

ÜZLETI JELENTÉS | ANNUAL REPORT

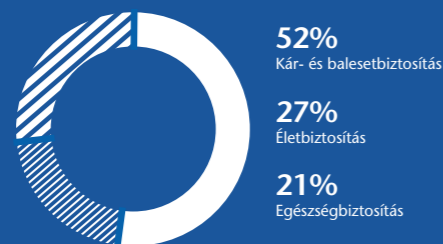
Higgy abban, hogy az élet
biztonságosabb, jobb
és hosszabb lehet.

■ Az UNIQA Csoport fő piacain, Ausztriában, valamint Közép- és Kelet-Európában a piacvezető biztosítótársaságok közé tartozik. Mintegy 20 000 munkatársa és kizárólagos értékesítési partnere 16 országban 10,1 millió ügyfelet szolgál ki. Ausztriában közel 22%-os piaci részesedésével az UNIQA a második legnagyobb biztosítótársaság. Az UNIQA a közép- és kelet-európai régió 15 országában van jelen: Albániában, Bosznia-Hercegovinában, Bulgáriában, Horvátországban, Csehországban, Koszovóban, Macedóniában, Montenegróban, Lengyelországban, Romániában, Oroszországban, Szerbiában, Szlovákiában, Ukrajnában és Magyarországon.

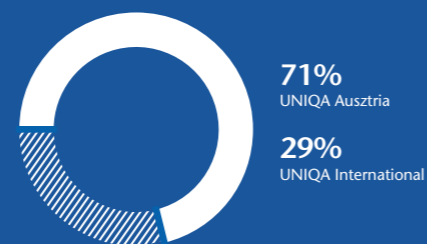
Think
safer, better,
longer living.

■ UNIQA Group is one of the leading insurance groups in its two core markets: Austria and Central and Eastern Europe (CEE). Around 20,000 employees and exclusive sales partners serve 10.1 million customers across 16 countries. Commanding a market share of 22 per cent, UNIQA is the second largest insurance group in Austria. In the growth region CEE, UNIQA is present in 15 markets: Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, the Czech Republic, Hungary, Kosovo, Macedonia, Montenegro, Poland, Romania, Russia, Serbia, Slovakia and Ukraine.

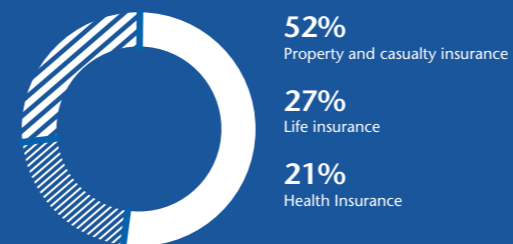
Kiegyensúlyozott portfólió...



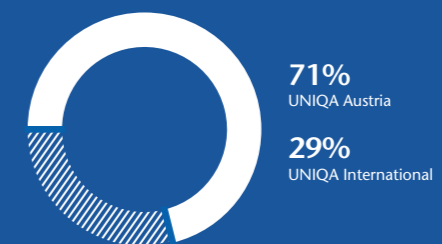
... a fő piacokon: Ausztriában
és Közép-Kelet-Európában



Balanced portfolio ...



... in the core markets of Austria and CEE



UNIQA Csoport számokban | UNIQA Group at a glance

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

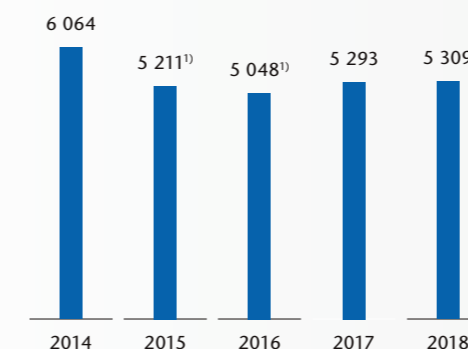
	2018	2017	Változás / Change
Díjbevétel Premiums written	4 989,0	4 811,7	+3,7%
A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységei (VB előtt) Savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (before reinsurance)	320,5	481,6	-33,5%
Díjbevétel, figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	5 309,5	5 293,3	+0,3%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	2 774,4	2 639,7	+5,1%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	1 086,4	1 042,0	+4,3%
ebből életbiztosítás of which life insurance	1 448,6	1 611,6	-10,1%
ebből folyamatos díjas üzlet of which recurring premiums	1 335,8	1 357,7	-1,6%
ebből egyszeri díjas üzlet of which single premiums	112,7	254	-55,6%
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	5 309,5	5 293,3	+0,3%
ebből UNIQA Ausztria of which UNIQA Austria	3 734,4	3 656,6	+2,1%
ebből UNIQA International of which UNIQA International	1 564,6	1 608,5	-2,7%
ebből viszontbiztosítás of which reinsurance	1 098,3	1 091,6	+0,6%
ebből konszolidáció of which consolidation	-1 087,9	-1 063,4	+2,3%
Megszolgált díj saját megtartásban Premiums earned (net)	4 760,7	4 627,9	+2,9%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	2 584,1	2 495,1	+3,6%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	1 080,3	1 038,9	+4,0%
ebből életbiztosítás of which life insurance	1 096,3	1 094,0	+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)	320,9	476,2	-32,6%
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	5 081,7	5 104,1	-0,4%
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban¹ Insurance benefits¹	-3 626,6	-3 558,6	+2,2%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	-1 690,1	-1 644,8	+2,8%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	-900,8	-877,6	+2,6%
ebből életbiztosítás ² of which life insurance ²	-1 035,7	-1 036,2	+2,6%
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban³ Operating expenses (net)³	-1 314,7	-1 276,0	+3,0%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	-811,0	-788,5	+2,9%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	-183,9	-168,0	+9,4%
ebből életbiztosítás of which life insurance	-319,8	-319,5	+0,1%
Költséghányad (VB után) Cost ratio (after reinsurance)	25,9%	25,0%	-
Kombinált hányad (CR) (VB után) Combined ratio (after reinsurance)	96,8%	97,5%	-
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	560,9	560,9	+1,6%
Adózás előtti eredmény Profit/loss on ordinary activities	294,6	264,6	+11,3%
Időszakos eredmény Net profit/loss	235,1	184,4	+27,5%
Konszolidált eredmény Consolidated profit/loss	243,3	171,8	+41,6%
Operatív sajáttőke-arányos megtérülés Operating return on equity	10,5%	10,2%	-
Befektetések Investments	19 337,1	20 059,2	-3,6%
Saját tőke Shareholders' equity	2 972,1	3 158,0	-5,9%
Saját tőke, beleértve más részvényesek részesedéseit Equity including non-controlling interests	2 986,6	3 249,4	-8,1%
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban ⁴ Technical provisions (net) ⁴	21 644,8	21 793,3	-0,7%
Mérlegfősszeg Total assets	28 616,2	28 743,9	-0,4%
Biztosítási szerződések száma Number of insurance contracts	20 373 488	19 372 143	+5,2%
Munkavállalók átlagos létszáma Average number of employees	12 818	12 839	-0,2%

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

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

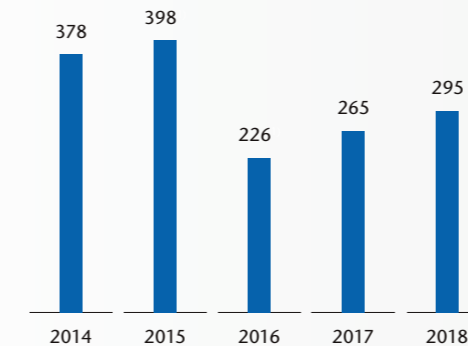
3) A viszontbiztosítási jutalékok és a viszontbiztosításból származó nyereséghányad nélkül. | Less reinsurance commissions and share of profit from reinsurance ceded.

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

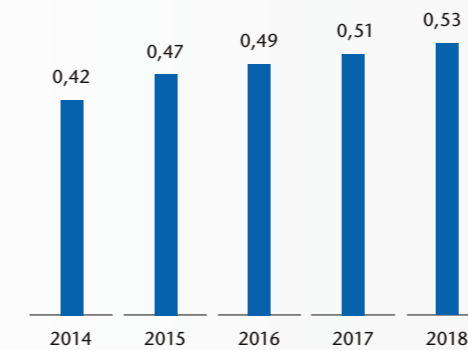
Díjbevétel (millió euró)
Premiums written (in E million)

1) Olaszország nélkül | Excluding Italy

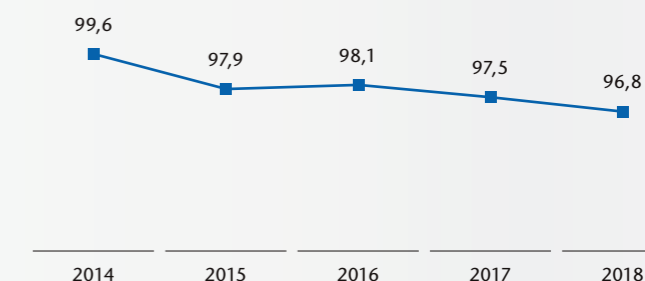
Figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit. | Including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance.

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

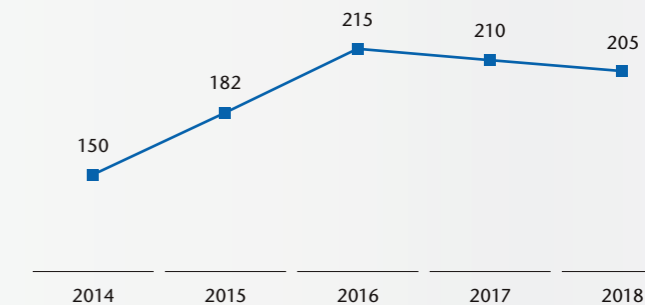
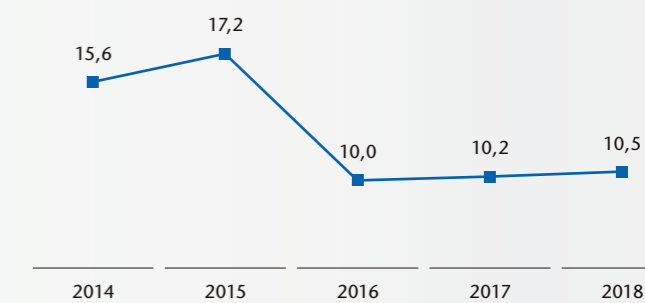
1) Olaszország nélkül | Excluding Italy

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

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

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

Viszontbiztosítás után | After reinsurance

Gazdaságítóke-arány (ECR) (százalékban)
Economic capital ratio (ECR ratio) (in per cent)Operatív sajáttőke-megtérülés (százalékban)
Operating return on equity (in per cent)

2018 legfontosabb eredményei az UNIQA Csoportban

Highlights of 2018 in UNIQA Group

Folytatódnak az UNIQA infrastruktúrát támogató befektetései

■ Az UNIQA Csoport 2018-ban tovább bővítette infrastruktúrát támogató befektetései körét. Spanyolországban például két napenergiával kapcsolatos projektben vesz részt a Csoport társfinanszírozóként, míg Franciaországban egy autópályát támogat befektetésével. Továbbá három infrastrukturális alap befektetési jegyeit is jegyzi. Ennek eredményeként az UNIQA Csoport 2018-ban mintegy 310 millió eurót fektetett be infrastrukturális kötvényekbe és hitelekbe.

CHERRISK: nemzetközi lehetőségeket rejtő helyi innováció

Az UNIQA Hungary 2018 szeptemberében „CHERRISK” néven kísérleti programot indított, amelynek célja, hogy a biztosítótársaság csupán termékeket kínáló szolgáltatóból állandóan elérhető szolgáltatóvá váljon, és ezzel a hagyományos üzleti vállalkozást teljesen újrapozicionálja. Az ügyfelek a www.cherrisk.com oldalon teljesen digitális ügyintézés keretében, automatizált források és folyamatok segítségével köthetnek biztosítást. Eközben egyfajta digitális fizetőeszközként cseresznyéket gyűjtenek például azzal, ha autójuk nyári gumiját időben télire cserélik. A cseresznyék a kockázattudatos magatartásért járnak az ügyfeleknek – az első pár hónapban máris mintegy egymilliót gyűjtöttek össze –, majd „átutalják” őket szociális programoknak, illetve az ügyfelek arra is használhatják őket, hogy biztosítási díjukat csökkentsék.

Az UNIQA bővíti kockázatitőke-kezdeményezését

■ A befektetéseivel a pénzügyi technológiák, az egészségügyi technológiák, az okosotthonok és a mobilitás ágazatában működő, piacépes induló innovatív vállalkozásokat támogató UNIQA Ventures meglévő partnerségeit ki kívánja terjeszteni más iparágakban működő európai kockázatitőke-

UNIQA continues to invest in infrastructure

■ In 2018, the UNIQA Group continued to expand the scope of its infrastructure investments. Two solar energy projects are co-financed in Spain, for example, and the Group invests in a motorway in France. It also subscribes to three infrastructure funds. As a result, the UNIQA Group had investments of around €310 million in infrastructure bonds and loans in 2018.

CHERRISK: local innovation with international potential

■ UNIQA Hungary launched a pilot project in September 2018 known as “CHERRISK”, aimed at making the insurer a round-the-clock service provider rather than a pure product provider, completely repositioning the traditional business. Customers can take out insurance solely using digital and automated resources and process any claims at www.cherrisk.com. Yet they also collect cherries there as a type of digital currency, e.g. by changing to winter tyres in good time. Cherries are collected as reward for risk-conscious behaviour, with around one million collected in the first few months alone, and are then transferred to social projects, or customers may also use them to reduce their premiums.

UNIQA expands venture capital initiative

■ UNIQA Ventures, which invests in market-ready start-ups in the fintech, health tech, smart home and mobility sectors, plans to expand its partnerships with European venture capital stakeholders and innovators from other industries. To that end, venture capital activities are being combined within UNIQA Ventures GmbH, a wholly-owned subsidiary of the UNIQA Group, and investment capital increased by €25 million.

befektetőkre és innovátorokra. E célból a kockázati tőkével kapcsolatos tevékenységeket az UNIQA Csoport kizárólagos leányvállalatán, az UNIQA Ventures GmbH-n belül egyesítik; ezzel a lépéssel a befektetési tőke 25 millió euróval nőtt.

Nyereséges növekedés Közép-és Kelet-Európában

■ 2018-ban csak Közép- és Kelet-Európában 640 000 új ügyfelet szereztünk, miközben a régióban az adózás előtti eredményünket közel 30%-kal, 55 millió euróra növeltük. Ezzel újabb lépést tettünk afelé, hogy megvalósítsuk hosszú távú stratégiánkat, vagyis hogy a nyereséges ausztriai üzleti tevékenységünk mellett kialakítsunk egy olyan stabil második földrajzi pillért is Közép- és Kelet-Európában, amely nagy növekedési potenciált rejt magában, és nem hagyjuk, hogy a szakpolitikai eseményekből, a szabályozókból vagy a versenytársakból fakadó rövid távú kihívások eltántorítsanak minket hosszú távú céljainktól.

Az UNIQA Austria olcsóbbá és nyereségesebbé tette az életbiztosítást

Miután 2014-ben az UNIQA Austria első lépésként forradalmasította a klasszikus életbiztosítást, 2018-ban alapvetően új pályát jelölt ki a befektetési egységekhez kötött életbiztosításoknak. Az UNIQA Austria ezzel teljes egészében újrapozicionálta mindkét terméktípust, hiszen a szerzési költségek jelentősen csökkentek, és a termékek általánosságban rugalmasabbak lettek. A termékek újonnan kialakított rugalmasságán túl mindkét biztosítástípus kínál olyan előnyöket is, mint a futamidő alatti kivét és további befizetések lehetősége további költségek nélkül. Ezenkívül az új termékek költségeit folyamatosan terhelik az ügyfelekre, így a biztosítási díj jelentős része közvetlenül a befektetésbe folyik. Ez azt jelenti, hogy az ügyfél hosszú távon magasabb megtérülést tud elérni.

Az UNIQA kivonul a szénalapú üzleti modellek biztosítási piacáról

2018-ban elfogadott önkéntes kötelezettségvállalásával az UNIQA Csoport jelezte, hogy megkezdte fokozatos kivonulását a szénalapú üzleti vállalkozások piacáról. 2019-től kezdve már nem létesít új ügyfélkapcsolatot szénipari vállalatokkal. Az UNIQA proaktívan támogatja meglévő ügyfeleit szénalapú üzleti modelljeik átalakításában. Ráadásul a befektetési döntéseknél még szociális és ökológiai szempontokat is figyelembe vesz, aminek ékes bizonyítéka, hogy az

Profitable growth in CEE

■ We gained 640,000 new customers in Central and Eastern Europe in 2018 alone, while at the same time increasing our earnings before taxes in the region by just under 30 per cent to €55 million. This confirms our long-term strategy: in addition to our profitable Austrian business we are also gradually establishing a stable second geographic pillar in CEE with growth potential and do not let ourselves be deterred by short-term challenges presented by politics, regulators or the competition.

UNIQA Austria makes life insurance cheaper and more profitable

■ After UNIQA Austria revolutionised classic life insurance as a first step in 2014, a fundamental reorientation of unit-linked life insurance followed in 2018. UNIQA Austria has thus entirely repositioned both product types: acquisition costs were drastically reduced, and the products have been made generally more flexible. Aside from the new flexibility in the products, benefits with both types of insurance include the possibility of withdrawals and additional payments during the term without the incurring of any additional costs. Furthermore, the costs for the new products are charged on an ongoing basis, so a larger portion of the premium flows directly into the investment. This means the customer is able to generate a higher return over the long term.

UNIQA pulls out of coal-based business models

■ The UNIQA Group heralded the start of its gradual exit from coal-based business with its voluntary commitment that was decided on in 2018. As of 2019, it will no longer enter into any new customer business with companies from the coal industry. UNIQA will proactively support existing customers with transformation of their coal-based business models. What is more, social and ecological criteria are being taken into account in investment decisions: UNIQA's investment portfolio is already free of coal-based investments as of the end of January 2019. As a result of this, UNIQA was the first insurance company in Austria to be awarded a bronze sustainability certificate for investment strategies from the Austrian Society for Environment and Technology (ÖGUT) in March 2019.

UNIQA befektetési portfóliója 2019. január végétől kezdve nem tartalmaz semmilyen szénalapú befektetést. Ennek eredményeként Ausztriában az UNIQA volt az első olyan biztosítótársaság, amely befektetési stratégiáiért az Osztrák Környezetvédelmi és Technológiai Társaságtól (ÖGUT) 2019 márciusában bronz fokozatú fenntarthatósági tanúsítványt kapott.

UNIQA biztosítási platform: az első termék élesben

■ 2018 júniusában fontos mérföldkőhöz értünk, amikor az első termék élesben is bemutatkozott a cég történelmének legnagyobb programja keretében megvalósított UNIQA Biztosítási Platformon, amelynek célja, hogy minden üzleti területen korszerűsítse az alaprendszereket. A banki értékesítő partner, a Raiffeisen ügyfelei által az UNIQA Ausztriánál kötött, befektetési egységekhez kötött életbiztosításokat már az új informatikai alaprendszeren keresztül kezeljük. Ez az új, modern platformmegoldás jelentősen csökkenti majd a termékfejlesztési időt (piacra jutási időt), nagymértékben növeli a terméktervezés rugalmasságát, és középtávon érezhetően csökkenti az adatkezeléssel kapcsolatos működési költségeket.

