |
Increased profitability – property/casualty insurance
6. A portfólió stabilizálása – életbiztosítás |
Stabilisation of the portfolio – life insurance

2025-ös teljes költségráta | Total cost rate 2025: ~25%
2025-ös kombinált hányad | Combined ratio 2025: ~93%
2025-ös tőkearány megtérülés | Return on equity 2025: 8–10%



Minőség |
Quality

7. Erős tőke megfelelési pozíció |
Strong solvency position
8. Vonzó osztalék |
Attractive dividends
9. Adósságsökkentés (tőkeáttételi mutató) |
Debt reduction (leverage ratio)

2025-ös tőke megfelelési mutató | Solvency ratio 2025: >170%
Osztalékfizetési hányad | Payout ratio: 50–60%
2025-ös tőkeáttételi mutató | Leverage ratio 2025: <35%

belül. Az ágazaton kívüli versenytársak intenzívebbé teszik a versenykörnyezetet. Az automatizálás és a mesterséges intelligencia számos területen helyettesíteni fogja az embereket, viszont új munkakörök is megjelennek majd. A szabványos manuális tevékenységek automatizálása és a mesterséges intelligencia használata jelenleg végzett tevékenységek akár 40 százaléka automatizálható lenne. Megfigyelhető a fokozott együttműködés irányába mutató tendencia is. Több partnerség lesz például a teljes körű szolgáltatásokat nyújtó biztosítótársaságok és a FinTech startupok között: a 2016-os 32 százalékos és a 2017-es 45 százalékos arány 2020 és 2023 között várhatóan 82 százalékra emelkedik majd.

■ Éghajlatváltozás és fenntarthatóság

Az erőforrások egyre szűkebbek, és az éghajlatváltozás már most is komoly kihívást jelent a mezőgazdaság és az emberi egészség területén. Új megoldásokat kell találni. Az ausztriai árvizek által okozott éves kár a jelenlegi átlagosan 400 millió euróról 2065-re 1,6 milliárd euróra fog emelkedni. A klímavédelemmel kapcsolatos követelmények ebben a tekintetben egyre ambiciózusabbak: az EU azt a célt tűzte ki, hogy 2030-ra az 1990-es szinthez képest 40%-kal csökkenti a kibocsátásokat, és 2050-re Európát az első klímasegélyes kontinensé teszi. Az urbanizáció üteme is fokozódik: Ausztriában 2018-ban a lakosság 60 százaléka lakott városokban, azonban 2050-re ez az arány eléri majd a 70 százalékot. Ezek a megatrendek jelentős hatást gyakorolnak a társadalom szerkezetére és a makrogazdaságra, az emberek viselkedésére és a fogyasztáshoz való hozzáállásukra, valamint a biztosítással kapcsolatos elvárásaikra. Ez azt jelenti, hogy ebben az üzleti tevékenységünk és egészségügyi, ellátási, lakhatási és mobilitási „ökoszisztémáink” is jelentősen érintettek.

A válaszunk: UNIQA 3.0

■ Az UNIQA 3.0 – Seeding The Future elnevezésű növekedési program az ezen megatrendekkel összefüggésben felmerülő kihívásokra kíván pozitív választ adni. Elsődleges célunk, hogy a betegségek, sérülések és káresemények egyszerű megelőzése vagy enyhítése helyett javítsuk ügyfeleink egészségét és jólétét. Ennek érdekében a lehető legnagyobb figyelmet fordítjuk az ügyfélre, következetesen igazodva ügyfeleink igényeihez és továbbfejlesztve azokat az üzleti szegmenseket, amelyek lehetővé teszik számunkra, hogy pozitívabb érintkezési pontokat alakítsunk ki ügyfeleinkkel.

Stratégiai pillérek

■ Ezen ambiciózus célkitűzések megvalósítása során a meglévő üzleti tevékenységünk szabványosítására, egyszerűsítésére és arányosítására,

Competitors from outside the industry are intensifying the competitive environment. Automation and artificial intelligence will replace humans in many areas; conversely, new job profiles will also emerge. The automation of standard manual activities and use of artificial intelligence represent the two main areas here. A remarkable 40 per cent of activities currently carried out by humans could be automated. A trend can also be recorded towards increased cooperation. There will be more partnerships for instance between full-service insurance companies and FinTech start-ups: the proportion of 32 per cent in 2016 compares with 45 per cent in 2017, and this proportion is expected to continue to rise significantly to 82 per cent between 2020 and 2023.

■ Climate change and sustainability

Resources are becoming scarcer and climate change already represents a major challenge to us in the areas of agriculture and human health. New solutions need to be found. The annual damage caused by flood events in Austria will increase from an average of €400 million to a predicted €1.6 billion by 2065. The requirements related to climate protection are increasing in this context: the EU has set an objective of reducing emissions by 40 per cent by 2030 as compared with the levels from 1990 and making Europe the first climate-neutral continent by 2050. The trend towards urbanisation is intensifying: 60 per cent of the population in Austria lived in urban areas in 2018; this figure will reach 70 per cent by 2050. These megatrends are having a major impact on the structure of society and the macroeconomy, as well as on people's behaviour and their relationship with consumption, plus their expectations related to insurance. This means that our business and our “ecosystems” of health, provision, housing and mobility are also being significantly affected.

Our response: UNIQA 3.0

■ The “UNIQA 3.0 – Seeding the Future” growth programme represents a positive response to the challenges that arise with these megatrends. Our overriding vision is to improve the health and prosperity of our customers, as opposed to simply averting or mitigating the consequences of illness, harm and loss. We ensure a maximum focus on the customer for this by consistently aligning ourselves with our customers' needs and further developing business segments that enable us to have more positive touch points with our customers.

Strategic pillars

■ We are focusing on standardising, simplifying and scaling our existing business as well as on maximum efficiency increases and the targeted

valamint a hatékonyság maximalizálására és az új üzleti szegmensek célzott fejlesztésére összpontosítunk. E program főbb stratégiai pillérei a következők:

■ A fő piacaink továbbra is Ausztria és Közép-Kelet-Európa lesznek

Ausztria és Közép-Kelet-Európa, különösen Lengyelország, Csehország, Szlovákia és Magyarország képviseli továbbra is a fő földrajzi piacunkat. A múltban az ügyfelek 65 százaléka, a díjbevétel 30 százaléka és a bevételek 25 százaléka Közép-Kelet-Európából származott. A 2020-ban felvásárolt AXA-társaságok sikeres integrációjának eredményeként a jövőben az ügyfelek 75 százaléka Közép-Kelet-Európából fog származni, célunk, hogy díjbevételünk több mint 40 százalékát, míg bevételünk több mint 50 százalékát ezektől az ügyfelektől szerezzük meg. A közép-kelet-európai országok ezért egyértelműen egyre nagyobb stratégiai jelentőségre tesznek szert: ennek az az oka, hogy profitforrásaink szélesebb körű diverzifikációja javítja gazdasági stabilitásunkat, és így kevésbé függünk az egyes piacok váratlan fejleményeitől.

■ A meglévő üzletág optimalizálása és bővítése

Az UNIQA 3.0 nagyratörő célkitűzései megvalósításának alapját az előző évben megkezdett csoportszintű szerkezetátalakítás, valamint az alapos költségkeret-átalakítás és -optimalizálás képezi. Számos kulcsfontosságú kezdeményezést határoztunk meg erre vonatkozóan. Ezek olyan témákat érintettek, mint a folyamataink, az informatikai rendszerünk és az adataink, a szervezeti felépítésünk, az új üzleti modelljeink, valamint az elérni kívánt kulcsfontosságú pénzügyi adatok. Ausztriában e programok célja az UNIQA erős piaci pozíciójának biztosítása és bővítése, különösen az egészségbiztosítás területén, a vagyon- és balesetbiztosítás nyereségességének megerősítése az adminisztratív költségek csökkentése, a kárigények hatékony feldolgozása és a jobb árképzés révén, valamint az életbiztosítási portfólió stabilizálása a tőke megőrzésre és a biometrikus termékekre helyezett nagyobb hangsúly révén. Közép- és Kelet-Európában a hangsúly az AXA-társaságok integrációjára és az üzleti tevékenység további bővítésére helyeződik, amely a múltban létrehozott szilárd alapokra, valamint a régió határozott növekedésére és konvergenciájának kedvező kilátásaira támaszkodik. Középtávon konszolidáljuk és tovább javítjuk pozíciónkat az első öt között.

Ausztriában az anyagköltségek jelentős megtakarítása mellett a mintegy 600 meglévő munkahely elkövetkező 24 hónapban történő megszüntetése és az egyéb kísérő intézkedések együttesen éves szinten több mint 50 millió eurós nettó fenntartható költségcsökkenést fog biztosítani.

development of new business segments in implementing these ambitious objectives. The significant strategic pillars of this programme are as follows:

■ Austria and CEE will remain our core markets

Our two core geographic markets remain Austria and CEE; here, the focus will be on Poland, the Czech Republic, Slovakia and Hungary. In the past, 65 per cent of all customers, 30 per cent of premiums and 25 per cent of income came from CEE. As a result of the successful integration of the AXA companies acquired in 2020, 75 per cent of customers will come from CEE in future, and we aim to generate more than 40 per cent of premiums and more than 50 per cent of our income with these customers. The CEE countries are therefore clearly gaining in strategic importance: this is because a wider diversification of our profit sources improves our economic stability and makes us less dependent on unexpected developments in individual markets.

■ Optimisation and expansion of the existing business

The Group restructuring already initiated in the previous year as well as thorough cost restructuring and optimisation form the basis for implementing the ambitious objectives of UNIQA 3.0. We defined a number of critical initiatives for this. These involved topics such as our processes, IT and data, the organisational structure, new business models, as well as attractive key financial figures we intend to achieve. In Austria these programmes are aimed at securing and expanding UNIQA's strong market position, particularly in the area of health insurance, strengthening profitability in property and casualty insurance through the reduction of administrative costs, efficient claims processing and improved pricing, and stabilising the life insurance portfolio through an increased focus on capital-preserving and biometric products. The focus in CEE is on the integration of the AXA companies and further expansion of business based on the solid foundations created in the past and the positive growth and prospects for convergence in the region. We will consolidate and expand our position further among the top five here in the medium term.

In addition to massive savings in material costs in Austria, the reduction of around 600 existing jobs over the next 24 months, combined naturally with other accompanying measures, will ensure a net sustainable cost reduction of more than €50 million per year.

■ Megjelenés új piacokon: az üzleti területek helyett az ügyfélszegmenseknek megfelelő struktúra

Az UNIQA Austria és az UNIQA International egyesítésével és így az igazgatósági tagok számának csökkentésével 2020-ban már megtettük az első lépést az ügyfélközpontú szervezeti struktúra felé. 2020. január 1-jei hatállyal az UNIQA Csoport valamennyi működő biztosítótársasága a korábbi ágazati struktúra helyett a lakossági, vállalati és Affinity, valamint banki ügyfélszegmensek szerint szerveződik. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy az egyes ügyfélcsoportokat sokkal célzottabban, a termékcsoportok vagy termékvonalak felett átvélően kezeljük, így ennek a vevői elégedettség és lojalitás további növekedése mellett a díjbevétel növekedésével is kell járnia. Ennek alapját az UNIQA márkanév folyamatos erőssége, a vonzó és könnyen érthető termékportfólió, az átlátható árképzés, a határokon átnyúló együttműködés, az ügyfélspecifikus Affinity programok, valamint a digitális eszközök és szolgáltatások széles köre képezi. Másik kulcsfontosságú sikertényező az a vállalati kultúra, amely ténylegesen megvalósul a gyakorlatban, és amelyen keresztül az UNIQA inspiráló támogatóként pozicionálja magát az adott ügyfélcsoportok számára.

Az UNIQA még 2016-ban indította útjára a társaság történetének legnagyobb innovációs programját, amely 500 millió eurót meghaladó befektetést jelentett. Ezek a beruházások, amelyek nagy részét üzleti modellünk újratervezésére, valamint a szükséges informatikai rendszerekre és digitális innovációkra fordítjuk, tartós eredményeket hoznak. A Covid19 a közelmúltban az UNIQA ügyfeleinek szóló digitális ajánlatok fejlesztését is felgyorsította, különösen az egészségügyi ágazatban.

■ Vonzó új üzleti modellek bevezetése: CHERRISK és SanusX

Üzleti modellünk egyszerűsítése és optimalizálása, valamint költségalapunk csökkentése mellett teljesen új és forradalmi koncepcióra is összpontosítunk vállalatunk továbbfejlesztésének részeként: a tisztán digitális, alkalmazásalapú CHERRISK értékesítési hálózatra, amely egyszerű, bármikor felmondható utazási, háztartási és balesetbiztosítási szerződéseket kínál, valamint a SanusX leányvállalatra, amelyet 2020 áprilisában azzal a céllal alapítottunk, hogy Csoportunk holisztikus egészségügyi szolgáltatónak fejlődjön. Ez azt jelenti, hogy kifejezetten támogatjuk az innovációt és olyan új üzleti modelleket dolgozunk ki, amelyek túlmutatnak a pusztán biztosításon.

Az elmúlt években körülbelül 40 millió eurót fektettünk be startupokba a FinTech, az InsurTech és

■ Access to new markets: structure in line with customer segments instead of business lines

By merging UNIQA Austria and UNIQA International into one company and thereby reducing the number of Management Board members, we have already taken a first step towards a customer-focused organisational structure in 2020. Effective 1 January 2020, all operational insurance companies of the UNIQA Group are now organised according to the customer segments Retail, Corporate and Affinity, and Banking instead of the previous business line structure. This enables us to address the individual customer groups in a much more focused manner across the boundaries of product lines or families and, in addition to further increasing customer satisfaction and loyalty, should also lead to a growth in premiums. The continuous strength of the UNIQA brand, an attractive and easy-to-understand product portfolio, transparent pricing, cross-border cooperation, customer-specific affinity programmes and a wide range of digital tools and services form the basis for this. Another key success factor is a corporate culture that is actually implemented in practice, through which UNIQA positions itself as an inspiring coach for its respective customer groups.

UNIQA had already launched the largest innovation programme in the company's history in 2016 with an investment of more than €500 million. These investments – most of which are used for the purposes of redesigning our business model as well as for the necessary IT systems and digital innovations – are having a lasting effect. Covid-19 has most recently even accelerated the development of digital offers for UNIQA customers, particularly in the health sector.

■ Opening up attractive new business models: CHERRISK and SanusX

In addition to simplifying and optimising our business model and reducing our cost base, we are also focusing on two completely new and disruptive concepts as part of our company's further development: the purely digital, app-based sales platform CHERRISK for simple travel, household and accident insurance policies that can be cancelled at any time, and the subsidiary SanusX, which was founded in April 2020 in the aim of driving development of our Group into a holistic healthcare provider. This means that we are specifically promoting innovation and developing new business models that go beyond pure insurance.

We have also invested around €40 million in start-ups in the FinTech, InsurTech and digital health sectors in recent years through the corpo-

a digitális egészségügyi ágazatokban az UNIQA Ventures vállalati inkubátorprogramon keresztül, és jelenleg Európa-szerte 26 pénzügyi befektetéssel rendelkezünk. Amellett, hogy értéknövekedést biztosítanak számunkra, még fontosabb, hogy ezek a beruházások az innovatív üzleti modelleknek köszönhetően több mint 25 000 új ügyfelet hoztak.

■ Kiigazítások a vagyonkezelésben az eredményre és fenntarthatóságra összpontosítva

Az UNIQA az államkötvények helyett több befektetést fordít a jövőben kedvezőbb hozamú illikvid eszközökre, például infrastrukturális adósságkezelő és sajáttőke-hitelekre, magántőke-hitelekre és jelzáloghitelekre az aktuális jövedelmi helyzet támogatása érdekében. Az UNIQA emellett befektetéseivel egyértelmű fenntarthatósági stratégiát is követ: a biztosítótársaságok jelentős piaci ereje által támogatva következetesen kivonul a széniparból, amelyről 2018-ban született döntés, és amely nagyrészt már megvalósult, befektetőként és biztosítótársaságként egyaránt. Az UNIQA már körülbelül 600 millió eurót fordított infrastrukturális beruházásokra, ebből körülbelül 200 millió eurót az energetikai átállás előmozdítását célzó projektekre (szél- és napenergia, vízenergia, hulladékból történő energiatermelés). Az UNIQA 2020 júliusában 200 millió euró értékű zöldkötvényt is kibocsátott. A terv az, hogy 2025-re 1 milliárd eurónyi portfóliót alakítsunk ki fenntartható befektetések formájában.

■ Kedvezőbb eredmények tulajdonosaink számára

A Csoport pénzügyi helyzetének védelme és megerősítése az UNIQA 3.0 központi eleme, amelynek természetesen kedvező hatással kell lennie az UNIQA részvényeseire is. Kötelességünknek tekintjük, hogy részvényeseinknek megfelelő megtérülést és következetesen stabil osztalékot kínáljunk a befektetett tőkék után. Ez a 2025-re megfogalmazott díjbevétele-növekedési célok (körülbelül 3 százalék), a vagyon- és balesetbiztosítási üzletág kombinált hányadán (körülbelül 93 százalék), a teljes költséghányadon (körülbelül 25 százalék), a saját tőke megtérülésén (>9 százalék), a tőke-megfelelési mutatón (>170 százalék), valamint az ügyfél-elégedettség rátán (ötből 4,5 csillag) alapul. Lehetővé kell tennie az UNIQA számára, hogy tőkeköltségeit fenntartható módon biztosítsa, valamint hogy kötelezettségei egy részét visszafizethesse, és ezzel egyidejűleg tisztességes osztalékot fizethessen.

rate incubator programme UNIQA Ventures and currently hold 26 financial investments here throughout Europe. In addition to providing us with an increase in value, these investments have even more significantly provided us with more than 25,000 new customers thanks to innovative business models.

■ Adjustments in asset management focused on earnings and sustainability

UNIQA will be investing more in illiquid assets going forward with more attractive yields, such as infrastructure debt & equity, private equity and mortgage loans, instead of in government bonds in order to support current earnings. Alongside this, UNIQA is also pursuing a clear sustainability strategy with its investments: supported by the high market power of insurance companies, it is consistently pursuing its exit from the coal business, which was decided in 2018 and has already largely been implemented, both as an investor and as an insurance company. UNIQA has already invested around €600 million in infrastructure investments today, with around €200 million of this in projects aimed at promoting the energy transition (wind and solar energy, hydropower, energy generation from waste). UNIQA also issued a green bond with a value of €200 million in July 2020. The plan is to establish a portfolio of €1 billion in sustainable investments by 2025.

■ Increased earnings for our owners

Safeguarding and strengthening the Group's financial position is a central element of UNIQA 3.0, which should naturally also have a positive effect on UNIQA's shareholders. We see it as our duty to offer our shareholders both an appropriate return on the capital invested as well as dividends that are consistently stable. This is based on the targets for premium growth formulated for 2025 (around 3 per cent), the combined ratio in property and casualty insurance (around 93 per cent), the total cost rate (around 25 per cent), the return on equity (>9 per cent), the solvency ratio (>170 per cent) and customer satisfaction rate (4.5 stars out of five). This should enable UNIQA to earn its capital costs on a sustainable basis, as well as to repay part of its liabilities and distribute solid dividends at the same time.

CHERRISK – digitális bővítés Németország irányába CHERRISK – digital expansion to Germany

■ A CHERRISK (cherrisk.com) nevű második digitális márkájával az UNIQA a magyarországi pozitív tapasztalatok alapján Németországra is kiterjeszti tevékenységét, és a jövőben további lépéseket tehet más nyugat-európai országok irányába is. A CHERRISK tisztán digitális értékesítési hálózatként egyszerű utazási, háztartási és balesetbiztosítási lehetőségeket kínál, amelyek bármikor felmondhatók. A CHERRISK GO alkalmazás szórakoztató módon népszerűsíti az egészséges életmódot azzal, hogy jutalmazza az egészségtudatos viselkedést, és ezzel támogatja a jótékonyági kezdeményezéseket. Így ez az út visszavezet a kockázati közösséghez, és így a biztosítás gyökereihez. Ez azért van így, mert az ügyfelek a begyűjtött bónuszpontokat, azaz cseresznyéket, saját vagyonuk védelmére, valamint arra használhatják, hogy kockázattudatos magatartásukkal elkerüljék a károkat, vagy akár adományozással jót cselekedjenek a társadalom számára.

■ With its digital second brand CHERRISK (cherrisk.com), UNIQA is expanding to Germany based on the positive experiences in Hungary, with further steps into other western European countries also possible in future. As a purely digital sales platform, CHERRISK provides simple travel, household and casualty insurance options that can be cancelled at any time. The CHERRISK GO app also promotes the health of customers in a fun way by rewarding health-conscious behaviour and thereby supporting charitable initiatives. This way, the journey leads back to the risk community, and therefore to the roots of insurance. This is because customers are able to use the bonus points collected – known as cherries – to protect their own assets and to avoid damage through risk-conscious behaviour, as well as to do good for society by making donations.

SanusX – újragondolt egészség SanusX – rethinking health

■ A 2020 áprilisában alapított SanusX (sanusx.com) leányvállalat felelős azért, hogy az UNIQA Csoport a kizárólag biztosítással foglalkozó tevékenységen túlmenően egy holisztikus egészségügyi szolgáltatóvá fejlődjön. Az emberek és szükségleteik középpontba állításával a SanusX olyan innovatív üzleti modelleket dolgoz ki és arányosít, amelyek hozzájárulnak az egészségesebb társadalomhoz, összhangban az alábbi mottóval: „Maradj egészséges és légy egészséges!” Terveink szerint a SanusX-szel 2025-ig összesen 100 millió euró nagyságrendű forgalmat kívánunk elérni. Az UNIQA Ausztria vezető egészség-biztosítójaként szerzett tapasztalára építve a több mint 260 partnerrel, körülbelül 100 VitalCoachcsal és öt kórházzal (PremiQaMed) rendelkező LARA hálózattal (laboratóriumok, orvosok, röntgengépek, gyógyszerárak) együttműködve már óriási szakértelemmel rendelkezik az egészségügyi ágazatban. A SanusX a Covid19 esetszámainak növekedésére reagálva már be is vezette első termékét: a SanusX Health Shield (egészségpajzs) gyors, egyszerű és megbízható Covid19-teszteket biztosít vállalatok számára Ausztria különböző pontjain.

■ Founded in April 2020, the subsidiary SanusX (sanusx.com) is responsible for the UNIQA Group developing into a holistic healthcare provider that goes beyond the pure insurance business. Placing people and their needs at the centre, SanusX develops and scales innovative business models that contribute to a healthier society, in line with the motto: “Stay healthy and get healthy.” We are aiming for turnover in the region of €100 million overall with SanusX by 2025. UNIQA is able to build on its experience as Austria's leading health insurer with the LARA network (comprising laboratories, physicians, X-rays, pharmacies) with more than 260 partners, around 100 VitalCoaches and five hospitals (PremiQaMed) and therefore already has a high level of expertise in the healthcare sector. SanusX has already launched its first product in response to the rising Covid-19 case numbers: SanusX Health Shield offers fast, easy and reliable Covid-19 testing to companies at individual locations throughout Austria.



Belépés a közép- és kelet-európai országok toplistájába

■ Az AXA lengyelországi, csehországi és szlovákiai leányvállalatainak felvásárlása

Mintegy ötmillió ügyfél, 2100 munkatárs és 800 millió eurós díjbevétel – ezek a főbb adatok jellemzik a francia AXA Csoport lengyelországi, csehországi és szlovákiai társaságait, amelyeket az UNIQA 2020-ban vásárolt fel, és ezzel a kelet-közép-európai régió egyik vezető biztosítócsoportjává vált. A felvásárlási célpontok a fenti három országban az AXA Csoport részeként működő életbiztosítási és nem életbiztosítási társaságok, értékpapírcégek, nyugdíjalapok és szolgáltató cégek voltak. Az UNIQA-nak ezért sikerült a rendelkezésre álló tőkét nyereséges pénztermelő üzleti tevékenységbe befektetni.

■ Tökéletes stratégiai illeszkedés

Az AXA-társaságok ragyogóan illeszkednek az UNIQA hosszú távú növekedési stratégiájába. Ezek a nyereséges lakossági szolgáltatásokat nyújtó, kiegyensúlyozott termékkínálattal és stabil értékesítési hálózattal rendelkező társaságok kiválóan egészítik ki a Csoport már meglévő üzleti tevékenységét. Ezzel a felvásárlással az UNIQA Csoport fenntartható módon megerősíti pozícióját a növekvő közép- és kelet-európai piacok rendkívül erős versenyében, és a régió egészében a hetedik helyről az ötödik helyre ugrik. Az AXA által felvásárolt társaságok első osztályú vezetéssel rendelkeztek, és kiváló piaci pozíciót tudhatnak magukénak. Az UNIQA Csoport ezzel az ügylettel magán- és vállalati ügyfeleket szerez három olyan növekvő piacon, ahol már eddig is nagyon nyereséges volt. A vállalatok termékkínálata kiegyensúlyozott a 35 százalékos életbiztosítási és a 65 százalékos vagyontörlesztési üzletággal.

■ 20 éves sikerességi rekord a KKE-régióban

Az UNIQA közel 30 éves közép- és kelet-európai tapasztalattal rendelkezik. A régióban az első lépések a kilencvenes évek eleji csehországi és szlovákiai befektetések voltak, amelyeket az ezredfordulón további felvásárlások követtek Horvátországban, Lengyelországban és Magyarországon. A 2011-ben bevezetett és 2020-ban lezárult UNIQA 2.0 hosszú távú stratégiai program elindításával a vállalat Ausztria mellett a közép- és kelet-európai országokat határozta meg második fő piacaként. A Csoport Oroszország kivételével minden országban az UNIQA márkanev alatt működik.

Az akvizíció előtt az UNIQA a lengyel piacon a tizedik helyen állt 1,5 millió ügyféllel, Csehországban a hatodik helyen 800 000 ügyféllel, míg Szlovákiában a negyedik helyen 500 000 ügyféllel. Az AXA felvásárlása 3,2 millió lengyelországi, 800

Ascent into the premier league in CEE

■ Acquisition of AXA subsidiaries in Poland, the Czech Republic and Slovakia

Around 5 million customers, 2,100 employees and €800 million in premiums – these are the key figures from those companies in the French AXA Group in Poland, the Czech Republic and Slovakia, which UNIQA acquired in 2020, thereby making it one of the leading insurance groups in CEE. The object of purchase was insurance companies in the life and non-life sectors as well as securities companies, pension funds and service companies of the AXA Group in these three countries. UNIQA has therefore managed to invest available capital in profitable cash-generating business.

■ A perfect strategic fit

The AXA companies fit brilliantly into UNIQA's long-term growth strategy. They complement the Group's existing business with their focus on profitable retail business, a balanced product mix and a solid sales network perfectly. With this acquisition, the UNIQA Group is strengthening its position in the highly competitive CEE growth markets on a sustainable basis and moves from number seven to number five in the region as a whole. The companies acquired by AXA enjoyed first-class management and hold an excellent position in the market. The UNIQA Group is gaining private and corporate customers with this transaction in three growth markets in which it has already been very profitable. The product mix at the companies is well balanced with 35 per cent life business and 65 per cent property business.

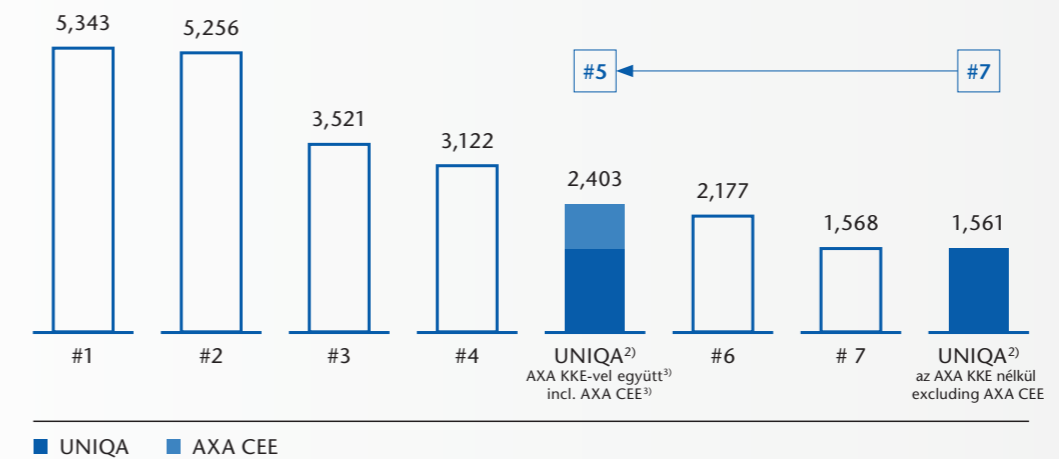
■ A 20-year record of success in CEE

UNIQA has almost 30 years of experience in CEE. The first steps in the region involved investments in the Czech Republic and Slovakia in the early 1990s, followed by further acquisitions in Croatia, Poland and Hungary at the turn of the millennium. With the launch of the UNIQA 2.0 long-term strategic programme introduced in 2011 and completed in 2020, the company defined the countries of Central and Eastern Europe as its second core market alongside Austria. The Group operates under the UNIQA brand in all countries except Russia.

Before the acquisition, UNIQA was number ten in the Polish market with 1.5 million customers, number six in the Czech Republic with 800,000 customers and number four in Slovakia with 500,000 customers. AXA in turn brought in 3.2 million customers in Poland, 800,000 in the Czech Republic and 750,000 in Slovakia, making

Bejutás a KKE-régió 5 legjobbjá közé¹⁾ Bruttó díjbevételek (millió euró)

Ascent to the Top 5 in CEE¹⁾ Gross premiums in € million



1) Oroszország nélkül, az árfolyamhatásokkal kiigazítva | Excluding Russia, adjusted for currency effects
2) Oroszországgal együtt | Including Russia
3) Nyugdíjbiztosításokkal együtt | Including pensions

000 csehországi és 750 000 szlovákiai ügyfelet hozott, így az UNIQA a lengyelországi és csehországi díjbevétel tekintetében az ötödik helyen áll, és tovább erősíti negyedik helyét Szlovákiában.

■ Jelentős potenciállal rendelkező régió

A Csoport ezzel az ügylettel Kelet-Európa három növekvő piacán fektetett be, ahol több mint 50 millió ember él, és ahol a gazdaság az elmúlt években az osztráknál 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 százalékos körül mozgott. Ez az ügylet azt jelenti, hogy az UNIQA a fenntartható és tartós növekedésbe fektetett, mivel a közép- és kelet-európai régió gazdasági dinamizmusa várhatóan hosszú távon is folytatódik, és jelentősen meghaladja majd Ausztria és Nyugat-Európa ütemét.

■ Egyedülálló lehetőség, gyors lezárás

Az 1 milliárd euró körüli felvásárlási árral ez volt az UNIQA Insurance Group AG (UNIQA) történetének legnagyobb vállalatfelvásárlása, és egyben az osztrák biztosítási ágazat eddigi legnagyobb felvásárlása Közép- és Kelet-Európában. Az ügylet, amelyről 2020. február elején állapotok meg az AXA-val, hivatalosan október 15-én zárult le, miután minden szükséges engedélyt megadtak. A Covid19 miatt kialakult nehéz helyzet és kiterjedt utazási korlátozások ellenére az ügylet tehát gyorsan, mindössze nyolc hónapon belül lezárult. Az Európai Bizottság már júliusban jóváhagyta a felvásárlást, az érintett országokban ezt követően történtek meg a hatósági jóváhagyások.

UNIQA number five in terms of premiums in Poland and the Czech Republic and further consolidating its fourth place in Slovakia.

■ Region with major potential

This transaction means that the Group has invested in three growth markets in Eastern Europe with a population of more than 50 million people and with economies that have expanded much more quickly than Austria's in recent years. With average growth rates of 3 per cent over the last ten years, the growth rate for GDP in these countries is significantly higher than that of Austria, which was approximately 1.6 per cent. This transaction means that UNIQA has invested in sustainable and lasting growth, as the economic dynamism in the CEE region is expected to continue in the long term and to remain significantly above that of Austria and western Europe.

■ Unique opportunity, rapid closing

With an acquisition price of around €1 billion, this was both the largest company acquisition in the history of UNIQA Insurance Group AG (UNIQA) and the largest acquisition in the Austrian insurance industry in Central and Eastern Europe to date. The transaction, which was agreed with AXA at the beginning of February 2020, was formally closed on 15 October once all required approvals had been granted. The transaction was therefore completed rapidly within eight months, despite the challenging situation and extensive travel restrictions as a result of Covid-19. The European Commission had already approved the takeover in July, with the regulatory approvals provided in the countries concerned following this.

■ Gyors integráció és szinergiák alkalmazása

A felvásárolt társaságok integrációja közvetlenül az október 15-i zárás után megkezdődött, és a jelenlegi terv szerint nagyrészt 2022 végéig befejeződik majd. Az UNIQA már 2021-ben jelentős nyereség-hozzájárulást vár az új társaságoktól, amely az integráció előrehaladtával tovább növekszik majd. A jelenleg csaknem 850 millió eurót kitevő díjbevétel mellett az AXA-társaságok hozzájárulása a szinergiákkal együtt 2025-re várhatóan az adózás előtti összesített eredmény körülbelül egynegyedére nő.

A felvásárolt társaságok UNIQA Csoportba történő integrálásának fő célja a szinergiákban és a méretgazdaságosságban rejlő előnyök kiaknázása, aminek 2023-tól összességében évi 45 millió euróban megtestesülő pozitív hatást kell majd eredményeznie. Ehhez azonban jelentős beruházásokra van szükség, amelyek egészen 2022-ig folytatódnak. A fenti megtakarítások a meglévő és az új leányvállalatok jelenlegi költségalapjának 15–20 százalékát teszik ki, és magukban foglalják a 600–700 teljes munkaidős munkavállalót érintő létszámcsökkentést is. A konkrét intézkedések közé tartozik számos munkakör konszolidációja, az UNIQA új működési célmodelljének bevezetése, a gyorsított digitalizálás és automatizálás, a rendszerek és projektek konszolidációja, valamint az informatikai platformok harmonizációja. Ezzel párhuzamosan a kibővített közép-kelet-európai UNIQA Csoport számára előnyös lesz termékskálájának ezzel járó bővülése, valamint az AXA-társaságoknál rendelkezésre álló tudás és szakértelem kiaknázása.

■ Rapid integration and use of synergies

Integration of the acquired companies began immediately after the closing on 15 October, and these should be largely completed by the end of 2022 under the current plan. UNIQA expects significant profit contributions from the new companies as early as 2021, and these should increase further as the integration progresses. With a current premium volume of just under €850 million, the contribution of the AXA companies including synergies is expected to grow to around one quarter of the total earnings before tax by 2025.

The main objective of integrating the acquired companies into the UNIQA Group is to exploit synergies and economies of scale, which should bring positive effects of up to €45 million annually overall from 2023. However, this requires substantial investments that will continue until 2022. The above savings represent 15 to 20 per cent of the current cost base of both the existing and new subsidiaries and also include a headcount reduction involving between 600 and 700 full-time employees. Specific measures include the consolidation of numerous roles, the introduction of UNIQA's new Target Operating Model, accelerated digitalisation and automation, the consolidation of systems and projects and the harmonisation of IT platforms. Alongside this, the expanded UNIQA Group in CEE will benefit from the complementary expansion of its product range and the use of the knowledge and expertise available in the AXA companies.

Ami fontos számunkra: átláthatóság, párbeszéd és méltányosság

What is important to us transparency, dialogue and fairness

Inspiráló támogatók ügyfeleinknek

■ Az új UNIQA 3.0 stratégiai program kialakításának részeként újrafogalmaztuk jövőképeinket is. Ennek alapelvei a következők: „Inspiráló támogatóként megbízható társakká szeretnénk válni ügyfeleink számára életük jobbá tételében. Az emberek szeretik, ha úgy érzik, valaki törődik velük, és mi ebben mindenki másnál jobbak vagyunk. A jobb életet megteremtő első számú szolgáltató leszünk.” Ezen ambiciózus cél valóra váltásához 2021 elejétől teljes mértékben átalakítottuk piaci működésünket és ezáltal az ügyfeleinknek nyújtott támogatás módját, átállva az eredeti ágazati struktúráról egy az ügyfélszegmenseknek megfelelő struktúrára. Egy sor más intézkedés kíséri ezt az alapvetően új irányt.

Az UNIQA Csoport valamennyi működő biztosítótársasága a korábbi ágazati struktúra helyett a **lakossági, vállalati és banki** ügyfélszegmens szerint került átszervezésre 2021. január 1-jétől. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy az egyes ügyfélcsoportokat sokkal célzottabban, a termékvonalak felett átívelően kezeljük, így ennek a vevői elégedettség további növekedése mellett a díjbevétel növekedésével is kell járnia. Ennek alapját az UNIQA márkanév folyamatos erőssége mellett a vonzó és könnyen érthető termékportfólió, az átlátható árképzés, a határokon átnyúló együttműködés, az ügyfélspecifikus affinitási programok, valamint a digitális eszközök és szolgáltatások széles köre képezi.

Ennek fontos építőköve üzleti tevékenységünk következetes digitalizálása, amelynek alapjait már 2016-ban lefektettük: az akkor elfogadott több mint 500 millió eurós beruházási program a tár-

Inspiring coaches for our customers

■ We also redefined our vision as part of our efforts to formulate the new UNIQA 3.0 strategic programme. The key principles of this are: “As inspiring coaches we want to be reliable companions for our customers in improving their lives. People want to feel that there is someone who cares, and we do this better than anyone else. We will be the leader among service providers for a better life.” In order to turn this ambitious claim into reality, we have entirely restructured the way that we cultivate the market and therefore the support that we provide to our customers as of the beginning of 2021, switching from the original business line structure to a structure in line with customer segments. A host of other measures accompany this fundamental new direction.

All operational insurance companies of the UNIQA Group were organised according to the **Retail, Corporate and Banking** customer segments effective 1 January 2021 instead of the previous business line structure. This enables us to address the individual customer groups in a much more focused manner across the boundaries of product lines and, in addition to further increasing customer satisfaction, should also lead to a growth in premiums. In addition to the continuous strength of the UNIQA brand, an attractive and easy-to-understand product portfolio, transparent pricing, cross-border cooperation, customerspecific affinity programmes and a wide range of digital tools and services form the basis for this.

An important building block for this is consistent digitalisation of our business, for which we already laid the foundations in 2016: the investment

saság történetének eddigi legnagyobb innovációs programja. Ezek a beruházások, amelyek nagy részét üzleti modellünk újratervezésére, valamint a szükséges informatikai rendszerekre és digitális innovációkra fordítjuk, tartós eredményeket hoznak. A Covid19 a közelmúltban felgyorsította az UNIQA ügyfeleinek szóló digitális ajánlatok fejlesztését, különösen az egészségügyi ágazatban.

Régiótól és ügyfélszegmenstől függően különböző részletes stratégiák és azokhoz tartozó intézkedések következnek a piacra jutás ezen alapvető új irányából, amelyeket az alábbiakban tekintünk át.

■ UNIQA Austria

Ausztriában arra törekszünk, hogy megőrizzük és bővítsük erős piaci pozíciókat különösen az egészségbiztosítás területén, és hogy megerősítsük a vagyoni- és balesetbiztosítási üzletág nyereségességét. Jelentős erőfeszítéseket teszünk a költségek csökkentése és a hatékonyság ezzel egyidejű javítása érdekében. Ez megeremti annak alapját, hogy a biztosítási piacon továbbra is versenyképes áron kínálhassuk ügyfeleinknek a legjobb minőséget. Ugyanakkor támogatja azt az elsődleges célunkat is, hogy az ágazat legjobb szolgáltatójaként és legvonzóbb munkaadójaként pozicionáljuk magunkat. Ezt a szervezetünk észszerűsítésére irányuló erőfeszítések, a folyamatok széles körű egyszerűsítése és a szigorúan ügyfélközpontú piaci hozzáállás, valamint termékportfólióink egyszerűsítése és szabványosítása biztosítják.

- Az ügyfélszegmenseknél arra törekszünk, hogy további növekedést érjünk el a mintegy 2,6 millió ügyfelet felölelő **lakossági** szegmens hazai piacon történő kizárólagos értékesítése és forgalmazása terén. A rendszeres ügyfélbevételi értékelések segítenek abban, hogy szolgáltatásainkat még inkább a célcsoportokra hangoljuk, egyben segítik a nyereségesség növelésére irányuló törekvéseinket. A jövőben egyénre szabottan kívánunk foglalkozni a különböző típusú ügyfelekkel, a mobilitás, a lakhatás, a nyugdíjellátás és az egészségügy területére összpontosítva. Az UNIQA ügyfélplatform (UCP) teljes körű, átfogó támogatást nyújt, míg az olyan digitális ajánlatok, mint a myUNIQA vagy a myUNIQA-plus és a myUNIQAplus Youth ügyfélhűségprogramok kiegészítik az igénybe vehető szolgáltatások körét, és különösen a digitális szolgáltatások iránti megnövekedett keresletre adnak választ.
- A **vállalati** szegmensben az eddiginél hangsúlyosabban szeretnénk helyi vállalati biztosítóként pozicionálni magunkat. Speciális Affinity megoldásokat fejlesztünk az egyes ágazatok számára, hogy ügyfeleinknek az igényeikhez igazodó, személyre szabott megoldásokat kínálhassunk; középtávon további szolgáltatásokat, például

programme of more than €500 million adopted at that time is the largest innovation programme in the company's history. These investments – most of which are used for the purposes of redesigning our business model as well as for the necessary IT systems and digital innovations – are having a lasting effect. Covid-19 has most recently accelerated the development of digital offers for UNIQA customers, particularly in the health sector.

Depending on the region and customer segment, different detailed strategies and corresponding measures follow from the fundamental new direction for our market access, which are presented in the following overview.

■ UNIQA Austria

In Austria we are striving to safeguard and expand our strong market position, particularly in the area of health insurance, and to strengthen profitability in property and casualty insurance. We are undertaking a major effort to reduce costs and increase efficiency at the same time. This creates the basis for us to continue to offer our customers the highest quality in the insurance market at competitive prices. It also at the same time supports our overriding objective of positioning ourselves as the best service provider and most attractive employer in the industry. This is ensured by the efforts to streamline our organisation, extensive process simplifications and a strictly customer-focused market approach, as well as simplification and standardisation of our product portfolio.

- In terms of customer segments, we are striving to achieve further growth in exclusive sales and distribution in our domestic market in the **Retail** segment, which comprises around 2.6 million customers. Regular customer earnings ratings help us to design our services even more around target groups and at the same time support our efforts to increase profitability. We would like to address different types of customers on a more individual basis going forward, focusing on the areas of mobility, housing, pension provision and health. The UNIQA Customer Platform (UCP) ensures comprehensive support with a 360-degree perspective, while digital offers such as myUNIQA or our myUNIQAplus and myUNIQAplus Youth customer loyalty programmes complement the range of services available and respond in particular to the increased demand for digital services.
- In the **Corporate** segment we want to position ourselves more intensively as a local corporate insurer. We are developing special affinity solutions for individual sectors in order to be able to offer our customers tailor-made solutions for

egészségügyi szolgáltatásokat is tervezünk. A vállalati ügyfelekkel folytatott standard üzleti tevékenységünk során az automatizálás és a digitalizáció területén a Corporate Business Navigator nevű csoportosintézet informatikai platformunk nyújt támogatást a kockázatvállalásban, az értékesítésben és a kockázatkezelésben.

- A **banki** szegmensben az alacsony kamatkörnyezet miatt felgyorsítjuk a befektetési egységekhez kötött termékek értékesítését. Ily módon támogatjuk a fenntartható hosszú távú nyugdíjbiztosítási megoldásokat. Olyan üzleti területeken kívánunk növekedni, amelyek kapcsolódnak a Bank finanszírozási üzletágához, mint például a fix futamidejű élet- vagy lakásbiztosítás. Ezeket a termékeket közvetlenül a regionális digitális bankban képezzük le (a „Mein ELBA” alkalmazáson és a Raiffeisen bank „Smart Beratung” megoldásán keresztül), hogy optimális támogatást nyújtsunk ehhez a növekedéshez.
- Az üzleti területek esetében moduláris, szabványosított termékarchitektúra révén szeretnénk növelni piaci részesedésünket Ausztriában a **vagyoni- és balesetbiztosítás** terén, míg az **életbiztosításoknál** a kockázatok kiegyensúlyozott elosztására törekszünk a befektetési egységekhez kötött termékeknek az alacsony kamatkörnyezetre tekintettel garanciával történő gyorsított értékesítésével.
- Ezen a téren a jövőben további fenntartható alapkezelő termékek várhatók. Végül pedig az **egészségbiztosításban** a fekvőbeteg-szolgáltatások fejlesztését tervezzük a magas nyereségeség fenntartása mellett. Ezzel párhuzamosan intenzíven dolgozunk az automatizált egészségügyi vizsgálatok fejlesztésén is.
- Ausztriában intenzíven dolgozunk azon, hogy ügyfeleink érdekében javítsuk teljesítményünket. Ez magában foglalja a kötvények közötti elszámolások arányának növelését, valamint a manuális tevékenységek optimalizálását, így például a műveletekhez szükséges szolgáltatási elemek csökkentése, a folyamatok következetes egyszerűsítése és további automatizálása révén. Ezt a szolgáltatások fejlesztésének köszönhetően az ügyfelek is egyértelműen érezni fogják.

■ UNIQA International

Az AXA lengyelországi, csehországi és szlovákiai leányvállalatainak felvásárlásával megerősödve célirányosan szeretnénk kihasználni a Közép-Kelet-Európában a magas GDP-növekedési rátának és az alacsony biztosítási sűrűségnek köszönhetően Nyugat-Európához képest továbbra is nagy potenciált. Üzleti modellünk radikális átalakítására számítunk a digitalizáció, a nagyobb fokú összehasonlíthatóság, a nagyobb átláthatóság, a különböző csatornákra vonatkozó hibrid ajánlatok, valamint a határokon átnyúló ügyfélközpontú szolgáltatások révén. Miközben

their individual needs; additional services such as healthcare services are also planned in the medium term. We also rely on automation and digitalisation in our standard business with corporate clients with the support of the Corporate Business Navigator, our Group-wide IT platform for underwriting, sales and risk management.

- In the **Banking** segment, we are expediting the sale of unit-linked products in view of the low interest rate environment. This way we are supporting sustainable long-term pension provisions. We want to grow in business lines that are linked to the Bank's financing business, e.g. term life or home insurance. These products will be mapped directly in the regional digital bank (via “Mein ELBA” app and “Smart Beratung” solution of the Raiffeisen bank) in order to provide optimum support for this growth.
- In terms of business lines, we want to increase our market share in Austria in **property and casualty insurance** through a modular, standardised product architecture, while in **life insurance** we are striving for a balanced distribution of risks by expediting unit-linked products with a bullet guarantee, in view of the low interest rate environment. Further sustainable fund products will follow here in future. Lastly, in **health insurance**, we plan to develop our inpatient services while maintaining high levels of profitability. Simultaneously, we are also working intensively on the development of automation-supported health checks.
- We are working intensively in Austria to improve our production for the sake of our customers. This includes increasing the cross-policy rate in claims settlement as well as optimising manual activities, e.g. by reducing service elements that are required for operations, consistent process simplification and further automation. This will also be clearly felt by the customers through service improvements.

■ UNIQA International

Strengthened by the acquisition of AXA subsidiaries in Poland, the Czech Republic and Slovakia, we want to make targeted use of the continued high potential in CEE thanks to high GDP growth rates and low insurance density compared with western Europe. We are relying on a radical transformation of our business model with this through digitalisation, increased comparability, more transparency, hybrid offers for different channels, as well as cross-border customer-focused services. While we are building on an all-lines approach in all customer segments in our four core CEE markets of the Czech Republic, Slovakia, Poland and Hungary, we are taking a

négy fő közép- és kelet-európai piacunkon – Csehországban, Szlovákiában, Lengyelországban és Magyarországon – minden ügyfélszegmensben minden termékvonalunk megtalálható, a fennmaradó közép- és kelet-európai piacokon szelektívebb megközelítést alkalmazunk a vonatkozó piaci feltételekkel összhangban. Oroszországban az RBI-vel közös vegyesvállalatot működtetünk, míg Liechtenstein a digitális üzleti modelljeink központja. 2022-től minden országra vonatkozóan a gazdasági kritériumoknak megfelelő, egységesített értékelést végzünk majd.

- A közép- és kelet-európai **lakossági** szegmensben minden ország esetében az egységes termékarchitektúrára, a termékskálánk további racionalizálására, a szabványosított árképzési modellekre és a többszorosított értékesítési módszerre összpontosítunk. Folyamataink csoport szintű összehangolása és automatizálása is ide tartozik. Ezzel várhatóan jelentősen javul a szolgáltatás minősége, különösen a négy fő piacunkon. Ebben az ügyfélszegmensben általában a szolgáltatásorientált, hibrid és digitálisan jártas ügyfelekre és mikroállalkozásokra összpontosítunk, és különösen a nyereséges, nem gépjármű üzletágban gyorsítjuk az ütemet.
- A közép- és kelet-európai **vállalati** szegmensben kiemelten fontos számunkra a legkorszerűbb technológiával végzett kockázattervezés. Itt a vagyonbiztosításra és az affinitási programokra helyezük a hangsúlyt, azaz az ügyfeleink saját ügyfeleinek szóló ajánlatokra. Erre kiváló példa a munkavállalói juttatások az egészség-, baleset- és életbiztosítások esetében. A fent említett Corporate Business Navigator platformunkkal központosított irányítás valósítható meg a folyamat minden lépésében.
- A **banki** ügyfélszegmensben, amely még mindig elég kicsi, de annál nyereségesebb, és amelyet az RBI-vel, valamint egyes országokban az Addikóval és a KKE-régióban az mBankkal együtt kezelünk, banki partnereink lakossági ügyfeleire összpontosítunk. Termékportfóliónk továbbfejlesztése mellett itt prioritást élvez a folyamatok és szolgáltatások normáinak fejlesztése és portfóliónk minőségének fenntartható optimalizálása. További fontos fókuszpont a folyamatos digitalizálás és alternatív értékesítési csatornák létrehozása. Az új digitális értékesítési hálózatra (DSP) vonatkozó tervek teljes mértékben támogatni fogják a bankok minden csatornára kiterjedő stratégiáját.
- A közép- és kelet-európai **üzemeltetés** területén központi folyamataink szabványosítására és a 2020-ban felvásárolt AXA-társaságok informatikai infrastruktúránkba történő integrálására összpontosítunk. Az elsődleges cél a belső komplexitás csökkentése, hogy ügyfeleinknek gyorsan és hatékonyan tudjunk segíteni, amikor csak szükségük van ránk.

more selective approach in the remaining CEE markets in line with the respective market conditions. We are relying on a joint venture with RBI in Russia, whereas Liechtenstein serves as a hub for our digital business models. There will be a standardised evaluation according to economic criteria in place for each country as of 2022.

- In the **Retail** segment in CEE, we are focusing on a uniform product architecture across all countries, further streamlining of our product range, standardised pricing models and a multichannel approach in sales. The Group-wide harmonisation and automation of our process landscape also falls under this aspect. This is expected to bring a significant increase in service quality, particularly in our four core markets. Our general focus in this customer segment is on service-oriented, hybrid and digital-savvy customers as well as on micro-enterprises, and we are accelerating our efforts in the profitable non-motor business in particular.
- State-of-the-art risk engineering is a high priority for us in the **Corporate** segment in CEE. Our focus here is on property insurance and affinity programmes, i.e. offers for our customers' own clients. Employee benefits in health, accident and life insurance are an important example of this. The Corporate Business Navigator mentioned above enables centralised management across all process steps with this.
- In the **Banking** customer segment, which is still small but profitable and which we manage together with RBI and in some countries additionally with Addiko and mBank in CEE, our focus is on the retail customers of our banking partners. In addition to further developing our product portfolio, the priority here is on improving our process and service standards and sustainably optimising our portfolio quality. Other important focal points are continued digitalisation and the creation of alternative sales channels. The plans for the new Digital Sales Platform (DSP) will support the banks' omnichannel strategy in full.
- In the area of **Operations** in CEE, our focus will be on the standardisation of our core processes and integration of the AXA companies acquired in 2020 into our IT infrastructure. The overriding objective is to reduce internal complexities so that we can help our clients quickly and efficiently whenever they need us.

(Leg)vonzó(bb) munkáltató

■ Az UNIQA Csoport az új UNIQA 3.0 stratégiai programjával munkavállalói tekintetében is kidolgozott terveket. Az elsődleges cél az, hogy 2024-re az ágazat legvonzóbb munkaadójává váljunk. Egészen konkrétan az UNIQA legalább 4,5 csillagos pontszámot akar elérni egy 1-től 5-ig terjedő skálán. Ennek elérésére számos intézkedés született, a terv ezek következetes végrehajtása a következő néhány évben, egy olyan környezetben, amely nem egészen egyértelmű, különösen a humán erőforrás tekintetében.

A humán erőforrás-gazdálkodás az UNIQA Csoport egészéhez hasonlóan szintén jelentős kihívásokkal néz szembe. Ezért egyértelmű stratégiára és számos egyéb intézkedésre van szükség a munkavállalókkal kapcsolatban ahhoz, hogy az új UNIQA 3.0 csoportstratégia ambiciózus céljait elérhessük. Ez már olyan külső követelmények miatt is elkerülhetetlenné vált, mint az átfogó digitalizáció, az új munkaköri profilok és munkavégzési modellek, az új munkamódszerek, valamint a potenciális munkavállalók törekvéseinek változásai. Az új tevékenységek és munkahelyek, a digitális média és az otthoni munkavégzés következtében a munka mint olyan nagymértékben változik; ugyanakkor a munkavállalókkal szembeni igények is változnak, mivel egyre nagyobb szükség van különböző új készségekre, és a földrajzi munkakörnyezet is jelentős átalakuláson megy keresztül.