Elindult az UNIQA Austria mobilüfélportalja

■ A myUNIQA internetes portál után az UNIQA ügyfelei a 2018-ban bemutatott myUNIQA alkalmazáson keresztül most már a nap bármely pillanatában könnyen elérhetik a portál legfontosabb funkcióit. Kényelmesen megtekinthetik biztosítási kötvényeiket, káresetet jelenthetnek be, vagy benyújthatják orvosi számláikat és vényeket (akár a mobiltelefonjukkal készített fénykép formájában). A megadott különleges adatokat természetesen ujjlenyomattal vagy jelszóval védjük. Az új alkalmazással az UNIQA újabb lépést tett azon célja felé, hogy ne csak biztosítási termékeket kínáljon, hanem integrált szolgáltatóvá váljon, továbbá kielégíti ügyfelei igényét arra, hogy szolgáltatásai a nap 24 órájában online, mobiltelefonon keresztül is elérhetőek legyenek.

Az UNIQA eladta a Casinos Austria részvényeit

■ A 2017. januári döntést követően az UNIQA eladta a Casinos Austria Aktiengesellschaftban fennálló 11,35%-os közvetett részesedését a CAME Holding GmbH-nak; az ügylet jogi lezárására 2018 első negyedévében került sor. Az értékesítésből az UNIQA 47,4 millió eurós rendkívüli számvetési nyereséget realizált.

UNIQA insurance platform: first product goes live

■ An important milestone was achieved in June 2018 when the first product went live in UNIQA Insurance Platform, the biggest programme in our history, aimed at upgrading the core systems in all our business lines. Unit-linked life insurance policies taken out with UNIQA Austria by customers of bank sales partner Raiffeisen are now being managed via the new IT core system. This new modern platform solution will dramatically reduce product development time (time to market), massively increase flexibility in the product design and also significantly reduce the operating costs of all data processing in the medium term.

UNIQA Austria launches a mobile customer portal

■ In addition to the myUNIQA web portal, UNIQA customers now also have easy, around-the-clock access to the portal's most important features via the myUNIQA app introduced in 2018. For example, they may conveniently review their insurance policies, report any damages or submit doctor invoices and medication receipts (easily photographed with a mobile phone). All sensitive data provided is of course protected by fingerprint or password. With the new app, UNIQA is taking another step towards becoming an integrated service provider rather than a pure provider of insurance products and is also satisfying its customers' demand for 24-hour online availability via mobile.

UNIQA sells shares in Casinos Austria

■ The sale of UNIQA's indirect stake of 11.35 per cent in Casinos Austria Aktiengesellschaft to CAME Holding GmbH, which was decided in January 2017, was legally completed in the first quarter of 2018. UNIQA realises an extraordinary accounting profit of €47.4 million from the sale.

Formálni a jövőt Shaping the future

Tisztelt Hölgyeim és Uraim, tisztelt Részvényeseink,

■ A 2020 közeledtével lassan a végéhez ér UNIQA 2.0 elnevezésű hosszú távú stratégiai programunk is, amelyet 2011 közepén mutattunk be Önöknek. Az UNIQA 2.0 utolsó előtti teljes üzleti éve az erősnek bizonyult 2018-as év volt:

- Elsőként továbbra is szorosan figyelemmel kísérjük azokat a szilárd alapokat, amelyek a „közös UNIQA házukban”¹⁾, azaz a mérlegünkben és tőkepozícióinkban testesülnek meg. 248%-os szavatolótké-hányadunk (SCR) továbbra is erősnek mondható, még nemzetközi összehasonlításban is. A még szigorúbb belső mérőszámot jelentő gazdaságitőkearányunk (ECR) 205% volt, azaz jelentősen meghaladja a 190%-os célértéket. Ennek következtében az UNIQA jelenleg mintegy 700 millió euró tőketartalékkal rendelkezik, amit a fenntarthatóan nyereséges növekedésbe kíván befektetni. A nem organikus növekedés lehetőségét sem zárjuk ki, de nem törekszünk rá bármilyen áron. A díjbevételek terén egyértelműen a fegyelmezett hozamoptimalizálást részesítjük előnyben a pusztán növekedéssel szemben. Ha nincs lehetőség észszerű pénzügyi feltételek mellett befektetni a nem organikus növekedésbe, akkor alternatív forrásfelosztási javaslatokat tárunk majd Önök elé, amikor bemutatjuk a 2021-től kezdődő időszakra szóló jövőstratégiánkat.
- Másodsorban jól haladunk az öt csoportszintű kezdeményezésünkkel, amelyek a „Házunk” „földszintjét” alkotják. 2018-ban Csoportunk **díjbevételei** a vártnál jobban **alakultak**: három üzleti területünkön (kár- és balesetbiztosítás, életbiztosítás és egészségbiztosítás) némi, 0,3%-os, növekedést értünk el. A **biztosítás-technikai eredmény** is magasabb, mint tavaly volt. Ennek oka, hogy fegyelmezett költségkezelési és kockázatvállalási gyakorlatot folytattunk, illetve alacsony volt a természeti

Ladies and Gentlemen, dear Shareholders,

■ With 2020 approaching, our long-term strategic programme, UNIQA 2.0, which we presented to you in the middle of 2011, is slowly coming to an end. The penultimate full financial year for UNIQA 2.0 was 2018, which was a solid year:

- Firstly, we are continuing to keep a watchful eye on the solid foundation that is our “common UNIQA House”¹⁾, i.e. our balance sheet and our capital position. Our solvency capital ratio (SCR) remains – also compared internationally – at a strong 248 per cent. Our even stricter internal measure, the economic capital ratio (ECR), is at 205 per cent, well above the defined target range of 190 per cent. As a result, UNIQA now has surplus capital amounting to around €700 million. We would like to use it to invest in sustainably profitable growth; inorganic growth would also be an option, but not at any cost. In terms of premiums, we clearly prefer disciplined yield optimization over simple growth. If it is not possible to invest in inorganic growth under sensible financial conditions, we shall also provide you with alternatives on how to allocate the funds when we present our future strategy for 2021 and beyond.
- Secondly, we are making progress on our five Group initiatives, which form the “first floor” of our “House”: In 2018, our Group's **changes in premiums** were better than anticipated, with a slight increase of 0.3 per cent in our three business lines (property and casualty insurance, life insurance and health insurance). The **technical result** is also higher than that of last year. This is because we are disciplined in terms of cost management and underwriting, and have experienced a year featuring low levels of natural disasters. Our net combined ratio, one of our most important financial indicators, reached 96.8 per cent and continues to

¹⁾ Az „UNIQA ház” az UNIQA 2.0 stratégia különböző szempontjait és fő tevékenységeit jelképezi. | The UNIQA House symbolises various aspects of the UNIQA 2.0 strategy as well as its main activities.

katasztrófák okozta károk szintje az év során. Egyik legfontosabb pénzügyi mutatónk, a nettó kombinált hányad 96,8%-ot ért el és folyamatosan javul, fokozatosan közelítve a 2020-ra kitűzött 95%-os célunk felé. Miután **tőkenyereségünk** a terv szerint alakult, ezen belül 47,4 millió euró rendkívüli bevételt könyvelhettünk el a Casinos Austria-beli részesedésünk eladása nyomán, a nettó **adózás előtti eredményünk** 295 millió euróra nőtt.

További jó hír, hogy közép- és kelet-európai leányvállalataink hozzájárulási lépésről lépésre, a stratégiánkkal összhangban emelkednek. Diverzifikációs okokból szeretnénk az elkövetkező néhány évben a kiemelkedő teljesítményű ausztriai leányvállalatunk mellé egy második földrajzi központot is felfejleszteni. **Nettó eredményünk** a 20% körüli adóteher mellett 243 millió euróra nőtt. Ezért éves közgyűlésünkön javaslatot teszünk a részvényeseknek járó osztalék 2 centtel, részvényenként 0,53 euróra történő emelésére. Ennek nyomán az osztalékfizetési arány mintegy 67%-ra fog csökkenni.

- Harmadrészt intenzíven dolgozunk a „Házunk” „második szintjén” található befektetéseink és humán erőforrásaink optimalizálásán. Ez az „emelet” ágazatunk jövőjét jelképezi: **a mesterséges intelligenciával kapcsolatos innovációt, a robotikát, az ügyfeleknek szóló digitális ajánlatokat és az új üzleti modelleket.** Ezeket a fejlesztéseket egyrészt finanszíroznunk kell a rendes üzletmenetünk során előteremtett jövedelemből, másrészt rendszeresen igénybe is vesszük munkatársaink értékes tudását és drága idejét a „földszinten”. Ha azonban ezek a munkatársak idejük legnagyobb részét a napi ügyekkel vagy a számtalan szabályozó elvárásnak való megfeleléssel töltik (például a biztosítási értékesítésről szóló (IDD) irányelvvel, az adatvédelmi irányelvvel (GDPR) vagy a 2022-től kötelezően betartandó IFRS 9/17 nemzetközi szabvánnyal foglalkoznak), az innovatív projektek megvalósulása késhet vagy hiányos maradhat.

Ezért igyekszünk optimalizálni a nagy projektjeink állományát és összhangot találni a szabályozói elvárásokat teljesítő projektek, az üzleti működésbe való befektetés és a jövőbe tekintő, igazi projektek között. Ezt tesszük szó szerint minden nap. Ennek fényében nagy csalódást jelentett, hogy Alexander Bockelmann, a Csoport Igazgatóságának tagja, aki 2019. január végéig a digitalizációért felelt, átpártolt egy svájci székhelyű, nemzetközi versenytársunkhoz. Rávilágít ugyanakkor ez arra is, hogy milyen kihívásokkal szembesülünk: társaságunk számos, a világ minden részéből érkezett, rendkívül tehetséges munkatárral büszkélkedhet, akiknek nagyobb mozgásteret és kecsgetőbb személyes fejlődési

improve, thus progressively approaching our objective of 95 per cent in 2020. As our **capital earnings** have developed according to plan, including the extraordinary income of €47.4 million from the sale of our participation to Casinos Austria, our net **earnings before taxes** have increased to €295 million. Another added bonus is that the contributions of our subsidiaries in CEE are increasing step by step and in line with our strategy. For reasons related to diversification, we would like to develop a second geographical powerhouse over the next few years in addition to our high-performing Austrian subsidiary. With a tax rate of around 20 per cent, our **net income** has risen to €243 million. For this reason, at our annual general meeting we will suggest that dividends to shareholders be raised by 2 cents to €0.53 per share. As a result, the pay-out ratio will fall to approximately 67 per cent.

- Thirdly, we are working intensively on the optimisation of our investment and human resources, located on the “second floor” of our “House”. This “floor” symbolises the future of our industry: **AI-related innovation, robotics, digital offers for customers and new business models.** Not only do we have to finance these developments with income generated through our basic business, but these are developments which also regularly demand the valuable knowledge and precious time of our employees on the “first floor”. However, if these employees dedicate most of their time to daily business or the multitude of regulatory requirements such as IDD, the GDPR or IFRSs 9/17, accounting standards that will be binding from 2022, there will be a delay in implementing these innovative projects, or they will not be implemented to the fullest extent.

Which is why we are looking to optimise our large project portfolio and to find a good mix of projects addressing regulatory requirements, investments for our business operations and real projects for the future. This is something we do literally every single day. In this context it was a blow to us when Alexander Bockelmann, the member of our Group Executive Board who was in charge of Digitalisation until the end of January 2019, transferred to an international Swiss competitor. But that demonstrates the challenge we are facing: on the one hand, our company boasts many exceptionally talented employees from around the globe, but on the other hand we will have to offer them even more leeway as well as better options for personal development. What preoccupies me the most is the question as



„A változások egyre lendületebbek, ezért látványosan fel kell gyorsítanunk a haladásunk ütemét, ha a digitális korban is meg akarjuk tartani ügyfeleink érdeklődését.”

“Change is occurring faster and faster, meaning that we must noticeably pick up our pace if, in the digital era, we are to remain relevant to our customers.”

lehetőségeket kell biztosítanunk. Az a kérdés foglalkoztat a legjobban, hogy miként tudunk könnyedén és kiválóan megfelelni minden szabályozói követelménynek úgy, hogy ezalatt a fő üzleti tevékenységünket is a lehető legkönnyebben és legkiválóbban végezzük és közben az ügyfeleinknek igazi előnyöket hozó innovatív projektekre is marad elég erőforrásunk. Azért is aggaszt ez a kérdés, mert a változások egyre lendületebbek, ezért látványosan fel kell gyorsítanunk a haladásunk ütemét, ha a digitális korban is meg akarjuk tartani ügyfeleink érdeklődését.

Az UNIQA 2.0 hosszú távú stratégiai programunk utolsó teljes évében éppen ezzel a témával foglalkozunk intenzíven: a jövőnkkel. A tervek részletes változatát 2020 közepén mutatjuk majd be Önöknek. A „**Performance Gap**” (Teljesítménycsökkenés) mottó jegyében dolgozunk azon, hogy nyereségességünket, tőkemegtérülésünket és fenntartható osztalékfizetési képességünket jelentősen javítsuk. Leegyszerűsítve úgy fogalmazhatunk, hogy termékeink előállításai és értékesítési

to how we can comply with all the regulatory requirements effortlessly and excellently whilst conducting our core business as effortlessly and excellently as possible and still have enough resources to allocate towards innovative projects that really benefit our clients. This also worries me because change is occurring faster and faster, meaning that we must noticeably pick up our pace if, in the digital era, we are to remain relevant to our customers.

In the last full year of UNIQA 2.0, our long-term strategic programme, we are working intensively on that very subject: our future. We will be presenting you with the detailed version of these plans in the middle of 2020. With “**Performance Gap**” as our motto, we are working on significantly improving our profitability, our ROE and our ability to pay out dividends sustainably. Simply put, the production and sales costs of our products are currently too high due to deliberately accelerated investments in the future viability of our company that started in 2016. At 25.9

költségei jelenleg azért túlságosan magasak, mert tudatosan felgyorsítottunk egyes 2016-ban indított, a társaságunk jövőbeni életképességét szolgáló befektetéseket. 25,9%-os költséghányadunk meghaladja a vezető globális versenytársainkét.

Fokozatosan, fenntartható módon kívánjuk csökkenteni ezt az értéket, anélkül, hogy rossz megtakarítási döntéseket hoznánk a jövőnek szolgáló legfontosabb befektetéseket illetően.

Ugyanakkor az „Opportunity Gap” (Lehetőségrézés) mottó jegyében törekszünk arra, hogy az ügyfeleinknek in-

novatívabb, őket érdeklő megoldásokat kínáljunk, a korábbiánál gyorsabban, különösen az egészségügy területén. Távlati tervünk szerint lépésről lépésre integrált egészségügyi szolgáltatóvá kívánunk válni.

Végül pedig, Hölgyeim és Uraim, immár hetedik éve szeretném megismételni, hogy a továbbiakban is évről évre egyre magasabb részvényenkénti osztalékokat kívánunk fizetni – a folyamatosan bővülő bevételeink, a kiemelkedően erős tőkehelyzetünk és a fenntartható cash-flow alapján. Egyben szeretném megköszönni minden munkatársunk nevében, hogy érdeklődnek izgalmas és rendkívül jól pozicionált társaságunk iránt. Igazgatósági munkatársaim és én magam is optimistán nézünk az előttünk álló kihívások elébe és merész módon kívánjuk formálni társaságunk jövőjét. Továbbra is örömeinkre szolgál, hogy minden tőlünk telhetőt megtehetünk azért, hogy ne csupán ügyfeleink, hanem mindenekelőtt részvényesként Önök is részesüljenek a biztonságosabb, jobb és hosszabb élet előnyeiből.

Üdvözlettel | Best regards



Andreas Brandstetter
CEO UNIQA Insurance Group AG

per cent, our cost ratio is above that of our global top peers. We want to lower it progressively and sustainably without making poor savings-related decisions about the most important investments in our future.

At the same time, we are using “Opportunity Gap” as a motto to work towards offering our customers more innovative solutions relevant to them more quickly, particularly in the field of healthcare. Our vision is to develop into an integrated health provider step by step.

Finally, ladies and gentlemen, for the seventh year in a row I would like to reiterate our intention to continue to pay out a higher dividend per share every year – on the basis of continuously growing income, our extremely strong capital position and sustainable cash flow. At the same time, I would like to thank you on behalf of all our employees for your interest in our exciting and exceptionally well-positioned company. My colleagues from the Management Board and I wish to tackle the challenges ahead optimistically and to shape the future of our company in a daring way. We continue to delight in doing whatever we can to ensure that not only our customers, but also especially you as a shareholder benefit from safer, better, longer living.

UNIQA 2.0 – ambiciózus célok, világos stratégia

UNIQA 2.0 – ambitious objectives, clear strategy

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

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

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

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

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

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

UNIQA 2.0 – 3. szakasz

UNIQA 2.0 – Phase 3

1. Növekedés

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

2. Költséghányad

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

3. Kombinált hányad

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

4. Gazdaságítóke-arány (ECR)

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

1. Growth

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

2. Cost ratio

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

3. Combined ratio

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

4. Economic capital ratio (ECR)

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



5. Produktivitás

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

6. Vonzó osztalék

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

5. Profitability

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

6. Attractive dividends

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

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

UNIQA 2.0

Növekedési stratégia 2011–2020 The growth strategy 2011–2020

1

Ügyfélszám
növekedése |
Customer growth

+33%

- Az ügyfélszám megduplázása 7,5 millióról 15 millióra 2020-ig | Double the number of customers from 7.5 to 15 million by 2020
- Ausztriában 1., a KKE régióban 3. helyezés 2020-ra | Number 1 in Austria and number 3 in CEE by 2020

Ügyfelek száma | Number of customers
2011: 7,5 millió | million
2015: 10 millió | million

2

Fókuszban
az alaptervekenység |
Concentration
on the core business

Fókuszban az alaptervekenység Közvetlen biztosítások az osztrák és KKE fő piacainkon | Concentration on the core business Primary insurance in both core markets of Austria and CEE

	Tőke kivonás Disinvestments	Befektetések Investments
Regionális Regional	Mannheimer Versicherung Németországban Mannheimer Versicherung in DE	Basler Horvátországban és Szerbiában, EBRD-részvények KKE-ban Basler in HR and SRB, EBRD shares in CEE
Üzleti Business	Szállodák, médiacsoportok Hotels, media groups	Kórházak Hospitals

3

Kulcsprogramok
végrehajtása |
Implementation
of key programmes

-7,1 PP

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

Kombinált hányad | Combined ratio
2011: 104,9%
2012: 101,3%
2013: 99,8%
2014: 99,6%
2015: 97,9%

4

Szilárd tőkebázis |
Solid capital base

+80 PP

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

Gazdaságitőke-arány | Economic capital ratio
2011: < 100%
2012: 108%
2013: 161%
2014: 150%
2015: 182%