Az UNIQA-nak számos belső kihívással is szembe kell néznie, mint például a nyugdíjba vonulás küszöbön álló hulláma Ausztriában, a HR-szabványok és -folyamatok még nagyobb mértékű, csoport szintű harmonizációjának követelménye, valamint az erőforrások általános, összességében nyomás alatt álló helyzete. Egyrészt ott a koronavírus-világjárvány, és az AXA-tól Lengyelországban, Csehországban és Szlovákiában megvásárolt vállalatok integrációja, valamint az Ausztriában jelenleg zajló létszámcsoökkentés előkészítése és végrehajtása, amely az elmúlt évben további terheket rótt a HR-re.

Másfelől viszont pozitív tényező, hogy az UNIQA-nál magas a munkavállalói elégedettség, amihez egy jól bevált márka párosul. Egy ausztriai munkavállalói felmérésen 2020 augusztusában szerzett 3,9 csillag, illetve a kununu vállalati elégedettségi weboldalon elért 4,0 csillag megerősíti ezt a megállapítást.

Ettől függetlenül az UNIQA-nak számos területen változtatásokat és fejlesztéseket kell végrehajtania a humán erőforrás-gazdálkodástól kezdve a munkakörnyezet szerkezetéig, hogy a jövőben is ver-

(Most) attractive employer

■ The UNIQA Group has also set out plans for its employees with its new UNIQA 3.0 strategic programme. The overriding objective is to become the most attractive employer in the industry by 2024. Specifically, UNIQA wants to achieve a score of at least 4.5 stars on a scale of one to five. A wealth of measures have been designed to achieve this, with a plan to implement these consistently over the next few years, and this in an environment that is not exactly straightforward, particularly for Human Resources.

HR management is also facing considerable challenges in the same way as the UNIQA Group as a whole. A clear strategy and various other measures are also required therefore with regard to employees in order to be able to achieve the ambitious objectives of the new UNIQA 3.0 Group strategy. This has already become inevitable as a result of external requirements, such as comprehensive digitalisation, new job profiles and working models, new working techniques as well as changes in the aspirations of potential employees. Work as such is changing massively due to new activities and jobs, digital media and working from home; at the same time the demands on employees are also shifting, as different and new skills are increasingly required, and the geographical working environment is undergoing significant transformation.

UNIQA also faces various internal challenges, such as an upcoming wave of retirements in Austria, the requirement for even greater Group-wide harmonisation of HR standards and processes, and a resource situation that is under strain overall. On the one hand, the coronavirus pandemic, integration of the companies acquired from AXA in Poland, the Czech Republic and Slovakia as well as the preparations for and implementation of the headcount reduction currently under way in Austria have placed additional demands on HR over the past year.

On the other hand, the high level of employee satisfaction at UNIQA accompanied by the well-established brand is a positive factor. Ratings of 3.9 out of five stars in an employee survey in Austria in August 2020 and 4.0 out of five stars on company satisfaction website kununu reinforce this finding.

Irrespective of this, UNIQA needs to implement changes and also improvements in many areas, from HR management to the structure of the working environment, in order to be able to continue to compete for the best talents in the future. In summary, there are three main lines of impact here:

senyképes maradjon a legtehetségesebbekért folyó küzdelemben. Összefoglalva, három fő hatásvonal figyelhető meg:

- Vonzó **munkavállalói élmény** biztosítása a toborzástól a beléptetésen át egészen a kilépésig; ennek alapvető elemei a digitális megoldások, a gyors visszajelzés és a folyamatos fejlesztés.
- A nagyobb nyitottság, személyes felelősség és a több innováció egy olyan **új vállalati kultúrában**, ahol a közös célkitűzések elsőbbséget élveznek az egyén céljaival szemben, és ahol lehetséges az érdemi munka.
- A változás láthatóvá tétele olyan **jövőbeli munkakörnyezet** kialakításával, amely időben és helyben rugalmas, és a különböző munkahelyi tevékenységekhez igazított munkahelyeket kínál.

■ Négy stratégiai pillér ...

Munkatársaink az UNIQA legfontosabb erőforrásai és valódi tőkéje. Ezért célzott beruházásokat hajtunk végre a meglévő és jövőbeli munkavállalók körében, miközben megerősítjük sokszínű, teljesítmény- és emberközpontú kultúránkat arra irányuló törekvéseinkben, hogy a pénzügyi szolgáltatási ágazat legvonzóbb munkaadójává váljunk. Ennek nem utolsósorban megfelelően tükröződnie kell az UNIQA munkáltatói márkaépítésében.

■ ... a HR öt kulcsfontosságú cselekvési területe

Ami az „Emberek” stratégiai területet, azaz a humán erőforrás közvetlen területét illeti, öt kulcsfontosságú cselekvési területet határoztunk meg, ahol az elkövetkező években azon kívánunk dolgozni, hogy növeljük munkaadói vonzerőnket.

- Ensuring an attractive **employee experience** from recruitment and onboarding through to leaving the company; digital solutions, rapid feedback and continuous improvement are essential elements of this.
- Ensuring that more openness, personal responsibility and innovation are enshrined in a **new corporate culture** where shared objectives take precedence over those of the individual and where meaningful work is possible.
- Making change visible by designing a **working environment for the future** that is flexible in time and place and offers workspaces that are adapted to different work activities.

■ Four strategic pillars ...

Our employees are the most important resource and the real capital at UNIQA. We are therefore making targeted investments in existing and future employees, while at the same time strengthening our diverse, performance- and people-oriented culture in our efforts to become the most attractive employer in the financial services industry. This should be reflected accordingly not least in UNIQA's employer branding.

■ ... five key action areas for HR

As far as the strategic area “People” is concerned, i.e. the direct field of Human Resources, we have defined five key action areas where we want to work on improving our attractiveness as an employer over the next years. The overriding objectives in all of this are to improve the entire “employee journey” and to initiate the cultural transformation sought within the framework of UNIQA 3.0.

Teljes pályánkat négy stratégiai pillér határozza meg | Four strategic pillars define our overall course

1. Emberek és kultúra

Átalakítjuk vállalati kultúránkat és kiemelkedő munkavállalói élményt nyújtunk.

2. Márka és kommunikáció

Továbbra is régióink vezető márkája maradunk, munkáltatóként is.

3. Fenntarthatóság

Vállalatirányítási struktúránkba beépítjük a környezetvédelmi és a társadalmi célkitűzéseket.

4. Sokszínűség

Meggyőződésből támogatjuk a sokszínűséget, mert az innovációt és növekedést eredményez.

1. People & Culture

We are transforming our corporate culture and providing an outstanding employee experience.

2. Brand & Communication

We remain the leading brand in our region, including as an employer.

3. Sustainability

We incorporate environmental and social objectives within our corporate governance structures.

4. Diversity

We promote diversity out of conviction because it creates innovation and growth.

Mindebben az elsődleges cél a teljes „munkavállalói út” javítása és az UNIQA 3.0 keretében elérni kívánt kulturális átalakulás elindítása.

- A **Munkavállalói élmény** cselekvési területépezi az első alapvető pillért. Még profissionálisabbá tesszük felvételi folyamatunkat e tekintetben, létrehozunk egy, az egész csoportra kiterjedő harmonizált értékelési rendszert (ötcsillagos minősítés), és továbbfejlesztjük mind a be-, mind a kilépés folyamatát. Ezzel a Csoport egészére kiterjedő minimumszabályokat alakítunk ki, amelyeket folyamatosan javítunk a strukturált munkavállalói visszajelzések alapján. Mindez biztosítja, hogy minden üzleti szegmensben a lehető leghatékonyabban tudjuk integrálni és megőrizni az általunk foglalkoztatott tehetségeket. Sikerünket a munkavállalói elégedettség alapján mérjük. E cselekvési terület további kulcsfontosságú elemei közé tartozik a karrierlehetőségek tervezett fejlesztése és az UNIQA Ausztria vezető munkáltatói márkaneveként történő meghonosítása.
- Stratégiai nyilatkozataink és nem pénzügyi stratégiánk alapján a **Munkavállalói elkötelezettség** cselekvési terület a közös vállalati kultúra célkitűzését közvetíti. A cél olyan kultúra kialakítása, amely a közösségen alapul, és amely az egész Csoportban ugyanazokat az elveket követi. Támogatnia kell a munkavállalókat minden régióban és minden üzleti szegmensben a felelősség végponttól végpontig tartó megállapításában és a keresztfunkcionális együttműködés javításában. Ennek érdekében az UNIQA vállalati kultúrájának témáját igen konkrétan és mérhető módon fogalmazzuk meg. Az átfogó változáskezelés és a hiteles belső kommunikáció célja, hogy az új vállalati kultúrát kézzelfogható koncepcióvá tegye, amelyet az úgynevezett „kulturális radar” létrehozásával könnyebb is lesz értékelni.
- A **Tanulás és vezetés** cselekvési terület új vezetői programok kialakítását foglalja magában, miközben nagyobb hangsúlyt fektet a teljesítménymérésre. Fokozatosan új, hosszabb távú javadalmazási rendszert vezetünk be, amely első ízben tartalmaz nem pénzügyi célokat is. Dolgozunk egy „tanulási” stratégia meghatározásán is. A konkrét célkitűzések közé tartozik az agilis munkavégzés lehetővé tétele, a jövőbeli digitális és hibrid munkakörnyezetekre való felkészülés, valamint a kötelező továbbképzés biztosítása. E kezdeményezéseken keresztül előmozdítjuk munkatársaink hatékony és eredményes foglalkoztatását, és támogatjuk a nemzetközi környezetben történő átalakulásunkat.
- A **Digitális készségek** cselekvési területen megjelenő kezdeményezéseink adják a HR területén szinte minden más tevékenység alapját. A meglévő humán erőforrás-gazdálkodási rendszert a tevékenységek osztályozásának és szeg-

- The **Employee Experience** action area forms the first essential pillar. We will continue to make our recruiting process even more professional in this regard, create a Group-wide harmonised evaluation system (five star rating) and develop both onboarding as well as offboarding even further. This way, we are creating Group-wide minimum standards that we will continuously improve based on structured employee feedback. It ensures that we can integrate and retain the talents that we have engaged as effectively as possible in all business segments. We measure our success based on employee satisfaction. Other key components of this action area include the planned development of career paths and establishment of the UNIQA brand as Austria's leading employer brand.
- The **Employee Engagement** action area based on our strategic declarations and our non-financial strategy, conveys the target image of a shared corporate culture. The objective is to create a culture that is based on community and that follows the same principles across the entire Group. It should support employees in all regions and business segments in establishing end-to-end responsibility and improving cross-functional cooperation. To this end, the topic of corporate culture at UNIQA is formulated in highly specific terms and in a way that can be measured. Comprehensive change management and credible internal communication are aimed at making the new corporate culture a tangible concept, which will also be easy to appreciate through the establishment of a so-called “culture radar”.
- The **Learning & Leadership** action area involves designing new leadership programmes, while at the same time focusing more on performance measurement. We are gradually establishing a new remuneration system with a longer-term character, which also includes non-financial targets for the first time. We are also working on defining a “learning” strategy. The specific objectives include enabling agile ways of working, preparing for future digital and hybrid working environments, as well as ensuring further compulsory training. We are promoting the effective and efficient deployment of our employees and also supporting our transformation in the international environment through all these initiatives.
- Our initiatives in the **Digital Skills** action area are the foundation of almost all other activities in the HR field. The existing human resources management system is being modernised based on new methods for classifying and segmenting activities and forms the basis for new analysis and analytics capabilities. In particular, this enables the introduction of strategic

1. Munkavállalói élmény

Kiemelkedő munkavállalói utat kínálunk az egész Csoportra vonatkozó szabványoknak megfelelően.

2. Munkavállalói elkötelezettség

Megközelítésünkkel és elveinkkel összhangban kiépítjük az inspiráló támogatók kultúráját.

3. Tanulás és vezetés

A vezetői munka központi eleme a továbbfejlesztés, a gondolkodás és a visszajelzés.

4. Digitális készségek

Folyamatainkat digitalizáljuk és adatalapú irányítást alakítunk ki.

5. A munka jövője

A jövőbe tekintve tervezzük meg a munkakörnyezetet és munkavégzési módszereket.

1. Employee Experience

We offer an outstanding employee journey in line with standards across the entire Group.

2. Employee Engagement

We shape a culture of inspiring coaches in line with our approach and principles.

3. Learning & Leadership

Further development, reflection and feedforward are at the heart of management work.

4. Digital Skills

We are digitising our processes and developing databased management.

5. Future of Work

We are designing the workspaces and ways of working for the future.

mentálásának új módszerei alapján korszerűsítjük, és ez képezi az új elemzési és analitikai képességek alapját. Ezzel elsősorban a stratégiai humán erőforrás-tervezés bevezetése válik lehetővé, ezáltal pedig képességeink és forrásaink előremutató, jövőorientált tervezése. A HR-folyamatok digitalizálása azt is lehetővé teszi, hogy vezetőink a korábbinál sokkal önállóbban és hatékonyabban lássák el vezetői feladataikat.

- A koronavírus-válság nem az egyetlen olyan tényező, amely rávilágított arra, hogy a digitalizáció és a technika fejlődése óriási változásokat eredményez majd a jövő munkahelyein. Az UNIQA esetében az egyúttal egy külön szervezeti egységhez is tartozó **Munka jövője** cselekvési terület folyamatosan elemezni fogja ezt a folyamatot, értékelni fogja a technikai lehetőségeket és új koncepciókat dolgoz majd ki. A hangsúly itt a jövő új munkavégzési módszerein és munkahelyein, valamint olyan feladatokon van, mint a munkaerő- és képzési piacok elemzése a stratégiai humán erőforrás-tervezés támogatása érdekében. Napirenden szerepel rövid és középtávon a mobil munkavégzési lehetőségek bővítése, a shared desk (közösen, felváltva használt munkaterület) koncepcióinak bevezetése minden helyszínen, a munkavállalók és vezetők támogatása a megváltozott munkakörnyezetre való átállásban, valamint az informatika támogatása az agilis munkavégzés kialakításában.

■ Sokszínűség

A sokszínűség stratégiai pillérét, amely a munkavállalók számára is rendkívül fontos, egyértelmű elkötelezettség övezi mind a vállalaton belül,

human resource planning, which allows for forward-looking, future-oriented planning for our capabilities and resources. Digitalisation of HR processes will also enable our managers to perform their leadership tasks much more independently and more effectively than before.

- The coronavirus crisis is not the only factor to have highlighted that digitalisation and technical progress will bring huge changes to the workplace of the future. For UNIQA, the **Future of Work** action area, which is also anchored in a separate organisational unit, will continuously analyse this process, evaluate technical possibilities and develop new concepts. The focus here is on new ways of working and workplaces of the future, as well as on tasks such as analysing labour and training markets in order to support strategic human resources planning. In the short and medium term, the expansion of mobile working options, the introduction of shared desk concepts at all sites, support for employees and managers in transitioning to modified working environments and support for IT in scaling agile ways of working are all on the agenda.

■ Diversity

The strategic pillar of diversity, which is also highly relevant for employees, is defined by a clear commitment both internally and externally that diversity results in significantly more innovation and growth. We have created the role of a dedicated Diversity & Inclusion Officer as of August 2020 in order to highlight this. UNIQA is focusing on all dimensions related to diversity,

mind azon kívül, azon elgondolás mentén, hogy a sokszínűség lényegesen több innovációt és növekedést eredményez. Ennek hangsúlyozása érdekében 2020 augusztusától létrehoztuk a sokszínűségért és befogadásért felelős tisztviselői munkakört. Az UNIQA a sokszínűséggel kapcsolatos valamennyi dimenzióra odafigyel, bár prioritásként három konkrét célkitűzést határozott meg: több nő vezetői beosztásban, egyenlő értékű munkáért egyenlő fizetés és a nemzedékek közötti jó együttműködés. Ezzel együtt átfogó UNIQA diverzitási stratégiát dolgoztunk ki. A már említett három célkitűzés mellett ez jobban összpontosít olyan kérdésekre, mint a munka és a magánélet egyensúlya, a nemzetköziség és a kulturális sokszínűség, a fogyatékkal élők integrációja, valamint minden szexuális irányultság és identitás tiszteletben tartása.

Kifejezetten azon dolgozunk, hogy a Diversity@UNIQA projekt keretében biztosítsuk és előmozdítsuk a sokszínűséget és a befogadást az UNIQA struktúrájában és szervezetében.

Tisztában vagyunk azzal, hogy a saját tudatalatti előítéleteinkkel való szembenézés a mindennapi élet részét képező sokszínűség legfontosabb előfeltétele, így az Igazgatóság tagjai 2020 szeptemberében munkaértekezletet tartottak a Tudatalatti előítélet” témakörében. Logikus következő lépésként a „Tudatalatti előítélet. Inkluzív vezetés” kötelező modulként bekerült az újonnan indított „#leader_ship” programba, minden vezető számára.

Ezzel egyidőben 2020 negyedik negyedévében strukturált felméréseket indítottunk a sokszínűségről: ennek egyik példája az új Women's Career Index (női karrierindex), amely fontos eszköz az aktuális helyzet meghatározásában, a nemek közötti egyenlőséggel kapcsolatos célkitűzéseink mérésében és kezelésében. A DisAbility Performance Check program ugyanezt a célt szolgálja, és kiindulópontként szolgál a fogyatékkal élők fokozottabb bevonását célzó hatékony intézkedésekhez az UNIQA-nál.

A 2020 novemberében létrehozott „Women with Power – Network Now” (Nők hatalommal – hálózatot most!) elnevezésű női hálózat keretében indult egy olyan kezdeményezés, amelynek célja a tapasztalatcsere lehetővé tétele, ugyanakkor támogatja a nők szakmai fejlődését és feltárja az esetleges akadályokat. Az indító eseményen több mint 70 nő szolgált inspirációval. A 2020 júniusában megrendezett „Get ready” (Készülj fel!) eseményt a generációkezelésnek, a sokszínűség egyik fontos témájának szentelték.

although three specific objectives are being pursued as a priority: more women in management positions, equal pay for work of equal value and good cooperation between generations. We have developed a comprehensive UNIQA diversity strategy alongside this. In addition to the three objectives already mentioned, this also focuses more on issues such as work/life balance, internationality and cultural diversity, integration of people with disabilities, and respect for all sexual orientations and identities.

We are working specifically on enshrining and promoting diversity and inclusion within the structure and organisation at UNIQA in the Diversity@UNIQA project.

Aware that confronting our own unconscious biases is the most important prerequisite for living diversity as part of everyday life, a workshop was held in September 2020 with board members on the topic of “Unconscious Bias”. A mandatory module “Unconscious Bias. Inclusive Leadership” was introduced in the newly launched “#leader_ship” programme for all managers as a logical next step.

We launched structured surveys on diversity at the same time in the fourth quarter of 2020: one example of this is the new Women's Career Index, an important tool for determining where we stand and for measuring and managing our gender equality objectives. The DisAbility Performance Check serves the same objective and is intended to provide starting points for effective measures for more inclusion of people with disabilities at UNIQA.

The women's network “Women with Power – Network Now” established in November 2020 involved the introduction of an initiative aimed at enabling experiences to be exchanged, and at the same time supports the professional development of women and identifies any obstacles. More than 70 women provided strong momentum at the launch event. The “Get ready” event in June 2020 was dedicated to generation management as a focal point for diversity.

The current figures show that there is still a long way to go in terms of women holding leadership roles: at 56 per cent, there are more women working in the UNIQA Group than men (44 per cent). However, the proportion of women on the management boards at our insurance companies is just 23 per cent across the Group, and 42 per cent in management as a whole.

Tőketörténet

- Piacvezető a nyereséges osztrák egészségbiztosítási ágazatban
- Az AXA-társaságok közép- és kelet-európai integrációja jelentősen hozzájárul az eredményekhez
- Radikális költségcsökkentés Ausztriában
- Stabil tőkehelyzet
- Részvényesi hozam növelése

Equity Story

- Market leader in the profitable Austrian health insurance sector
- Integration of AXA companies in CEE makes significant contribution to results
- Radical cost reductions in Austria
- Solid capital position
- Increasing shareholder return

A jelenlegi adatok azt mutatják, hogy még hosszú út áll előttünk a vezetői szerepet betöltő nők tekintetében: a nők aránya 56%, azaz több nő dolgozik az UNIQA Csoportban, mint férfi (44%). Biztosítótársaságaink Igazgatóságában azonban a nők aránya csoportszinten csak 23 százalék, és minden vezetői pozícióra kiterjedően is csak 42 százalék.

Potenciált képviselő beruházások

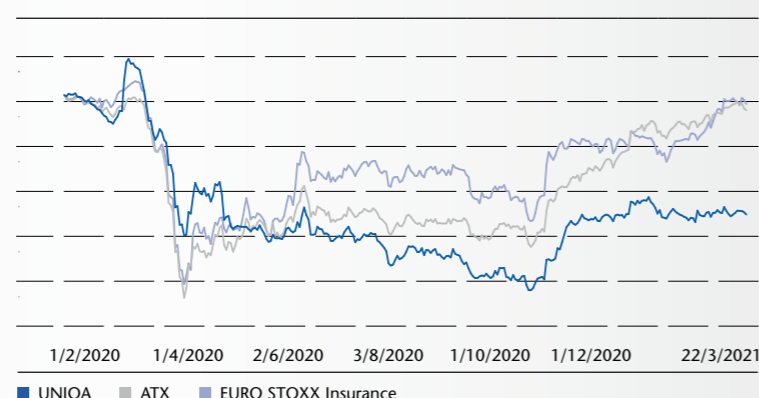
■ Az UNIQA továbbra is megbízható befektetés. A koronavírus-világjárvány és az új UNIQA 3.0 stratégiai programhoz kapcsolódó egyszéri kiadások ellenére 2020-ban stabil üzletmenetről számolhatunk be, így részvényenként 18 centes osztalékra teszünk javaslatot. A vonzó osztrák egészségbiztosítási szektor piacvezetőjeként és az AXA-társaságok közép-kelet-európai felvásárlásának köszönhetően – amellyel bekerültünk a régió 5 legnagyobb szereplője közé – tökéletesen pozicionáltuk magunkat a két fő piacunkon. Középtávú növekedési potenciálunk sértetlen, és masszív tőkeforrásainkkal együtt szilárd alappal rendelkezünk a sikeres jövő kialakításához.

■ A Covid19-világjárvány ellenére a tőzsdék többnyire kedvezőek voltak

A 2020-as év a részvénypiacok többségénél egyértelműen pozitív eredménnyel kezdődött. A Covid19-világjárvány kitörése és az ahhoz kapcsolódó, 2020 első negyedében bevezetett korlátozások következtében azonban drámai visszaesés következett be a nemzetközi

Az UNIQA részvényeinek teljesítménye (euró)

UNIQA share performance (In €)

**Investment with Potential**

■ UNIQA remains a solid investment. Despite the coronavirus pandemic and the one-off expenses associated with the new UNIQA 3.0 strategic programme, we can point to solid business development for 2020 and are proposing a dividend of 18 cents per share. As the market leader in the attractive Austrian health insurance sector and thanks to the completed acquisition of the AXA companies in CEE, which makes us a top 5 player in the region, we have positioned ourselves perfectly in our two core markets. Our medium-term growth potential is intact and, together with our robust capital resources, we have a strong foundation on which to shape a successful future.

■ The stock markets were mostly positive despite the Covid-19 pandemic

The 2020 equity year started on a clearly positive note for the majority of equity markets. However, the global stock market experienced a dramatic slump due to the outbreak of the Covid-19 pandemic and the associated lockdowns in the first quarter of 2020. The downward trend was stopped as early as mid-March 2020, however, thanks to the broad-based rescue measures implemented by central banks and governments: the promise to provide liquidity to financial markets and government support to economies led to a turnaround in global equity markets. As a result, the majority of global stock markets had recovered by the end of the year, even recording substantial price gains in some cases. In particular, the successful development and approval

részvénypiacon. A csökkenő tendenciát azonban már 2020 márciusának közepén megállították a központi bankok és a kormányok által végrehajtott széles körű mentőintézkedések: a pénzügyi piacok likviditásának biztosítására és a gazdaságok kormányzati támogatására tett ígéret a globális részvénypiacon a kedvezőtlen trend megfordulását eredményezte. Ennek eredményeként a világ részvénypiacainak többsége az év végére talpra állt, sőt egyes esetekben jelentős árfolyamnyereséget könyvelhetett el. Különösen a Sars-CoV-2 elleni küzdelmet szolgáló rendkívül hatékony vakcina sikeres kifejlesztése és jóváhagyása ösztönözte 2020 októberében a tőkepiacokon a fellendülést. Az MSCI World globális részvényindexének példája, amely 2020 végén mintegy 6 százalékkal nőtt, rávilágít arra, hogy a márciusi drámai veszteségek ellenére a globális részvénypiac megmentési politikája sikeres volt.

A Covid19-világjárvány kitörése drámai visszaeséshez vezetett az európai tőzsdéken is. A csökkenő tendenciát azonban már 2020 márciusában megállították az EKB és az érintett kormányok által végrehajtott mentőintézkedések. Csak Európai Unió 750 milliárd eurót különített el a Covid19-világjárvány gazdasági következményeinek leküzdésére az európai helyreállítási terv elindításával. Az EKB kötvénnyvásárlási programja (PEPP) szintén jelentősen hozzájárult az euróövezet finanszírozási feltételeinek enyhítéséhez, mivel ezt az év során többször is megemelték. A piac azonban azon a véleményen van, hogy az eurókötvények ebből eredő alacsonyabb hozama a közeljövőben sem változik. Az USA-val ellentétben az európai részvényindexek még nem tudtak teljesen talpra állni; az EURO STOXX 50 például -2 százalékkal zárt 2020 végén. A vezető gazdasági kutatóintézetek szerint legkorábban 2023-ban várható a válság előtti szintre való visszatérés. A világjárvány terjedése és a sikeres oltáspolitikai kulcsfontosságú tényezők a gazdaság folyamatos élénkítésében.

A Bécsi Tőzsde nem tudta elkerülni a nemzetközi tőzsdék árfolyamesését. Az ATX vezető indexe, amelyet számos pénzügyi részvény jellemez, az első negyedév legalacsonyabb pontján csaknem 49 százalékot veszített értékéből. Bár az év folyamán a trend megfordult, amit a vakcina 2020 októberében történt jóváhagyása is segített, az év során még mindig körülbelül 10 százalékos mínuszt mutatott.

of a highly effective vaccine to combat the Sars-CoV-2 virus in October 2020 further fuelled recovery on the equity markets. The example of the world stock index MSCI World, which gained around 6 per cent at the end of 2020, highlights that the rescue policy for the global stock market was successful, despite the dramatic losses in March.

The outbreak of the Covid-19 pandemic also led to a dramatic slump on the stock markets in Europe. However, the downward trend was stopped as early as March 2020 thanks to the rescue measures implemented by the ECB and the respective governments. The European Union alone has allocated €750 billion to combat the economic consequences of the Covid-19 pandemic with the launch of the European Recovery Plan. The ECB's bond purchase programme (PEPP) also made a significant contribution to easing the financing conditions in the eurozone, as this was increased further several times over the course of the year. However, the market opinion is that the resulting lower yields on euro government bonds will remain at low levels in the near future. Unlike the USA, the European stock indexes have not yet been able to record a full recovery; the EURO STOXX 50 for instance showed performance of -2 per cent at the end of 2020. A return to pre-crisis levels is not expected before 2023 at the earliest according to leading economic research institutes. The pandemic's progression and a successful vaccination policy are crucial factors in the continued recovery of the economy.

The Vienna Stock Exchange was unable to escape the fall in prices on the international stock markets. The leading index ATX, which is characterised by numerous financial stocks, lost almost 49 per cent at its lowest point in the first quarter. Although it recovered over the course of the year, boosted by the approval of the vaccine in October 2020, it still showed a loss of around 10 per cent for the year.

■ 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. The UNIQA share price fell almost continuously over the course of 2020 through the impact of the coronavirus pandemic. It began the stock market year at €9.14 on 2 January and reached its high for the year of €9.95 on 12 February. Subsequently, however, the share price fell to around €6 and remained within this range over the summer months.

UNIQA-részvények: a fő adatok (euróban)

UNIQA shares – key figures (in €)

| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| UNIQA-részvények árfolyama december 31-én UNIQA share price as at 31 December | 6.40 | 9.10 | 7.86 | 8.82 | 7.20 |
| Max. High | 9.95 | 9.56 | 10.46 | 9.05 | 7.45 |
| Min. Low | 4.78 | 7.84 | 7.72 | 7.09 | 5.04 |
| Átlagos napi tőzsdei forgalom (millió euró) Average stock exchange turnover/day (in € million) | 4.3 | 3.3 | 4.7 | 5.6 | 5.2 |
| Piaci kapitalizáció december 31-én (millió euró) Market capitalisation as at 31 December (in € million) | 1,964.6 | 2,793.4 | 2,412.7 | 2,707.4 | 2,218.5 |
| Forgalomban lévő részvények átlagos száma Average number of shares in circulation | 306,965,261 | 306,965,261 | 306,965,261 | 306,965,261 | 308,129,721 |
| Egy részvényre jutó nyereség Earnings per share | 0.06 | 0.56 | 0.79 | 0.56 | 0.48 |
| Részvényenkénti osztalék Dividend per share | 0.18 ¹⁾ | 0.18 | 0.53 | 0.51 | 0.49 |

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

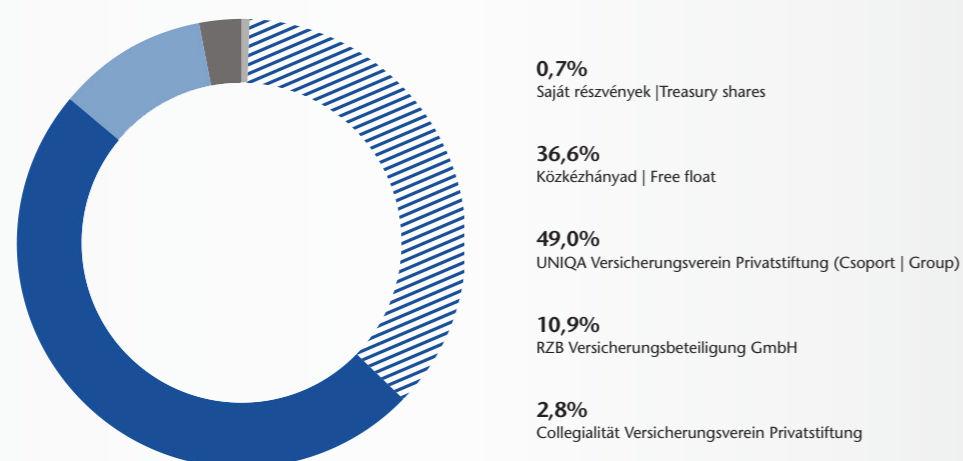
2021-es pénzügyi naptár

Financial calendar 2021

| | |
|------------------------|--|
| Május 20. 20 May | 2021. első negyedévi eredmények; a 2020-as fizetőképességről és pénzügyi helyzetéről szóló jelentés First Quarter Results 2021, Solvency and Financial Condition Report 2020 |
| Május 21. 21 May | Az éves közgyűlés fordulónapja Record date for the Annual General Meeting |
| Május 31. 31 May | Éves közgyűlés Annual General Meeting |
| Június 10. 10 June | Osztalékfizetés előtti nap Ex-dividend date |
| Június 11. 11 June | Tulajdonosi megfeleltetés fordulónapja Dividend record date |
| Június 14. 14 June | Osztalékfizetési nap Dividend payment date |
| Augusztus 19. 19 Aug | 2021. évi féléves pénzügyi jelentés Half-Year Financial Report 2021 |
| November 18. 18 Nov | 2021. I-III. negyedévi eredmények First to Third Quarter Results 2021 |

Tulajdonosi struktúra

Shareholder structure

**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 jegyzi Ausztria vezető ATX indexében. Az UNIQA-részvények árfolyama 2020 folyamán a koronavírus-járvány hatása miatt csaknem folyamatosan esett. A január 2-i 9,14 euró nyitási árfolyam után a részvények árfolyama az év során február 12-én volt a legmagasabb, 9,95 euróval. Ezt követően azonban a részvényárfolyam mintegy 6 euróra csökkent, és ezen a szinten maradt a nyári hónapokban.

Az UNIQA-részvények árfolyama 2020. október 29-én érte el a 4,78 eurós éves mélypontját, majd ezt követően csak kismértékben emelkedett. Végül az UNIQA-részvény 6,40 euróval zárta a 2020-as tőzsdei évet, ami mintegy 30 százalékos éves veszteséget jelent. Az európai biztosítási ágazat referenciaindexé, az Euro Stoxx Insurance, körülbelül 11 százalékkal csökkent ugyanebben az időszakban. 2021 elején az UNIQA-részvények árfolyama jórészt változatlan maradt, 2021. március 22-én elérte a 6,47 eurót.

Változatlan tulajdonosi szerkezet

Az UNIQA Csoport tulajdonosi szerkezete 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 Versicherungsbeitrag GmbH révén. Végül pedig a Collegialität Versicherungsverein Privatstiftung osztrák részvényes kezében van az UNIQA részvényeinek 3,0 százaléka. A társaság saját részvényeinek állománya változatlanul 0,7 százalék. A közkésznyad 2020 végére 36,4 százalékot tett ki, tehát az összes részvénynek több mint egyharmadát, illetve mintegy 800 milliárd euró körüli értéket képviselt. A három osztrák tulajdonos részvényeit együttesen veszik számításba egyesített szavazati jogaik miatt. Szintén megállapodás született a kölcsönös vételi opciók jogokról.

18 centes osztalék – a koronavírus és a szerkezetátalakítás ellenére

Tudatában vagyunk annak, hogy felelősséget viselünk az UNIQA hosszú távú fenntartható fejlődésének biztosításáért és a részvényeseink által ránk bízott tőkékért, ezért fontos számunkra, hogy részvényeseink is méltányos részhez jussanak a

The UNIQA share reached its low for the year of €4.78 on 29 October 2020, only to rise slightly after this. In the end, the UNIQA share closed the 2020 stock market year at €6.40, thereby recording a year-on-year loss of around 30 per cent.

The benchmark index for the European insurance industry, the Euro Stoxx Insurance, fell by around 11 per cent in the same period. At the beginning of 2021, the price of UNIQA shares moved sideways and amounted to €6.47 on 22 March 2021.

Shareholder structure unchanged

The shareholder structure of the UNIQA Group continues to be stable: the core shareholder UNIQA Versicherungsverein Privatstiftung (Group) holds a total of 49.0 per cent of the 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 Versicherungsbeitrag GmbH. Finally, the core shareholder Collegialität Versicherungsverein Privatstiftung holds 3.0 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 36.4 per cent by the end of 2020, and therefore represented more than one-third of total shares and a value of around €800 million. 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.

Dividend of 18 cents – despite the coronavirus and restructuring

Conscious of our responsibility for UNIQA's long-term sustainable development, and knowing that the capital invested by our shareholders is a concern of ours, it is important to us that our shareholders receive a fair share of the company's profits. On the basis of the separate financial statements of UNIQA Insurance Group AG, the Management Board will therefore propose to the Annual General Meeting the payment of a dividend of €0.18 per dividend-bearing share for the 2020 financial year. This means a dividend payment of around €55 million.

Our new UNIQA 3.0 strategy includes clear operational and financial targets up to 2025, including a return on equity of between 8 and 10 per cent and a payout ratio of between 50 and 60 per cent of consolidated profit. We therefore want to return the dividend per share to the level of the pre-coronavirus era in the medium term and increase it annually in line with rising company results.

társaság nyereségéből. Az UNIQA Insurance Group AG önálló pénzügyi beszámolója alapján az Igazgatóság ezért az éves közgyűlésen minden osztalékra jogosító részvény után a 2020-as üzleti évre 0,18 euró osztalék fizetésére fog javaslatot tenni. Ez mintegy 55 millió eurós osztalékfizetést jelent.

Az új UNIQA 3.0 stratégiánk egyértelmű működési és pénzügyi célokat tartalmaz 2025-ig, beleértve a 8–10 százalék közötti sajáttőke-arányos megtérülést és a konszolidált eredmény 50 és 60 százaléka közötti kifizetési arányt. Ezért középtávon vissza kívánjuk állítani a részvényenkénti osztalékot a koronavírus előtti időszak szintjére, és a növekvő vállalati eredményekkel összhangban évente növelni kívánjuk azt.

■ Folyamatos párbeszéd a pénzügyi közösséggel

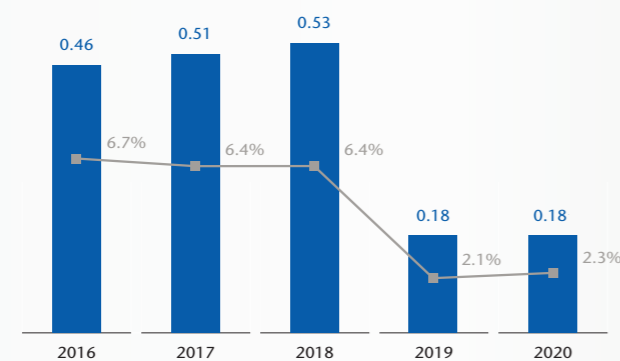
Kiemelt jelentőséget tulajdonítunk annak, hogy részvényeseinket, az elemzőket és a teljes pénzügyi közösséget rendszeres, átfogó és naprakész tájékoztatással lássuk el a vállalat aktuális teljesítményére vonatkozóan. Ennek érdekében az UNIQA vezetősége 2020-ban rendelkezésre állt, hogy számos roadshow és befektetői konferencia keretében, valamint nagyszámú közvetlen megbeszélésen válaszolja meg a befektetők és elemzők kérdéseit. Valamennyi beszámoló és vállalati tájékoztató elérhető az interneten a következő címen: www.uniqagroup.com. Emellett befektetői kapcsolatokkal foglalkozó csoportunk bármikor készen áll, hogy megválaszolja az egyéni kérdéseket.

■ In constant dialogue with the financial community

We attach the utmost importance to providing our shareholders, analysts, as well as the entire financial community with regular, comprehensive and up-to-date information regarding the company's ongoing performance. To this end, UNIQA's management team was available to answer questions from investors and analysts at numerous roadshows and investor conferences in 2020 and held a large number of one-on-one meetings. All reports and corporate information can be accessed online at www.uniqagroup.com. In addition, our investor relations team is ready to answer individual questions at any time.

Az UNIQA osztalékfizetésének alakulása (euró, indexált)

Changes in the UNIQA dividend (In € indexed)



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

■ Osztalék (euró) | Dividends in €
 ■ Osztalékhozam (átlagos záróárfolyam) | Dividend yield (average closing rate)

Az UNIQA részvényei – adatok UNIQA shares – information

| | |
|--|---|
| Tőzsdei azonosító Ticker symbol | UIQA |
| Reuters | UNIQ.VI |
| Bloomberg | UIQA 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 |

Kutatás | Research

Jelenleg a következő befektetési bankok tesznek közzé rendszeres jelentéseket az UNIQA-részvényekről | The following investment banks currently publish regular research reports on UNIQA shares

- Erste Group Bank
- J.P. Morgan
- Kepler Cheuvreux
- Raiffeisen Centrobank

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

Konzolidált üzleti jelentés

Group Management Report

Gazdasági környezet

■ A gazdasági fejlődés alakulását mindenekelőtt a koronavírus-világjárvány és az ahhoz kapcsolódó korlátozások alakították 2020-ban. A tavaszi időszak elején az euróövezetben gyorsan növekvő Covid19-esetszámok az üzleti tevékenység szempontjából néhány szigorú korlátozás bevezetését tették szükségessé. Ezt egy példa nélküli recesszió kísérte, amely a gazdaság szinte minden ágazatát érintette. Ennek eredményeként az euróövezet GDP-je 2020 első felében halmozottan mintegy 15 százalékkal esett vissza, 2020 áprilisában pedig az ipari termelés csaknem 30 százalékkal maradt el az év eleji szinttől. A korábbi válságokkal ellentétben nemcsak a ciklikus jellegű szektorokban, hanem a szolgáltató szektorban és a lakossági fogyasztás terén is éles ingadozás figyelhető meg.

2020 májusától kezdődően a gazdasági aktivitás ismét növekedett az euróövezetben a korlátozások enyhítését követően, és egyes területek még a koronavírus előtti teljesítményszintet is képesek voltak újra elérni. Ez azonban nem ellensúlyozza azt a tényt, hogy a tavasszal elmaradt termelési teljesítményt és fogyasztói keresletet egyáltalán nem sikerült ellensúlyozni, és hogy a harmadik negyedévi általános gazdasági teljesítmény továbbra is 4 százalékkal maradt el a 2019 év végi szinttől. A Covid19-világjárvány gyorsan növekvő terjedésének megfékezése érdekében Európában 2020 szeptemberétől, különösen 2020 novemberétől néhány szigorú korlátozást vezettek be. Különösen a szolgáltató szektort és így a lakossági fogyasztást is súlyosan érintette ez a tény. A 2020/2021-es téli időszakban tehát a makrogazdasági tevékenységek további csökkenésére számíthatunk, de az várhatóan lényegesen kevésbé lesz szélsőséges, mint 2020 első felében.

A fogyasztói keresletnek az üzleti környezet okozta visszaesése az inflációra is csillapító hatást gyakorolt. Miközben az infláció továbbra is évi 1,4 százalék volt 2020 elején, az infláció mértéke augusztustól negatív tartományba csúszott. Az Európai Központi Bank a koronavírus-válságra és az azt kísérő hatá-

Economic environment

■ Economic development was shaped above all by the coronavirus pandemic and the associated restrictions in 2020. At the beginning of the spring, the rapidly rising Covid-19 figures in the eurozone led to some harsh restrictions on business activities. This was accompanied by an unprecedented recession affecting almost all sectors of the economy. As a result, GDP in the eurozone fell by approximately 15 per cent cumulatively in the first half of 2020, and industrial production in April 2020 was almost 30 per cent below the level at the beginning of the year. Unlike in previous crises, sharp fluctuations were observed not only in cyclical sectors, but also in the service sector and private consumption.

Starting in May 2020, economic activity in the eurozone rose again once the restrictions were relaxed, and some areas were even able to catch up with pre-coronavirus levels again. However, this should not hide the fact that production output and consumer demand lost in the spring were not compensated by a long shot, and that overall economic output in the third quarter was still around 4 per cent below the levels at the end of 2019. To control the rapidly increasing spread of Covid-19, some severe restrictions were reintroduced in Europe from September 2020 onwards, particularly in November 2020. The service sector in particular and therefore private consumption were also severely affected by this. In the winter of 2020/2021, we therefore expect a further decline in macroeconomic activity, but it is likely to be significantly less extreme than in the first half of 2020.

The slump in consumer demand caused by the business environment also put a dampener on inflation. While inflation was still at 1.4 per cent p.a. at the beginning of 2020, and the rate of inflation slipped in to a negative range from August onwards. The ECB responded to the coronavirus crisis and its accompanying effects with a comprehensive easing of monetary policy.

sokra a monetáris politika átfogó enyhítésével reagált. További refinanszírozási lehetőségeket kínált a bankok számára, miközben sokkal vonzóbbá tette a célzott hosszú távú refinanszírozási ügyletek feltételeit. Az érvényben lévő, havi 20 milliárd euró értékű kötvényszerzési programot az év végéig egy 120 milliárd eurós keret és egy, a járvány miatti sürgősségi vásárlási program (PEPP) egészítette ki, amelynek kezdeti összege 1350 milliárd euró volt. Összességében ezzel sikerült megakadályozni a pénzügyi rendszer torzulásait és egyben biztosítani az állami és a magánszektor kedvező hitelezését.

A koronavírus-válság miatti erőteljes növekedést követően az euróövezet kockázati biztosítási díjai az év folyamán lényegesen csökkentek, és jelenleg megközelítőleg ugyanazon a szinten vannak, mint 2020 elején. A hozamok általában véve szintén csökkentek, és egyes esetekben új, kivételesen alacsony mélypontra kerültek. A pandémia kitörése óta az euró államkötvények kamatcsökkenésének egyik fő oka az EKB jelentős monetáris lazító politikája volt, különös tekintettel a kötvényvásárlási programokra, amelyek csökkentették a piacon elérhető nettó likviditást. Ezenkívül az EU által tervezett újjáépítési támogatás megerősítette a befektetők bizalmát az euróövezet országainak hitelképességében: az alacsony költségű finanszírozást biztosító közvetlen uniós hitelfelvétel célja támogatások és kölcsönök biztosítása a tagállamok részére. A közelmúltban elindított immunizációs programokkal kapcsolatos várakozások és a várható gazdasági fellendülés további tényezők voltak és lesznek a kockázati biztosítási díjak csökkenésében.

■ A vagyon- és balesetbiztosítások, illetve az egészségbiztosítások terén további növekedés figyelhető meg Ausztriában

Jól alakultak 2020-ban az ausztriai vagyon- és balesetbiztosításból származó díjbevételek: 2,6 százalékos növekedést követően 10,2 milliárd eurót tettek ki. Az egészségbiztosítások 2020-ban még jobban teljesítettek az előző évhez képest, miután a díjbevétel 3,9 százalékkal, 2,4 milliárd euróra nőtt. Az életbiztosításokat illetően tovább folytatódott a díjbevételek csökkenése, éves alapon mintegy 1,4 százalékkal, kevéssel az 5,4 milliárd eurós szint alá estek. Ennek fő oka a folyamatos díjbefizetésű díjbevételekkel rendelkező életbiztosítások visszaesése volt. Ezek 2,0 százalékkal 4,7 milliárd euróra csökkentek. Az egyszeri díjas díjbevételek viszont 2,7 százalékkal, 0,7 milliárd euróra nőttek 2020-ban.

■ A pandémia megszakítja a kelet-európai felzárkózási folyamatot, 2021-ben és 2022-ben újra növekedés várható

A Covid19 tavaly a gazdasági teljesítmény észlelhető, több mint 4 százalékos csökkenését eredményezte a közép- és kelet-európai piacokon, ám a szakértők arra számítanak, hogy a közép- és kelet-európai piacok 2021-re és 2022-re visszatér-

It offered additional refinancing possibilities for banks, while making the conditions for targeted long-term refinancing transactions much more attractive. The existing bond acquisition programme, worth €20 billion per month, was supplemented by an envelope of €120 billion by the end of the year and a pandemic emergency purchase programme (PEPP) at an initial total of €1,350 billion. Overall, this succeeded in preventing distortions in the financial system and ensuring favourable credit supplies to the public and private sectors.

Following the strong increase due to the coronavirus crisis, risk premiums in the eurozone fell sharply over the course of the year and are currently at approximately the same level as at the beginning of 2020. Returns have also declined generally and in some cases are at new alltime lows. One of the main reasons for the decline in the spreads for euro government bonds since the pandemic broke out was the ECB's significant monetary easing policy, in particular the bond purchase programmes, which reduced the net liquidity available on the market. In addition, the reconstruction assistance planned by the EU strengthened investor confidence in the creditworthiness of the eurozone countries: direct borrowing by the EU, which ensures low-cost financing, is intended to provide grants and loans to the member states. The expectations with regard to the immunisation programmes that have now begun and the anticipated economic recovery were and remain an additional factor in the decline in risk premiums.

■ Property and casualty insurance and health insurance continue to grow in Austria

Premium revenues in Austrian property and casualty insurance were strong in 2020 with 2.6 per cent growth to €10.2 billion. Health insurance performed even more strongly in 2020 than in the previous year with growth in premiums of 3.9 per cent to €2.4 billion. However, the trend towards premium attrition continued in life insurance, with premiums shrinking by around 1.4 per cent year-on-year to just under €5.4 billion. The main reason for this was a decline in life insurance with recurring premiums. These fell by 2.0 per cent to €4.7 billion. Single-premium insurance on the other hand rose by 2.7 per cent to €0.7 billion in 2020.

■ Pandemic interrupts the catch-up process in Eastern Europe, return to growth expected in 2021 and 2022

Covid-19 resulted in a noticeable decline in economic output of over 4 per cent in the markets of Central and Eastern Europe last year, but experts expect the CEE markets to return to significant economic growth of around 3 to 4

nek a jelentős, 3-4 százalékos körüli gazdasági növekedéshez. A pozitív gazdasági előrejelzések alapján a közép-kelet-európai piacok által a nyugat-európai piacokhoz képest jelenleg tapasztalt növekedési előnyt szintén javasolt újra megállapítani a koronavírus-világjárványt követően.

A járvány következményei a közép- és kelet-európai biztosítási piacokra is hatással voltak. Az elmúlt években tapasztalt jelentős díjbevétel-növekedést az elmúlt évben már nem sikerült elérni. Az azonban, hogy a pandémia milyen mértékben érinti a régió egyes országait, eltérő tendenciát mutat. Jelentős különbségek tapasztalhatók a helyi önkormányzatok által a vírus terjedésének megakadályozása érdekében bevezetett korlátozó intézkedésekkel szemben. A jelenleg rendelkezésre álló adatok szerint azonban a legtöbb közép- és kelet-európai biztosítási piac általában stabil bevételi teljesítményt mutat, a 2020-as nehéz gazdasági körülmények ellenére.

A biztosítási termékek iránti kereslet az előző évben nagyobb volt, különösen a vagyonbiztosítás egyes szegmenseit tekintve, ilyenek például a tűzbiztosítás, az általános felelősségbiztosítás és a gépjárműbiztosítás. Ezzel szemben az életbiztosítási szegmensben a díjak jelentősen csökkentek, miután 2019-ben e területen enyhe növekedés volt tapasztalható. A tartósan alacsony kamatkörnyezet mellett ennek fő oka az új üzletágak bankfiókokon keresztül történő visszaesése volt. A pénzintézetek irodáinak jelentős részét a lezárások és a különféle egyéb korlátozások időszakában bezárták, vagyis a konzultációigényes nyugdíjbiztosítási üzletág nem tudott a szokásos módon működni. Az életbiztosítások iránti kereslet azonban várhatóan a következő néhány évben helyreáll Kelet-Közép-Európában, mivel továbbra is szükség van az állami nyugdíjrendszeren kívüli magánnyugdíj-ellátásra. Számos biztosító új öngondoskodási megoldásokat bevezetésével válaszolt a folyamatosan alacsony kamatokra.

Közép-Kelet-Európa továbbra is magas növekedési kilátású régiót jelent az UNIQA számára, annak ellenére, hogy a biztosítási piacok növekedése az elmúlt évben megtorpant a koronavírus következtében.

Az UNIQA több mint 20 éve működik Közép- és Kelet-Európában. Az UNIQA jelentősen megerősítette piaci pozícióját ebben a növekedési régióban az AXA-társaságok 2020 eleji lengyelországi, csehországi és szlovákiai megvásárlásával. A közép-kelet-európai országokban a világjárvány vége után várható pozitív gazdasági teljesítmény valószínűleg hozzájárul a magasabb jövedelmi szintekhez és a háztartások fogyasztói kiadásainak növekedéséhez a következő években. A növekvő jólét és a növekvő vásárlóerő együtt jár a biztosítási megoldások iránti nagyobb kereslettel.

per cent for 2021 and 2022. Based on the positive economic forecasts, the growth advantage currently enjoyed by the CEE markets compared with western European markets should also be established again following the coronavirus pandemic.

The consequences of the pandemic also had an impact on the insurance markets in CEE, with strong premium growth in recent years no longer achieved in the previous year. However, the extent to which the pandemic is affecting the individual countries in the region varies. There are also significant differences in the restrictive measures imposed by local governments to prevent the spread of the virus. However, according to the data currently available, most insurance markets in Central and Eastern Europe show generally stable revenue performance overall, despite the difficult economic conditions in 2020.

Demand for insurance products was higher in the previous year in particular in some segments of property insurance, such as fire insurance, general liability insurance and motor insurance. In contrast, the segment of life insurance saw a marked fall in premiums, following a slight increase here in 2019. In addition to the persistently low interest rate environment, the main reason for this was the decline in new business via bank branches. Many of the financial institutions' offices were closed during the lockdowns and various other restrictions, meaning that the consultation-intensive pensions business could not take place as usual. However, demand for life insurance is generally expected to recover in CEE over the next few years, as there is still a need for private pension provision outside of the state pension systems. 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 even though the growth of the insurance markets was interrupted over the past year due to the coronavirus.

UNIQA has been active in Central and Eastern Europe for more than 20 years. UNIQA significantly strengthened its market position in this growth region once again with the purchase of the AXA companies in Poland, the Czech Republic and Slovakia at the beginning of 2020. The positive economic performance expected in CEE after the end of the pandemic is expected to contribute towards higher income levels and household consumer spending in the coming years. Increasing prosperity and growing purchasing power go hand in hand with higher demand for insurance solutions.

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 kínál a továbbra is ezek a biztosítási piacok.

Az UNIQA Csoport

■ Az UNIQA Csoport (a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeit is tartalmazó) 5565,3 millió eurós díjbevételével Közép-Kelet-Európa vezető biztosítótársaságai közé tartozik. A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások 304,1 millió eurót kitevő befektetési egységei a FAS 97 (US GAAP) szabvány szerint a matematikai tartalék változásával került ki-egyenlítésre. A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részei nélkül számított díjbevétel 5261,2 millió eurót tesz ki.

■ Az UNIQA Európában

Az UNIQA termékeit és szolgáltatásait minden értékesítési csatornán keresztül (alkalmazott külső-gépi munkatársak, vezérügynökségek, alkuszok, banki és direktértékesítési csatornák) kínálja és minden biztosítási ágazatban tevékeny. Ausztriában az UNIQA a második legnagyobb biztosítótársaság, a közép-kelet-európai régióban pedig 15 országban van jelen: Albániában, Bosznia-Hercegovinában, Bulgáriában, a Cseh Köztársaságban, Észak-Macedóniában, Horvátországban, Koszovóban, Lengyelországban, Magyarországon, Montenegróban, Oroszországban, Romániában, Szerbiában, Szlovákiában és Ukrajnában. Emellett svájci és liechtensteini biztosítótársaságok is tartoznak az UNIQA Csoporthoz. A tőzsdén jegyzett holding, az UNIQA Insurance Group AG felelős a konszern irányításáért, és közvetlen biztosítási tevékenységet is végez a más biztosítótársasággal kötött aktív viszontbiztosítási szerződések formájában. Ezen felül az UNIQA Insurance Group AG számos szolgáltatási funkciót is vállal osztrák és nemzetközi biztosítótársaságok számára, annak érdekében, hogy optimálisan kihasználja a szinergiahatásokat és a hosszú távú vállalati stratégiákat következetesen megvalósítsa.