5

Vonzó pénzügyi
adatok | Attractive
financial figures

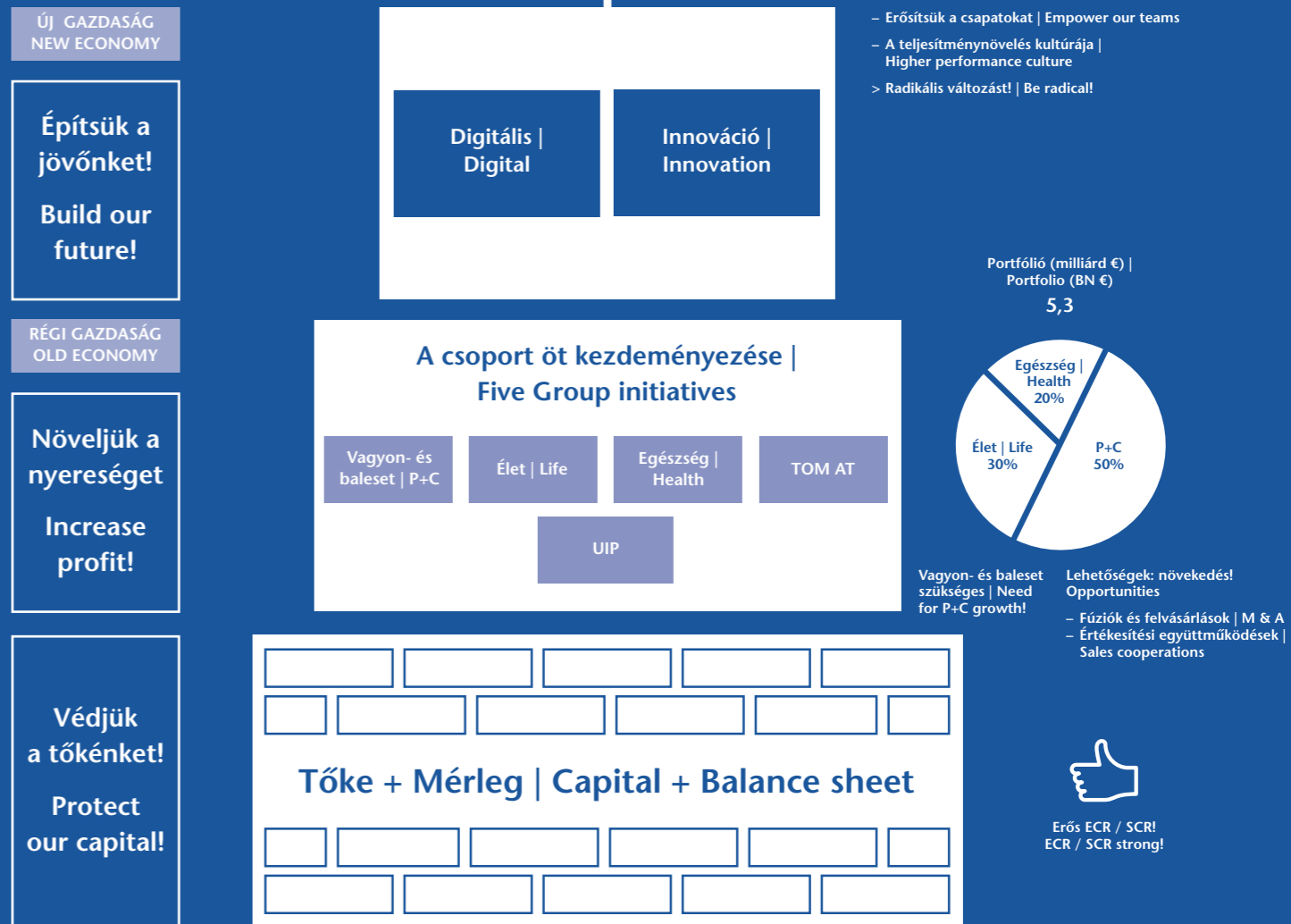
+190%

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

Adózás előtti eredmény (€) Earnings before taxes (€)	Részvényenkénti osztalék (€) Dividend per share (€)
2011: 145 m 2012: 204 m 2013: 308 m 2014: 378 m 2015: 423 m	2011: 0 2012: 0,25 2013: 0,35 2014: 0,42 2015: 0,47



Az UNIQA ház The UNIQA House



Felkészülés |
Getting ready

1. szakasz | Phase 1: 2011–2012

Első sikerek |
Initial successes

2. szakasz | Phase 2: 2013–2015

Alakítsuk a jövőt |
Shaping the future

3. szakasz | Phase 3: 2016–2020

² Az olasz hozzájárulások nélkül | Excluding Italian contributions

³ Az Éves Közgyűlés felé tett javaslat | Proposal to the Annual General Meeting



Konzolidált üzleti jelentés

Group Management Report

Gazdasági környezet

■ A gazdasági bővülés időszaka még tart ugyan, de a globális növekedési kilátások már valamivel borúsabbak. A globális GDP 3,7%-kal növekedett 2018-ban, azaz éppen csak elmaradt az előző évi növekedési ütemtől (2017: 3,8%). A növekedési kilátások némileg romlottak az előző évhez képest, de továbbra is pozitívak. A közgazdászok 2019-re és 2020-ra egyaránt 3,5%-os éves globális növekedést várnak. A helyzet romlását elsősorban politikai kockázatok okozzák. Növelik a globális üzleti légköri feszültségeket a világkereskedelemben, különösen az Egyesült Államok és Kína viszonyában megjelent protekcionista tendenciák, valamint a fokozódó bizonytalanság az Egyesült Királyság és az Európai Unió jövőbeni kapcsolatát illetően.

Az euróövezet növekedése annak ellenére lelassult, hogy nem sérültek a gazdasági bővülés folytatásának alapjai. A 2017. év erőteljes gazdasági lendületét követően (amikor az átlagos negyedéves növekedés 0,7% volt), a GDP növekedési üteme 0,4%-ra csökkent 2018 első hat hónapjában, majd az év második felében tovább lassult 0,2%-ra. A gazdaságot elsősorban a gyengülő külső kereslet lassítja, miközben az ausztriai magánfogyasztók és befektetők részéről tapasztalható kereslet stabilizáló hatást gyakorol. A háztartások fogyasztása a várakozások szerint továbbra is alátámasztja majd a gazdaságot a munkaerőpiac pozitív alakulása révén, ahol a munkanélküliség a 2018. decemberi állapot szerint 7,9%-ra csökkent.

Ausztria igen erős teljesítményt, 2,7%-os gazdasági növekedést mutatott fel 2018-ban. Ugyanakkor az euróövezet egészéhez mérve némi lassulás is fenyeget az osztrák gazdaságban. A közgazdászok 2019-ben 1,6%-os GDP-növekedést várnak. Az osztrák munkaerőpiac fellendülése eddig töretlenül folytatódik, a munkanélküliség a 2018. decemberi állapot szerint 4,7%-ra csökkent (2017: 5,5%).

Az Egyesült Államokban ismét felgyorsult a gazdasági fejlődés. A 2017. évi 2,2%-os növekedést kö-

Economic environment

■ Although the period of economic expansion is continuing, the outlook for global growth has become somewhat bleaker. Global GDP growth stood at 3.7 per cent in 2018 and was therefore just under the growth rate of the previous year (2017: 3.8 per cent). Although the prospects for growth have deteriorated somewhat compared with the previous year, they still remain positive. Economists forecast annual global growth of 3.5 per cent for both 2019 and 2020. Political risks are the main reason for the worsening situation. Protectionist tendencies in global trade, particularly between the United States and China, as well as increasing uncertainty regarding the future relationship between the United Kingdom and the European Union are putting a strain on the global business climate.

Growth has slowed in the eurozone, yet the foundations for continued economic expansion remain intact. Following the strong economic momentum in 2017 (average quarterly growth of 0.7 per cent), growth in GDP fell to 0.4 per cent in the first half of 2018 before falling to 0.2 per cent in the second half of the year. The economy is predominantly being slowed by weaker external demand, while demand in Austria from private consumers and investors is having a stabilising effect. Consumption by private households is expected to continue supporting the economy through positive developments on the labour market, with the unemployment rate falling to 7.9 per cent in December 2018.

Austria recorded very robust performance in 2018 with economic growth of 2.7 per cent. However, a slight slowdown in the economy is also looming in Austria as compared with the eurozone as a whole. Economists expect growth in GDP of 1.6 per cent for the current year 2019. The recovery of the Austrian labour market has so far continued unabated, with the unemployment rate falling to 4.7 per cent in December 2018 (2017: 5.5 per cent).

vetően az USA gazdasága az előrejelzések szerint 2,9%-kal nőtt 2018-ban. A GDP növekedése 2019-ben és a jövő évben fokozatosan visszaesik, és várakozások szerint 2020-ban eléri majd a hosszú távon fenntartható szintjét. A belföldi kereslet legalább rövid távon alátámasztó adóreformok és a lazább monetáris politika növekedésserkentő hatása egyre jobban gyengül majd. Az USA szövetségi bankja folytatta kamatemelési sorozatát, 2018-ban négyszer emelte az alapkamatot. Az amerikai irányadó kamatlábak sávja 2018. decemberben 2,25 és 2,50% közé emelkedett. A Federal Reserve várakozó álláspontra helyezkedett az esetleges további kamatemelést illetően 2019-ben, hangsúlyozva a már megtörtént és a későbbiekben várható gazdasági fejlemények fontosságát a monetáris politika jövőbeni változásainak időzítését és mértékét illetően. Az euróövezet monetáris politikája 2018-ban visszatért rendes kerékvágásába. Az ECB mennyiségi lazítási programja az év végén lejárt. A lejárt kötvények visszaváltásaiból befolyt összeget azonban további értesítésig – legalábbis az első kamatemelés utánig – újra befektetik, tehát a monetáris politika továbbra is támogatni fogja a gazdaságot. Az ECB bejelentette, hogy kamatemelési ciklust indít a 2019 nyarat követő időszakban. A normál monetáris politikához való visszatérést azonban halasztaná, ha a gazdasági teljesítmény tovább romlana. Lassú lesz tehát a megszokott kamatlábakhoz való visszatérés folyamata.

Közép- és Kelet-Európa (a KKE-régió) 2018-ban sikeresen folytatta az euróövezet gazdaságaihoz való felzárkózását. A gazdaság 2018-ban végig megőrizte dinamizmusát és sikeresen szakadt el az euróövezet lassabb teljesítményétől. A KKE-régió (Oroszország nélkül számolt) gazdasági növekedése az előzetes adatok szerint 4,3% volt 2018-ban, míg a 2019. évre szóló előrejelzés erőteljes, 3,6%-os növekedést jelez.

A gazdasági környezet továbbra is előnyös, különösen Közép-Európa országaiban. A gazdasági csúcsponton már túllépett Csehország kivételével tovább gyorsult a gazdaságok lendülete. A teljesítmény lényegi mozgatórugója a belföldi kereslet, a munkanélküliség pedig történelmi mélypontokra esett tavaly. A saját valutával rendelkező országok jegybankjai különböző ütemben ugyan, de a kamatlábak normál szintre visszaállítását helyezték kilátásba. A Cseh Nemzeti Bank 2018-ban jelentősen szigorított monetáris politikáján és ötször emelt kamatot. Magyarországon eddig változatlan maradt az irányadó kamat, de előkészületben van a normál monetáris politikához való fokozatos visszatérés. A Lengyel Központi Banknak eddig kevés oka volt rá, hogy változtasson laza monetáris politikáján, mivel az áruk visszafogottan alakultak Lengyelországban.

In the USA, economic development accelerated once again. Following growth of 2.2 per cent in 2017, the US economy is projected to have expanded by 2.9 per cent in 2018. Growth in GDP will fall gradually in 2019 and the following year and is expected to reach a long-term sustainable level in 2020. The positive momentum for growth from the tax reforms, which at least supported domestic demand in the short term, and the looser monetary policy will increasingly decline. The US Federal Reserve continued its cycle of interest rate hikes with four increases in 2018. The bandwidth for US key interest rates increased in December 2018 to between 2.25 and 2.50 per cent. The Federal Reserve has signalled a wait and see approach regarding any further interest rate rises for 2019, emphasising the importance of the economic developments that have taken place and those still expected for the time and scope of any future changes to monetary policy. There was a return to normality in monetary policy in the eurozone in 2018. The ECB's quantitative easing programme expired as of the end of the year. However, the redemptions from maturing bonds will be reinvested until further notice – in any case until after any initial interest rate rise at least – meaning that monetary policy will continue to support the economy. The ECB has announced the prospect of starting a cycle of interest rate hikes for the period following summer 2019. However, the return to normal monetary policy would be delayed in the event of a further deterioration in economic performance. Any return to normal interest rates will therefore be a slow process.

Central and Eastern Europe (CEE) managed to continue the process of catching up with the eurozone economies in 2018. The economy remained consistently dynamic in 2018 and was able to break free from the slower performance within the eurozone. Economic growth for CEE (not including Russia) is expected to be at 4.3 per cent in 2018, with solid growth of 3.6 per cent forecast for 2019.

The economic environment remains a congenial one, particularly in the countries of Central Europe. With the exception of the Czech Republic, where the economic highpoint has already been passed, economic momentum accelerated further. Domestic demand is the essential driver of this performance, and unemployment rates reached all-time lows last year. The central banks in those countries that have their own currencies are signaling a return to normal interest rates, albeit at differing speeds. The Czech National Bank tightened its monetary policy considerably in 2018 and implemented five interest rate hikes. The key interest rate in Hungary has remained unchanged so far, although a gradual return to

A makrogazdasági stabilitás továbbra is nagyfokú Oroszországban, még ha csökkent is a gazdaság lendülete. Az orosz gazdaság jelenleg nehezen képes jelentősen a hosszú távú potenciális növekedést meghaladó gazdasági növekedést produkálni. Ebben az olajár jelentős esése is szerepet játszik. Ukrajnában folytatódik a gazdasági fennállás, amihez a Nemzetközi Valutaalappal egy új makrogazdasági stabilitási hitelprogramról kötött megállapodás is hozzájárul.

Délkelet-Európában 2018-ban elérte csúcspontját az üzleti tevékenység, a növekedés az előrejelzések szerint 3,4% volt. A régióban a munkaerőpiaci helyzet is jelentősen javult a pozitív gazdasági teljesítménynek köszönhetően. Az általános gazdasági feltételek ezért 2019-ben is kedvezőek lesznek.

■ A kár- és balesetbiztosítás a növekedés motorja marad Ausztriában

Jól alakultak 2018-ban az osztrák kár- és balesetbiztosításból származó díjbevételek: 3,5%-os növekedést követően 9,5 millió eurót tettek ki. A gépjármű-biztosítási és balesetbiztosítási ágazat volt a növekedés hajtóereje, amelyek 6,1%-os, illetve 4,4%-os díjbevételek-növekedést értek el. Ezzel szemben a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás csupán 1,4%-os díjbevételek-emelkedést könyvelhetett el.

A díjbevételek csökkenése az előző évhez képest mérséklődött az életbiztosítás területén. A díjbevételek például csupán mintegy 3,6%-kal csökkentek 2017-hez képest, valamivel 5,6 millió euró alá. Csakúgy, mint az előző évben, a visszaesés fő oka az egyszeri díjas díjbevételek 14,7%-os csökkenése volt 0,7 milliárd euróra. A folyamatos díjbevételek életbiztosításoknál szintén visszaesés volt tapasztalható, bár sokkal csekélyebb: körülbelül 1,7%-os, kevéssel 4,9 millió euró alá.

A betegségbiztosítások 2018-ban valamivel jobban teljesítettek, mint az előző évben, miután a díjbevételek 4,3%-kal, 2,2 millió euróra nőttek.

■ Közép-Kelet-Európa biztosítási piaci a fenntartható növekedés útján

Közép-Kelet-Európa a világ egyik leggyorsabban növekvő gazdaságú régiója. Folytatódik a Nyugat-Európával való konvergencia folyamata is, köszönhetően az itteni gazdaság kitaróan jó teljesítményének. A hosszú távú növekedési előrejelzések akár évi 2 százalékos különbséget is jósolnak Közép- és Kelet-Európa, illetve az euróövezet piaci között.

A régió biztosítási piaci a előző évhez hasonlóan 2018-ban is élvezhették a jó általános gazdasági feltételek előnyeit. A jelen pillanatban rendelkezésre álló adatok szerint mintegy 4%-kal,

normal monetary policy is in preparation. The Polish Central Bank has had little incentive so far to change its loose monetary policy given the restrained price developments in Poland.

Macroeconomic stability remains high in Russia even though economic momentum fell. It is difficult for the Russian economy currently to generate economic growth substantially above long-term potential growth. The significant fall in the price of oil is also playing a part in this. Economic recovery is continuing in Ukraine, and the agreement with the International Monetary Fund for a new credit programme for macroeconomic stability is contributing to this.

The high point of business activity was reached in Southeastern Europe in 2018 with growth expected to be at 3.4 per cent. The situation on the labour markets in the region also improved significantly thanks to the positive economic performance. Overall economic conditions will therefore also remain favourable in 2019.

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

Premium revenues in Austrian property and casualty insurance were strong in 2018 with 3.5 per cent growth to €9.5 billion. The comprehensive vehicle insurance and casualty insurance lines were drivers for growth with premium increases of 6.1 per cent and 4.4 per cent respectively. The vehicle liability insurance line, on the other hand, only achieved a slight premium increase of 1.4 per cent.

Premium attrition weakened in life insurance as compared with the previous year. For example, premiums only shrank by around 3.6 per cent year-on-year to just under €5.6 billion. As in the previous year, the main reason for this fall was a drop in single premiums by 14.7 per cent to €0.7 billion. The life insurance business with recurring premiums also experienced a decline, although this was much more moderate at around 1.7 per cent to just under €4.9 billion.

Health insurance performed slightly stronger in 2018 than in the previous year with growth in premiums of 4.3 per cent to €2.2 billion.

■ Insurance markets in Central and Eastern Europe on course for sustained growth

CEE is one of the fastest-growing economic regions around the world. The convergence process with Western Europe is also continuing thanks to the persistent strength of the economy there. Longer-term growth forecasts also show an annual difference in growth between the markets in Central and Eastern Europe and the eurozone of up to 2 per cent.

34 milliárd euró becsült szintre nőtt a díjbevétel a (Oroszország nélkül számolt) közép- és kelet-európai régióban.

A biztosítási termékek iránti kereslet újra különösen magas volt a vagyonszolgáltatás területén, ahol a régió a pénzügyi válság óta legerőteljesebb, 8%-ot meghaladó növekedést tudott felmutatni. Románia kivételével Közép- és Kelet-Európa minden piacon jelentősen nőtt a nem életbiztosítási díjbevétel 2018-ban. A növekedést elsősorban a lakás- és a gépjármű-biztosítási ágazatok ösztönözték. A forgalomba helyezések jelentős emelkedése nyomán megnőtt a gépjárműállomány tekintélyes díjbevétel-növekedést hozott a gépjárműágazatokban. Kivételt jelentett ez alól Románia, ahol a díjbevételek a gépjármű-biztosítás egészét tekintve csökkentek a regionális gépjármű-felelősségbiztosítók árdömpingje és a nehéz szabályozói környezet miatt.

Az életbiztosítási piacok alakulása viszont vegyes képet mutatott Közép- és Kelet-Európában. Az összesített díjbevétel 2018-ban némileg ismét csökkent az után, hogy az előző évben erőteljes növekedést mutatott. Ennek elsődleges oka az életbiztosítás negatív lengyelországi teljesítménye volt. Az előző évekhez hasonlóan az éven belüli egyszerű díjfizetésű termékek erős visszaesése okozta az ágazat összességének csökkenését. Ezzel szemben igen magas díjbevétel-növekedést mértünk azokban az országokban, ahol az életbiztosítási üzletág ma még alulfejlett, így például Horvátországban, Szerbiában és Észak-Macedóniában. Az állami nyugdíjrendszerek hiányosságai miatt továbbra is magas a kiegészítő öngondoskodás iránti igény ezeken a piacokon.

Közép-Kelet-Európa továbbra is magas növekedési kilátású régiót jelent az UNIQA számára, amit az elmúlt évek pozitív biztosítási piaci teljesítménye is jelez. A magasabb jövedelmek és a magánszemélyek megnövekedett fogyasztási kiadásai szintén élénkítik a biztosítási termékek iránti keresletet. A Közép- és Kelet-Európa országaiban élők közül sokan továbbra is biztosítatlanok vagy jelentősen alulbiztosítottak.