■ 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 2020-ban 3010,3 millió eurós díjbevételt ért el (2019-ben: 2846,8 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 54,1 százaléka (2019-ben: 53,0 százalék). Volumen tekintetében a vagyon- és balesetbiztosításokban a magánszemélyek által

Premiums per capita (insurance density) as well as the share of the insurance industry in gross domestic product (insurance penetration) in CEE remain well below the average for western European markets, thus clearly demonstrating the very high potential for these insurance markets to catch up.

UNIQA Group

■ With premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance of €5,565.3 million, the UNIQA Group is among the leading insurance groups in Central and Eastern Europe. The savings portions from unit-linked and index-linked life insurance in the amount of €304.1 million were netted out against the change in insurance provision pursuant to FAS 97 (US GAAP). Without taking the savings portions from unit-linked and index-linked life insurance into consideration, the volume of premiums written amounted to €5,261.2 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 Österreich 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.

■ 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 €3,010.3 million in 2020 (2019: €2,846.8 million) – which is 54.1 per cent (2019: 53.0 per cent) of total premium volume. The largest share by far in the volume of property and casualty insurance comes from private consumer business.

kötött biztosítások képviseli messze a legnagyobb részt. 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-kelet-európai régióban, de a jólét növekedésével a hosszú távú növekedési lehetőségek még nagyobbak itt. A teljes Csoport szintjén a díjbevétel 1167,6 millió euró volt 2020-ban (2019-ben: 1130,8 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 21,0 százalékát (2019-ben: 21,0 százalék) jelenti. Mintegy 46 százalékos piaci részesedéssel Ausztriában megkérdőjelezhetetlen az UNIQA piacvezetői szerepe ebben a stratégiaileg fontos ágazatban. A díjbevételek túlnyomó többsége (körülbelül 93 százaléka) Ausztriához köthető, a fennmaradó 7% más országokból származik.

■ Életbiztosítás

Az életbiztosítás az ügyfél élettartamának bizonytalanságából fakadó gazdasági kockázatot fedezi. Megtakarítási módokat, így a klasszikus és a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások is ide tartoznak. Emellett léteznek biometrikus termékek is, amelyek az olyan kockázatokra nyújtanak fedezetet, mint a munkahelyi balesetből fakadó rokkantság, a tartós ápolási szükséglet, illetve az elhalálozás. Az életbiztosítás üzleti modellje hosszú távra kialakított konstrukció: a biztosítások átlagosan 25 évre szólnak. Az életbiztosítás még mindig komoly kihívásokkal küzd, mivel az alacsony kamatkörnyezet különösen kedvezőtlen minden hosszú távú megtakarítás és befektetés, így az életbiztosítások számára is. Az UNIQA csoport szinten (a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás megtakarítási részeivel együtt) számított díjbevétele 1387,5 millió euró volt (2019-ben: 1394,9 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 24,9 százalékát (2019-ben: 26,0 százalék) képviselte 2020-ban.

A vállalatcsoport üzletmenete

- A díjbevétel (a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás megtakarítási részeivel együtt) 3,6 százalékkal, 5565,3 millió euróra emelkedett.

Most property and casualty insurance policies are taken out for a limited term of up to three years. A broad spread across the different risks of a great many customers and the relatively short terms of these contracts 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 opt-out 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. Across the entire Group, premiums written amounted to €1,167.6 million in 2020 (2019: €1,130.8 million) – or 21.0 per cent (2019: 21.0 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.

■ Life insurance

Life insurance covers economic risks that stem from the uncertainty as to how long a customer will live. It includes savings products such as classic and unit-linked life insurance. There are also biometric products which hedge against risks such as occupational disability, long-term care needs or death. The life insurance business model is structured towards the long term with terms that are around 25 years on average. Life insurance is still facing major challenges, as the low interest rate environment is particularly disadvantageous to all long-term forms of saving and investment, including for life insurance. In life insurance, UNIQA achieved a Group-wide premium volume (including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance) of €1,387.5 million (2019: €1,394.9 million) – i.e. 24.9 per cent (2019: 26.0 per cent) of total premium volume in 2020.

Group business development

- Premiums written (including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance) rose by 3.6 per cent to €5,565.3 million
- The combined ratio deteriorated from 96.4 per cent to 97.8 per cent
- Non-recurring expenses of €205 million for the restructuring provision and impairment losses on goodwill in the fourth quarter of 2020

Az UNIQA Csoport (millió euróban)

UNIQA Group (In € million)

| | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---------|---------|---------|
| Díjbevétel, figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás megtakarítási részeit Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance | 5,565.3 | 5,372.6 | 5,309.5 |
| Költséghányad (vizontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance) | 29.4% | 27.2% | 25.9% |
| Kombinált hányad (vizontbiztosítás után) Combined ratio (after reinsurance) | 97.8% | 96.4% | 96.8% |
| Adózás előtti eredmény Earnings before taxes | 57.1 | 232.0 | 294.6 |
| Konszolidált eredmény (az időszak nettó nyereségének az 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) | 19.4 | 171.0 | 243.3 |

- A kombinált hányad értéke 96,4 százalékról 97,8 százalékra változott.
- 205 millió euró összegű nem ismétlődő kiadások a szerkezetátalakítási céltartalékhöz és a cégértékromláshoz kapcsolódó veszteségek vonatkozásában 2020 negyedik negyedévében.
- Konszolidált nyereség/(veszteség) 19,4 millió euró összegben nem ismétlődő hatások miatt. Részvényenként 0,18 euró javasolt osztalék 2020 vonatkozásában.
- 2021-ben a 2018-as szinttel megegyező adózás előtti eredmény várható.

■ A díjbevétel alakulása

Az UNIQA befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeinek figyelembevételével számított összes díjbevétele 3,6 százalékkal, avagy 304,1 millió euróval emelkedett (2019-ben: 309,8 millió euró), így 5565,3 millió eurót tett ki 2020-ban (2019-ben: 5372,6 millió euró). Ennek fő mozgatórugója az AXA közép- és kelet-európai vállalatok kezdeti konszolidációja volt 2020 negyedik negyedévében. Az AXA-társaságok felvásárlásának részletei a konszolidált pénzügyi kimutatások 1. kiegészítő mellékletében található. A díjbevételek volumene összességében kissé csökkent az előző évhez képest a koronavírus-járvány következtében, miután a megszerzett AXA-társaságok díjait kiigazították. A vagyon- és balesetbiztosítások díjának enyhe csökkenése volt megfigyelhető a tengeri, légi és szállítási biztosítási üzletágakban, valamint a koronavírus okozta egyéb biztosítási konstrukciókban. A Covid19-hez kapcsolódó hatások nem voltak megfigyelhetők az egészség- és életbiztosítási üzletágakban. A folyamatos díjfizetésű díjbevételek 3,9 százalékos kedvező növekedést követően 5472,2 millió euró díjbevételt eredményeztek (2019-ben: 5267,9 millió euró). Az egy-szeri díjfizetésű üzlet díjvolumene azonban, a stratégiával összhangban, 10,9 százalékkal, 93,2 millió euróra csökkent (2019-ben: 104,6 millió euró). A vagyon- és balesetbiztosítás díjbevétele 2020-ban 5,7 százalékkal, 3010,3 millió euróra nőtt (2019-ben: 2846,8 millió euró). Az egészségbiztosításoknál a jelentési időszak díjbevétele 3,2 százalé-

- Consolidated profit/(loss) due to non-recurring effects of €19.4 million
- Proposed dividend of €0.18 per share for 2020
- Pre-tax profit at 2018 levels expected for 2021

■ Changes in premiums

UNIQA's total premium volume, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance in the amount of €304.1 million (2019: €309.8 million), increased by 3.6 per cent to €5,565.3 million in 2020 (2019: €5,372.6 million). The main driver of this was the initial consolidation of AXA CEE companies in the fourth quarter of 2020. Details on the acquisition of the AXA companies can be found in note 1 to the consolidated financial statements. The premium volume fell slightly overall compared with the previous year due to the coronavirus pandemic after adjusting the premiums from the AXA companies acquired. Slight declines in premiums in property and casualty insurance were recorded in the maritime, aeronautical and transportation insurance business lines as well as other insurance policies due to the coronavirus. No Covid-19-related effects were observed in the health and life insurance business areas. In the area of insurance policies against recurring premium payments, there was a pleasant increase of 3.9 per cent to €5,472.2 million (2019: €5,267.9 million). In the area of the single premium business, however, the premium volume fell by 10.9 per cent to €93.2 million (2019: €104.6 million) in line with the strategy. Premiums written in property and casualty insurance grew by 5.7 per cent to €3,010.3 million in 2020 (2019: €2,846.8 million). In health insurance, premiums written in the reporting period increased by 3.2 per cent to €1,167.6 million (2019: €1,130.8 million). In life insurance, premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance fell overall by 0.5 per cent to €1,387.5 million (2019: €1,394.9 million). One of the reasons for this was the subdued demand due to low interest rates

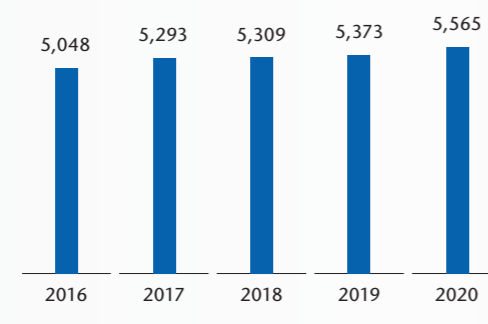
kal, 1167,6 millió euróra nőtt (2019-ben: 1130,8 millió euró). A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások befektetési egységeit is figyelembe véve az összes életbiztosítási díjbevételek összességében 0,5 százalékkal, 1387,5 millió euróra csökkent (2019-ben: 1394,9 millió euró). Ennek egyik oka az alacsony kamatlábak miatt visszafo-gott kereslet volt, valamint a partner bankfiókok átmeneti bezárása a lezárási időszak folyamán 2020-ban, különösen Közép-Kelet-Európában. A meg-szolgált konszolidált díjbevételek a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások 304,1 millió euró (2019-ben: 309,8 millió euró) értékű megtakarítási részeit is figyelembe vevő (viszontbiztosítás utáni) meg-szolgált díja 3,1 százalékos emelkedés után 5333,7 millió euróra nőtt (2019-ben: 5170,8 millió euró). A saját megtar-tású meg-szolgált díj (IFRS szerint) 3,5 százalékos növekedést produkált és elérte az 5029,5 millió eurót (2019-ben: 4861,1 millió euró).

■ Biztosítási szolgáltatások változása

A viszontbiztosítás előtti biztosítási szolgáltatások a 2020-as pénzügyi évben 1,4 százalékkal nőttek, így 3819,8 millió eurót tettek ki (2019-ben: 3765,3 millió euró). A konszolidált biztosítási szolgáltatások (nettó) az elmúlt évben meg-szolgált saját megtartású díjak volumenéhez képest csekélyebb mértékben, 0,8 százalékkal, 3694,6 millió euróra nőttek (2019-ben: 3666,1 millió euró). 2020-ban a Covid19-világjárvánnyal össze-függő rendkívüli költségek ellenére a vagyon- és balesetbiztosítási ágazat viszontbiztosítás utáni kár-kifizetési hányada 63,2 százalékra csökkent (2019-ben: 64,2 százalék) az alapvető veszteségek kedvező alakulásának köszönhetően. Körülbelül 70 millió euró összegű további veszteség keletkezett, elsősorban a Covid19-hez közvetlenül kapcsolódó üzletmenet megszakítási biztosítások területén. Ezt ellensúlyozták a gépjármű-biztosítás alacso-nyabb költségei az alacsonyabb mobilitás miatt

Díjbevételek, 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)



and the temporary closure of our partner bank-ing branches during the lockdown phases in 2020, especially in CEE. The Group premiums earned, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (after rein-surance) in the amount of €304.1 million (2019: €309.8 million), rose by 3.1 per cent to €5,333.7 million (2019: €5,170.8 million). The volume of premiums earned (net, in accordance with IFRSs) even grew by 3.5 per cent to €5,029.5 million (2019: €4,861.1 million).

■ Change in insurance benefits

Insurance benefits before reinsurance increased in the 2020 financial year by 1.4 per cent to €3,819.8 million (2019: €3,765.3 million). Con-solidated insurance benefits (net) rose less strongly than the volume of premiums earned in the past year by 0.8 per cent to €3,694.6 million (2019: €3,666.1 million). In 2020 despite the ex-traordinary charges associated with the Covid-19 pandemic, the loss ratio after reinsurance in property and casualty insurance fell to 63.2 per cent (2019: 64.2 per cent) due to a favourable trend in basic losses. An additional loss was in-curred of around €70 million mainly from the area of business interruption insurance in direct connection with Covid-19. This was counter-acted by lower expenses for motor vehicle insur-ance due to lower mobility in 2020. However, the combined ratio after reinsurance deteriorated to 97.8 per cent (2019: 96.4 per cent) due to the higher cost ratio at Group level.

■ Operating expenses

Total consolidated operating expenses less rein-surance commission and share of profit from reinsurance ceded rose by 11.3 per cent to €1,566.4 million in the 2020 financial year (2019: €1,407.1 million). Expenses for the acqui-sition of insurance less reinsurance commission

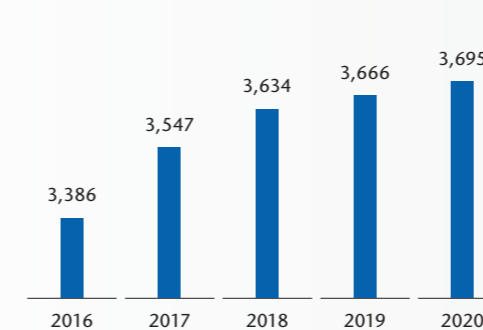
2020-ban. A Csoport viszontbiztosítás utáni kom-binált hányada azonban a csoportszinten maga-sabb költséghányad miatt 97,8 százalékra változott (2019-ben: 96,4 százalék).

■ Üzemi ráfordítások

A kapott viszontbiztosítási jutalékok és a viszont-biztosításokból származó nyereségrészesedések le- vonása utáni összes konszolidált üzemi ráfordítás a 2020-es üzleti évben 11,3 százalékkal, 1566,4 mil-lió euróra nőtt (2019-ben: 1407,1 millió euró). A kapott viszontbiztosítási jutalékok és a viszont-biztosításból származó nyereségrészesedések 18,5 millió euró értékű (2019-ben: 17,9 millió euró) le- vonása utáni biztosításüzemi ráfordítás 3,0 száza-lékkal, 934,9 millió euróra (2019-ben: 907,4 millió euró), a saját megtartású meg-szolgált díjak volu-menénél enyhén kisebb mértékben nőtt. Az egyéb üzemi ráfordítások 26,4 százalékkal 631,5 millió euróra (2019-ben: 499,7 millió euró) emelkedtek, a közép- és kelet-európai AXA-vállalatok integráci-ójával kapcsolatos magasabb személyi és informa-tikai költségek miatt, 39 millió euró összegben, és az egyszeri szerkezetátalakítási költségek (99 millió euró) miatt. Ez magában foglalja az innovációs és beruházási program keretébe tartozó mintegy 62 millió euró összegű kiadásokat is (2019-ben: kb. 51 millió euró). A viszontbiztosítás utáni költ-séghányad – a kapott viszontbiztosítási jutalékok és a viszontbiztosításból származó nyereségrésze-sedések levonása utáni üzemi ráfordításának a befektetési egységekhez és indexhez kötött élet-biztosítások megtakarítási részeit is figyelembe vevő meg-szolgált díjaihoz viszonyított aránya – az elmúlt üzleti évben a fent bemutatott tényezők kö-vetkeztében 29,4 százalékra nőtt (2019-ben: 27,2 százalék). A viszontbiztosítás előtti költséghányad 28,6 százalékra nőtt (2019-ben: 26,7 százalék).

Biztosítási szolgáltatások saját megtartásában (millió euróban)

Insurance benefits (net) (In € million)



received and the share of profit from reinsurance ceded in the amount of €18.5 million (2019: €17.9 million) increased slightly less than the vol-ume of premiums earned, by 3.0 per cent to €934.9 million (2019: €907.4 million). Other op-erating expenses rose by 26.4 per cent to €631.5 million (2019: €499.7 million) due to higher per-sonnel and IT costs in connection with the inte-gration of the AXA companies in CEE in the amount of €39 million and one-off restructuring expenses of €99 million. This includes expenses amounting to around €62 million (2019: around €51 million) as part of the innovation and invest-ment programme. The cost ratio after reinsur-ance, 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, includ-ing savings portions from unit-linked and index-linked life insurance, increased to 29.4 per cent during the past year (2019: 27.2 per cent) as a result of the developments mentioned above. The cost ratio before reinsurance rose to 28.6 per cent (2019: 26.7 per cent).

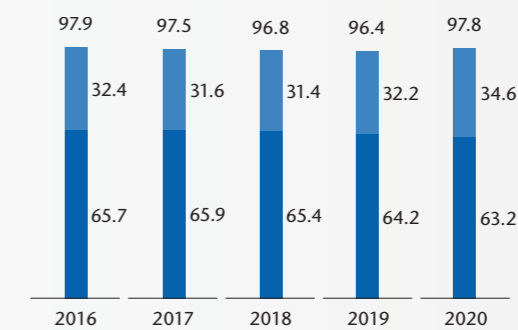
■ Investments

The UNIQA Group's investment portfolio (in-cluding investment property, financial assets ac-counted for using the equity method and other investments) rose by €1,694.4 million to €22,319.2 million in the 2020 financial year (31 December 2019: €20,624.8 million). The main reason for this was the first-time inclusion of the capital investment portfolio of the AXA-CEE companies.

Net investment income fell to €505.4 million (2019: €585.2 million). The reasons for this

Kombinált hányad viszontbiztosítás után (százalékban)

Combined ratio after reinsurance (In per cent)



■ Kárfizetési hányad | Loss ratio ■ Költséghányad | Cost ratio

Vagyon- és balesetbiztosítás (millió euróban)**Property and casualty insurance (In € million)**

| | 2020 | 2019 | 2018 |
|--|----------|----------|----------|
| Díjbevétel Premiums written | 3,010.3 | 2,846.8 | 2,774.4 |
| Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban (nettó) Insurance benefits (net) | -1,775.1 | -1,719.5 | -1,690.1 |
| Kárkifizetési hányad (vizontbiztosítás után) Loss ratio (after reinsurance) | 63.2% | 64.2% | 65.4% |
| Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban (nettó) Operating expenses (net) | -970.7 | -861.2 | -811.0 |
| Költséghányad (vizontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance) | 34.6% | 32.2% | 31.4% |
| Kombinált hányad (vizontbiztosítás után) Combined ratio (after reinsurance) | 97.8% | 96.4% | 96.8% |
| Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income | 29.5 | 122.1 | 128.1 |
| Adózás előtti eredmény Earnings before taxes | -67.9 | 61.4 | 120.3 |
| Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban (nettó) Technical provisions (net) | 3,732.1 | 3,061.3 | 2,970.6 |

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

| | 2020 | 2019 | 2018 |
|--|---------|---------|---------|
| Díjbevétel Premiums written | 1,167.6 | 1,130.8 | 1,086.4 |
| Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban Insurance benefits (net) | -963.1 | -969.3 | -908.0 |
| Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban Operating expenses (net) | -225.0 | -187.8 | -183.9 |
| Költséghányad (vizontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance) | 19.3% | 16.7% | 17.0% |
| Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income | 104.5 | 109.0 | 103.4 |
| Adózás előtti eredmény Earnings before taxes | 79.5 | 85.8 | 96.2 |
| Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban (nettó) Technical provisions (net) | 3,622.8 | 3,433.9 | 3,190.9 |

■ Befektetések

Az UNIQA Csoport befektetési portfóliója (benne a befektetési célú ingatlanok, az equity, azaz részeselemzési módszerrel elszámolt pénzügyi eszközök és egyéb befektetések) 1694,4 millió euróval nőtt és így a 2020-es üzleti évben 22 319,2 millió eurót tett ki (2019. december 31-én: 20 624,8 millió euró). Ennek fő oka a KKE-régióbeli AXA-társaságok tőkebefektetési portfóliójának első alkalommal történő inklúziója volt. A befektetések nettó 505,4 millió euróra csökkent (2019-ben: 585,2 millió euró). Ennek oka a részvények, a fix kamatozású értékpapírok és a tőkebefektetések értékvesztése volt. Ezenfelül pedig az Egyéb bevételek és egyéb ráfordítások értékesítéséből származó nyereség. mintegy 46 millió euró értékű ingatlanoknak pozitív hatása volt 2019-ben. 2020-ban nem regisztráltunk jelentős nyereséget ingatlanok értékesítéséből. A mintegy 15,7 millió euró összegű devizahatások negatívan hatottak a befektetések nettó eredményére is. Ezen túlmenően a STRABAG SE-t érintően 2020-ban elért 14,3 százalékos részesedés tőke-módszerrel történő elszámolása az eredményhez 56,0 millió euró összegű pozitív hozzájárulást eredményezett (2019-ben: 57,4 millió euró).

A befektetésből származó nettó hozamok az előző évhez képest csökkentek a koronavírus-járvány miatt bekövetkezett negatív tőkepiaci fejlemények miatt. A tőkepiacokon azonban emelkedő tendencia volt megfigyelhető 2020 második negyedé-

were losses in the value of shares, fixed-income securities and equity investments. In addition, gains realised from the sale of properties of around €46 million had a positive impact in 2019. No significant gains from the sale of properties were recorded in 2020. Currency effects amounting to around €15.7 million also had a negative effect on net investment income. In addition, the equity method accounting of the 14.3 per cent holding in STRABAG SE in 2020 resulted in a positive contribution to earnings of €56.0 million (2019: €57.4 million).

Net investment income declined compared with the previous year due to negative capital market developments as a result of the coronavirus pandemic. However, an upward trend was observed in the capital markets from the second quarter of 2020. Any reversals of impairment losses were recognised in other comprehensive income in the item "Profits recognised in equity from the measurement of financial instruments available for sale".

től. Az értékvesztés miatti visszairást az egyéb átfogó jövedelemnél az „Eladható pénzügyi instrumentumok értékeléséből származó saját tőkében elszámolt nyereség” tételben számoltuk el.

■ Egyéb bevételek és ráfordítások

Az egyéb bevételek 12,6 százalékkal nőttek 2020-ban, 216,5 millió euróra (2019-ben: 192,4 millió euró). Az egyéb ráfordítások 20,7 százalékkal 230,5 millió euróra nőttek a jelentéstételi időszakban (2019: 191,0 millió euró).

■ Eredmények

Az UNIQA Csoport biztosítástechnikai eredménye 2020-ban az egyszeri kiadásokból származó megnövekedett költségteher miatt 13,5 százalékkal romlott, és így 78,3 millió eurót tett ki (2019-ben: 90,5 millió euró). Az üzemi eredmény 28,4 százalékkal 247,6 millió euróra csökkent (2019-ben: 345,9 millió euró). Az UNIQA adózás előtti eredménye 75,4 százalékkal, 57,1 millió euróra csökkent (2019-ben: 232,0 millió euró), elsősorban az egyszeri szerkezetátalakítási céltartalék és a cégértékromlás miatt. Az év eredménye 86,1 százalékkal, 24,3 millió euróra csökkent (2019-ben: 175,1 millió euró). A nyereségadó-ráfordítás 32,8 millió euróra csökkent 2020-ban (2019-ben: 57,0 millió euró). A befektetésből származó nettó hozamok az előző évhez képest csökkentek a koronavírus-járvány miatt bekövetkezett negatív tőkepiaci fejlemények miatt. A tőkepiacokon azonban emelkedő tendencia volt megfigyelhető 2020 második negyedétől. Az értékvesztés miatti visszairást az egyéb átfogó jövedelemnél az „Eladható pénzügyi instrumentumok értékeléséből származó saját tőkében elszámolt nyereség” tételben számoltuk el. A konszolidált eredmény, azaz az időszak nettó eredményének az UNIQA Insurance Group AG részvényeseinek tulajdonítható része 19,4 millió eurót tett ki (2019-ben: 171,0 millió euró). Ennek következtében a részvényenkénti nyereség 0,06

■ Other income and other expenses

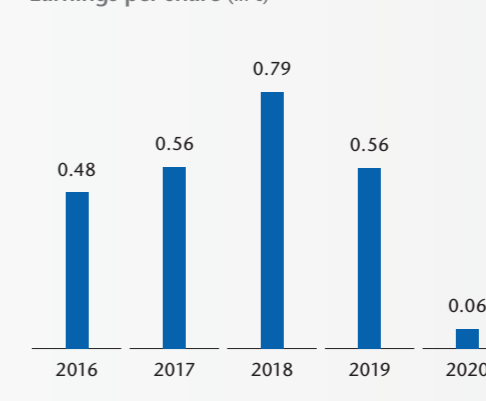
Other income rose by 12.6 per cent in 2020 to €216.5 million (2019: €192.4 million). Other expenses rose by 20.7 per cent to €230.5 million in the reporting period (2019: €191.0 million).

■ Results

The UNIQA Group's technical result fell in 2020 by 13.5 per cent to €78.3 million (2019: €90.5 million) as a result of the increased cost burden from one-off expenses. Operating profit fell by 28.4 per cent to €247.6 million (2019: €345.9 million). UNIQA's earnings before taxes fell by 75.4 per cent to €57.1 million (2019: €232.0 million), primarily due to the one-off restructuring provision and impairment of goodwill. Profit/(loss) for the year also fell by 86.1 per cent to €24.3 million (2019: €175.1 million). Income tax expense fell to €32.8 million in 2020 (2019: €57.0 million). The consolidated profit/(loss) (i.e. proportion of the net profit for the period attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG) amounted to €19.4 million (2019: €171.0 million). Earnings per share fell as a result to €0.06 (2019: €0.56). The return on equity (after taxes and non-controlling interests) fell to 0.6 per cent in the reporting period (2019: 5.4 per cent). On this basis, the Management Board will propose a dividend of €0.18 per share to the Supervisory Board and the Annual General Meeting (2019: €0.18 per share).

■ Own funds and total assets

Total equity attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG increased by €82.4 million to €3,450.1 million in the past financial year (31 December 2019: €3,367.7 million). This was due to the increased measurement of financial instruments available for sale caused by the general fall in interest rates. Non-controlling

Adózás előtti eredmény (millió euróban)**Earnings before taxes (In € million)****Egy részvényre jutó nyereség (euróban)****Earnings per share (In €)**

eurócentre esett vissza (2019-ben: 0,56 eurócent). A sajáttőke-megtérülés (adózás után és az ellenőrzésre nem jogosító kisebbségi részesedésekkel) 0,6 százalékra csökkent a jelentéstételi időszakban (2019-ben: 5,4 százalék). A Csoport Igazgatósága a Felügyelőbizottságnak és az éves közgyűlésnek ezek alapján 0,18 eurócent részvényenkénti osztalékfizetést javasol (2019-ben: 0,18 eurócent részvényenként).

■ Saját eszközök és mérlegfőösszeg

Az UNIQA Insurance Group AG részvényeseinek tulajdonított saját tőke az elmúlt üzleti évben 82,4 millió euróval, 3450,1 millió euróra nőtt (2019. december 31-én: 3367,7 millió euró). Ennek oka az értékesíthető pénzügyi eszközök értékelésének az általános kamatsökkenés által kiváltott növekedése volt. Az ellenőrzésre nem jogosító kisebbségi részesedések értéke 24,8 millió euró volt (2019. december 31-én: 19,4 millió euró). A Csoport konszolidált mérlegfőösszege 2020. december 31-én 31 908,0 millió euró értéket mutatott (2019. december 31-én: 28 673,8 millió euró).

■ Cash flow

Az UNIQA szokásos tevékenységből származó cash-flow-ja 2020-ban 167,9 millió euró volt (2019-ben: 519,9 millió euró). A befektetési tevékenységből származó cash flow -714,7 millió eurót tett ki (2019-ben: -526,9 millió euró). A finanszírozási tevékenységekből származó nettó cash-flow 712,8 millió eurót tett ki két kötvény kibocsátása eredményeként (2019-ben: -958,9 millió euró). Össességében a likvid eszközök alapja 161,1 millió euróval, 640,7 millió euróra nőtt a 2020-as üzleti évben (2019-ben: 479,6 millió euró).

■ Munkatársak

Az UNIQA átlagos alkalmazotti létszáma (teljes munkaidős egyenérték, FTE) 2020-ban 13 408 főt tett ki (2019-ben: 13 038) a KKE-régióbeli

interests came to €24.8 million (31 December 2019: €19.4 million). The Group's total assets came to €31,908.0 million as at 31 December 2020 (31 December 2019: €28,673.8 million).

■ Cash flow

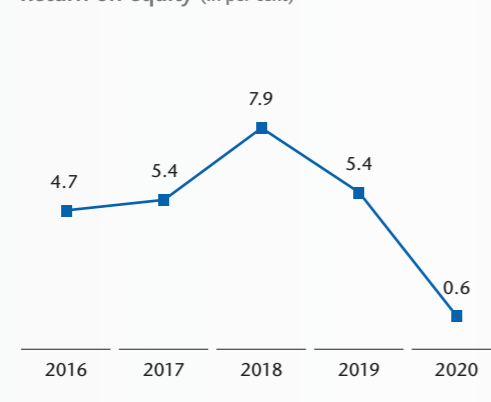
UNIQA's net cash flow from operating activities amounted to €167.9 million in 2020 (2019: €519.9 million). Cash flow from investment activities amounted to €-714.7 million (2019: €-526.9 million). Net cash flows from financing activities amounted to €712.8 million as a result of the issuance of two bonds (2019: €-958.9 million). Overall, cash and cash equivalents increased by €161.1 million to €640.7 million in the 2020 financial year (2019: €479.6 million).

■ Employees

UNIQA's average number of employees (full-time equivalents, FTEs) rose in 2020 to 13,408 (2019: 13,038) due to the inclusion of the AXA-CEE companies. These included 4,138 (2019: 4,202) field sales employees. The number of employees in administration amounted to 9,271 (2019: 8,836). In 2020, the Group had an average of 3,231 FTEs (2019: 2,766) in the Central Europe (CE) region – Poland, Slovakia, the Czech Republic and Hungary – as well as 2,285 FTEs (2019: 2,278) in the Southeastern Europe (SEE) region – Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, Kosovo, Montenegro, North Macedonia and Serbia – and 1,622 FTEs (2019: 1,647) in the Eastern Europe (EE) region – Romania and Ukraine. There were 103 FTEs (2019: 112) working in Russia (RU). The average number of FTEs in the Western European markets in 2020 was 42 (2019: 42). A total of 6,125 FTEs were employed in Austria (2019: 6,193). Including the employees of the general agencies working exclusively for UNIQA, the total number of people working for the Group amounts

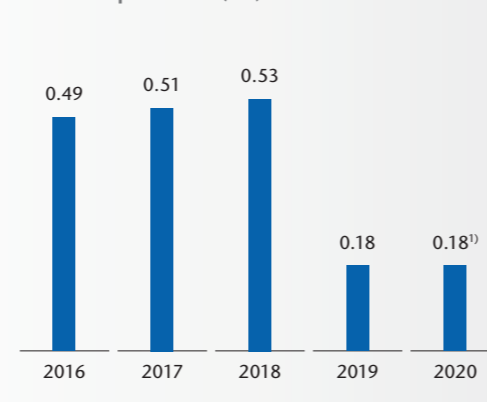
Tőkearányos megtérülés (százalékban)

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)

| | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|----------|----------|----------|
| Díjbevétel, figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás megtakarítási részeit Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance | 1,387.5 | 1,394.9 | 1,448.6 |
| Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban Insurance benefits (net) | -956.4 | -977.3 | -1,035.7 |
| Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban Operating expenses (net) | -370.7 | -358.1 | -319.8 |
| Költséghányad (vizontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance) | 27.2% | 26.1% | 22.6% |
| Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income | 371.3 | 354.1 | 353.5 |
| Adózás előtti eredmény Earnings before taxes | 45.5 | 84.8 | 78.2 |
| Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban Technical provisions (net) | 16,442.0 | 15,588.7 | 15,483.4 |
| ebből befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások biztosítástechnikai tartalékai saját megtartásban (nettó) of which technical provisions for unit-linked and index-linked life insurance (net) | 5,115.4 | 4,646.0 | 4,721.8 |

AXA-társaságok felvétele miatt. Ebből 4138 (2019-ben: 4202) munkavállaló alkalmazott területi értékesítési munkatárs volt. Az adminisztrációs munkavállalók létszáma 9271 fő volt (2019-ben: 8836). 2020-ban a Csoportnak teljes munkaidős egyenértékre átszámítva átlagosan 3231 (2019-ben: 2766) munkatársa volt a közép-európai régióban, azaz Lengyelországban, Szlovákiában, Csehországban és Magyarországon, 2285 (2019-ben: 2278) munkatársa tevékenykedett Dél-Kelet-Európában – Albániában, Bosznia-Hercegovinában, Bulgáriában, Horvátországban, Koszovóban, Montenegróban, Észak-Macedóniában és Szerbiában –, és 1622 (2019-ben: 1647) munkatársa volt a kelet-európai régióban, azaz Romániában és Ukrajnában. Oroszországban teljes munkaidőre számítva 103 (2019-ben: 112) alkalmazottunk dolgozott. A munkavállalók átlagos létszáma teljes munkaidőre számítva 2020-ban a nyugat-európai piacokon 42 volt (2019-ben: 42). Ausztriában teljes munkaidős egyenértékben kifejezve 6125 fő állt alkalmazásban (2019-ben: 6193). A kizárólag az UNIQA-nak termelő vezető-ügynökségek munkavállalóit is beszámítva összesen körülbelül 23 500 fő dolgozik a Csoportnak. 2020-ban az UNIQA-nál Ausztriában az adminisztrációs dolgozók 60 százaléka volt nő (2019-ben: 55 százalék). Értékesítési területen 80 százalék férfi, 20 százalék nő volt az arány (2019-ben: 82 százalék férfi, 18 százalék nő). A munkatársak 24,6 százaléka (2019-ben: 15,4 százaléka) részmunkaidőben dolgozott. Az átlagéletkor az elmúlt évben 44,5 év volt (2019-ben: 44 év). A vezetők vagy a kiválasztott kulcsfontosságú alkalmazottak részére nem történt bónuszfizetés, és a koronavírus-járvány miatt a 2020-as pénzügyi évben munkavállalói részvételi program alkalmazására sem került sor. Az UNIQA ezenkívül lehetőséget nyújt fiatal gyakornokoknak arra, hogy a képzés során idegen kultúrákat ismerjenek meg és nemzetközi kapcsolatokat építsenek ki. Jelenleg 93 gyakornok vesz részt képzési programban.

to around 23,500. In 2020, 60 per cent of the staff working in administrative positions at UNIQA in Austria were women (2019: 55 per cent). In sales the ratio was 80 per cent men to 20 per cent women (2019: 82 per cent men to 18 per cent women). 24.6 per cent (2019: 15.4 per cent) of employees were working part time. The average age in the past year was 44.5 years (2019: 44 years). There was no bonus for managers or selected key employees nor was there any employee participation in the 2020 financial year due to the coronavirus pandemic. In addition, UNIQA offers young people in training the opportunity to get to know foreign cultures and make international contacts. Currently 93 apprentices are being trained.

Kezünkben a lehetőség!

Opportunity at hand!

■ Az UNIQA Biztosító üzletfejlesztési terveiben már évek óta komoly fókuszot kap a transzformáció és a belső folyamatok optimalizálása. Öt évvel ezelőtt elindultunk egy rendkívül eredményes növekedési pályán, a szervezeti modell átalakításával és az ügyfélkiszolgálás jelentős javulásával. Az egykor veszteséges biztosító 2020-ra hárommilliárd forint körüli profitot termelő vállalattá vált.

Bár az elmúlt évet beárnyékolta a COVID-19, kollégáink kitartó munkájának köszönhetően sikeresen helyt álltunk. A hosszútávú céloktól azonban nem térített el minket a pandémia sem. Számos területen már bizonyítottunk, ilyen például a Simplicity program és az UNIQA 24 sikere is. Tavasszal a home office-ból sikerült elindítanunk a magyar piac eddigi legsikeresebb insurtechjét, a Cherrisket Németországban is.

Az UNIQA történetében először fordul elő, hogy a felügyelőbizottság elnöke és a vezérigazgató is magyar, ez talán ennek az elvégzett munkának a legnagyobb elismerése a tulajdonosunk részéről. Az anyavállalat „core market”-ként tekint hazánkra, és az UNIQA elköteleződése hosszútávra szól. Ennek köszönhetően nem csak CHERRISK modell fejlesztése került hosszútávra Magyarországra, hanem a nemzetközi 1,5 milliárd euró díjbevételező 15 országban jelen lévő lakossági üzletágat is nagyrészt Magyarországról irányítja az UNIQA Csoport. Fő célunk továbbra is az ügyfélközpontú vízió megtartása, a fókuszterületek fejlesztése, a háttér-folyamatok automatizálása, amely részben hatékonyságnövelési célokat szolgál, részben pedig az ügyfélutakat hivatott optimalizálni. Januártól a felügyelőbizottság elnökeként és a Business Executive Committee International tagjaként folytatam a munkát átadva a stafétát az igazgatóság és a teljes vezetés által egyöntetűen támogatott Juliannának, akinek irányításával még tovább erősödik majd az UNIQA pozíciója Magyarországon.

Ezúttal is szeretném megköszönni mindenkinek a munkáját, az elmúlt években kapott támogatást és sok sikert kívánok Juliannának és a teljes csapatnak.



Kurtisz Krisztián
vezérigazgató
(2020.12.31-ig)
UNIQA Biztosító Zrt.

■ For many years, the business development plans of UNIQA Biztosító have – in particular – focused on transformation and the optimisation of internal processes. We set off on a highly successful growth path five years ago, by way of transforming the structural model and through the substantial improvement of customer service. By 2020, the once loss-making insurer has become a corporation generating around HUF 3 billion in profit.

Although the past year has been overshadowed by COVID-19, thanks to the persistent work of our colleagues, we performed outstandingly. Not even the pandemic was, however, able to deter us from our long-term objectives. We have proven ourselves in numerous areas, such as the Simplicity programme or the success of UNIQA 24, for instance. Last year, from home office we rolled out Cherrisk – the most successful insurtech of the Hungarian market to date – in Germany as well.

For the first time in the history of UNIQA, the Chairman of the Supervisory Board and the CEO are both Hungarian, which is perhaps the greatest recognition by our owner of the work we do. The parent company sees Hungary as a 'core market', and UNIQA's commitment is for the long run. As a result, not only was the development of the CHERRISK model assigned to Hungary for the long-term, but the international Retail business – present in 15 countries and generating revenues of EUR 1.5 billion – is for the most part also controlled by UNIQA Group from Hungary. Our priority objective is still to uphold the customer-driven vision, to develop focal areas, and to automate background processes, which in part serves efficiency enhancement purposes, and in part is meant to optimise customer paths. As of January, I will be continuing my work as Chairman of the Supervisory Board and member of the Business Executive Committee International, passing the torch to Julianna, unanimously backed by both the Board and the entire management, under whose leadership UNIQA's position in Hungary is set to go from strength to strength.

I wish to take this opportunity to thank everyone for their hard work and the support I was given in recent years, and to wish Julianna and the whole team much success.

■ A pandémia még jobban rávilágított, mennyire fontos, hogy képesek legyünk alkalmazkodni a körülöttünk folyamatosan változó környezethez. Biztosítanunk kell, hogy szerveztünk alkalmazkodni tudjon ügyfeleink, partnereink és munkatársaink változó igényeihez, és továbbra is a lehető legnagyobb értéket nyújthassuk mindannyiuk számára.

Ez év elején elindítottuk új, UNIQA 3.0 Stratégiánkat és Transzformációs Programunkat, melyekkel ambiciózus növekedési célokat szeretnénk elérni kiemelten fontos üzletágainkban.

A program 4 fontos pilléren nyugszik:

- 1) növekedési céljaink megvalósítása a kiemelten fontos üzletágainkban új értékjavaslatok kidolgozásával ügyfeleink számára,
- 2) terjesztési platformunk megerősítése a meglévő csatornák digitalizálásával és a közvetlen alternatív csatornák további fejlesztésével,
- 3) olyan hatékony működési modell kialakítása, amely hosszú távon fenntartható, és biztosítja a lehető legjobb vásárlói utat,
- 4) és végül a legtehetségesebb munkaerő bevonása és megtartása.

Bízom benne, hogy nyerő csapatunkkal képesek leszünk elérni az új stratégiánkban kitűzött célokat, és várom az előttünk álló, izgalmas utazást!



Dinsdale Julianna
vezérigazgató
(2021.01.01-től)
UNIQA Biztosító Zrt.

■ The pandemic brought even more into the light that we need to be able to adapt to the constantly changing environment around us. We need to ensure that our organization is able to adapt to the changing needs of our customers, partners and employees and that we can continue to provide the best value to all of our key stakeholders.

Earlier this year, we kicked off our new UNIQA 3.0 Strategy and Transformation Program, which aims at achieving our ambitious growth targets set forth in our focus LOBs.

The program is supported by 4 important pillars:

- 1) achieving our growth ambitions in our focus LOBs through the development of new value propositions to our customers,
- 2) the strengthening of our distribution platform through the digitalization of existing distribution channels and the further development of direct alternative channels,
- 3) achieving a target operating model that will ensure long term sustainable operational efficiency and ensure the best possible customer journey,
- 4) and attracting and retaining top talent.

I trust that with our winning team we will be able to achieve the goals set forth in our new strategy and I look forward to the exciting journey ahead of us!

Mérföldkövek

Milestones

■ Az elmúlt rendhagyó év mindenkit kihívások elé állított. Kollégáink és ügyfeleink biztonsága és egészsége kiemelten fontos volt számunkra, ugyanakkor a szükséges óvintézkedések és biztonsági protokollok bevezetése mellett sem felekezhetünk meg a társadalmi felelősségvállalásról. Olyan ügyek, célok támogatásában vállaltunk aktív szerepet, amik hiánypótló szerepet töltenek be különböző közösségek életében. Továbbá a világsajtóból ránk zúduló negatív hírek és a fokozódó járványhelyzet ellenére azonban volt alkalmunk örülni is, ezekről a sikerélményekről sem szabad megfeledkeznünk.

CSR tevékenységek

■ #AzOpelVeledVan program

A járványhelyzetben a vidéki önkormányzatok szociális munkásaira a megszokottnál jóval több feladat hárult. Munkájuk hatékony ellátásához nélkülözhetetlen személygépkocsikat adtunk át Az Opel Magyarországgal közösen, 6 vidéki városban. Debrecen, Győr, Kecskemét, Pápa, Szekszárd és Székesfehérvár Önkormányzatai az #OpelVeledVan program keretében vehettek használatba egy-egy gépjárművet.

■ Együttműködésünk a Gyermekhíd Alapítvánnyal

• DIGITÁLIS HIDAT A GYERMEKOTTHONOKBA
Tavasszal kezdetét vette hazánkban is a digitális oktatás, ami rengeteg diáknak jelentett azonnali nehézséget a megfelelő eszközök hiánya miatt. A Gyermekhíd Alapítvánnyal összefogva április 8-án indítottuk útjára DIGITÁLIS HIDAT A GYERMEKOTTHONOKBA jótékonyági akciót, aminek keretében magányszemélyek és cégek által felajánlott informatikai eszközöket gyűjtöttünk össze, egy erre a célra létrehozott weboldalon, majd juttatunk el az alapítványhoz. Háromszáz állami gondozott gyermek jutott így laptophoz az ország 15 gyermekotthonából. Az eszközökön kívül összesen egymillió forintnyi adomány és további 80 db műszaki cikk gyűlt össze, melyek a gyermekek tanulását és mentális fejlődését segítették.

■ The far-from-ordinary year behind us has posed challenges for all of us. The safety and health of colleagues and customers was always a priority for us, but at the same time, we also had to keep corporate social responsibility in mind, introducing the necessary precautionary measures and safety protocols. We took an active role in supporting issues and objectives that have a gap-filling function in the lives of various communities. Moreover, in spite of the negative news flooding from the global press and the worsening pandemic situation, we also had reasons to be happy and these successes are also worth mentioning and celebrating.

CSR activities

■ #AzOpelVeledVan Programme

During the pandemic situation, the social workers of municipalities outside of Budapest had considerably more on their plate than usual. Together with Opel Hungary, we delivered the cars essential for their work, in six cities across the country. The municipalities of Debrecen, Győr, Kecskemét, Pápa, Szekszárd and Székesfehérvár were each given a vehicle for use under the #OpelVeledVan programme.

■ Cooperation with the Gyermekhíd Foundation

• DIGITAL BRIDGE TO CHILDREN'S HOMES
In the spring, digital education commenced in Hungary as well, causing immediate difficulties for countless students due to the lack of appropriate devices. Joining forces with the Gyermekhíd Foundation, on 8 April we launched the DIGITAL BRIDGE TO CHILDREN'S HOMES charity drive, as part of which we collected IT devices donated by private individuals and companies through a dedicated website, and delivered these to the Foundation. As a result, 300 children in state care were given laptops in 15 children's homes in the country. Beyond the devices, we collected a total of HUF 1 million in donations and an additional 80 technical appliances to help children's learning and mental development.



■ ÚTRAVALÓK PROGRAM

A hardverek hiányán túlmutató probléma volt azonban a hátrányos helyzetű gyermekek mentális egészségének védelme. A Gyermekhíd Alapítvánnyal folytatva az együttműködésünket edukációs kampányt indítottunk, különböző vállalatok támogatásával közösen. Az ÚTRAVALÓK program során többek között Zsiga Melinda, egykori állami gondozott kick-box bajnok vezetésével indult el egy kurzus, állami gondozott gyermekek COVID-helyzet miatti mentális kezelésére, de karriert támogató tanfolyam, életmentés, valamint drogpreevenció és szexuális edukáció is szerepelt a programok között.

■ A HOLNAP HÍDJA

Az ÚTRAVALÓK program előadásainak folytatásaként decemberben edukációs sorozatot indítottunk a Gyermekhíd Alapítvánnyal, hogy még több állami gondozott gyermeknek segíthessünk. A HOLNAP HÍDJA névre keresztelt kezdeményezést azzal a céllal hívták életre az UNIQA és az alapítvány, hogy a felnőtté válással járó kihívásokra segítsen felkészíteni minél több fiatal. Edukatív előadások, karriertanácsadás és fejlesztő tanfolyamok várják a jelentkezőket. A kezdeményezés támogatásához magányszemélyek is csatlakoztak.

■ ÚTRAVALÓK Programme

The protection of the mental health of disadvantaged children proved to be a problem even more significant than the lack of hardware. Continuing our collaboration with the Gyermekhíd Foundation, we launched an educational campaign, receiving support from various companies. As part of the ÚTRAVALÓK programme – among other things – kick-box champion Melinda Zsiga (a child raised in a state care institution herself) supervised a course for children under the state's care, with the aim of treating their COVID-related mental health, and programmes were also held in the field of career support, rescue and first aid, drug prevention or sexual education.

■ THE BRIDGE OF TOMORROW

As a continuation of the lectures of the ÚTRAVALÓK programme, in December we embarked on an educational series with the Gyermekhíd Foundation to help even more children in state care. The BRIDGE OF TOMORROW initiative was dreamt up by UNIQA and the Foundation with the aim of preparing as many young people as possible for the challenges posed by becoming adults. Applicants are offered educational lectures, career counselling and development courses. Private individuals have also joined to support the initiative.

■ VMSZ

2020-ban már harmadik éve támogattuk a Vízimentők Magyarországi Szakszolgálatát. A visszatérő prevenció programunk keretein belül strandolók is megtanulhatják a laikus újraélesztés lépéseit, valamint hasznos információkat kaphatnak a vízi balesetek megelőzéséről. Szeptember 12-én Alsóörsön tartottuk az UNIQA Vízimentő Napot, ahol a résztvevőket vízimentők és önkéntes tűzoltók ismertették meg az életmentő eszközöket és az újraélesztés helyes lépéseit. Az eseményen kerekasztalbeszélgetést folytattak az elővigyázatosságról, felelősségről, megelőzésről és óvintézkedésekről. „Higgy abban, hogy az egészség innen indul!” üzenetünkhöz híven, az UNIQA Mobil Egészségközpontunk várta a látogatókat fittségi állapotfelméréssel és életviteli tanácsadással.

■ UNICEF

Azt sajnos már előre tudni lehetett, hogy a 2020-as karácsony más lesz, mint a többi. Éppen ezért idén az UNICEF arra buzdított mindenkit, hogy klisés és fantáziátlan ajándékok vásárlása helyett, segítsünk azoknak, akiknek igazán szükségük van rá. Mi is csatlakoztunk a jótékonyági kezdeményezéshez és szokásos céges karácsonyra és ajándékokra szánt összeget a munkatársak bevonásával az UNICEF támogatására fordítottuk.

■ Water Rescue Services of Hungary (VMSZ)

We have provided support for the Water Rescue Services of Hungary for the third consecutive year in 2020. As part of our returning prevention programme, beachgoers are trained in the steps of basic life support (BLS) and CPR, and are given useful information on the prevention of water accidents. On 12 September, we held the UNIQA Water Rescue Day in Alsóörs, where participants were made familiar with the rescue equipment and shown the correct steps of BLS and CPR by water rescue staff and volunteer firemen. The event also hosted a roundtable discussion on precaution, responsibility, prevention and precautionary measures. True to our message "Believe that this is where health begins!", the UNIQA Mobile Health Centre offered visitors health checks and lifestyle advice.

■ UNICEF

As expected, Christmas in 2020 was unfortunately very different. This is why UNICEF encouraged everyone to help those truly in need instead of buying clichéd and unimaginative presents. We also joined this charitable initiative, and – with the involvement of our staff – used the funds generally spent on the company X-Mas party and presents to support UNICEF instead.

Elismeréseink és sikerek

■ MoneyMoon Awards

Az idei MoneyMoon Awards díjátadón 23 kategóriában osztották ki a legjobb befektetőknek és vagyonkezelőknek járó minősítéseket. Az UNIQA immár 10 éve minden évben a díjazottak között büszkélkedhet, és az elmúlt évekhez hasonlóan, 2020-ban is a legfontosabb kategóriákban nyertünk el elismeréseket.

■ MABISZ Életműdíj

Juhos András, az UNIQA vezérigazgatói tanácsadója már az indulás óta részt vesz a MABISZ Életbiztosítási tagozat munkájában, hozzájárulása a MABISZ munkájához a szövetség fennállásával egyidős (30 év). Munkájának elismeréseként decemberben MABISZ Életműdíjjal tüntették ki. Ezúton is gratulálunk neki!

■ CHERRISK

A magyarországi sikerek után a CHERRISK termékek 2020 májusában beléptek az Európai Unió egyik legnagyobb piacára, Németországba. A nemzetközi UNIQA központ támogatásával létrehozott CHERRISK modell ezzel Európa egyik első olyan insurtech startupja lett, ami közel azonos termékpalettával szolgál ki egy központból több országot.

Recognitions and successes

■ MoneyMoon Awards

This year's MoneyMoon Awards Gala saw accolades given to the best investors and asset managers in 23 categories. UNIQA has been receiving an award for the 10th consecutive year and, as in recent years, we were recognised in the most important categories in 2020 as well.

■ **MABISZ Lifetime Achievement Award**
UNIQA's advisor to the CEO, András Juhos, has been involved in the work of the Life Insurance Division of the Association of Hungarian Insurance Companies (MABISZ) since the very beginning, with his contributions stretching back as far as the Association itself (30 years). In recognition of his work, he received the MABISZ Lifetime Achievement Award in December. We wish to take this opportunity to congratulate him.

■ CHERRISK

After their success in Hungary, in May 2020 CHERRISK products have entered Germany, one of the biggest markets in the European Union. This made the CHERRISK model created with support from the international UNIQA Centre one of Europe's first insurtech startups to service multiple countries with a near identical product range through a single centre.



Általános információk

General Information

A társaság részvényesei | Ownership structure

UNIQA International AG.,
(4 079 160 eFt, azaz 100% – 2020.12.08-ig)
(HUF 4,079,160 thousand, that is 100% – until 08.12.2020)
Cégjegyzékszám | Company registration Number: FN 180177t
AT-1029-Wien, Untere Donaustraße 21.
UNIQA Österreich Versicherungen AG
(4 079 160 eFt, azaz 100% – 2020.12.08-től)
(HUF 4,079,160 thousand, that is 100% – from 08.12.2020)
Cégjegyzékszám | Company registration Number: FN 63197m
AT-1029 Wien, Untere Donaustraße 21.

Igazgatóság | Board of Directors

Kurtisz Krisztián vezérigazgató | CEO
Thomas Dockal igazgatósági tag | Board Member
Polányi Zoltán igazgatósági tag | Board Member
Herbert Schellmann igazgatósági tag | Board Member
(2020.05.27-től / from 27.05.2020.)

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. Jóscai Nóra Ada Vezető jogász | Head of Legal
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
Csiztu-Decsi Nóra Vezető aktuárius | Chief Actuary
dr. Kozma Dávid Jogi és Compliance igazgató, megfelelőségi vezető | Director of Legal and Compliance, 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

1032 Budapest, Ágoston utca 16., fsz.
1039 Budapest, Heltai Jenő tér 15.
1095 Budapest, Dandár utca 9–11.
1148 Budapest, Adria sétány 8/E
2030 Érd, Budai út 24.
2330 Dunaharaszti, Fő út 146.
2800 Tatabánya, Előd vezér utca 1., fsz.
3530 Miskolc, Erzsébet tér 2.
4028 Debrecen, Kassai út 129.
5000 Szolnok, Mészáros Lőrinc utca 2. II.1.
6000 Kecskemét, Kölcsey utca 7/A
6722 Szeged, Honvéd tér 5/B
7400 Kaposvár, Honvéd utca 2.
7621 Pécs, Citrom utca 2.
8000 Székesfehérvár, Károly J. utca 2.
8200 Veszprém, Hoffer Ármin sétány 2.
8800 Nagykanizsa, Csengery utca 7.
8900 Zalaegerszeg, Kisfaludy utca 15–17.
9022 Győr, Bástya utca 45.
9500 Celldömölk, Erzsébet kiályné utca 1.