UNIQA Csoport

■ Az UNIQA Csoport az 5309,5 millió euró összegű, a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeit is tartalmazó díjbevételével Közép-Kelet-Európa vezető biztosítótársaságai közé tartozik. A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások 320,5 millió eurót kitevő megtakarítási részeit a FAS 97 (US GAAP) szabvány szerint a matematikai tartalék

As in the previous year, the insurance markets in the CEE region also benefited in 2018 from the positive economic conditions overall. According to the results currently available, premium volumes rose in Central and Eastern Europe (not including Russia) by around 4 per cent to an estimated €34 billion.

Demand for insurance products was particularly high once again in property insurance, where the strongest growth was achieved in CEE since the financial crisis at more than 8 per cent. With the exception of Romania, all markets in Central and Eastern Europe recorded a significant increase in premiums in 2018 in the non-life insurance sector. Stimulus for growth came in particular from the household and homeowner sectors as well as from the vehicle insurance lines. Higher vehicle inventories as a result of a significant rise in new registrations in particular led to substantial premium increases in the vehicle sectors. The exception to this was in Romania, where premium volumes fell in vehicle insurance as a whole, particularly as a result of price dumping by regional motor vehicle liability insurance providers, in addition to the difficult regulatory environment.

Developments in the life insurance markets in Central and Eastern Europe, on the other hand, were mixed. Aggregated premium volume fell again slightly in 2018 following solid growth in the previous year. This was mainly due to the negative performance of life insurance in Poland. As in previous years, the marked decline in business with short-term single premium products led to a decline overall in this line of business. Conversely, very high premium growth was recorded in countries where the life insurance business is still underdeveloped, such as in Croatia, Serbia and North Macedonia. The need for supplementary personal provision for private individuals remains high in these markets due to inadequacies in the state pension systems.

CEE remains a region with high growth potential for UNIQA, as can be seen from the positive performance in the insurance markets overall over the last few years. Higher incomes and increased consumer spending by private individuals also increase demand for insurance products. Many of the people living in the countries of Central and Eastern Europe remain uninsured or significantly underinsured.

UNIQA Group

■ With a premium volume written (including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance) of €5,309.5 million, the

változásával kerülnek kiegyenlítésre. A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeitől számított díjbevétel 4989,0 millió eurót tesz ki.

■ Az UNIQA Európában

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

A tőzsdén jegyzett holding, az UNIQA Insurance Group AG a konzern irányításáért felelős és közvetlen biztosítási tevékenységet is végez a más biztosítótársasággal kötött aktív viszontbiztosítási szerződések formájában. Ezen felül az UNIQA Insurance Group AG számos szolgáltatási funkciót is vállal osztrák és nemzetközi biztosítótársaságok számára, annak érdekében, hogy a szinergiahatások optimálisan kihasználja és a hosszú távú vállalati stratégiákat következetesen megvalósítsa. A Csoport nemzetközi szintén való aktív jelenlétét az UNIQA International AG irányítja, amely egyidejűleg a nemzetközi célpiacok folyamatos megfigyeléséért és elemzéséért, az akvizíciókért, valamint azok integrációjáért is felelős.

■ Kár- és balesetbiztosítás

A kár- és balesetbiztosításokhoz tartoznak a magánügyfelek és vállalatok részére nyújtott vagyonszolgáltatások és a privat balesetbiztosítás is. A kár- és balesetbiztosítás területén az UNIQA Csoport 2018-ban 2774,4 millió eurós díjbevételt ért el (2017-ben: 2639,7 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 52,3%-a (2017-ben: 49,9%). Volumen tekintetében a kár- és balesetbiztosításokban messze a legnagyobb részt képviselik a magánszemélyek által kötött biztosítások. A kár- és balesetbiztosítások többségét három évig terjedő, meghatározott időtartamra kötik. A nagy számú ügyfél különböző kockázatait felölelő széles spektrum és az ilyen szerződések viszonylag rövid időtartama révén mérsékelt tőkekövetelmények merülnek fel, ami növeli ennek a területnek a vonzerejét.

■ Egészségbiztosítás

Ausztriában az egészségbiztosításhoz tartozik a magánszemélyek önkéntes egészségbiztosítása, a profitorientált megelőző egészségügyi ellátások

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 €320.5 million are set off 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 premium volume written amounted to €4,989.0 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, 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. UNIQA International AG manages the international activities of the Group. This entity is also responsible for the ongoing monitoring and analysis of the international target markets and for acquisitions and post-merger integration.

■ Property and casualty insurance

The property and casualty insurance line includes property insurance for private individuals and companies, as well as private casualty insurance. The UNIQA Group received premiums written in property and casualty insurance in 2018 in the amount of €2,774.4 million (2017: €2,639.7 million) – which is 52.3 per cent (2017: 49.9 per cent) of total premium volume. The largest share by far in the volume of property and casualty insurance comes from private consumer business. Most property and casualty insurance policies are taken out for a limited term of up to three years. A broad spread across the different risks of a great many customers and the relatively short terms of these contracts lead to only moderate capital requirements and also make this field of business attractive as a result.

területe, valamint egyes független szakmák, így ügyvédek, építészek és gyógyszerészek részére kínált alternatív konstrukciók. Az egészségbiztosítások még a korai szakaszban járnak a középkelet-európai régióban, de a jólét növekedésével a hosszú távú növekedési lehetőségek még nagyobbak itt. 2018-ban a Csoport szintjén a díjbevétel 1086,4 millió euró volt (2017-ben: 1042,0 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 20,5%-át (2017-ben: 19,7%) jelenti. Mintegy 46%-os piaci részesedéssel Ausztriában megkérdőjelezhetetlen az UNIQA piacvezetői szerepe ebben a stratégiailag fontos biztosítási ágazatban. A díjbevételek túlnyomó többsége (körülbelül 93%-a) Ausztriához köthető, a fennmaradó 7% más országokból származik.

■ Életbiztosítás

Az életbiztosítás az ügyfél élettartamának bizonytalanságából fakadó gazdasági kockázatot fedezi. Megtakarítási módok, 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 tekint: a biztosítások átlagban 25 év körüli időtartamra 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. 2018-ban az UNIQA csoportszinten (a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás megtakarítási részeivel együtt) számított díjbevétele 1448,6 millió euró volt (2017-ben: 1611,6 millió euró) – ez a teljes díjbevétel 27,3%-át (2017-ben: 30,4%) képviselte.

A vállalatcsoport üzletmenete

- A díjbevétel (a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás megtakarítási részeivel együtt) 0,3%-kal, 5309,5 millió euróra emelkedett.
- A kombinált hányad 97,5%-ról 96,8%-ra javult.
- Az adózás előtti eredmény 294,6 millió euróra nőtt.
- A konszolidált eredmény 243,3 millió euró volt.
- A részvényenkénti osztalék javasolt értéke 2 centtel, 0,53 centre nőtt 2018-ban.
- Az adózás előtti eredmény várhatóan magasabb lesz 2019-ben a Casinos Austria Aktiengesellschaft értékesítésének egyszeri hatásával történő korrekció után.

■ 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. Groupwide in 2018, premiums written totalled €1,086.4 million (2017: €1,042.0 million) – 20.5 per cent (2017: 19.7 per cent) of total premium volume. UNIQA is the undisputed market leader in this strategically important line of insurance in Austria with around 46 per cent of market share. The overwhelming majority 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 oriented towards the long term, with policy terms at 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 reached a premium volume (including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance) Group-wide in 2018 of €1,448.6 million (2017: €1,611.6 million) – 27.3 per cent (2017: 30.4 per cent) of total premium volume.

Group business development

- Premiums written (including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance) rose by 0.3 per cent to €5,309.5 million
- Combined ratio improved from 97.5 per cent to 96.8 per cent
- Earnings before taxes increased to €294.6 million
- Consolidated profit of €243.3 million
- Proposed dividend increased by 2 cents to €0.53 per share for 2018
- An increase in pre-tax profit is expected for 2019 following adjustment for the one-time effect from the sale of Casinos Austria Aktiengesellschaft

Az UNIQA Csoport mutatószámok adatai (millió euróban)

UNIQA Group (In € million)	2018	2017	2016
Díjbevétel, a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeinek figyelembevételével Premiums written, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	5 309,5	5 293,3	5 048,2
Költséghányad (viszontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance)	25,9%	25,0%	26,6%
Kombinált hányad (viszontbiztosítás után) Combined ratio (after reinsurance)	96,8%	97,5%	98,1%
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	294,6	264,6	225,5
Konszolidált eredmény (az időszak nettó nyereségének a UNIQA Insurance Group AG részvényeseihez köthető része) Consolidated profit/(loss) (proportion of the net profit for the period attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG)	243,3	171,8	148,1

■ A díjbevétel alakulása

2018-ban az UNIQA befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeinek figyelembevételével számított összes díjbevétele 0,3%-kal, avagy 320,5 millió euróval emelkedett (2017-ben: 481,6 millió euró), így 5309,5 millió eurót tett ki (2017-ben: 5293,3 millió euró).

A folyamatos díjfizetésű díjbevételek biztató, 3,1%-os növekedést követően 5196,7 millió euró díjbevétele eredményeztek (2017-ben: 5039,3 millió euró). Az egyszeri díjfizetésű díjbevételek azonban, a stratégiával összhangban, 55,6%-kal, 112,7 millió euróra csökkent (2017-ben: 254,0 millió euró).

A kár- és balesetbiztosítás díjbevétele 2018-ban 5,1%-kal, 2774,4 millió euróra nőtt (2017-ben: 2639,7 millió euró). Az egészségbiztosításoknál a jelentési időszak díjbevétele 4,3%-kal, 1086,4 millió euróra nőtt (2017-ben: 1042,0 millió euró). A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeit is figyelembe véve az összes életbiztosítási díjbevétel 10,1%-kal, 1448,6 millió euróra csökkent

■ Changes in premiums

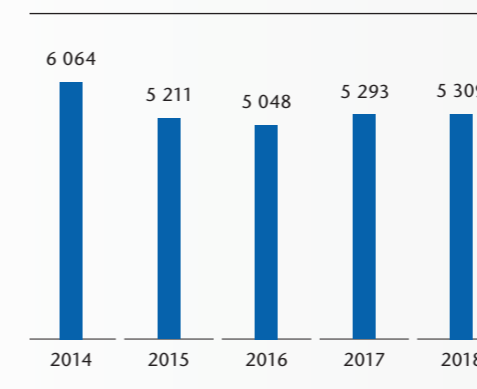
UNIQA's total premium volume, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance, increased in 2018 in the amount of €320.5 million (2017: €481.6 million), by 0.3 per cent to €5,309.5 million (2017: €5,293.3 million).

In the area of insurance policies with recurring premium payments, there was an encouraging rise of 3.1 per cent to €5,196.7 million (2017: €5,039.3 million). In the single premium business, however, the premium volume decreased by 55.6 per cent to €112.7 million (2017: €254.0 million) in line with the strategy.

Premiums written in property and casualty insurance increased in 2018 by 5.1 per cent to €2,774.4 million (2017: €2,639.7 million). In health insurance, premiums written in the reporting period rose by 4.3 per cent to €1,086.4 million (2017: €1,042.0 million). In life insurance, premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance fell by 10.1 per cent overall to €1,448.6 million (2017: €1,611.6 million). The strategic withdrawal from the single pre-

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

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



(2017-ben: 1611,6 millió euró). Ennek oka az egyszeri díjfizetésű üzleti területről történő stratégiai indokú kivonulás volt.

A megszolgált konszolidált díjbevétel a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások 320,9 millió euró (2017-ben: 476,2 millió euró) értékű megtakarítási részeit is figyelembe vevő (vizontbiztosítás utáni) megszolgált díja 0,4%-kal, 5081,7 millió euróra csökkent (2017-ben: 5104,1 millió euró). A saját megtartású megszolgált díj (IFRS szerint) 2,9%-os növekedés után elérte a 4760,7 millió eurót (2017-ben: 4627,9 millió euró).

■ Biztosítási szolgáltatások változásai

A 2018-as üzleti évben a vizontbiztosítás előtti biztosítási szolgáltatások (ld. a konszolidált pénzügyi kimutatások 8. megjegyzését) 5,0%-kal emelkedtek, így 3793,1 millió eurót tettek ki (2017-ben: 3611,7 millió euró). A saját megtartású konszolidált biztosítási szolgáltatások 2,2%-kal 3626,6 millió euróra nőttek (2017-ben: 3547,4 millió euró).

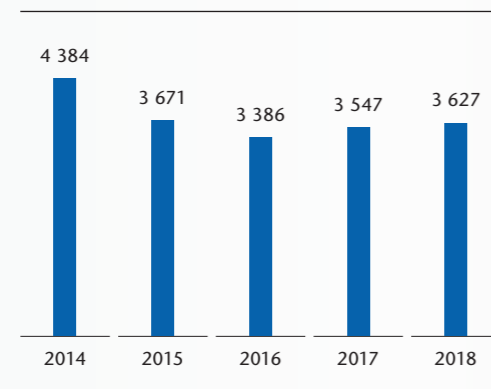
A kár- és balesetbiztosítási ágazat kárhányada 2018-ban kis mértékben, 65,4%-ra csökkent (2017-ben: 65,9%), miután kevesebb kárt okoztak természeti katasztrófák. A Csoport vizontbiztosítás utáni kombinált hányada a fenti okból, valamint a csoportszinten javuló költséghelyzetnek köszönhetően 96,8%-ra javult (2017: 97,5%).

■ Üzemi ráfordítások

A kapott vizontbiztosítási jutalékok és a vizontbiztosításokból származó nyereségrészesedések levonása utáni összes konszolidált üzemi ráfordítás (lásd a konszolidált pénzügyi kimutatásokhoz fűzött 9. megjegyzést) az 2018-as üzleti évben

Biztosítási szolgáltatások saját megtartásában (millió euróban)

Insurance benefits (net) (In € million)



mium business was the reason for this.

The Group premiums earned, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (after reinsurance) in the amount of €320.9 million (2017: €476.2 million), fell by 0.4 per cent to €5,081.7 million (2017: €5,104.1 million). The volume of premiums earned (net, in accordance with IFRSs) increased on the other hand by 2.9 per cent to €4,760.7 million (2017: €4,627.9 million).

■ Changes in insurance benefits

In the 2018 financial year, insurance benefits before reinsurance (see note 8 in the consolidated financial statements) rose by 5.0 per cent to €3,793.1 million (2017: €3,611.7 million). Consolidated net insurance benefits rose by 2.2 per cent to €3,626.6 million in the past year (2017: €3,547.4 million).

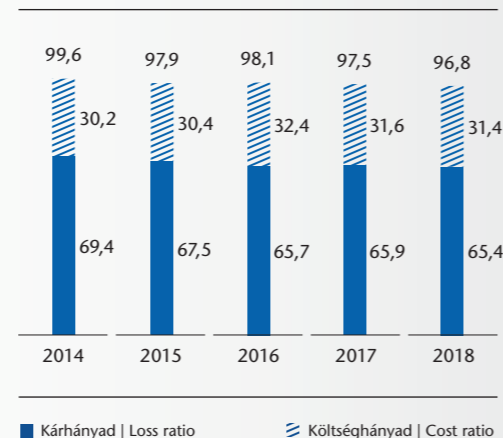
The claims rate after reinsurance in property and casualty insurance fell slightly in 2018 to 65.4 per cent (2017: 65.9 per cent) as a result of less damage from natural disasters. The combined ratio after reinsurance improved to 96.8 per cent (2017: 97.5 per cent) for this reason as well as due to the improved cost situation at Group level.

■ Operating expenses

Total consolidated operating expenses (see note 9 in the consolidated financial statements) less reinsurance commission and share of profit from reinsurance ceded rose by 3.0 per cent to €1,314.7 million in the 2018 financial year (2017: €1,276.0 million). Expenses for the acquisition of insurance less reinsurance commission and share of profit from reinsurance ceded

Kombinált hányad vizontbiztosítás után (százalékban)

Combined ratio after reinsurance (In per cent)



Kár- és balesetbiztosítás adatok (millió euróban)

Property and casualty insurance (In € million)

	2018	2017	2016
Díjbevétel Premiums written	2 774,4	2 639,7	2 518,4
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásában Insurance benefits (net)	-1 690,1	-1 644,8	-1 550,6
Kárhányad (vizontbiztosítás után) Claims rate (after reinsurance)	65,4%	65,9%	65,7%
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásában Operating expenses (net)	-811,0	-788,5	-763,2
Költséghányad (vizontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance)	31,4%	31,6%	32,4%
Kombinált hányad (vizontbiztosítás után) Combined ratio (after reinsurance)	96,8%	97,5%	98,1%
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	128,1	119,7	132,6
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	120,3	95,1	57,9
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásában Technical provisions (net)	2 970,6	2 939,7	2 708,4

Egészségbiztosítás (millió euróban)

Health insurance (In € million)

	2018	2017	2016
Díjbevétel Premiums written	1 086,4	1 042,0	1 003,7
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásában Insurance benefits (net)	-900,8	-877,6	-843,6
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásában Operating expenses (net)	-183,9	-168,0	-175,5
Költséghányad (vizontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance)	17,0%	16,2%	17,5%
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	99,5	116,4	114,9
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	96,2	109,7	96,1
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásában Technical provisions (net)	3 190,9	3 037,7	2 880,1

3,0%-kal 1314,7 millió euróra nőtt (2017-ben: 1276,0 millió euró). A kapott vizontbiztosítási jutalékok és a vizontbiztosításból származó nyereségrészesedések 13,6 millió euró értékű (2017-ben: 23,0 millió euró) levonása utáni biztosításüzemi ráfordítás 0,4%-kal 851,9 millió euróra csökkent (2017-ben: 855,7 millió euró), mivel az életbiztosítási területen csökkent a jutalékok mértéke. Az egyéb üzemi ráfordítások (2017-ben: 420,3 millió euró) a magasabb személyi és informatikai kiadások miatt. Ez a tétel magában foglalja az innovációs és beruházási program keretébe tartozó mintegy 43 millió euró összegű kiadásokat is (2017: kb. 41 millió euró).

A vizontbiztosítás utáni költséghányad – a kapott vizontbiztosítási jutalékok és a vizontbiztosításból származó nyereségrészesedések levonása utáni üzemi ráfordításának a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítások megtakarítási részeit is figyelembe vevő megszolgált díjaihoz viszonyított aránya – az elmúlt üzleti évben a fent bemutatott tényezők következtében 25,9%-ra nőtt (2017: 25,0%). A vizontbiztosítás előtti költséghányad 25,2%-ra nőtt (2017-ben: 24,6%).

■ Befektetések

Az UNIQA Csoport befektetési portfóliója (benne a befektetési célú ingatlanok, az equity, azaz

in the amount of €13.6 million (2017: €23.0 million) fell on the other hand by 0.4 per cent to €851.9 million (2017: €855.7 million) as a result of the fall in commissions in the life insurance sector. Other operating expenses increased by 10.1 per cent to €462.7 million (2017: €420.3 million) as a result of higher staff and IT costs. This line item includes expenses amounting to around €43 million (2017: approx. €41 million) within the scope of the innovation and investment programme.

The cost ratio after reinsurance, i.e. the ratio of total operating expenses less the amounts received from reinsurance commission and share of profit from reinsurance ceded to the Group premiums earned, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance, increased to 25.9 per cent during the past year (2017: 25.0 per cent) as a result of the developments mentioned above. The cost ratio before reinsurance rose to 25.2 per cent (2017: 24.6 per cent).