Az UNIQA Biztosító Zrt. Igazgatósága (2020. 12. 31-i állapot szerint) Management board of the UNIQA Biztosító Zrt. (as of 31.12.2020.)



Kurtisz Krisztián
vezérigazgató | CEO

- Belső Ellenőrzés
- IT és Üzemeltetés
- Jog és Compliance
- Humán erőforrás
- Stratégia és transzformáció
- Marketing
- Internal Audit
- IT and Operation
- Legal and Compliance
- Human Resources
- Strategy and Transformation
- Marketing



Herbert Schellmann
igazgatósági tag | Board Member
(2020.05.27-től / from 27.05.2020.)

- Kockázatkezelés
- Pénzügy és számvitel
- Kontrolling
- Vagyongazdálkodás
- Aktuáriusok
- Risk Management
- Finance and Accounting
- Controlling
- Asset Management
- Actuaries



Thomas Dockal
igazgatósági tag | Board Member

- Kárrendezés
- Ügyfélszolgálatok
- Lakossági élet és nem-életbiztosítások termékmenedzsment
- Exkluzív értékesítés
- Alternatív értékesítés
- Online értékesítés
- Claims Settlement
- Customer Service
- Retail Life and Non-Life Product Management
- Exclusive Sales
- Alternative Sales
- Online Sales



Polányi Zoltán
igazgatósági tag | Board Member

- Vállalati személybiztosítások és nem-élet biztosítások
- Alkuzsi értékesítés
- Banki és Affinity értékesítés
- Corporate personal- and non-life insurances
- Broker Sales
- Bank and Affinity Sales

Gazdasági környezet

Economic environment

■ A világgazdaság 2020-ban 4,2%-kal zsugorodott a 2019-es 2,9%-os növekedéshez képest. A következő évre az elemzők jelentős felpattanásra, mintegy 5,5%-os növekedésre számítanak, elsősorban a koronavírus-járvány okozta gazdasági sokk utáni talpraállás miatt. Az egyes régiókat tekintve mindenütt visszaesés volt megfigyelhető, mind a fejlett, mind a fejlődő országok növekedési üteme negatív volt 2020-ban. Az eurozónában 1,7%-os ütemről -7,7%-ra zuhant a dinamika, ezen belül is a -11,1%-os spanyol gazdasági visszaesés emelhető ki. A feltörekvő piacon a +3,7%-os átlagos érték után -3,3%-os visszaesés következett be, de nagy volt az országok közti eltérés. Míg Kína GDP-je 2,3%-kal növekedni tudott addig az indiai gazdaság 8%-kal csökkent. Magyarországon a gazdasági csökkenés üteme meghaladta a 6%-ot 2020-ban, míg az IMF 2021-ben 3,9%-os, a magyar kormány 5,4%-os gazdasági növekedésre számít.

A 2020-as gazdasági folyamatok középpontjában a koronavírus okozta járvánnyal kapcsolatos intézkedések állnak. Az első, tavaszi hullám gyökeres változásokat hozott az élet több területén, és jelentős gazdasági visszaesséssel járt, egyes ágazatok szinte teljesen leálltak. A korlátozások feloldásával a gazdaság teljesítménye élénkült, de az 2019 III. negyedévi teljesítménytől 2020 III. negyedévében még elmaradt. A járvány második, őszi hullámának gazdasági hatásai szeptembert korlátozottan érintették. A járvány a legtöbb nemzetgazdasági ágra kedvezőtlenül hatott. Az ipar teljesítménye 7,2, az építőiparé 12, a szolgáltatásoké összességében 4,7%-kal csökkent 2020 I-III. negyedévében az előző év azonos időszakához képest. A visszaesést az iparban jórészt az átmeneti gyárleállások okozták, az építőiparban a magas bázis, nagy építési projektek lezárulása, az uniós költségvetési ciklusváltás és a járvány miatt elhalasztott beruházások is szerepet játszottak ebben.

A szolgáltatások közül elsősorban a turizmust, a vendéglátást (-30,4%), a szállítást, raktározást, a szabadidő-eltöltéssel és a személyes kontaktussal

■ Global GDP growth fell by 4,2% in 2020 after a growth of 2,9% in 2019. Economic forecasts see a substantial rebound of +5,5% due to waning Covid-19 pandemic and reopening of developed countries' economies. GDP contraction was uniform across almost all countries globally, with some notable exception, like China. Across developed countries, growth contraction averaged 6.7% compared to 2.1% growth seen a year earlier. Spain was a particular standout with an estimate -11,1% drop in GDP as tourism took a major hit. In developing countries, 3.3% average growth in 2019 was followed by a 3,7% contraction in the following year. Level of dispersion was quite high though, as China's 2,3% growth was accompanied by an 8% contraction of the Indian economy. The economic reduction rate in Hungary exceeded 6% in 2020. While the IMF expects economic growth of 3.9% in 2021, the Hungarian government 5.4%.

Domestic economic developments were centered around the policy steps and their effect on the Covid-19 pandemic. The first wave of lockdowns in spring brought severe economic contraction and a disruption in many economic subsectors. As lockdowns were lifted in May, economic performance improved quickly but Q3 output level was still lower than what was seen in Q3 2019. The second, autumn wave of the pandemic had a limited impact on economic activity. Schools remained open and production facilities and shops as well, but the night curfew, coupled with the closure of hotels, pubs and restaurant hit hard again. Most economic sectors suffered a negative impact overall. Industrial output fell by 7,2% compared to 2019 Q1-Q3, construction sunk by 12%, whilst the services sector contracted by 4,7% overall. Drop in industrial output was mainly due to spring shutdown of production sites, while the big fall in construction activity was partly due to the high base last year and closing of several EU-funded projects.

Within services, tourism and hospitality took the biggest hit with a 30,4% drop, although domes-

tic tourism flourished. Transport, storage, leisure and amenities sectors, and those businesses with frequent human contact also suffered. Only IT, communications and financial services subsectors were able to grow compared to 2019. Import fell by 6,8%, whilst export dropped by 10%. Foreign trade balance was negative in Q2, which last happened in 2008 Q4.

The dynamic improvement of household consumption stalled as well. Although Q1 consumption still showed a slight growth (partly fueled by the buying panic seen before the first lockdown), Q2 drop in household consumption broke a 25-quarter growth trend. Household consumption was 2,4% lower in 2020 Q1-3 compared to the year ago.

Investments also dropped, mainly due to the 11% contraction of investment activity of companies employing more than 50 people. Public investments also dropped by 15% overall, partly due to winding down of EU-funded projects of the 2014-2020 EU budget cycle.

Savings of Hungarian households increased rapidly during the pandemic period. Despite the economic downfall and increasing unemployment rate, net financial wealth of households increased by 5% compared to previous year. 76% of new savings landed on sight deposits, cash, or retail government bonds. Increased savings were also supported by increasing wages and the mortgage loan instalment payment moratorium starting in Q2 and extended into H1 of 2021.

Official rate of the central bank dropped to 0.6% in 2020. The National Bank of Hungary started a sizeable government bond purchase program, with a weekly purchase pace of HUF 30-40bln. This helped keeping the government bond yield curve stay at relatively low levels despite the jumping financing need of the government. General budget deficit swelled beyond 12% and debt-to-GDP ratio jumped above 82%, a new historic high, thanks to the stimulus measures to support the ailing economy during the pandemic.

The MAX Composite Index, meant to measure the total return of the local bond market, increased by 1,4%. It is worth noting that the yield of the 10-year government bond experienced high volatility during the first wave of the pandemic. In March, the yield of the benchmark 10-year bond jumped from 1,8% to as high as 3.3%, before the central bank stepped in to stabilize markets. The local stock market, as measured by the BUX index, fell by 8%, after the 17% rally seen in 2019. The local currency also

járó tevékenységeket érintették a legérzékenyebben a járvány miatti korlátozások, 2020 I-III. negyedévében csak a kereskedelem, az információ, kommunikáció és a pénzügyi szolgáltatások teljesítménye haladta meg az egy évvel korábbit. Az import volumene 6,8, az exporté 10%-kal esett vissza, a nemzetgazdaság külkereskedelmi forgalmában 875 milliárd forint többlet keletkezett, amely folyó áron számolva 35%-kal kisebb az egy évvel korábbinál. A jelentős csökkenést az okozta, hogy a II. negyedévben negatív volt a külkereskedelmi egyenleg, amire utoljára 2008 IV. negyedévében volt példa.

A háztartások fogyasztásának dinamikusan emelkedő trendje is megtört. A háztartások fogyasztása az I. negyedévben még emelkedett, ezt a veszélyhelyzet kihirdetése előtti kedvező gazdasági környezet és a járvány miatti, február-márciusi felvásárlási láz is hajtotta. A II. negyedévben azonban hat és fél éves emelkedő periódus ért véget. A háztartások tényleges fogyasztása az év első kilenc hónapjában összességében 2,4%-kal volt alacsonyabb az egy évvel korábbinál.

A fejlesztések csökkenését elsősorban a beruházások értékének 57%-át adó legalább 50 főt foglalkoztató vállalkozások beruházási volumenének 11%-os szűkülése okozta, amelyben kiemelt szerepet játszott a járvány gazdasági hatásai következtében létrejött elégtelen piaci kereslet, valamint az emiatt kihasználatlan kapacitások.

Beruházásaikat leginkább a nagyobb létszámú, jellemzően külföldi érdekeltségű vállalkozások és az állami tulajdonú vállalatok fogták vissza. Ugyanakkor a beruházások 13%-át realizáló költségvetési szerveknél a fejlesztések 15%-kal maradtak el a bázisidőszaktól, részben az uniós forrásból finanszírozott projektek volumenének csökkenése következtében.

Felerősödött a magyar lakosság tartalékolási igénye a koronavírus-válságban, így a jövedelmi nehézségek ellenére 5%-kal nőtt tavaly év vége óta a háztartások pénzügyi vagyona. 2020 első három negyedévének nyertese a folyószámla, az állampapír és a készpénz volt a szélesebb értelemben vett megtakarítási piacon, 100 új forintból ugyanis 76 forint ezek valamelyikében kötött ki. Ez nem meglepő a március óta életben lévő hiteltörlesztési moratórium következtében, mely igen jelentős pénzügyi hátrahagyott a háztartások zsebében, melynek jelentős része megtakarításként csapódott le.

2020-ban az MNB irányadó rátája 0,6%-ra csökkent. A likviditáskezelési eszköztár részeként a deviza swap tenderek folytatódtak. Emellett a jegybank államkötvény-vásárlási programot indí-

tott, melynek keretében májustól átlagosan 30-40 milliárdnyi államkötvényt vásárolt meg, valamint a Növekedési Kötvényprogram keretében a vállalati finanszírozás piacára is belépett.

A magyar kötvénypiacon elérhető átlaghozamot mérő MAX Composite index 1,4%-kal emelkedett, ami a 2019-es jelentős nyereség után alacsonynak mondható. Ezen belül érdemes kiemelni azt is, hogy a 10 éves intézményi állampapírunk hozamszintje óriási volatilitást mutatott évközben (1,8%-ról 3,3%-ra emelkedett márciusban), amíg a jegybank piacra nem lépett vásárlásaival. A hazai részvénypiac a 2019-es 17% feletti emelkedés után 2020-ban már több, mint 8%-kal esett vissza. A forint euróhoz viszonyított árfolyama a 2019-es emelkedés után 2020-ban tovább emelkedve új csúcspontot döntött meg. Október végére már 370-es szint közelében kereskedtek a devizapárral, de az amerikai dollárral szemben új történelmi csúcsra, 330 feletti szintekre kúszott fel a forint árfolyama. Végül a forint az évet a 365-ös szint közelében zárta, míg az amerikai dollárral szemben 297-en fejezte be a kereskedést.

A belföldi növekedés 5% körüli ütemben stagnált 2020 legnagyobb részében, és csak az utolsó negyedévben volt viszonylag lassabb az autógyártók ideiglenes leállása miatt az ünnepi időszakban. Az uniós transzferek és a beruházási konjunktúra továbbra is a termelés oldaláról hajtotta a növekedést, miközben a háztartások erőteljes fogyasztása támogatta a fogyasztási oldalt, még mindig kétszámjegyű bérnövekedésnek köszönhetően. A kiskereskedelmi forgalom növekedése 6% -ra gyorsult 2019-ben az egy évvel korábbihoz képest. Az építőipar volt az egyik fő hozzájáruló a GDP növekedéséhez, köszönhetően a nagy közúti infrastruktúra-projekteknek, illetve felgyorsult az új otthonok építése a csökkentett ÁFA rendszer vége előtt. Nem csak a magánbefektetések táplálták a növekedést, hanem annyi közül először a bankszektor nettó GDP-hozzájárulása is határozottan pozitív volt. A vállalatok és a háztartások hitelezési aktivitása élénk volt, ezek közül a személyi kölcsönök vezettek. Az új hitelnyújtási üzletág meghaladta a 2007-ben korábban megfigyelt havi futási csúcspontot. A vállalati hitelezés is nagyon aktív volt, elősegítve ezzel a magyar bankszektor rekordévi nyereségének elérését. A fogyasztói árak 4,7% -os ütemben emelkedtek, sokkal gyorsabban, mint a 2018-as 2,8%-os dinamika.

showed increased volatility. The forint weakened to historic levels vs. the euro. The EURHUF rate jumped from 330 to as high as 370 by the end of October, showing the weakest performance among Central European currencies. The HUF also weakened to historic levels against the US dollar. But from levels above 330, it strengthened back to below 297 by the end of the year and the EURHUF closed 2020 at 365.

Domestic growth stagnated at around 5% for most of 2020 and was only relatively slower in the last quarter due to a temporary shutdown of automakers during the holiday period. EU transfers and investment boom continued to drive growth on the production side, while strong household consumption supported the consumption side, still due to double-digit wage growth. Retail sales growth accelerated to 6% in 2019 from a year earlier. The construction industry was one of the main contributors to GDP growth, thanks to large road infrastructure projects, and the construction of new homes accelerated before the end of the reduced VAT system. Not only was private investment fueling growth, but for the first time, the net contribution of the banking sector to GDP was definitely positive. Lending activity by companies and households was brisk, of which personal loans led. The new lending business exceeded the monthly run peak previously observed in 2007. Corporate lending was also very active, helping the Hungarian banking sector to achieve record profits in the year. Consumer prices rose at a rate of 4.7%, much faster than the 2.8% dynamics in 2018.

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 folyamatgyorsításoknak, 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 a maximum 5-ös skálájú minősítési rendszerünkön.

Folytattuk folyamataink egyszerűsítését a lakossági üzletágban annak érdekében, hogy az ügyfeleinket a számukra legmegfelelőbb módon tudjuk kiszolgálni, és kielégíteni változó igényeiket, digitális csatornákat felhasználva, ahol csak lehetséges. Ebben az összefüggésben az élő chat ügyfélszolgálatunk kiemelkedően fontos szerepet tölt be, és a chatbotunk elindításával a hatékonyság és az ügyfélszolgálat új szintjére emelkedett.

A 2018-ban bevezetett CHERRISK modellünk folyamatosan növekszik, az év végére több mint 100 000 felhasználó vesz részt az ökoszisztémában. A modell sikere meggyőzte az UNIQA Csoportot arról, hogy 2020-ban más országokban is bevezesse a CHERRISK-et. A hagyományos biztosítási tevékenységeink mellett a CHERRISK tagjainak segítsége lehetővé tette számunkra, hogy több mint tíz karitatív célt támogassunk.

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 szembenéznük.

Nem-életbiztosítások

■ A kockázat-elbírálási, vállalási, és árképzési szabályok – igazodva a piaci árváltozásokhoz – jelentős mértékben javították a portfólió biztosí-

■ We served our customers in the new, customer-oriented structure in 2020. 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 on our 5 star rating measurement system

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.

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.

Non-Life Insurance

■ 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

tástechnikai eredményét. A teljes Biztosítót érintő költségoptimalizáló intézkedések, melyek között kiemelt szerepe van az ügyfeleinkkel digitális kommunikációra való áttérésnek, javították a portfolió költségszerkezetét.

A nem-élet biztosítások terén továbbra is fő fókuszban az ügyfolyamatainak optimalizálása és standardizálása állt. Mind lakossági, mind vállalati üzletágunk arra összpontosított, hogy modern, gyors és kiemelkedő szolgáltatást nyújtson ügyfelei számára. A folyamatvezérelt lakossági ügyfélszolgálat során teljes mértékben, a termékkonceptiótól kezdve az értékesítésen át, egészen a kárrendezésig az ügyfélélményre összpontosítottunk.

Kárrendezési szolgáltatásunk kialakításánál fontos szerepet játszott, hogy ügyfeleink, az őket ért káreseményt követően minél rövidebb idő alatt hozzájussanak a kártérítés összegéhez. Ennek támogatására olyan kárbejelentési és kárrendezési folyamatot alakítottunk ki, mellyel automatizált módon megtörténik a kár kiértékelése és a kárösszeg kiutalása néhány napon belül.

A következő években nagy hangsúly kerül a gépjárműbiztosítási termékek mögött meghúzódó ügyfolyamatok újragondolására, valamint az élet és nem-élet termékek közötti szinergiák kihasználására, mely tovább erősíti az ágazat eredményességét.

Személybiztosítások

■ A 2020-as év kihívásokkal teli, ámde sikeres üzleti év volt a személybiztosítási területen.

Egyéni személybiztosítási oldalon elsősorban életbiztosítási, míg másodsorban balesetbiztosítási termékeink járultak hozzá díjbevételeink növekedéséhez.

A növekedéshez jelentős mértékben hozzájárultak az év során tapasztalt tőkepiaci folyamatok, amelyek hatására már a második negyedévtől kezdődően kedvező belépési pont kínálkozott ügyfeleink számára egyszeri díjas unit linked életbiztosítás megkötésére. E kedvező tőkepiaci trendet meglóvágolva értékesítési csatornáink több, mint 45 %-kal növelték a társaságunkhoz befolyó egyszeri díjas díjbevételét.

A személybiztosítási területen tovább egyszerűsítettük folyamatainkat és a megtakarítási életbiztosítások kötési folyamatának digitalizációjába fogtunk bele.

our transitioning to digital communication with customers played a key role.

In the field of non-life insurance, the main focus remained on the optimization and standardization of our customer facing processes. Both our retail and corporate businesses are focused on providing modern, fast and outstanding service to their customers. In process-driven retail customer service, we focused entirely on the customer experience, from the product concept through sales to claims settlement.

An important role in the development of our claims settlement service was played by the fact that our customers could receive the amount of compensation as soon as possible after the claim occurred. To support this, we have developed a claims reporting and settlement process that automates the evaluation of claims and the allocation of the amount of claims within a few days.

In the upcoming years, there will be a strong emphasis on rethinking the customer processes behind motor insurance products and exploiting synergies between life and non-life products, which will further strengthen customer experience and the portfolio profitability.

Personal insurance

■ 2020' was on one hand a business year full of challenges but on the other hand quite a successful one in the field of personal insurances.

Regarding our personal insurances it was primarily the life insurance and secondly the accident insurance line of businesses which mainly contributed to the growth of our insurance premium.

A one-off contribution to the growth is raised from favourable capital market movements. From the beginning of the second quarter the undervalued capital markets offered a favourable entry point of time for our clients to invest into single premium unit linked insurances. Our sales channels eventually increased their single premium productivity by more than 45% on a year over year basis.

We kept on simplifying our processes and started a project which aims to digitalise the sales process of our investment based insurances.

A járvány számos egyéb hatása mellett ráirányította a vállalatok figyelmét a munkáltatói juttatások fontosságára, amely hozzájárult ahhoz, hogy tovább erősítsük a corporate ügyfelek esetében a vállalati személybiztosítások portfolióját. Az értékesítési eredmények növekedésének egyik motorja vállalati személybiztosítások esetén a struktúránkból adódó, teljes körű ügyfélszintű kockázatkezelés, amely rávilágít ügyfeleink személybiztosítással mérsékelhető kockázataira is.

Vállalati személybiztosítási portfóliónkat affinity típusú, új, innovatív termékkel bővítettük, amely további támaszt nyújtott díjbevételeink növekedéséhez.

Egy hazai önkéntes egészségpénztárral kialakított együttműködés keretében közösen dolgozunk azon, hogy kiszolgáljuk vállalati ügyfeleinket a munkavállalók egészségének megőrzése érdekében. Összességében, az év második felében corporate oldalon tovább növekedett egészségbiztosítási portfóliónk.

Among the many effects of the pandemia, it has also put the focus of corporates on the importance of employer benefits. This contributed to strengthening our corporate personal insurance client portfolio. One of the engine of sales growths results in case of the corporate personal insurances raises from our new activity which provides complete risk handling for our clients and points on even such risks which can be mitigated by personal insurances.

We expanded our corporate personal insurance portfolio by a new, affinity-type innovative product which supports further improvements in the growth of our premium.

We launched a cooperation with a Hungary-based health fund aiming to work jointly on serving our corporate clients in the field of preserving their employee's health. All in all, our health portfolio grew throughout the second half of the year.

Üzletmenet 2020

Business operations 2020

Eszközök | Assets

| A tétel megnevezése | 2019. december 31. December 31, 2019 (ezer Ft / THUF) | 2020. december 31. December 31, 2020 (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 | 1 109 224 | 1 160 355 | 348 107 | 812 248 | 0 | Intangible assets |
| B. Befektetések | 41 012 336 | 39 393 025 | 11 826 813 | 27 566 212 | 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 | 3 785 226 | 686 533 | 0 | 686 533 | 0 | II. Investments in related companies |
| 1. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés anyá- és leányvállalatban | 480 988 | 680 888 | 0 | 680 888 | 0 | 1. Ownership shares in parent and subsidiary companies |
| 2. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír anyá- és leányvállalattól, anyá- és leányvállalatnak adott kölcsön | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2. Debt securities from and loans to parent and subsidiary companies |
| 3. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés közös és társult vállalkozásban | 1 849 950 | 5 645 | 0 | 5 645 | 0 | 3. Ownership shares in joint venture and associated companies |
| 4. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír közös és társult vállalkozástól, közös és társult vállalkozásnak adott kölcsön | 1 454 288 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4. Debt securities from and loans to joint ventures and associated companies |
| III. Egyéb befektetések | 37 227 110 | 38 706 492 | 11 826 813 | 26 879 679 | 0 | III. Other investments |
| 1. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásban | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1. Ownership shares in companies in other holding relationships |
| 2. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír (II/2. és II/4. kivételével) | 37 215 288 | 38 695 272 | 11 815 644 | 26 879 628 | 0 | 2. Debt securities (except II/2 and II/4) |
| 3. Részesedési befektetési közösségben (investment pool) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3. Holding in investment pool |
| 4. Jelzáloggal fedezett kölcsön (II/2. és II/4. és III/5. kivételével) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4. Mortgaged loans (except II/2, II/4 and III/5) |
| 5. Egyéb kölcsön (II/2. és II/4. és III/4. kivételével) | 11 822 | 11 220 | 11 169 | 51 | 0 | 5. Other loans (except II/2 and II/4 and III/4) |
| 6. Betétek hitelintézeteknél | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6. Bank deposits |
| 7. Más befektetések | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7. Other investments |
| IV. Viszontbiztosításba vett biztosítási ügyletből eredő letéti követelések | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | IV. Deposit receivables from reinsurance business assumed |
| V. A befektetések érték helyesbítése | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | V. Adjustments for investments |
| VI. Befektetések értékelési különbözete | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | VI. Valuation difference for investments |
| C. A befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítások szerződői javára végrehajtott befektetések | 101 576 577 | 117 907 814 | 117 907 814 | 0 | 0 | C. Investments executed for holders of unit-linked life insurance policies |
| D. Követelések | 5 208 003 | 5 384 645 | 1 824 211 | 3 560 434 | 0 | D. Receivables |
| I. Közvetlen biztosítási tevékenységből származó követelések | 4 221 968 | 4 230 454 | 1 645 072 | 2 585 382 | 0 | I. Receivables from direct insurance transactions |
| 1. Követelések a biztosítási kötvénytulajdonosoktól | 4 197 358 | 3 630 073 | 1 368 932 | 2 261 141 | 0 | 1. Receivables from insurance policyholders |
| ebből: | | | | | | of which: |
| a) kapcsolt vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | a) from related companies |
| b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | b) from companies in significant holding relationships |
| c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | c) from companies in other holding relationships |
| 2. Követelések a biztosítási közvetítőktől | 24 610 | 23 114 | 8 552 | 14 562 | 0 | 2. Receivables from insurance brokers |
| ebből: | | | | | | of which: |
| a) kapcsolt vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | a) from related companies |
| b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | b) from companies in significant holding relationships |
| c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | c) from companies in other holding relationships |

| A tétel megnevezése | 2019. december 31. December 31, 2019 (ezer Ft / THUF) | 2020. december 31. December 31, 2020 (ezer Ft / THUF) | Élet Life (ezer Ft / THUF) | Nem-élet Non-life (ezer Ft / THUF) | Nem bizt. tev. Non-dividable (ezer Ft / THUF) | Description |
|--|---|---|----------------------------------|--|---|---|
| 3. Egyéb közvetlen biztosítási tevékenységből származó követelések | 0 | 577 267 | 267 588 | 309 679 | 0 | 3. Other receivables from insurance business |
| ebből: | | | | | | of which: |
| a) kapcsolt vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | a) from related companies |
| b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | b) from companies in significant holding relationships |
| c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | c) from companies in other holding relationships |
| II. Követelések viszontbiztosítói ügyletekből | 236 701 | 354 523 | 111 890 | 242 633 | 0 | II. Receivables from reinsurance |
| ebből: | | | | | | of which: |
| a) kapcsolt vállalkozástól | 50 982 | 111 147 | 12 985 | 98 162 | 0 | a) from related companies |
| b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | b) from companies in significant holding relationships |
| c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | c) from companies in other holding relationships |
| III. Viszontbiztosítóra jutó tartalék rész az életbiztosítási díjtartalékból | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | III. Reinsurers' share of life insurance premium reserve |
| IV. Egyéb követelések | 749 334 | 799 668 | 67 249 | 732 419 | 0 | IV. Other receivables |
| ebből: | | | | | | of which: |
| a) kapcsolt vállalkozástól | 15 453 | 0 | 0 | 0 | 0 | a) from related companies |
| b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | b) from companies in significant holding relationships |
| c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | c) from companies in other holding relationships |
| 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 | 3 415 196 | 5 259 376 | 879 303 | 4 380 073 | 0 | E. Other assets |
| 1. Tárgyi eszközök (az ingatlanok kivételével), készletek | 1 321 314 | 1 262 005 | 378 601 | 883 404 | 0 | 1. Tangible assets (without land and buildings), stocks |
| 2. Bankbetétek, pénztár | 2 093 882 | 3 997 371 | 500 702 | 3 496 669 | 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 | 5 745 247 | 6 465 069 | 2 441 047 | 4 024 022 | 0 | F. Prepaid expenses and accrued income |
| 1. Kamatok, bérleti díjak | 368 104 | 350 572 | 131 614 | 218 958 | 0 | 1. Interest and rentals |
| 2. Halasztott szerzési költségek | 3 482 308 | 4 197 349 | 2 060 748 | 2 136 601 | 0 | 2. Deferred acquisition costs |
| 3. Egyéb aktív időbeli elhatárolások | 1 894 835 | 1 917 148 | 248 685 | 1 668 463 | 0 | 3. Other prepaid expenses and accrued income |
| ESZKÖZÖK (aktívák) ÖSSZESEN | 158 066 583 | 175 570 284 | 135 227 295 | 40 342 989 | 0 | TOTAL ASSETS |