■ Investments

The UNIQA Group's investment portfolio (including investment property, financial assets accounted for using the equity method and other investments) fell by €722.1 million to €19,337.1 million in the 2018 financial year (31 December 2017: €20,059.2 million).

részesedélemzési módszerrel elszámolt pénzügyi eszközök és egyéb befektetések) 722,1 millió euróval csökkent és így a 2018-as üzleti évben 19 337,1 eurót tett ki (2017. december 31-én: 20 059,2 millió euró).

A befektetések nettó hozama a folyamatos alacsony kamatkörnyezet és a mindegy 17 millió euróra tehető negatív árfolyamhatások ellenére 1,6%-kal, 581,2 millió euróra nőtt (2017-ben: 572,1 millió euró). Az emelkedés fő oka a Casinos Austria Aktiengesellschaftban fennálló közvetett tulajdon eladásának lezárása volt 2018 első negyedében. Az UNIQA Csoport 47,4 millió euró tőkenyereségre tett szert a részesedés eladásából. A STRABAG SE 14,3%-os részesedésének equity módszerrel történő elszámolása 51,4 millió euróval javította pozíciókat 2018-ban (2017-ben: 42,4 millió euró). A befektetésekből származó nettó hozamok részletes leírása a konszolidált pénzügyi kimutatásokban található (ld. a konszolidált pénzügyi kimutatásokhoz fűzött 4. megjegyzést).

■ Egyéb bevételek és egyéb ráfordítások

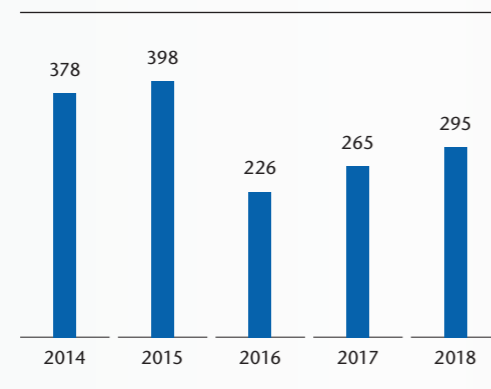
Az egyéb bevételek 2018-ban szinten maradtak, 36,8 millió eurót tettek ki (2017-ben: 36,6 millió euró). Az időszak egyéb ráfordításai az oroszországi árfolyamvesztések miatt 28,5%-kal, 72,5 millió euróra emelkedtek (2017-ben: 56,5 millió euró).

■ Eredmény

Az UNIQA Csoport biztosítástechnikai eredménye 2018-ban jelentősen, 26,7%-kal nőtt és 140,2 millió eurót tett ki (2017-ben: 110,6 millió euró). Az üzemi eredmény 8,5%-kal, 350,1 millió euróra nőtt (2017-ben: 322,7 millió euró). Az UNIQA adózás előtti eredménye szintén emelkedett, 11,3%-kal, 294,6 millió euróra (2017-ben: 264,6 millió euró), elsősorban a biztosítástechnikai eredmény javulása következtében. Az időszak

Adózás előtti eredmény (millió euróban)

Earnings before taxes (In € million)



Despite the persistent low interest rate environment and negative currency effects of around €17 million, net investment income increased by 1.6 per cent to €581.2 million (2017: €572.1 million). The main reason for this increase was the completion of the sale of the indirect holding in Casinos Austria Aktiengesellschaft in the first quarter of 2018. The UNIQA Group generated a capital gain of €47.4 million from selling this holding. Due to the recognition of the 14.3 per cent equity-accounted holding in STRABAG SE, there was a positive contribution in the amount of €51.4 million in 2018 (2017: €42.4 million). A detailed description of net investment income can be found in the consolidated financial statements (see note 4 in the consolidated financial statements).

■ Other income and other expenses

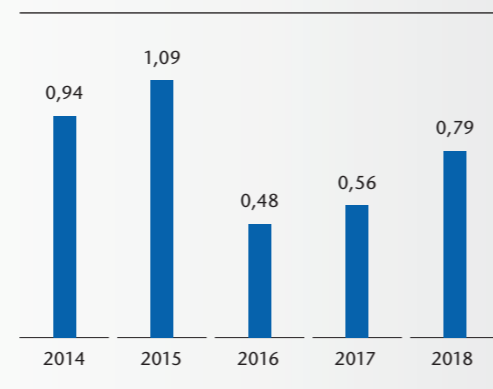
Other income remained stable in 2018 at €36.8 million (2017: €36.6 million). Other expenses for the period increased by 28.5 per cent to €72.5 million (2017: €56.5 million) as a result of currency losses in Russia.

■ Results

The technical result of the UNIQA Group rose significantly by 26.7 per cent to €140.2 million in 2018 (2017: €110.6 million). Operating profit also increased by 8.5 per cent to €350.1 million (2017: €322.7 million). Earnings before taxes at UNIQA likewise increased by 11.3 per cent to €294.6 million (2017: €264.6 million), primarily as a result of the improvement in the technical result. The profit/(loss) for the period rose by 27.5 per cent to €235.1 million (2017: €184.4 million). However, the 2017 comparative value included the profit/(loss) from discontinued operations (after tax) of €33.1 million on account of the sale of the Italian Group compa-

Egy részvényre jutó nyereség (euróban)

Earnings per share (In €)



eredménye 27,5%-kal, 235,1 millió euróra emelkedett (2017-ben: 184,4 millió euró). A 2017-es összehasonlítható adat azonban beszüntetett tevékenységek (adózás utáni) eredményét is magába foglalta (33,1 millió euró olaszországi csoportcégek értékesítése nyomán). 2018-ban a nyereségadó-ráfordítás 59,5 millió euróra növekedett (2017-ben: 47,2 millió euró), miközben az adóterher 20,2%-os volt (2017-ben: 17,8%).

A konszolidált eredmény, azaz az időszak nettó eredményének az UNIQA Insurance Group AG részvényeseinek tulajdonítható része 243,3 millió eurót tett ki (2017-ben: 171,8 millió euró). Ennek következtében a részvényenkénti nyereség 0,79 eurócentre emelkedett (2017-ben: 0,56 eurócent). Az operatív sajáttőke-megtérülés (adózás előtti eredmény és az állomány- és cégértékre történő leírás az átlagos saját tőkéhez viszonyítva, amely tartalmazza az ellenőrzésre nem jogosító kisebbségi részesedéseket és nem tartalmazza az elidegenítéshez szükséges pénzügyi eszközök értékelésének kumulált eredményét) 2018-ban 10,5%-ot tett ki (2017-ben: 10,2%). A sajáttőke-megtérülés (adózás után és az ellenőrzésre nem jogosító kisebbségi részesedésekkel) 7,9%-os volt a tárgyévben (2017-ben: 5,4%).

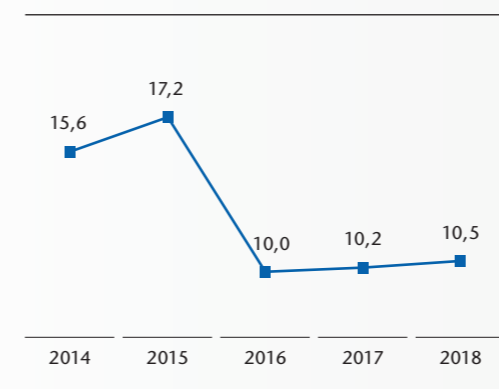
A Csoport Igazgatósága a Felügyelőbizottságnak és az éves közgyűlésnek ezek alapján 0,53 eurócent részvényenkénti osztalékfizetést javasol (2017-ben: 0,51 eurócent részvényenként).

■ Saját eszközök és mérlegfőösszeg

Az UNIQA Insurance Group AG részvényeseinek tulajdonított saját tőke az elmúlt üzleti évben 185,9 millió euróval, 2972,1 millió euróra csökkent (2017. december 31-én: 3158,0 millió euró). Ez annak tudható be, hogy az elidegenítéshez szükséges pénzügyi eszközök mért értéke a nemzetközi pénzügyi piacok nagyobb volatilitása miatt

Operatív sajáttőke-megtérülés (százalékban)

Operating Return on Equity (In per cent)



niek. Income tax expense increased in 2018 to €59.5 million (2017: €47.2 million), while the tax burden was 20.2 per cent (2017: 17.8 per cent).

The consolidated profit/(loss), i.e. the proportion of the net profit for the period attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG, amounted to €243.3 million (2017: €171.8 million). The earnings per share rose as a result to €0.79 (2017: €0.56). Operating return on equity (earnings before taxes and amortisation of goodwill and impairment losses in relation to average equity, including non-controlling interests and excluding the accumulated profits of the valuation of financial instruments available for sale) came to 10.5 per cent in 2018 (2017: 10.2 per cent). The return on equity (after tax and non-controlling interests) rose to 7.9 per cent in the reporting year (2017: 5.4 per cent).

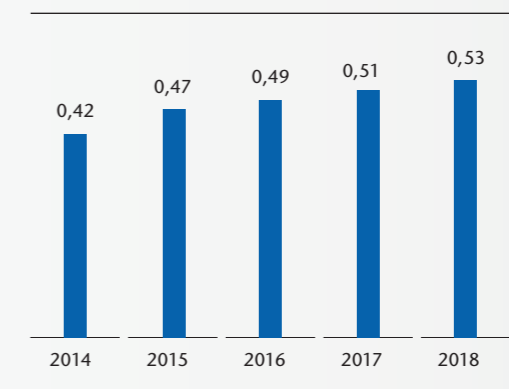
On this basis, the Management Board will propose a dividend of €0.53 per share to the Supervisory Board and the Annual General Meeting (2017: €0.51 per share).

■ Own funds and total assets

Total equity attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG fell by €185.9 million to €2,972.1 million in the past financial year (31 December 2017: €3,158.0 million). The reason for this was the drop in the measurement of financial instruments available for sale due to an increase in volatility on the international financial markets. Non-controlling interests came to €14.4 million (31 December 2017: €91.4 million). The total assets of the Group amounted to €28,616.2 million at 31 December 2018 (31 December 2017: €28,743.9 million).

Részvényenkénti osztalék (euróban)

Dividend per share (In €)



Életbiztosítás (millió euróban)

Life insurance (In € million)

	2018	2017	2016
Díjbevétel, figyelembe véve a befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységeit Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	1 448,6	1 611,6	1 526,1
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásában Insurance benefits (net)	-1 035,7	-1 025,0	-991,4
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásában Operating expenses (net)	-319,8	-319,5	-347,7
Költséghányad (viszontbiztosítás után) Cost ratio (after reinsurance)	22,6%	70,3%	23,7%
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	153,5	336,0	341,4
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	73,2	59,9	71,6
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásában Technical provisions (net)	15 483,4	15 815,9	16 224,3

csökkent. Az ellenőrzésre nem jogosító kisebbségi részesedések értéke 14,4 millió euró volt (2017. december 31-én: 91,4 millió euró). A Csoport konszolidált mérlegfőösszege 2018. december 31-én 28 616,2 millió euró értéket mutatott (2017. december 31-én: 28 743,9 millió euró).

■ Cash-flow

Az UNIQA szokásos tevékenységből származó cash-flow-ja 2018-ban 4,8 millió euró volt (2017: 473,4 millió euró, amelyből 258,2 millió beszüntetett tevékenységekből származott). A befektetési tevékenységből származó cash-flow a tárgyévben 210,0 millió euró volt (2017: -217,6 millió euró, amelyből 35,3 millió beszüntetett tevékenységekből származott). A nettó finanszírozási cash-flow 588,9 millió euró volt (2017-ben: -154,2 millió euró). Összességében a likvid eszközök alapja 794,1 millió euróval, 1444,4 millió euróra nőtt a 2018-as üzleti évben (2017-ben: 650,3 millió euró).

■ Munkatársak

Az UNIQA munkavállalóinak (teljes munkaidős egyenértékben kifejezett) átlagos létszáma 2018-ban némi csökkenés után 12 818 főt tett ki (2017-ben: 12 839). Ebből 4271 (2017-ben: 4456) munkavállaló alkalmazott területi értékesítési munkatárs volt. Az adminisztrációs munkavállalók létszáma 8547 fő volt (2017-ben: 8383).

A 2018-es üzleti évben a Csoportnak teljes munkaidős egyenértékre átszámítva 2708 munkatársa volt (2017-ben: 2626) a közép-európai régióban, azaz Lengyelországban, Szlovákiában, Csehországban és Magyarországon, miközben 2242 munkatársa (2017-ben: 2293) tevékenykedett Dél-Kelet-Európában – Albániában, Bosznia-Hercegovinában, Bulgáriában, Horvátországban, Koszovóban, Macedóniában, Észak-Montenegróban és Szerbiában –, és 1654 munkatársa (2017-ben: 1779) pedig a kelet-európai régióban, azaz Romániában és Ukrajnában. Oroszor-

■ Cash flow

UNIQA's net cash flow from operating activities amounted to €4.8 million in 2018 (2017: €473.4 million, of which €258.2 million was from discontinued operations). Net cash flow from investing activities amounted to €210.0 million (2017: €-217.6 million, of which €35.3 million resulted from discontinued operations). Net cash flows from financing activities amounted to €588.9 million (2017: €-154.2 million). Overall, cash and cash equivalents increased by €794.1 million to €1,444.4 million in the 2018 financial year (2017: €650.3 million).

■ Employees

In 2018, the average number of employees (full-time equivalents, or FTEs) at UNIQA again fell slightly to 12,818 (2017: 12,839). These included 4,271 (2017: 4,456) field sales employees. The number of employees in administration amounted to 8,547 (2017: 8,383).

In the 2018 financial year, the Group had 2,708 FTEs in the Central Europe (CE) region of Poland, Slovakia, the Czech Republic and Hungary (2017: 2,626), with 2,242 FTEs (2017: 2,293) in the Southeastern Europe (SEE) region consisting of Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, Kosovo, Montenegro, North Macedonia and Serbia, and 1,654 FTEs (2017: 1,779) in the Eastern Europe (EE) region of Romania and Ukraine. There were 108 FTEs (2017: 108) working in Russia (RU). The average number of FTEs in the Western European markets in 2018 was 48 (2017: 46). A total of 6,058 FTEs were employed in Austria (2017: 5,987). Including the employees of the general agencies working exclusively for UNIQA, the total number of people working for the Group amounts to about 19,000.

In 2018, 55 per cent of the staff working in administrative positions at UNIQA in Austria were women. In sales, the ratio was 83 per cent men

szágban teljes munkaidőre számítva 108 (2017-ben: 108) alkalmazottunk dolgozott. A munkavállalók átlagos létszáma 2018-ban a nyugat-európai piacokon 48 volt (2017-ben: 46). Ausztriában 6058 fő állt alkalmazásban (2017-ben: 5987). A kizárólag az UNIQA-nak termelő vezérigénységek munkavállalóit is beszámítva összesen körülbelül 19 000 fő dolgozik a Csoportnak.

2018-ban az UNIQA-nál Ausztriában az adminisztrációs dolgozók 55%-a volt nő. Értékesítési területen 83% férfi, 17% nő volt az arány. A munkatársak 14,6%-a (2017-ben: 15,5%-a) részmunkaidőben dolgozott. Az átlagéletkor az elmúlt évben 44 év volt (2017-ben: 44 év).

Ausztriában szinte minden munkatárs részesedik – különböző formájú változó részvételi programok révén – a társaság sikerében. Ezt a vezetőknél és válogatott kiemelt munkatársaknak járó bónusz vagy a munkatársi részvételi program alkotja. 2018-ban Ausztriában a munkavállalók 14%-a (2017-ben: 15%) vett részt az UNIQA vezetőknél és válogatott kiemelt munkatársaknak szóló bónuszkielégítési rendszerében – egy olyan javadalmazási rendszerben, amely összekapcsolja a vállalat eredményét a személyes teljesítménnyel. 2018-ban 76% vett részt bónusz formájában a munkavállalói részvételi programban (2017: 77%). Részvételre jogosult minden munkatárs, akinek a teljes üzleti évet lefedő munkaviszonya van. A munkavállalói részvételi bónusz kifizetése egyrészt az eredménycél elérésétől, másrészt attól függ, hogy milyen mértékben sikerült teljesíteni az egyéb fontos vállalati célokat.

Ezen kívül az UNIQA lehetőséget nyújt fiatal munkavállalóknak arra, hogy a képzés során idegen kultúrákat ismerjenek meg és nemzetközi kapcsolatokat építsenek ki. Jelenleg 55 gyakornok áll képzés alatt.

to 17 per cent women. 14.6 per cent (2017: 15.5 per cent) of employees were working part time. The average age in the past year was 44 years (2017: 44 years).

In Austria, almost all employees have a share in the company's success through some form of variable participation programme. It consists of either a bonus for managers and selected key employees, or an employee participation programme. In 2018, 14 per cent (2017: 15 per cent) of employees participated in the bonus system for managers and selected key employees – a variable remuneration system that is tied both to the success of the company and to personal performance. In 2018, a total of 76 per cent took part in the employee participation programme (2017: 77 per cent) in the form of a bonus. Everyone who has an employment relationship for the entire financial year is entitled to participate. The payment of the employee participation bonus depends on the one hand on achieving the profit target and on the other hand on the degree to which other important corporate goals have been reached.

In addition, UNIQA offers young people in training the opportunity to get to know foreign cultures and make international contacts. Currently, 55 apprentices are being trained.

Trendteremtő innovációkkal a tökéletes ügyfélélményért

Trend-setting innovations for the perfect user experience

■ Az UNIQA Biztosító célja, hogy a szektor legjobb szolgáltatójává váljon, és tökéletes ügyfélélményt nyújtson. Ennek érdekében folyamatosan fejlesztjük termékeinket és szolgáltatásainkat, ebben a munkában pedig 2018 több szempontból is meghatározó év volt.

Az ügyféligényeket szem előtt tartva, az alapoktól gondoltuk újra szervezeti felépítésünket is, újabb trendet teremtve, a biztosítási piacon és a nemzetközi UNIQA életében is ritka szervezeti struktúrát alakítottunk ki. A progresszív és piaci igényekre reflektáló szervezeti felépítés hatékonysága elsősorban abban rejlik, hogy az ügyfélszolgálat teljes folyamata - legyen szó akár termékfejlesztésről, akár kárrendezésről - egy kézben összpontosul a lakossági, a vállalati és online ügyfelek vonatkozásában is, ezáltal kiemelkedően rövidül a biztosító reakcióideje. Ezzel a puzzle utolsó darabja is a helyére került ahhoz, hogy továbbra is mi lehessünk a legjobb szolgáltató a szektorban.

Bevezettük a piacon egyedülálló háromnapos kárrendezési garanciát tartalmazó lakásbiztosításunkat, az UNIQA HomeGuard-ot, ami folyamataival – mint például a biometrikus aláírás – és szolgáltatásaival új sztenderdet teremt, mely alapjául szolgál az összes jövőbeni termék- és szolgáltatásfejlesztésünknek. A HomeGuard nem csak a szolgáltatási garancia miatt emelkedik ki a piacon elérhető termékek közül, hiszen papírmentes szerződésalkötési folyamat, azonnali kötvényesítés, online kárbejelentő rendszer és online kárstátusz is kapcsolódik hozzá.

A 2018-as évben nagy hangsúlyt fektettünk munkatársaink és vezetőink képzésére, valamint folyamatosan növeltük a „munkavállalói élményt”. Új belső és külső közösségi tereket alakítottunk ki, ahol a kollégáinknak egy kötetlenebb légkörben teremtetünk lehetőséget a közös munkára.

■ The goal of UNIQA Insurance is to become the leading service provider of the sector, providing the perfect user experience. Accordingly, we seek to continuously develop our products and services and in this regard, 2018 was, in many ways, a definitive year.

We have completely re-shaped our organizational structure with the customer needs in mind, setting a brand new trend with an organizational structure that is unprecedented in both the insurance market and in the history of the UNIQA Group as a whole. The effectiveness of a progressive organizational structure reflecting market needs primarily lies in centralizing the entire customer service process for retail, corporate and online customers, be it product development or claims adjustment, thus cutting UNIQA's response time significantly. Thus, the final piece of the puzzle falls into place to ensure that we remain the best service company in the sector.

We have introduced UNIQA Home Guard, our home insurance with a guaranteed three-day claims adjustment, unique within the market, offering processes – such as biometric signatures – and services that set a new standard and serve as the basis of all our future product and service development. The service guarantee is not the only factor that distinguishes HomeGuard from other products on the market, as it also involves paper-free contracting process, instant funding, an online damage report platform and online damage status reports.

In 2018, we placed a great deal of emphasis on the training of our employees and managers, as well as continuously enhancing the “employee experience”. We developed new internal and external community spaces, establishing opportunities for a shared working experience for our colleagues in a more informal atmosphere.



„A magasabb ügyfélélmény, az ügyfélcentrikus, hatékonyabb struktúra és motivált, piaci trendet teremtő munkatársainknak köszönhetően a Társaság pénzügyi mutatói is tovább javultak.”

“Thanks to the enhanced user experience, client-oriented and more effective structure and motivated, market trendsetting employees, the company's financial indicators showed continued improvement.”

Elindítottuk új generációs, elsősorban az Y és Z generációs fiatalokat, illetve az innovatív megoldásokra nyitott X generáció tagjait megcélzó biztosítási platformunkat, a CHERRISK-et. A CHERRISK több mint egy klasszikus biztosítás. Amellett, hogy felhasználóbarát felülete választ ad az elmúlt években jelentősen megváltozott ügyféligényekre, minden eddiginél nagyobb bizalmat szavaztunk a felhasználóknak. A veszélyközösség alapjaihoz tértünk vissza, ahol gondoskodunk egymásról, és együtt igyekszünk csökkenteni a kockázatainkat.

Büszkén mondhatom, hogy az ügyfeleinknek kínált magas színvonalú szolgáltatásaink meghozták a várt eredményt, 2018-ban egy 5-ös skálán, közel 100 000 ügyfél 4,7 re értékelte szolgáltatásaink színvonalát.

A magasabb ügyfélélmény, az ügyfélcentrikus, hatékonyabb struktúra és motivált, piaci trendet teremtő munkatársainknak köszönhetően a Társaság pénzügyi mutatói is tovább javultak. Az elmúlt években folyamatosan javult a Biztosítónk jövedelmezősége és tőkehelyzete, valamint tovább erősödött piacformáló pozíciója.

Biztos vagyok benne, hogy folyamataink, szolgáltatásaink és munkatársaink további fejlesztésével és újabb innovációinkkal 2019-ben az UNIQA Biztosító Zrt. újabb meghatározó lépéseket tesz, hogy továbbra is piacformáló trendsetter és legjobb ügyfélélményt nyújtó biztosítótársaság legyen a biztosítási piacon.

Üdvözlettel | Best regards

Kurtisz Krisztián
CEO UNIQA Biztosító Zrt.

We launched CHERRISK, our new-generation insurance platform primarily targeting not only Generations Y and Z, but also Generation X, who are known to be open to innovative solutions. CHERRISK is far more than a classic insurance plan. Apart from its user-friendly interface, which responds to the significant evolution of customer needs over the past few years, we are now giving an unprecedented vote of confidence to users. We returned to the basics of risk groups, where we take care of each another and try to mitigate our risks together.

I am proud that the high-level services offered to our clients have achieved the expected outcome, as in 2018 nearly 100,000 customers rated our services at 4.7 on a scale of 1 to 5.

Thanks to the enhanced user experience, client-oriented and more effective structure and motivated, market trendsetting employees, the company's financial indicators showed continued improvement. Our Insurance Company's profitability and solvency continuously improved, while further reinforcing its market-shaping position.

I am convinced that through the continued development of our processes, services and employees and additional innovations, UNIQA Biztosító Zrt. will make further definitive moves in 2019 in order to maintain its trendsetting position as the insurance company providing the best user experience on the insurance market.

Innováció

Innovation

■ Az UNIQA Biztosító célja, hogy a biztosítási piac legjobb szolgáltatójává váljon, melyhez elengedhetetlen az innovatív megoldások és folyamatok alkalmazása. 2018-ban is számos trendteremtő fejlesztést vittünk véghez, melyek mind a professzionális ügyfélszolgálat és az új ügyféligényeknek való megfelelést szolgálták.

Egyedülálló szervezeti felépítés

■ Progresszív és a piaci igényekre reflektáló szervezeti struktúrát alakítottunk ki, melynek hatékonysága elsősorban abban rejlik, hogy az ügyfélszolgálat teljes folyamata – legyen szó akár termékfejlesztésről, akár kárrendezésről – egy kézben összpontosul a lakossági, a vállalati és online ügyfelek vonatkozásában is, ezáltal kiemelkedően rövidül a biztosító reakcióideje. Az új felépítés ügyfeleink számára gyorsabb kiszolgálást és az igényeikhez még jobban igazodó termékeket, az UNIQA számára pedig egyszerűbb és átláthatóbb működést tesz lehetővé.

Lakásbiztosítás háromnapos szolgáltatási garanciával

■ Bevezettük a piacon egyedülálló termékjellemzőkkel rendelkező lakásbiztosításunkat, az UNIQA HomeGuardot, mely felesleges fedezetektől mentes, a valós kockázatokra nyújt védelmet, papírmentes, digitális szerződés-kötési folyamat és azonnali kötvényesítés, valamint online kárbejelentő felület és kárstátusz kapcsolódik hozzá. Mindezekon felül pedig háromnapos szolgáltatási garanciát is tartalmaz, mely azt jelenti, hogy a viszonylag egyszerűbb károk esetén, ha a bejelentés online történik, és minden szükséges információ hiánytalanul megadásra kerül, az UNIQA garantálja, hogy maximum három munkanapon belül rendezi a kárt. Ha ez nem valósulna meg, akkor kötbért fizetünk ügyfeleinknek.

■ The goal of UNIQA Insurance is to become leading service provider of the insurance market, in which innovative solutions and processes are essential. In 2018, we carried out numerous trend-setting developments, both for serving customers professionally and to meet new customer requirements.

Unique organizational structure

■ We've developed an organisational structure reflecting market needs. Its effectiveness primarily lies in centralising the entire customer service process for retail, corporate and online customers, be it product development or claims adjustment, thus significantly reducing UNIQA's response time. The new structure will result in faster service for our customers, and products that are even better tailored to their needs, and simpler and more transparent operation for UNIQA.

Home insurance with a three-day service guarantee

■ We've launched UNIQA HomeGuard, our home insurance service with features unique to the market, that has no unnecessary coverage and provides protection against real risks, involving a paper-free contracting process, instant funding, an online damage report platform and online damage status reports. Additionally, it also includes a three-day service guarantee, which means that in the case of relatively basic claims, if the report is filed online and all the required information is provided in full, UNIQA guarantees to settle the claim within maximum three working days. Failure to this, we will pay liquidated damages to our clients.



CHERRISK, az újgenerációs biztosítási modell

■ A CHERRISK a jövő biztosítási modellje, egy olyan szolgáltatás, ami megfelel a megváltozott fogyasztói igényeknek, és az ezredfordulós generáció számára is vonzó biztosítási alternatíva. A CHERRISK lakás-, casco-, baleset- vagy utasbiztosítások a minden eszközre optimalizált online felületen néhány adat megadásával egyszerűen megköthetők. Egy kár rendezése akár percek alatt is megtörténhet, a kérdéses eseteket pedig videóhíváson keresztül tisztázzuk.

A technikai újítások mellett a biztosítás lényegét is más irányból közelítettük meg. A korábban megszokott gyakorlat szerint a biztosítás elsősorban akkor kapott szerepet, ha már megtörtént a káresemény. A CHERRISK-nél az ügyfelek biztonságának megővése a cél, a kármegelőzést játékos feladatok segítik. Ezzel a módszerrel nem csupán szórakoztatóvá válik a hasznos tudás elsajátítása, de még „cseresznyét” is lehet gyűjteni, amik virtuális forintoknak felelnek meg a CHERRISK világában. A megszerzett cseresznyéket a biztosítási díj csökkentésére lehet fordítani, vagy olyan közösségi ügyeket lehet belőlük támogatni, amelyek a lokális közösségek biztonságosabb és boldogabb életéhez járulnak hozzá.

CHERRISK, the new generation insurance model

■ CHERRISK is the insurance model of the future, a service that responds to the changed customer needs and offers an attractive insurance alternative even for millennials. CHERRISK enables customers to access—by entering only a handful of data items—home, casco, accident, and travel insurance policies via an online interface optimised for all devices. A claim can be settled in the span of a few minutes and any questions can be clarified via video calls.

Apart from the technical innovations, we've adopted an entirely new approach to the concept of insurance. In the past, insurance played a role typically only after the insured event had already taken place. With CHERRISK, the goal is to provide client safety and damage prevention, and the model offers playful tasks to drive home this message. This method not only makes the learning of useful information entertaining but users can also collect "cherries" that, in the world of CHERRISK, act as virtual currency. The cherries earned can be used to reduce insurance fees or to support social initiatives that make local communities safer and happier.

Ügyfélelégedettség mérés

■ A biztosítók között egyedülálló módon az UNIQA minden lehetséges érintkezési ponton arra kéri ügyfeleit, hogy értékeljék az éppen igénybe vett szolgáltatás színvonalát, annak érdekében, hogy fejlesztéseivel az ügyféligenyeknek még inkább megfelelő termékeket és szolgáltatásokat hozhasson létre.

Telefonos ügyintézés esetén a mérés 1-től 5-ig terjedő skálán zajlik, ahol az ötös a legjobb érték. Ebben az esetben a hívás végén kérjük meg

ügyfeleinket, hogy értékeljék az ügyintézését, mégpedig úgy, hogy kitesszük őket egy IVR-ba (hangos menürendszer), ahol telefonjuk nyomógombjaival adhatják meg az értékelést. Az online csatornákon (chat, online felületek, e-mail), illetve a személyes ügyfélszolgálat esetén emoji grafikat használunk, szintén ötös skálán. A személyes ügyfélszolgálaton tabletek

kihelyezésével kérjük el ügyfeleink véleményét, az e-mailes megkereséseknél pedig a válasz e-mailben küldünk egy linket, amelyre rákattintva elvégezhetik az értékelést. Az eredményeket napi, heti és havi riportokban elemezzük.

Az online felületeinken ügyfeleink szöveges véleményüket is megoszthatják velünk, melyeket szintén kielemezzük, az észrevételeket pedig beépítjük folyamatainkba, szolgáltatásaink fejlesztése érdekében.

2018-ban több mint 100 000 visszajelzést gyűjtöttünk így össze, átlagosan 4,7 értékkel.

Sportnagyköveti program

■ Az UNIQA Biztosító üzleti tevékenysége mellett kiemelt fontosságúnak tartja az olyan programok támogatását, melyek mindenki számára példaértékűek és értéket képviselnek. Ennek szellemében indult el 2013-ban Sportnagyköveti programunk, mely az egészséges életmód és az egészségmegőrzés népszerűsítését szolgálja. Sportnagyköveteink létszáma 2018-ban 7 fővel bővült – közülük ketten speciális sportolók, így jelenleg 22 sportoló vesz részt a programban.

Measuring customer satisfaction

■ Uniquely among insurance companies, UNIQA Insurance asks its clients to evaluate the quality of the service just used at every point of contact, in order to develop products and services that best satisfy customer requirements.

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

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

In 2018, we collected over 100,000 pieces of feedback with an average score of 4.7.

UNIQA Sports Ambassadors programme

■ In addition to its business activities, UNIQA Insurance also believes it is vitally important to support exemplary programmes that represent key values for everyone. In view of this, the UNIQA Sports Ambassadors programme was launched in 2013, aiming to promote the achievement and maintenance of a healthy lifestyle. In 2018, 7 additional Sports Ambassadors joined our ranks, two of whom are differently-abled athletes, thus increasing the total number of athletes participating in the programme to 22.

Excelling not only in sports but in their studies as well, our Sports Ambassadors are awarded with valuable sporting equipment and sporting attire vouchers, in addition to annual travel insurance policies for their respective sports and we even hosted motivational events for them.

Sportnagyköveteinket, akik nem csak a sportban, de tanulmányaik területén is kiemelkedően teljesítenek, nagy összegű sportszer és sportruházati vásárlási utalvánnyal, valamint az egyéni sportágukra kiterjedő éves utasbiztosítással jutalmaztuk és motivációs rendezvényeket is szerveztünk részükre.

Mobil Egészségközpont

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

Elismeréseink

■ A MoneyMoon független pénzügyi tanácsadó cég 2010 óta rendezzi meg a MoneyMoon Awards-ot. A megmérettetésen a legjobban teljesítő unit-linked eszközalapokat tüntetik ki különböző kritériumok alapján, 2012-től pedig már a hazai és külföldi befektetési alapokat és a magán-nyugdíjpénztári portfóliókat is rangsorolják. Céljuk, hogy a különböző piaci szegmensekre kiterjesszék a piacon egyre inkább megkövetelt transzparenciát.

Az UNIQA 2018-ban is számos elismerésben részesült a MoneyMoon Awards-on,

- az abszolút hozam kategóriában az UNIQA Spektrum,
- a feltörekvő piaci részvény kategóriában az UNIQA Feltörekvő Piaci Részvény,
- az ingatlan eszközalap kategóriában az UNIQA Nemzetközi Ingatlan eszközalap,
- a kelet-európai részvény kategóriában az UNIQA Kelet-Közép-Európai Részvény,
- a forintban denominált részvény kategóriában az UNIQA Új Technológiák,
- a menedzselt, vegyes kategóriában pedig az UNIQA Menedzselt Kiegyensúlyozott eszközalapot díjazták kiemelkedő teljesítményéért.

Emellett pedig Daróczi Andor, a Biztosító vagyonekezelési vezetője elnyerte a Legjobb hazai biztosítói vagyonekezelő díját.

UNIQA Mobile Health

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

Our awards

Independent financial consultant MoneyMoon has been organising the MoneyMoon Awards since 2010. In the competition, the best performing unit-linked asset funds are awarded based on various criteria; starting from 2012, domestic and foreign investment funds and private pension fund portfolios are similarly ranked. Their aim is to extend transparency, an increasingly important requirement, to the various market segments.

In 2018, UNIQA won numerous recognitions at the MoneyMoon Awards, with recognitions of outstanding achievements for:

- UNIQA Spektrum in the absolute return category,
- UNIQA Emerging Market Stock in the emerging stocks category,
- UNIQA International Real Estate Asset Fund in the real estate asset fund category,
- UNIQA Central and Eastern European Stock in the Eastern European stock category,
- UNIQA New Technologies in the stock denominated in HUF category,
- and UNIQA Managed Balanced asset fund in the managed, miscellaneous category.

Additionally, the head of Asset Management at Uniqa Hungary Andor Daróczi won an award for Best domestic insurance company asset manager.

„2018-ban több mint 100 000 visszajelzést gyűjtöttünk így össze, átlagosan 4,7 értékkel.”

“In 2018, more than 100,000 feedbacks were collected with an average of 4.7.”

Általános információk

General Information

A társaság részvényesei | Ownership structure

UNIQA Internationale Beteiligungs-Verwaltungs GmbH (99,92%)
Cégjegyzékszám | Company registration Number: FN 196252g
At-1029 Wien, Untere Donaustraße 21.
UNIQA International AG (0,08%)
Cégjegyzékszám | Company registration Number: FN 180177t
At-1029 Wien, Untere Donaustraße 21.

Igazgatóság | Board of Directors

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

Felügyelőbizottság | Supervisory Board

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

Bit. szerinti egyéb vezetők | Other Senior Staff Members as specified in the Insurance Act

Dr. Kozma Dávid Jogi igazgató | Legal Director
Kiss Mariann Pénzügyi és számviteli igazgató | Finance and Accounting Director
Azaryné Sebestyén Edit Belső ellenőrzési igazgató | Internal Audit Director
Sághy Balázs Kockázatkezelési igazgató | Risk Management Director
Csísztu-Decsi Nóra Vezető aktuárius | Chief Actuary
dr. Lukács István Megfelelőségi vezető | Compliance officer

Székhely/központi ügyfélszolgálat |

Headquarters/Central Customer Service
1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.
Telefon: +36 1 5445-555, +36 20 5445-555,
+36 30 5445-555, +36 70 5445-555
Telefax: +36 1 2386-060
Internet: www.uniqa.hu
E-mail: info@uniqa.hu

Kiemelt ügynökségek | Key agencies

1028 Budapest, Hidegkúti út 293.
1032 Budapest, Ágoston utca 16.
1095 Budapest, Dandár u. 9–11.
1119 Budapest, Etele út 65.
1148 Budapest, Adria sétány 8.
2030 Érd, Budai út 24.
2220 Vecsés, Telepi út 48.
2800 Tatabánya, Fő tér 3.
3060 Pásztó, Deák Ferenc utca 7.
3530 Miskolc, Erzsébet tér 2.
4028 Debrecen, Kassai út 129.
5600 Békéscsaba, Kinizsi u. 7–9.
6000 Kecskemét, Kölcsey u. 7/A
6724 Szeged, Honvéd tér 5/B
7400 Kaposvár, Honvéd u. 2.
7621 Pécs, Citrom u. 2.
8000 Székesfehérvár, Budai út 8.
8200 Veszprém, Hoffer Ármin sétány 2.
8800 Nagykanizsa, Csengery u. 7.
9022 Győr, Bástya u. 45.
9500 Celldömölk, Hámán Kató u. 1.

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



Thomas Dockal

igazgatósági tag, Pénzügyi és Kockázatkezelési Igazgatóság
Board Member, CFO

- Kockázatkezelés
- Pénzügy és számvitel
- Kontrolling
- Vagyongazdálkodás
- Compliance
- AML
- Jogvédelem
- Risk Management
- Finance and Accounting
- Controlling
- Asset Management
- Compliance
- AML
- Legal Protection

Wolf-Christoph Gerlach

igazgatósági tag, Lakossági Üzletág
Board Member, Retail Business

- Kárrendezés
- Ügyfélszolgálatok
- Lakossági Termékmenedzsment
- Exkluzív értékesítés
- Alternatív értékesítés
- Claims Settlement
- Customer Service
- Retail Product Management
- Exclusive Sales
- Alternative Sales

Kurtisz Krisztián

vezérigazgató
CEO

- Belső Ellenőrzés
- IT és Üzemeltetés
- Jog
- Humán erőforrás
- Stratégia és fejlesztés
- General Secretary
- Internal Audit
- IT and Operation
- Legal
- Human Resources
- Strategy and Development
- General Secretary

Polányi Zoltán

igazgatósági tag, Vállalati Üzletág
Board Member, Corporate Business

- Vállalati személybiztosítások és Nem-élet biztosítások
- Alkuzsi értékesítés
- Banki és Affinity értékesítés
- Nagygyűfél biztosítások
- Risk Engineering
- Közbeszerzés
- Rendezvényszervezés
- Corporate personal- and non-life insurances
- Broker Sales
- Bank and Affinity Sales
- Corporate Insurances
- Risk Engineering
- Public Procurement
- Event Management

Gazdasági környezet

Economic environment

■ A világgazdaság növekedési üteme 2018-ban 3,7%-os maradt, hasonlóan az azt megelőző évhez, bár az év kezdetén az elemzők többsége még tovább gyorsuló növekedésre számított. Az egyes régiókat tekintve csak minimális változásokat lehetett regisztrálni, ezen belül szembetűnő az európai növekedés lassulása. A kontinensen a 2,5%-os 2017-es növekedés után csak 2,2%-os volt tavaly a dinamika, ezen belül is a német gazdasági növekedés ütemének a lassulása emelhető ki. A feltörekvő piacon maradt a 4,7%-os dinamika, bár ezen belül a kínai gazdaság növekedési üteme némileg lassult, míg Oroszországban minimális javulás volt látható. Magyarországon a gazdasági növekedés üteme megközelítette az 5%-ot 2018-ban az előzetes adatok szerint, amire a kétezres évek közepe óta nem volt példa.