Források | Liabilities & Equity

| A tétel megnevezése | 2019. december 31. December 31, 2019 (ezer Ft / THUF) | 2020. december 31. December 31, 2020 (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 | 10 311 770 | 12 720 936 | 5 733 925 | 6 987 011 | 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 (+) | -357 985 | 966 687 | 3 715 055 | -2 748 368 | 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 | 1 984 673 | 3 069 167 | 1 117 765 | 1 951 402 | 0 | VII. Profit/Loss after Tax |

| A tétel megnevezése | 2019. december 31. December 31, 2019 (ezer Ft / THUF) | 2020. december 31. December 31, 2020 (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 | 3 305 200 | 3 651 300 | 0 | 3 651 300 | 0 | B. Subordinated loan capital |
| C. Biztosítástechnikai tartalékok | 30 962 475 | 28 997 268 | 12 227 808 | 16 769 460 | 0 | C. Technical provisions |
| 1. Meg nem szolgált díjak tartaléka [a)+b)] | 6 444 261 | 6 748 263 | 176 953 | 6 571 310 | 0 | 1. Provision for unearned premium /a)+b)/ |
| a) Bruttó összeg | 11 408 774 | 11 775 909 | 180 894 | 11 595 015 | 0 | a) Gross amount |
| b) Viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-) | -4 964 513 | -5 027 646 | -3 941 | -5 023 705 | 0 | b) Reinsurers' share of the provision (-) |
| 2. Matematikai tartalékok | 10 305 611 | 9 434 766 | 7 237 527 | 2 197 239 | 0 | 2. Actuarial provision |
| a) életbiztosítási díjtartalék [aa)+ab)] | 8 256 975 | 7 227 110 | 7 227 110 | 0 | 0 | a) Life assurance provision [aa)+ab)] |
| aa) bruttó összeg | 8 256 975 | 7 227 110 | 7 227 110 | 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)] | 802 152 | 914 696 | 10 417 | 904 279 | 0 | b) health insurance premium provision [ba)+bb)] |
| ba) bruttó összeg | 802 152 | 914 696 | 10 417 | 904 279 | 0 | ba) gross amount |
| bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | bb) reinsurers' share of the provision (-) |
| c) balesetbiztosítási járadék-tartalék [ca)+cb)] | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | c) annuity provision for accident insurance [ca)+cb)] |
| ca) bruttó összeg | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ca) gross amount |
| cb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | cb) reinsurers' share of the provision (-) |
| d) felelősségbiztosítási járadék-tartalék [da)+db)] | 1 246 484 | 1 292 960 | 0 | 1 292 960 | 0 | d) liability insurance annuity provision [da)+db)] |
| da) bruttó összeg | 3 830 992 | 3 920 493 | 0 | 3 920 493 | 0 | da) gross amount |
| db) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-) | -2 584 508 | -2 627 533 | 0 | -2 627 533 | 0 | db) reinsurers' share of the provision (-) |
| 3. Függőkért tartalékok [a)+b)] | 10 901 468 | 9 686 515 | 2 667 270 | 7 019 245 | 0 | 3. Provision for outstanding claims [a)+b)] |
| a) tételes függőkért tartalék [aa)+ab)] | 9 299 764 | 8 164 234 | 2 584 447 | 5 579 787 | 0 | a) case provision for outstanding claims [aa)+ab)] |
| aa) bruttó összeg | 16 588 076 | 14 611 010 | 2 595 791 | 12 015 219 | 0 | aa) gross amount |
| ab) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-) | -7 288 312 | -6 446 776 | -11 344 | -6 435 432 | 0 | ab) reinsurers' share of the provision (-) |
| b) IBNR tartalék [ba)+bb)] | 1 601 704 | 1 522 281 | 82 823 | 1 439 458 | 0 | b) IBNR provision [ba)+bb)] |
| ba) bruttó összeg | 2 965 575 | 2 805 820 | 94 702 | 2 711 118 | 0 | ba) gross amount |
| bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-) | -1 363 871 | -1 283 539 | -11 879 | -1 271 660 | 0 | bb) reinsurers' share of the provision (-) |
| 4. Díjvisszatérítési tartalékok [a)+b)] | 1 602 282 | 1 378 744 | 786 106 | 592 638 | 0 | 4. Provision for profit-related and non profit-related premium refund [a)+b)] |
| a) eredménytől függő díj-visszatérítési tartalék [aa)+ab)] | 118 389 | 79 445 | 79 445 | 0 | 0 | a) Provision for profit-related premium refund [aa)+ab)] |
| aa) bruttó összeg | 118 389 | 79 445 | 79 445 | 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)] | 1 483 893 | 1 299 299 | 706 661 | 592 638 | 0 | b) Provision for non profitrelated premium refund [ba)+bb)] |
| ba) bruttó összeg | 1 543 812 | 1 373 159 | 706 661 | 666 498 | 0 | ba) gross amount |
| bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-) | -59 919 | -73 860 | 0 | -73 860 | 0 | bb) reinsurers' share of the provision (-) |
| 5. Káringadozási tartalék | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5. Equalisation provision |
| 6. Egyéb tartalékok [a)+b)+c)] | 1 708 853 | 1 748 980 | 1 359 952 | 389 028 | 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)] | 1 631 476 | 1 728 469 | 1 339 468 | 389 001 | 0 | b) Cancellation provision [ba)+bb)] |
| ba) bruttó összeg | 1 913 978 | 2 055 480 | 1 339 542 | 715 938 | 0 | ba) gross amount |
| bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-) | -282 502 | -327 011 | -74 | -326 937 | 0 | bb) reinsurers' share of the provision (-) |
| c) egyéb biztosítástechnikai tartalék [ca)+cb)] | 77 377 | 20 511 | 20 484 | 27 | 0 | c) Other technical provision [ca)+cb)] |
| ca) bruttó összeg | 77 377 | 20 511 | 20 484 | 27 | 0 | ca) gross amount |
| cb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | cb) reinsurers' share of the provision (-) |

| A tétel megnevezése | 2019. december 31. December 31, 2019 (ezer Ft / THUF) | 2020. december 31. December 31, 2020 (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) | 101 576 577 | 117 907 814 | 117 907 814 | 0 | 0 | D. Technical provisions for holders of unit-linked life insurance policies (1+2) |
| 1. bruttó összeg | 101 576 577 | 117 907 814 | 117 907 814 | 0 | 0 | 1. Gross amount |
| 2. viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2. Reinsurers' share of the provision (-) |
| E. Céltartalékok | 75 000 | 0 | 0 | 0 | 0 | E. Provisions |
| 1. Céltartalék a várható kötelezettségekre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1. Provisions for contingent liabilities |
| 2. Céltartalék a jövőbeni költségekre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2. Provisions for future costs |
| 3. Egyéb céltartalék | 75 000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3. Other provisions |
| F. Viszontbiztosítóval szembeni letéti kötelezettségek | 53 064 | 51 944 | 19 711 | 32 233 | 0 | F. Deposit liabilities to reinsurers |
| G. Kötelezettségek | 8 297 069 | 8 589 992 | 2 674 291 | 5 915 701 | 0 | G. Liabilities |
| I. Kötelezettségek közvetlen biztosítási tevékenységből | 5 806 461 | 5 786 197 | 2 194 892 | 3 591 305 | 0 | I. Liabilities from direct insurance |
| ebből: | | | | | | of which: |
| a) kapcsolt vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | a) to related companies |
| b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | b) to companies in significant holding relationships |
| c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | c) to companies in other holding relationships |
| II. Kötelezettségek viszontbiztosítási ügyletekből | 805 116 | 1 344 107 | 13 422 | 1 330 685 | 0 | II. Liabilities from reinsurance |
| ebből: | | | | | | of which: |
| a) kapcsolt vállalkozással szemben | 662 653 | 1 163 855 | 0 | 1 163 855 | 0 | a) to related companies |
| b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | b) to companies in significant holding relationships |
| c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | c) to companies in other holding relationships |
| III. Kötelezettségek kötvénykibocsátásból | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | III. Liabilities from the issuance of bonds |
| ebből: | | | | | | of which: |
| a) kapcsolt vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | a) to related companies |
| b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | b) to companies in significant holding relationships |
| c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | c) to companies in other holding relationships |
| IV. Hitelek | 958 508 | 0 | 0 | 0 | 0 | IV. Loans |
| ebből: | | | | | | of which: |
| a) kapcsolt vállalkozással szemben | 958 508 | 0 | 0 | 0 | 0 | a) to related companies |
| b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | b) to companies in significant holding relationships |
| c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | c) to companies in other holding relationships |
| V. Egyéb kötelezettségek | 726 984 | 1 459 688 | 465 977 | 993 711 | 0 | V. Other liabilities |
| ebből: | | | | | | of which: |
| a) kapcsolt vállalkozással szemben | 112 409 | 699 901 | 341 412 | 358 489 | 0 | a) to related companies |
| b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | b) to companies in significant holding relationships |
| c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 23 873 | 0 | 0 | 0 | 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 | 3 485 428 | 3 651 030 | 513 864 | 3 137 166 | 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 | 3 485 428 | 3 651 030 | 513 864 | 3 137 166 | 0 | 2. Accrued expenses |
| 3. Halasztott bevételek | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3. Accrued assets |
| FORRÁSOK (PASSZÍVÁK) ÖSSZESEN | 158 066 583 | 175 570 284 | 139 077 413 | 36 492 871 | 0 | TOTAL EQUITY AND LIABILITIES |

Eredménykimutatás | Income Statement

| A tétel megnevezése | 2019 december 31. December 31, 2019 (ezer Ft / THUF) | 2020. december 31. December 31, 2020 (ezer Ft / THUF) | Description |
|--|--|---|---|
| A) NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGNÁL | | | A) NON-LIFE INSURANCE |
| 1. Megszolgált díjak viszontbiztosítás nélkül | 22 842 850 | 23 350 957 | 1. Earned premiums without reinsurance |
| a) bruttó díj | 47 787 418 | 48 680 272 | a) gross premiums |
| b) viszontbiztosítónak átadott díj (-) | -24 366 255 | -25 016 012 | b) ceded reinsurance premiums (-) |
| c) meg nem szolgált díjak tartalékának változása (±) | -1 097 104 | -376 462 | c) change in provision for unearned premium (±) |
| d) a viszontbiztosító részesedése a meg nem szolgált díjak tartalékának változásából (±) | 518 791 | 63 159 | 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 | 431 925 | 638 112 | 3. Other technical income |
| 4. Károk ráfordításai | 12 690 905 | 11 106 818 | 4. Claim expenses |
| a) kárfizetések és kárrendezési költségek | 12 871 338 | 12 220 900 | a) claim payments and claim settlement costs |
| aa) kárfizetések | 11 303 022 | 10 813 637 | aa) claims paid |
| 1. bruttó összeg | 23 173 426 | 21 789 790 | 1. gross amount |
| 2. viszontbiztosító részesedése (-) | -11 870 404 | -10 976 153 | 2. reinsurers' share (-) |
| ab) kárrendezési költségek | 2 090 405 | 1 983 381 | ab) claim settlement expenses |
| ac) bevételek kármegtérítésből és kárrend. költségtérítésekből (-) | -522 089 | -576 118 | ac) income from claim refunds and claim settlement cost refunds (-) |
| b) függő károk tartalékainak változása (±) | -180 433 | -1 114 082 | b) change in provision for outstanding claims (±) (case, IBNR) |
| ba) tételes függő kár tartalék változása (±) | -226 194 | -1 031 480 | ba) Change in case provision for outstanding claims (±) |
| 1. bruttó összeg | -679 798 | -1 860 040 | 1. gross amount |
| 2. viszontbiztosító részesedése (-) | 453 604 | 828 560 | 2. reinsurers' share (-) |
| bb) IBNR tartalék változása (±) | 45 761 | -82 602 | bb) Change in IBNR provision (±) |
| 1. bruttó összeg | 75 538 | -156 199 | 1. gross amount |
| 2. viszontbiztosító részesedése (-) | -29 777 | 73 597 | 2. reinsurers' share (-) |
| 5. Matematikai tartalékok változása (±) | 55 657 | 158 901 | 5. Change in actuarial provision (±) |
| a) betegbiztosítási díjtartalék változása (±) | 100 992 | 112 426 | a) changes in health insurance premium provision (±) |
| aa) bruttó összeg | 100 992 | 112 426 | aa) gross amount |
| ab) viszontbiztosító részesedése (-) | 0 | 0 | ab) reinsurers' share (-) |
| b) balesetbiztosítási járadékartalék változása (±) | 0 | 0 | b) changes in accident insurance annuity provision (±) |
| ba) bruttó összeg | 0 | 0 | ba) gross amount |
| bb) viszontbiztosító részesedése (-) | 0 | 0 | bb) reinsurers' share (-) |
| c) felelősségbiztosítási járadékartalék változása (±) | -45 335 | 46 475 | c) changes in liability insurance annuity provision (±) |
| ca) bruttó összeg | 183 606 | 89 501 | ca) gross amount |
| cb) viszontbiztosító részesedése (-) | -228 941 | -43 026 | cb) reinsurers' share (-) |
| 6. Díjvisszatérítési tartalékok változása (±) | 93 843 | -40 760 | 6. Change in provision for profit-related and non profit-related premium refund (±) |
| a) eredménytől függő díjvisszatérítési tartalék változása (±) | 0 | 0 | a) Change in provision for profit-related premium refunds (±) |
| aa) bruttó összeg | 0 | 0 | aa) gross amount |
| ab) viszontbiztosító részesedése (-) | 0 | 0 | ab) reinsurers' share (-) |
| b) eredménytől független díjvisszatérítési tartalék változása (±) | 93 843 | -40 760 | b) Change in provision for non profit-related premium refunds (±) |
| ba) bruttó összeg | 49 164 | -26 819 | ba) gross amount |
| bb) viszontbiztosító részesedése (-) | 44 679 | -13 941 | bb) reinsurers' share (-) |
| 7. Káringadozási tartalék változása (±) | 0 | 0 | 7. Change in equalisation provision (±) |
| 8. Egyéb tartalékok változása (±) | 23 680 | 9 696 | 8. Change in other technical provisions (±) |
| a) nagy károk tartalékának változása (±) | 0 | 0 | a) Change in provision for major losses (±) |
| b) törlési tartalék változása (±) | 23 868 | 9 685 | b) Change in cancellation provision (±) |
| ba) bruttó összeg | -12 132 | 54 203 | ba) gross amount |
| bb) viszontbiztosító részesedése (-) | 36 000 | -44 518 | bb) reinsurers' share (-) |
| c) egyéb biztosítástechnikai tartalék változása (±) | -188 | 11 | c) Change in other technical provision (±) |
| ca) bruttó összeg | -188 | 11 | ca) gross amount |
| cb) viszontbiztosító részesedése (-) | 0 | 0 | cb) reinsurers' share (-) |

| A tétel megnevezése | 2019. december 31. December 31, 2019 (ezer Ft / THUF) | 2020. december 31. December 31, 2020 (ezer Ft / THUF) | Description |
|--|---|---|---|
| 9. Nettó működési költségek | 4 256 549 | 4 209 836 | 9. Net operating costs |
| a) tárgyévben felmerült szerzési költség | 7 924 619 | 8 428 304 | a) acquisition costs in the reporting year |
| b) elhatárolt szerzési költségek változása (±) | -445 363 | -257 106 | b) changes in deferred acquisition costs (±) |
| c) igazgatási költségek (befektetési költségek kivételével) | 5 359 444 | 5 477 375 | c) administration costs (except investment costs) |
| d) viszontbiztosítótól járó jutalékok és nyereségrészesedések (-) | -8 582 151 | -9 438 737 | d) commissions and profit shares due from reinsurers (-) |
| 10. Egyéb biztosítástechnikai ráfordítások | 5 593 136 | 6 767 003 | 10. Other technical expenses |
| A) BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI EREDMÉNY (01+02+03-04±05±06±07+08-09-10) | 561 005 | 1 777 575 | A) TECHNICAL RESULT (01+02+03-04±05±06±07+08-09-10) |
| B) ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGNÁL | | | B) LIFE INSURANCE |
| 1. Megszolgált díjak viszontbiztosítás nélkül | 24 313 589 | 26 653 209 | 1. Earned premiums without reinsurance |
| a) bruttó díj | 24 471 448 | 26 911 665 | a) gross premiums |
| b) viszontbiztosítónak átadott díj (-) | -328 253 | -267 756 | b) ceded reinsurance premiums (-) |
| c) meg nem szolgált díjak tartalékának változása (±) | 166 584 | 9 327 | c) change in provision for unearned premium (±) |
| d) a viszontbiztosító részesedése a meg nem szolgált díjak tartalékának változásából (±) | 3 810 | -27 | d) reinsurers' share from change in provision for unearned premium (±) |
| 2. Biztosítástechnikai bevételek befektetésekből | 596 540 | 704 151 | 2. Technical income from investments |
| a) kapott osztalék és részesedés | 0 | 0 | a) dividends and profit shares received |
| ebből: kapcsolt vállalkozástól | 0 | 0 | of which: from related companies |
| b) egyéb befektetési bevételek | 563 796 | 527 114 | 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 | 563 796 | 527 114 | bb) interest received and similar income |
| c) befektetések értékesítésének árfolyamnyeresége, befektetések egyéb bevételei | 32 744 | 177 037 | c) exchange gain from the sale of investments and other income from investments |
| d) életbiztosításból alakult befektetési bevétel (C/05. sorral egyezően) (-) | 0 | 0 | d) investment income allocated from life insurance (same as row C/05) (-) |
| 3. Befektetések nem realizált nyeresége | 20 079 307 | 24 405 676 | 3. Non-realised gains on investments |
| ebből: értékelési különbözet | 0 | 0 | of which: revaluation difference |
| 4. Egyéb biztosítástechnikai bevétel | 604 584 | 592 522 | 4. Other technical income |
| 5. Károk ráfordításai | 23 177 425 | 16 929 522 | 5. Claim expenses |
| a) kárfizetések és kárrendezési költségek | 22 813 232 | 17 030 393 | a) Claim payments and claim settlement costs |
| aa) kárfizetések | 22 683 621 | 16 844 864 | aa) claims paid |
| 1. bruttó összeg | 22 789 399 | 16 950 854 | 1. gross amount |
| 2. viszontbiztosító részesedése (-) | -105 778 | -105 990 | 2. reinsurers' share (-) |
| ab) kárrendezési költségek | 209 957 | 185 529 | ab) claim settlement expenses |
| ac) bevételek kármegtérítésből és kárrend. költségtérítésekből (-) | -80 346 | 0 | ac) income from claim refunds and claim settlement cost refunds (-) |
| b) függő károk tartalékainak változása (±) | 364 193 | -100 871 | b) change in provision for outstanding claims (±) (case, IBNR) |
| ba) tételes függő kár tartalék változása (±) | 403 200 | -104 051 | ba) Change in case provision for outstanding claims (±) |
| 1. bruttó összeg | 393 992 | -117 027 | 1. gross amount |
| 2. viszontbiztosító részesedése (-) | 9 208 | 12 976 | 2. reinsurers' share (-) |
| bb) IBNR tartalék változása (±) | -39 007 | 3 180 | bb) Change in IBNR provision (±) |
| 1. bruttó összeg | -37 752 | -3 555 | 1. gross amount |
| 2. viszontbiztosító részesedése (-) | -1 255 | 6 735 | 2. reinsurers' share (-) |
| 6. Matematikai tartalékok változása (±) | -2 331 932 | -1 029 747 | 6. Change in actuarial provision (±) |
| a) életbiztosítási díjtartalék változása (±) | -2 331 084 | -1 029 866 | a) change in life assurance provision (±) |
| aa) bruttó összeg | -2 331 084 | -1 029 866 | aa) gross amount |
| ab) viszontbiztosító részesedése (kockázati biztosítás) (-) | 0 | 0 | ab) reinsurers' share (risk insurance) (-) |
| b) betegbiztosítási díjtartalék változása (±) | -848 | 119 | b) changes in health insurance premium provision (±) |
| ba) bruttó összeg | -848 | 119 | ba) gross amount |
| bb) viszontbiztosító részesedése (-) | 0 | 0 | bb) reinsurers' share (-) |
| c) balesetbiztosítási járadékartalék változása (±) | 0 | 0 | c) changes in accident insurance annuity provision (±) |
| ca) bruttó összeg | 0 | 0 | ca) gross amount |
| cb) viszontbiztosító részesedése (-) | 0 | 0 | cb) reinsurers' share (-) |
| 7. Díjvisszatérítési tartalékok változása (±) | 765 299 | -182 777 | 7. Change in provision for profit-related and non profit-related premium refund (±) |
| a) eredménytől függő díjvisszatérítési tartalék változása (±) | 77 618 | -38 944 | a) Change in provision for profit-related premium refunds (±) |
| aa) bruttó összeg | 77 618 | -38 944 | aa) gross amount |
| ab) viszontbiztosító részesedése (-) | 0 | 0 | ab) reinsurers' share (-) |

| A tétel megnevezése | 2019. december 31. December 31, 2019 (ezer Ft / THUF) | 2020. december 31. December 31, 2020 (ezer Ft / THUF) | Description |
|--|---|---|---|
| b) eredménytől független díjvisszatérítési tartalék változása (±) | 687 681 | -143 833 | b) Change in provision for non profit-related premium refunds (±) |
| ba) bruttó összeg | 687 681 | -143 833 | 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 (±) | 383 846 | 30 430 | 9. Change in other provisions (±) |
| a) nagy károk tartalékának változása (±) | 0 | 0 | a) Change in provision for major losses (±) |
| b) törlési tartalék változása (±) | 308 409 | 87 308 | b) Change in cancellation provision (±) |
| ba) bruttó összeg | 308 407 | 87 299 | ba) gross amount |
| bb) viszontbiztosító részesedése (-) | 2 | 9 | bb) reinsurers' share (-) |
| c) egyéb biztosítástechnikai tartalék változása (±) | 75 437 | -56 878 | c) Change in other technical provision (±) |
| ca) bruttó összeg | 75 437 | -56 878 | ca) gross amount |
| cb) viszontbiztosító részesedése (-) | 0 | 0 | cb) reinsurers' share (-) |
| 10. Befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítás tartalékának változása (±) | 12 304 988 | 16 331 237 | 10. Change in unit-linked life insurance provision (±) |
| a) bruttó összeg | 12 304 988 | 16 331 237 | a) gross amount |
| b) viszontbiztosító részesedése (-) | 0 | 0 | b) reinsurers' share (-) |
| 11. Nettó működési költségek | 5 401 730 | 5 707 475 | 11. Net operating costs |
| a) tárgyévben felmerült szerzési költség | 3 136 655 | 3 914 420 | a) acquisition costs in the reporting year |
| b) elhatárolt szerzési költségek változása (±) | -106 440 | -457 935 | b) changes in deferred acquisition costs (±) |
| c) igazgatási költségek (befektetési költségek kivételével) | 2 586 413 | 2 410 952 | c) administration costs (except investment costs) |
| d) viszontbiztosítótól járó jutalékok és nyereségrészesedések (-) | -214 898 | -159 962 | d) commissions and profit shares due from reinsurers (-) |
| 12. Biztosítástechnikai ráfordítások befektetésekből | 241 763 | 285 153 | 12. Technical expenses on investments |
| a) befektetések működési és fenntartási ráfordításai, ideértve a fizetett kamatokat és kamatjellegű ráfordításokat | 107 719 | 150 695 | a) operational and maintenance expenses on investments including interest paid and similar expenses |
| b) befektetések értékvesztése, befektetések visszaírt értékvesztése (±) | 0 | 0 | b) impairment and reversed impairment of investments (±) |
| c) befektetések értékesítésének árfolyamvesztése, befektetések egyéb ráfordításai | 134 044 | 134 458 | c) exchange loss on sale of investments, other expenses on investments |
| 13. Befektetések nem realizált vesztesége | 4 364 278 | 12 933 298 | 13. Unrealised loss on investments |
| ebből: értékelési különbözet | 0 | 0 | of which: revaluation difference |
| 14. Egyéb biztosítástechnikai ráfordítások | 5 015 | 5 884 | 14. Other technical expenses |
| B) BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI EREDMÉNY (01+02+03+04-05±06±07±08±09±10-11±12-13-14) | 1 281 608 | 1 345 083 | 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 | 144 528 | 154 854 | 1. Dividends and profit shares received |
| ebből: kapcsoló vállalkozástól | 144 528 | 154 854 | of which: from related companies |
| ebből: értékelési különbözet | 0 | 0 | of which: revaluation difference |
| 2. Kapott kamatok és kamatjellegű bevételek | 757 642 | 838 168 | 2. Interest received and similar income |
| ebből: kapcsoló vállalkozástól | 39 765 | 54 688 | 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 | 373 667 | 381 445 | 4. Exchange gain from the sale of investments, other income from investments |
| 5. Életbiztosításból allokált befektetési bevétel (B/02/d soral egyezően) | 0 | 0 | 5. Investment income allocated from life insurance (same as row B/02/d) |
| 6. Biztosítottaknak visszajuttatandó befektetési eredmény (-) (az A/02. soral egyezően) | 0 | 0 | 6. Investment profit to be returned to insured parties (-) (same as row A/02) |
| 7. Befektetések működési és fenntartási ráfordításai, ideértve a fizetett kamatokat és kamatjellegű ráfordításokat | 186 321 | 242 253 | 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 (±) | 57 030 | 0 | 8. Impairment and reversed impairment of investments (±) |
| 9. Befektetések értékesítésének árfolyamvesztése, befektetések egyéb ráfordításai | 106 408 | 524 864 | 9. Exchange loss on investment sales, other expenses on investments |
| 10. Egyéb bevételek | 146 191 | 154 930 | 10. Other income |
| 11. Egyéb ráfordítások | 867 430 | 683 969 | 11. Other expenses |
| D) SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY (±A±B+01+02+03+04+05-06-07-08-09+10-11) | 2 047 452 | 3 200 969 | D) PROFIT/LOSS ON ORDINARY ACTIVITIES (±A±B+01+02+03+04+05-06-07-08-09+10-11) |
| 15. Adófizetési kötelezettség | 62 779 | 131 802 | 15. Tax liability |
| E) ADÓZOTT EREDMÉNY (±E-15) | 1 984 673 | 3 069 167 | F) PROFIT/LOSS AFTER TAX (±E-15) |

Az Igazgatóság nevében szeretnénk köszönetet mondani minden ügyfelünknek a bizalomért, valamint hazai és külföldi munkatársunknak, akik elkötelezett és kitartó munkájukkal hozzájárultak és megalapozták a 2020-as év üzleti sikereit.

Budapest, 2021. május

On behalf of the Management Board we wish to express our thanks to all of our clients for their trust and also to our local and expatriate staff, who contributed to and laid the foundation for the business success of 2020 with their committed and persistent work.

Budapest, May 2021

DINSDALE JULIANNA
vezérigazgató |
General Manager

THOMAS DOCKAL
az Igazgatóság tagja |
Management Board Member

HERBERT SCHELLMANN
az Igazgatóság tagja |
Management 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