A hazai gazdasági növekedés tovább gyorsult a 2017-es 4%-ot meghaladó ütemről, melyben domináns szerepet játszott egyrészt az uniós transzferek felfutása és az ehhez kapcsolódó beruházási boom. A kiskereskedelmi fogyasztás nagyjából 5%-kal bővült tavalyhoz képest, a reálbérek továbbra is jelentős, bár már nem kétszámjegyű mértékben emelkedtek. Termelési oldalon az építőipari szektor felfutása folytatódott, ahol a kormányzati projektek és a lakástámogatási rendszer, valamint a kedvezményes lakásáfa miatt megugró piaci kereslet következtében beinduló újlakás-építési láz okozott jelentős kibocsátás-növekedést. Az építőipar 2019-ben továbbra is az egyik húzóágazat marad, köszönhetően a tavalyi folyamatok áthúzódásának. A bővülő magánberuházások mellett azt is érdemes megemlíteni, hogy bő egy évtized után a hazai bankszektor GDP-hez való hozzájárulása immár nem negatív. Ebben mind a lakossági- mind a vállalati hitelezés felfutásának jelentős szerepe volt. Az utóbbi esetén a jegybanki hitelezési ösztönző programok lezárultával nem következett be a vállalati aktivitásban visszaesés, sőt a hitelállomány még bővülni is tudott. Emellett a lakossági hitelezésben elsősorban a fogyasztási hitelek, másodsorban a lakáshitelek bővülése okán ismét nettó hitelfelvevők voltak a háztartások, először a pénzügyi világválság óta.

■ Similar to the previous year, the growth rate of the global economy remained 3.7% in 2018, although at the beginning of the year, most analysts had expected growth to accelerate further. Individual regions recorded negligible changes only, but even these changes reveal a clear deceleration in European growth. Compared to 2.5% in 2017, growth dynamics fell to 2.2% in 2018 on the continent. In this context, the deceleration of German growth is particularly noteworthy. Growth dynamics remained at 4.7% in emerging markets – although the growth of the Chinese economy slowed somewhat –, while a negligible improvement could be observed in Russia. Preliminary data indicate that the rate of growth approached 5% in Hungary in 2018, a rate unseen since the mid-2000s.

The country's economy expanded further compared to the 4% growth rate recorded in 2017, which was mainly driven by a surge in EU transfers and the resulting investment boom. Retail consumption was up 5% year-on-year with a continuing sharp – albeit no longer two-digit – increase in real wages. On the output side, the spectacular soar in construction continued: government projects, the housing subsidy scheme and the new housing project boom generated by the pick-up in market demand driven by the preferential housing VAT resulted in a sharp increase in the sector's output. Construction remains one of the key growth drivers in 2019 as well, due to the carry over effect of last year's processes. In addition to the expansion in private investment, it is also noteworthy that, after a whole decade, the contribution of the Hungarian banking sector to GDP is no longer negative. The upswing in both household and corporate lending played a major role in this. In the latter case, no decline was registered in corporate activity even after the conclusion of the central bank's lending incentive schemes; in fact, the corporate sector's loan portfolio expanded even further. In addition, for the first time since the global financial crisis in retail lending, households once again became net borrowers, mainly as a result of the expansion in consumer credits and housing loans.

A hazai árszínvonal 2018-ban 2,8%-kal emelkedett az előző évhez képest. Ezen belül főleg néhány alapvető élelmiszer, valamint a dohányárúk ára ugrott meg jelentősebben. Bár a lakossági fogyasztás növekedési üteme továbbra is robosztus, ez keresleti inflációs nyomásban továbbra sem volt még tetten érhető. 2018 végére a foglalkoztatottság megközelítette a 4,5 millió főt, a foglalkoztatottsági ráta pedig 69,5%-ra emelkedett. Ezzel párhuzamosan a munkanélküliségi ráta 3,6%-ra csökkent.

A háztartások pénzügyi vagyona 2018-ban tovább emelkedett, ezen belül a lakossági állampapírok állománya továbbra is dinamikus növekedést mutatott, de az élet- és nyugdíjbiztosítási tartalékok értéke is nőtt. Stagnált viszont a befektetési alapok jegyeinek állománya, ezen belül jelentős átrendeződés történt, és az egyéb alapokból kivont tőke értékének megfelelő friss befektetés érkezett az ingatlanalapokba, mellyel az utóbbi kategória vált a hazai befektetési alapszektor legnagyobbjává.

2018-ban az MNB irányadó rátája 0,9%-on maradt. A likviditáskezelési eszköztár részeként a deviza swap tenderek folytatódtak és ezen keresztül immár mintegy 2000 milliárd forint többlet-likviditást pumpált a jegybank a hazai pénzpiacokba, viszont a jegybank megkezdte jelzálogkötvény-vásárlási programjának kivételét.

A magyar kötvénypiacon elért hozamot mérő MAX Composite index 0,42%-kal csökkent, elsősorban a hosszabb futamidejű államkötvények hozamemelkedésének. A hazai részvénytőzsde emelkedése elakadt, a BUX index 2018-ban 0,61%-ot veszített értékéből. Ezzel nem lógott ki a világ legtöbb tőzsdéjének teljesítményrangsorából, mivel a legtöbb piacon kisebb-nagyobb veszteséget voltak kénytelenek elszenvedni tavaly a befektetők. A forint euróhoz viszonyított árfolyama sokévi stagnálás után némileg emelkedett 2018-ban. Egy eurót tavaly év végén 321 forintért lehetett megkapni, ez kicsivel több, mint 3%-os gyengülést jelent a hazai deviza számára. Az USA dollárral szembeni forintgyengülés már markánsabb volt, ez esetben a kurzus mintegy 8%-kal, 281-ig szaladt fel egy év alatt.

In 2018 the Hungarian price level rose by 2.8% year-on-year, with a particularly sharp rise in the price of some staple food items and tobacco products. Although the growth rate of household consumption remains robust, this is yet to be reflected in demand-pull inflationary pressure. By the end of 2018 the country's workforce approached 4.5 million, and the employment rate rose to 69.5%. In parallel with this, the unemployment rate dropped to 3.6%.

Households' financial wealth continued to increase in 2018. Within that, households' government securities holdings still exhibited dynamic growth, but the value of life and pension insurance reserves also increased. The holdings of mutual fund shares, however, stagnated, with substantial realignment between the funds: real estate funds were boosted by fresh investments corresponding to the value of the capital outflows of other funds; as a result, real estate funds became the largest category in the Hungarian investment fund sector.

The MNB continued to maintain its key policy rate at 0.9% throughout 2018. Constituting a part of the monetary policy instruments aimed at liquidity management, FX swap tenders continued. Through the tenders, the central bank injected surplus liquidity of around HUF 2,000 billion into the Hungarian money markets; however, it also started to phase out its mortgage bond purchase programme.

The MAX Composite Index – a measure of the yields realised in the Hungarian bond market – fell by 0.42%, primarily owing to the rising yields on longer-term government bonds. The upswing in the Hungarian equity market faltered in 2018, and the BUX index dropped by 0.61%. The performance of most stock markets was similar worldwide: in most markets investors sustained losses last year, albeit to various degrees. After years of stagnation, in 2018 the forint exchange rate appreciated somewhat against the euro. At the end of last year one euro was sold for 321 forints, which translates into a slightly more than 3% weakening of the Hungarian currency. The depreciation of the forint against the US dollar, however, was more pronounced, with the exchange rate rising to 281, up 8% year-on-year.

Üzleti terület és üzletmenet

Business lines and business development

■ 2018-ban tovább folytattuk üzleti folyamataink standardizálását és digitalizálását, stratégiánk, a legjobb ügyfélélmény elérése érdekében. A termékportfólió egyszerűsítésének eredménye, hogy a 2016-os 200+ termékről 39-re módosult értékesíthető termékeink száma. A standardizálás és az egyszerűsítés hatására az ügyfélelégedettség tovább növekedett. Több mint 90 ezer ügyfélértékelés alapján a 2018-as év értéke 4,7-re emelkedett (1=elégedetlen – 5= nagyon elégedett).

Az ügyfélközpontúság középpontba helyezésének következő lépéseként 2018. október 1-től átalakítottuk szervezeti struktúránkat is. Ezt követően három üzletágban szolgáljuk ki ügyfeleinket:

- Retail (B2C),
- Corporate (B2B, B2B2C),
- Direct.

Minden üzletág end-to-end felelősséggel rendelkezik az ügyfelek kiszolgálása és a portfólió eredményének szempontjából. Az első hónapok tapasztalatai és az ügyfelek visszajelzése alapján, az új struktúra nagymértékben növeli a szervezet hatékonyságát és emeli az ügyfélélményt.

Az ügyfélélmény emelése mellett stratégiánk fontos eleme, hogy trendsetterként megújítsuk, innováljuk a biztosítási szektort. Ennek egyik fontos eleme, hogy elsőként vezettünk be kár szolgáltatási garanciát a 2018 nyarán bemutatott, digitális megújult lakásbiztosítási termékünkkel.

2018. szeptember 17-én CHERRISK néven az UNIQA Group támogatásával új üzleti modellt indítottunk. A modell célja, hogy a szervezeti és működési folyamatokat teljesen újragondolva, egy új, 100%-ban online ügyfélélményt nyújtunk. Induláskor négy terméket értékesítünk a csatornán keresztül. A modellben kiemelt szerepe van a közösségi támogatásnak és gamification-nek. Célunk, hogy a biztosítás egy új generációjának alapjait tegyük le, amely lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy online, alacsony adminisztratív költségű és jutalékmentes, ezáltal kedvező árú, de magas szolgáltatási színvonalú termékeket vásárolhassanak.

■ With a view to achieving our strategy – the best possible user experience – in 2018 we continued the standardisation and digitisation of our business processes. Thanks to the streamlining of our product portfolio, we reduced our product selection to 39 marketable products compared to 200+ products offered in 2016. Along with standardisation, this simplification also improved customer satisfaction. Based on more than 90 thousand customer reviews, user satisfaction rose to 4.7 in 2018 (1: not satisfied – 5: very satisfied).

As part of our endeavours to put into focus a customer-oriented approach, we restructured our organisation as of 1 October 2018. As a result, we deliver services to our customers in three business segments:

- Retail (B2C),
- Corporate (B2B, B2B2C),
- Direct.

Each segment takes end-to-end responsibility for serving customers and contributing to the profitability of the portfolio. Based on the experiences of the first few months and customer feedback, the new structure improves the efficiency of the organisation and increases user experience significantly.

Besides improving user experience, an important element of our strategy is to rejuvenate and innovate the insurance sector as a trend-setter. In this context, we were the first to introduce claims service guarantee related to our digitally renewed homeowners insurance product introduced in the summer of 2018.

As of 17 September 2018, with the support of UNIQA Group we launched a new business model named CHERRISK. The purpose of the model is to provide a new, fully online user experience through a complete overhaul of our organisational and operational processes. Initially, we sell four products through this channel. Community support and gamification play a key role in the model. Our goal is to lay the foundations of a new genera-

Nem-életbiztosítások

■ A nem-élet biztosítási portfólió költségszerkezete a 2018-as évben is tovább javult. Az ügyfél-segimentáció alapú (vállalati/lakossági) portfóliómenedzsmentnek köszönhetően javult a portfólió összetétele. A kockázat-elbírálási, vállalási, és árképzési szabályok igazodtak a piaci árváltozásokhoz, mely jelentős mértékben javította a portfólió biztosítástechnikai eredményét. Az ügyfélélmény folyamatos javítása pozitív hatást gyakorolt az értékesítési eredményekre minden csatornán. A folyamat-automatizáció fejlődésével mind az adminisztratív hatékonyság, mind az ügyfélkiszolgálás jelentős mértékben javult. A KGFB-piac konszolidációs hatásai kedvezően befolyásolták a módozat eredményességét. A piaci és gazdasági tendenciák pozitívan hatottak a portfólió eredményességére, magasabb számú új autó értékesítés és a beruházások mértékének növelése segítette a portfólió üzleti volumenének növekedését.

Személybiztosítások

■ A teljes életbiztosítási termékcserevel járó törvényi, 2017-es változások hatása 2018-ban is érezte üzleti hatását. A növekedés motorját továbbra is nyugdíjbiztosítások alkották. A portfólió törleshányada a nyugdíjbiztosítások növekvő súlyának köszönhetően tovább javult. Unit-linked biztosításokhoz kapcsolódó eszközalapjaink 2018-ban is jól teljesítettek, és teljesítményükkel kiemelkedtek a versenytársak eszközalapjai közül. Kiemelt bankpartnerünk, a Raiffeisen Bank Zrt. értékesítési teljesítménye az év második felében növekedést mutatott. Az egészségbiztosítások területe, a korábbi évekhez hasonló szinten, stabilan és profitábilisan üzemel. A balesetbiztosítási területen – amely 2018-tól stratégiai fókusz Társaságunknál – kiemelkedő növekedést értünk el, ügyfélbarát termékeink, saját hálózatunk és üzleti partnereink segítségével. Értékesítőink munkáját folyamatos képzésekkel és eladástechnikai anyagokkal támogattuk. Az újonnan értékesített életbiztosítási termékeinknél az elektronikus kommunikációt választó ügyfelek száma a 70%-ot is meghaladta. Összességében elmondhatjuk, hogy a személybiztosítási terület teljesítménye nagymértékben hozzájárult ahhoz, hogy biztosítónk teljesítette 2018-ra vállalt üzleti és gazdasági terveit.

tion of insurance products, enabling customers to purchase favourably priced, commission-free products fully online, where low administrative costs are combined with a high level of service quality.

Non-life insurances

■ The cost structure of the non-life insurance portfolio continued to improve in 2018. Owing to customer segmentation-based (corporate/retail) portfolio management, the composition of the portfolio has improved. Risk underwriting, risk assumption and pricing rules were brought in line with market price changes, which boosted the portfolio's technical result significantly. The ongoing enhancement of user experience had a positive impact on the sales results in all channels. With the progress of process automation, both administrative efficiency and customer service improved substantially. The consolidation effects of the MTPL market had a positive impact on the profitability of the product type. Market and economic trends also exerted a positive impact on the portfolio's profitability; the higher volume of new car sales and the increase in investment supported the growth of the business volume of the portfolio.

Personal insurance

■ The legislative changes of 2017 that entailed the complete replacement of life insurance products had a perceivable business impact in 2018 as well. Pension insurances continued to be growth drivers. Thanks to the increasing weight of pension insurances, the cancellation rate of the portfolio improved further. Our asset funds connected to unit-linked insurances also performed well in 2018; their performance was outstanding compared to the competitors' asset funds. The sales performance of our key banking partner, Raiffeisen Bank Zrt. showed growth in the second half of the year. Similar to the level of previous years, the health insurance segment is characterised by stable and profitable operation. With customer friendly products and relying on our own network as well as the assistance of our business partners, remarkable growth was achieved in the area of accident insurance, which has been a strategic focus of the Company since 2018. We supported the work of our sales staff with ongoing trainings and sales technique materials. As regards newly offered life insurance products, the share of customers opting for electronic communication exceeded 70%. On the whole, it can be stated that the performance of the personal insurance segment made a significant contribution to the realisation of the Company's 2018 business and financial plans.

Üzletmenet 2018

Business operations 2018

Eszközök | Assets

A tétel megnevezése	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	2018. december 31. December 31, 2018 (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	1 296 251	1 044 069	313 221	730 848	0	Intangible assets
B. Befektetések	33 407 820	34 994 588	14 417 193	20 577 395	0	Investments
I. Ingatlanok	0	0	0	0	0	Land and buildings
ebből: saját használatú ingatlanok	0	0	0	0	0	of which: property in own use
II. Befektetések kapcsolt vállalkozásokban	486 633	1 896 239	0	1 896 239	0	II. Investments in related companies
1. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés anyá- és leányvállalatban	486 633	483 988	0	483 988	0	1. Ownership shares in parent and subsidiary companies
2. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír anyá- és leányvállalattól, anyá- és leányvállalatnak adott kölcsön	0	1 406 606	0	1 406 606	0	2. Debt securities from and loans to parent and subsidiary companies
3. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés közös és társult vállalkozásban	0	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	0	0	0	0	0	4. Debt securities from and loans to joint ventures and associated companies
III. Egyéb befektetések	32 921 187	33 098 349	14 417 193	18 681 156	0	III. Other investments
1. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásban	11 951	15 505	15 505	0	0	1. Ownership shares in companies in other holding relationships
2. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír (II/2. és II/4. kivételével)	32 893 331	33 071 131	14 390 938	18 680 193	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)	15 905	11 713	10 750	963	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	94 678 827	89 271 589	89 271 589	0	0	C. Investments executed for holders of unit-linked life insurance policies
D. Követelések	4 775 000	5 591 910	1 276 758	4 315 152	0	D. Receivables
I. Közvetlen biztosítási tevékenységből származó követelések	3 513 694	4 351 603	1 191 697	3 159 906	0	I. Receivables from direct insurance transactions
1. Követelések a biztosítási kötvénytulajdonosoktól	3 350 581	4 189 645	1 138 090	3 051 555	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	163 113	161 958	53 607	108 351	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	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)	Élet Life (ezer Ft / THUF)	Nem-élet Non-life (ezer Ft / THUF)	Nem bizt. tev. Non-dividable (ezer Ft / THUF)	Description
3. Egyéb közvetlen biztosítási tevékenységből származó követelések	0	0	0	0	0	3. Other receivables from insurance business
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	0	0	0	0	0	a) from related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	b) from companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships
II. Követelések viszontbiztosítói ügyletekből	413 085	172 148	33 091	139 057	0	II. Receivables from reinsurance
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	48 871	32 019	1 718	30 301	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	848 221	1 068 159	51 970	1 016 189	0	IV. Other receivables
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	209 846	657 984	10 991	646 993	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	2 545 816	3 738 337	989 743	2 748 594	0	E. Other assets
1. Tárgyi eszköz (az ingatlanok kivételével), készletek	1 166 560	1 337 257	401 177	936 080	0	1. Tangible assets (without land and buildings), stocks
2. Bankbetétek, pénztár	1 379 256	2 401 080	588 566	1 812 514	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	5 303 973	4 448 349	1 905 163	2 543 186	0	F. Prepaid expenses and accrued income
1. Kamatok, bérleti díjak	488 719	457 320	210 757	246 563	0	1. Interest and rentals
2. Halasztott szerzési költségek	3 856 473	2 930 505	1 496 374	1 434 131	0	2. Deferred acquisition costs
3. Egyéb aktív időbeli elhatárolások	958 781	1 060 524	198 032	862 492	0	3. Other prepaid expenses and accrued income
ESZKÖZÖK (aktívák) ÖSSZESEN	142 007 687	139 088 842	108 173 667	30 915 175	0	TOTAL ASSETS

Források | Liabilities & Equity

A tétel megnevezése	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	2018. december 31. December 31, 2018 (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	6 562 654	7 828 680	3 956 956	3 871 724	0	A. Shareholders' equity
I. Jegyzett tőke	4 079 160	4 079 160	322 486	3 756 674	0	I. Subscribed capital
ebből: visszavásárolt tulajdonosi részesedés névértéken	0	0	0	0	0	of which: repurchased ownership shares at face value
II. Jegyzett, de még be nem fizetett tőke (-)	0	0	0	0	0	II. Subscribed, but unpaid capital (-)
III. Tőketartalék	4 605 922	4 605 922	578 619	4 027 303	0	III. Capital reserve
IV. Eredménytartalék (+)	-2 911 028	-2 122 428	2 232 598	-4 355 026	0	IV. Profit reserve (±)
V. Lékötött 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	788 600	1 266 026	823 253	442 773	0	VII. Profit/Loss after Tax

A tétel megnevezése	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)	Élet Life (ezer Ft / THUF)	Nem-élet Non-life (ezer Ft / THUF)	Nem bizt. tev. Non-dividable (ezer Ft / THUF)	Description
B. Alárendelt kölcsöntőke	0	0	0	0	0	B. Subordinated loan capital
C. Biztosítástechnikai tartalékok	31 444 727	31 380 403	14 509 058	16 871 345	0	C. Technical provisions
1. Meg nem szolgált díjak tartaléka [a)+b)]	5 023 414	6 036 342	356 646	5 679 696	0	1. Provision for unearned premium /a)+b)/
a) Bruttó összeg	8 498 368	10 478 254	356 804	10 121 450	0	a) Gross amount
b) Viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-3 474 954	-4 441 912	-158	-4 441 754	0	b) Reinsurers' share of the provision (-)
2. Matematikai tartalékok	14 481 478	12 581 886	10 599 205	1 982 681	0	2. Actuarial provision
a) életbiztosítási díjtartalék [aa)+ab)]	12 653 249	10 588 059	10 588 059	0	0	a) Life assurance provision [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	12 653 249	10 588 059	10 588 059	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)]	592 969	702 008	11 146	690 862	0	b) health insurance premium provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	592 969	702 008	11 146	690 862	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)]	1 235 260	1 291 819	0	1 291 819	0	d) liability insurance annuity provision [da)+db)]
da) bruttó összeg	3 545 128	3 647 386	0	3 647 386	0	da) gross amount
db) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-2 309 868	-2 355 567	0	-2 355 567	0	db) reinsurers' share of the provision (-)
3. Függekár tartalékok [a)+b)]	10 075 926	10 717 708	2 403 947	8 313 761	0	3. Provision for outstanding claims [a)+b)]
a) tételes függekár tartalék [aa)+ab)]	8 593 985	9 122 759	2 285 297	6 837 462	0	a) case provision for outstanding claims [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	16 310 823	16 873 883	2 318 825	14 555 058	0	aa) gross amount
ab) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-7 716 838	-7 751 124	-33 528	-7 717 596	0	ab) reinsurers' share of the provision (-)
b) IBNR tartalék [ba)+bb)]	1 481 941	1 594 949	118 650	1 476 299	0	b) IBNR provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	2 741 414	2 927 788	136 009	2 791 779	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-1 259 473	-1 332 839	-17 359	-1 315 480	0	bb) reinsurers' share of the provision (-)
4. Díjvisszatérítési tartalékok [a)+b)]	612 046	743 140	203 584	539 556	0	4. Provision for profit-related and non profit-related premium refund [a)+b)]
a) eredménytől függő díj-visszatérítési tartalék [aa)+ab)]	20 293	40 771	40 771	0	0	a) Provision for profit-related premium refund [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	20 293	40 771	40 771	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)]	591 753	702 369	162 813	539 556	0	b) Provision for non profitrelated premium refund [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	728 402	806 967	162 813	644 154	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-136 649	-104 598	0	-104 598	0	bb) reinsurers' share of the provision (-)
5. Káringadozási tartalék	0	0	0	0	0	5. Equalisation provision
6. Egyéb tartalékok [a)+b)+c)]	1 251 863	1 301 327	945 676	355 651	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)]	1 136 157	1 299 199	943 752	355 447	0	b) Cancellation provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	1 340 561	1 617 703	943 837	673 866	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-204 404	-318 504	-85	-318 419	0	bb) reinsurers' share of the provision (-)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék [ca)+cb)]	115 706	2 128	1 924	204	0	c) Other technical provision [ca)+cb)]
ca) bruttó összeg	115 706	2 128	1 924	204	0	ca) gross amount
cb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	0	0	0	0	0	cb) reinsurers' share of the provision (-)

A tétel megnevezése	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	2018. december 31. December 31, 2018 (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)	94 678 827	89 271 589	89 271 589	0	0	D. Technical provisions for holders of unit-linked life insurance policies (1+2)
1. bruttó összeg	94 678 827	89 271 589	89 271 589	0	0	1. Gross amount
2. viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	0	0	0	0	0	2. Reinsurers' share of the provision (-)
E. Céltartalékok	0	0	0	0	0	E. Provisions
1. Céltartalék a várható kötelezettségekre	0	0	0	0	0	1. Provisions for contingent liabilities
2. Céltartalék a jövőbeni költségekre	0	0	0	0	0	2. Provisions for future costs
3. Egyéb céltartalék	0	0	0	0	0	3. Other provisions
F. Viszontbiztosítóval szembeni letéti kötelezettségek	30 643	37 290	10 311	26 979	0	F. Deposit liabilities to reinsurers
G. Kötelezettségek	7 111 848	7 923 118	1 685 537	6 237 581	0	G. Liabilities
I. Kötelezettségek közvetlen biztosítási tevékenységből	5 408 149	5 178 018	1 473 676	3 704 342	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	730 179	948 723	5 496	943 227	0	II. Liabilities from reinsurance
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	540 380	763 609	0	763 609	0	a) to related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	b) to companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	c) to companies in other holding relationships
III. Kötelezettségek kötvénykibocsátásból	0	0	0	0	0	III. Liabilities from the issuance of bonds
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	a) to related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	b) to companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	c) to companies in other holding relationships
IV. Hitelek	0	932 379	0	932 379	0	IV. Loans
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	0	932 379	0	932 379	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	973 520	863 998	206 365	657 633	0	V. Other liabilities
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	165 900	74 624	24 151	50 473	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	26 905	18 394	0	18 394	0	c) to companies in other holding relationships
VI. Kötelezettségek értékelési különbözete	0	0	0	0	0	VI. Revaluation difference on liabilities
VII. Származékos ügyletek negatív értékelési különbözete	0	0	0	0	0	VII. Revaluation difference (-) on derivative transactions
H. Passzív időbeli elhatárolások	2 178 988	2 647 762	689 656	1 958 106	0	H. Accrued expenses and deferred income
1. Bevételek passzív időbeli elhatárolása	0	0	0	0	0	1. Deferred income
2. Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	2 174 628	2 645 916	689 102	1 956 814	0	2. Accrued expenses
3. Halasztott bevételek	4 360	1 846	554	1 292	0	3. Accrued assets
FORRÁSOK (PASSZIVÁK) ÖSSZESEN	142 007 687	139 088 842	110 123 107	28 965 735	0	TOTAL EQUITY AND LIABILITIES

Eredménykimutatás | Income Statement

A tétel megnevezése	2017 december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)	Description
A) NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGNÁL			A) NON-LIFE INSURANCE
1. Megszolgált díjak viszontbiztosítás nélkül	17 839 788	20 556 192	1. Earned premiums without reinsurance
a) bruttó díj	38 066 314	44 073 361	a) gross premiums
b) viszontbiztosítónak átadott díj (-)	-19 396 266	-22 638 244	b) ceded reinsurance premiums (-)
c) meg nem szolgált díjak tartalékának változása (±)	-1 517 576	-1 845 724	c) change in provision for unearned premium (±)
d) a viszontbiztosító részesedése a meg nem szolgált díjak tartalékának változásából (±)	687 316	966 799	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	351 139	432 361	3. Other technical income
4. Károk ráfordításai	10 366 096	11 889 722	4. Claim expenses
a) kárfizetések és kárrendezési költségek	10 076 759	11 543 523	a) claim payments and claim settlement costs
aa) kárfizetések	8 569 416	9 970 268	aa) claims paid
1. bruttó összeg	17 886 686	20 928 932	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-9 317 270	-10 958 664	2. reinsurers' share (-)
ab) kárrendezési költségek	1 982 444	2 051 765	ab) claim settlement expenses
ac) bevételek kármegtérítésből és kárrend. költségtérítésekből (-)	-475 101	-478 510	ac) income from claim refunds and claim settlement cost refunds (-)
b) függő károk tartalékainak változása (±)	289 337	346 199	b) change in provision for outstanding claims (±) (case, IBNR)
ba) tételes függő kár tartalék változása (±)	254 617	230 456	ba) Change in case provision for outstanding claims (±)
1. bruttó összeg	448 302	242 144	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-193 685	-11 688	2. reinsurers' share (-)
bb) IBNR tartalék változása (±)	34 720	115 743	bb) Change in IBNR provision (±)
1. bruttó összeg	61 843	186 779	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-27 123	-71 036	2. reinsurers' share (-)
5. Matematikai tartalékok változása (±)	95 483	165 700	5. Change in actuarial provision (±)
a) betegbiztosítási díjtartalék változása (±)	99 317	109 140	a) changes in health insurance premium provision (±)
aa) bruttó összeg	99 317	109 140	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 (±)	-3 834	56 560	c) changes in liability insurance annuity provision (±)
ca) bruttó összeg	126 440	102 259	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (-)	-130 274	-45 699	cb) reinsurers' share (-)
6. Díjvisszatérítési tartalékok változása (±)	85 074	75 206	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 (±)	85 074	75 206	b) Change in provision for non profit-related premium refunds (±)
ba) bruttó összeg	86 625	43 155	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	-1 551	32 051	bb) reinsurers' share (-)
7. Káringadozási tartalék változása (±)	0	0	7. Change in equalisation provision (±)
8. Egyéb tartalékok változása (±)	155 893	129 018	8. Change in other technical provisions (±)
a) nagy károk tartalékának változása (±)	0	0	a) Change in provision for major losses (±)
b) törlési tartalék változása (±)	158 848	130 003	b) Change in cancellation provision (±)
ba) bruttó összeg	70 955	244 019	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	87 893	-114 016	bb) reinsurers' share (-)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék változása (±)	-2 955	-985	c) Change in other technical provision (±)
ca) bruttó összeg	-2 955	-985	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	cb) reinsurers' share (-)

A tétel megnevezése	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)	Description
9. Nettó működési költségek	4 221 082	4 761 107	9. Net operating costs
a) tárgyévben felmerült szerzési költség	6 054 416	7 208 796	a) acquisition costs in the reporting year
b) elhatárolt szerzési költségek változása (±)	-388 612	-237 184	b) changes in deferred acquisition costs (±)
c) igazgatási költségek (befektetési költségek kivételével)	4 933 813	5 212 387	c) administration costs (except investment costs)
d) viszontbiztosítótól járó jutalékok és nyereségrészesedések (-)	-6 378 535	-7 422 892	d) commissions and profit shares due from reinsurers (-)
10. Egyéb biztosítástechnikai ráfordítások	3 118 965	3 807 205	10. Other technical expenses
A) BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI EREDMÉNY (01+02+03-04±05±06±07+08-09-10)	148 334	160 595	A) TECHNICAL RESULT (01+02+03-04±05±06±07+08-09-10)
B) ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGNÁL			B) LIFE INSURANCE
1. Megszolgált díjak viszontbiztosítás nélkül	26 187 272	23 442 084	1. Earned premiums without reinsurance
a) bruttó díj	26 403 583	23 958 296	a) gross premiums
b) viszontbiztosítónak átadott díj (-)	-369 259	-382 208	b) ceded reinsurance premiums (-)
c) meg nem szolgált díjak tartalékának változása (±)	152 948	-134 162	c) change in provision for unearned premium (±)
d) a viszontbiztosító részesedése a meg nem szolgált díjak tartalékának változásából (±)	0	0	d) reinsurers' share from change in provision for unearned premium (±)
2. Biztosítástechnikai bevételek befektetésekből	654 665	583 529	2. Technical income from investments
a) kapott osztalék és részesedés	0	334	a) dividends and profit shares received
ebből: kapcsolt vállalkozástól	0	0	of which: from related companies
b) egyéb befektetési bevételek	629 700	553 104	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	629 700	553 104	bb) interest received and similar income
c) befektetések értékesítésének árfolyamnyeresége, befektetések egyéb bevételei	24 965	30 091	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	10 681 281	10 472 720	3. Non-realised gains on investments
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
4. Egyéb biztosítástechnikai bevétel	559 580	590 422	4. Other technical income
5. Károk ráfordításai	19 848 132	21 495 008	5. Claim expenses
a) kárfizetések és kárrendezési költségek	19 558 153	21 199 425	a) Claim payments and claim settlement costs
aa) kárfizetések	19 506 855	21 147 763	aa) claims paid
1. bruttó összeg	19 599 704	21 241 137	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-92 849	-93 374	2. reinsurers' share (-)
ab) kárrendezési költségek	51 298	51 662	ab) claim settlement expenses
ac) bevételek kármegtérítésből és kárrend. költségtérítésekből (-)	0	0	ac) income from claim refunds and claim settlement cost refunds (-)
b) függő károk tartalékainak változása (±)	289 979	295 5839	b) change in provision for outstanding claims (±) (case, IBNR)
ba) tételes függő kár tartalék változása (±)	263 739	298 317	ba) Change in case provision for outstanding claims (±)
1. bruttó összeg	266 209	320 916	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-2 470	-22 599	2. reinsurers' share (-)
bb) IBNR tartalék változása (±)	26 240	-2 734	bb) Change in IBNR provision (±)
1. bruttó összeg	28 140	-405	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-1 900	-2 329	2. reinsurers' share (-)
6. Matematikai tartalékok változása (±)	-1 203 595	-2 065 292	6. Change in actuarial provision (±)
a) életbiztosítási díjtartalék változása (±)	-1 203 197	-2 065 190	a) change in life assurance provision (±)
aa) bruttó összeg	-1 203 197	-2 065 190	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (kockázati biztosítás) (-)	0	0	ab) reinsurers' share (risk insurance) (-)
b) betegbiztosítási díjtartalék változása (±)	-398	-102	b) changes in health insurance premium provision (±)
ba) bruttó összeg	-398	-102	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 (±)	-46 129	55 887	7. Change in provision for profit-related and non profit-related premium refund (±)
a) eredménytől függő díjvisszatérítési tartalék változása (±)	-58 095	20 478	a) Change in provision for profit-related premium refunds (±)
aa) bruttó összeg	-58 095	20 478	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	ab) reinsurers' share (-)

A tétel megnevezése	2017. december 31. December 31, 2017 (ezer Ft / THUF)	2018. december 31. December 31, 2018 (ezer Ft / THUF)	Description
b) eredménytől független díjvisszatérítési tartalék változása (±)	11 966	35 409	b) Change in provision for non profit-related premium refunds (±)
ba) bruttó összeg	11 966	35 409	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 (±)	177 553	-79 555	9. Change in other provisions (±)
a) nagy károk tartalékának változása (±)	0	0	a) Change in provision for major losses (±)
b) törlési tartalék változása (±)	64 948	33 038	b) Change in cancellation provision (±)
ba) bruttó összeg	64 936	33 123	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	12	-85	bb) reinsurers' share (-)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék változása (±)	112 605	-112 593	c) Change in other technical provision (±)
ca) bruttó összeg	112 605	-112 593	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	cb) reinsurers' share (-)
10. Befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítás tartalékának változása (±)	6 972 975	-5 407 238	10. Change in unit-linked life insurance provision (±)
a) bruttó összeg	6 972 975	-5 407 238	a) gross amount
b) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	b) reinsurers' share (-)
11. Nettó működési költségek	7 783 593	6 684 262	11. Net operating costs
a) tárgyévben felmerült szerzési költség	3 526 577	2 710 626	a) acquisition costs in the reporting year
b) elhatárolt szerzési költségek változása (±)	1 685 600	1 163 151	b) changes in deferred acquisition costs (±)
c) igazgatási költségek (befektetési költségek kivételével)	2 792 591	3 038 940	c) administration costs (except investment costs)
d) viszontbiztosítótól járó jutalékok és nyereségrészesedések (-)	-221 175	-228 455	d) commissions and profit shares due from reinsurers (-)
12. Biztosítástechnikai ráfordítások befektetésekből	214 640	179 584	12. Technical expenses on investments
a) befektetések működési és fenntartási ráfordításai, ideértve a fizetett kamatokat és kamatjellegű ráfordításokat	100 485	96 131	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	114 155	83 453	c) exchange loss on sale of investments, other expenses on investments
13. Befektetések nem realizált vesztesége	3 815 616	13 318 416	13. Unrealised loss on investments
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
14. Egyéb biztosítástechnikai ráfordítások	6 736	7 346	14. Other technical expenses
B) BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI EREDMÉNY (01+02+03+04-05±06±07±08±09±10-11±12-13-14)	513 277	900 337	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	122 135	131 068	1. Dividends and profit shares received
ebből: kapcsoló vállalkozástól	122 135	131 068	of which: from related companies
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
2. Kapott kamatok és kamatjellegű bevételek	621 221	767 534	2. Interest received and similar income
ebből: kapcsoló vállalkozástól	0	12 407	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	82 598	95 195	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	81 654	80 399	7. Operational and maintenance expenses on investments including interest paid and similar expenses
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
8. Befektetések értékvesztése, befektetések visszaírt értékvesztése (±)	0	3 925	8. Impairment and reversed impairment of investments (±)
9. Befektetések értékesítésének árfolyamvesztése, befektetések egyéb ráfordításai	130 430	98 672	9. Exchange loss on investment sales, other expenses on investments
10. Egyéb bevételek	114 101	79 992	10. Other income
11. Egyéb ráfordítások	569 204	620 261	11. Other expenses
D) SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY (±A±B+01+02+03+04+05-06-07-08-09+10-11)	820 378	1 331 464	D) PROFIT/LOSS ON ORDINARY ACTIVITIES (±A±B+01+02+03+04+05-06-07-08-09+10-11)
12. Rendkívüli bevételek	0	0	12. Extraordinary income
13. Rendkívüli ráfordítások	0	0	13. Extraordinary expenses
14. Rendkívüli eredmény (12-13)	0	0	14. Extraordinary loss (12-13)
E) ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±D±14)	820 378	1 331 464	E) PROFIT/LOSS BEFORE TAXATION (±D±14)
15. Adófizetési kötelezettség	31 778	65 438	15. Tax liability
F) ADÓZOTT EREDMÉNY (±E-15)	788 600	1 266 026	F) PROFIT/LOSS AFTER TAX (±E-15)

Az Igazgatóság nevében ezúton fejezzük ki köszönetünket valamennyi ügyfelünknek bizalmukért, bel- és külszolgálati munkatársainknak, akik odaadó, kitartó munkájukkal hozzájárultak és megalapozták a 2018. év üzleti sikereit.

Budapest, 2019. május

On behalf of the Board of Directors, we thank all our customers for their trust, as well as our internal and external staff, whose committed and tireless work contributed to and laid the foundation for our business success in 2018.

Budapest, May 2019

KURTISZ KRISZTIÁN
vezérigazgató | CEO

POLÁNYI ZOLTÁN
az Igazgatóság tagja | Board Member

THOMAS DOCKAL
az Igazgatóság tagja | Board Member

WOLF-CHRISTOPH GERLACH
az Igazgatóság tagja | Board Member

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