

ÜZLETI JELENTÉS | ANNUAL REPORT

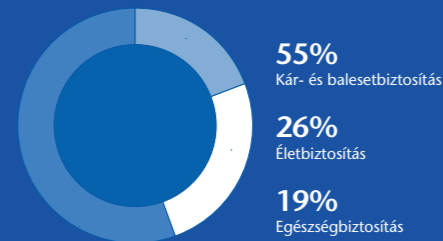
■ Az UNIQA Csoport fő piacain, Ausztriában, valamint Közép- és Kelet-Európában a piacvezető biztosítótársaságok közé tartozik. Mintegy 22 400 munkatársa és kizárólagos értékesítési partnere 18 országban 16 millió ügyfelet szolgál ki. Ausztriában 21%-os piaci részesedésével az UNIQA a második legnagyobb biztosítótársaság.

Az UNIQA a közép- és kelet-európai régió 15 országában van jelen: Albániában, Bosznia-Hercegovinában, Bulgáriában, Horvátországban, Csehországban, Koszovóban, Macedóniában, Montenegróban, Lengyelországban, Romániában, Oroszországban, Szerbiában, Szlovákiában, Ukrajnában és Magyarországon.

■ The UNIQA Group is one of the leading insurance companies in its core markets of Austria and Central and Eastern Europe (CEE). Around 22,400 employees and exclusive sales partners serve around 16 million customers across 18 countries. UNIQA is the second largest insurance group in Austria with a market share of over 21 per cent.

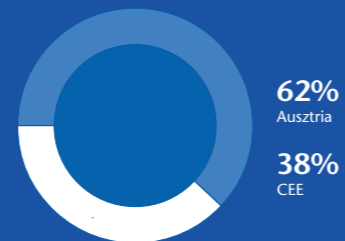
In the CEE growth region, UNIQA is present in 15 markets: Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, the Czech Republic, Hungary, Kosovo, Montenegro, North Macedonia, Poland, Romania, Russia, Serbia, Slovakia and Ukraine. In addition, insurance companies in Switzerland and Liechtenstein are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

Kiegyensúlyozott portfólió...

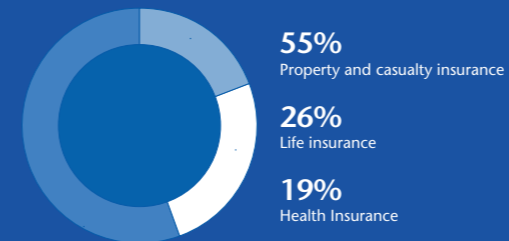


Prémium értékesítés

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

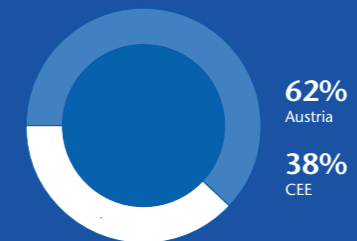


Balanced portfolio ...



Premium distribution

... in the core markets of Austria and CEE



UNIQA Csoport számokban | UNIQA Group at a glance

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

	2021	2020	Változás / Change
Díjbevétel Premiums written	6,033.4	5,261.2	+14.7%
A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységei (VB előtt) Savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (before reinsurance)	324.6	304.1	+6.7%
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	6,358.0	5,565.3	+14.2%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	3,489.5	3,010.3	+15.9%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	1,226.5	1,167.6	+5.0%
ebből életbiztosítás of which life insurance	1,642.0	1,387.5	+18.3%
ebből folyamatos díjas üzlet of which recurring premiums	1,491.9	1,294.3	+15.3%
ebből egyszeri díjas üzlet of which single premiums	150.2	93.2	+61.1%
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	6,358.0	5,565.3	+14.2%
ebből UNIQA Ausztria of which UNIQA Austria	3,916.6	3,837.5	+2.1%
ebből UNIQA International of which UNIQA International	2,423.3	1,705.4	+42.1%
ebből viszontbiztosítás of which reinsurance	1,469.5	1,162.7	+26.4%
ebből konszolidáció of which consolidation	-1451.4	-1140.3	+27.3%
Megszolgált díj saját megtartásban Premiums earned (net)	5,697.6	5,029.5	+13.3%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	3,203.9	2,809.0	+14.1%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	1,213.3	1,163.6	+4.3%
ebből életbiztosítás of which life insurance	1,280.4	1,057.0	+21.1%
A befektetési egységekhez és indexhez kötött életbiztosítás befektetési egységei (VB után) Savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (after reinsurance)	324.6	304.1	+6.7%
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	6,022.2	5,333.7	+12.9%
Biztosítási szolgáltatások saját megtartásban¹ Insurance benefits¹	-4,104.2	-3,694.6	+11.1%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	-1,965.1	-1,775.1	+10.7%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	-997.7	-963.1	+3.6%
ebből életbiztosítás ² of which life insurance ²	-1,141.4	-956.4	+19.3%
Biztosítás üzemi ráfordításai saját megtartásban³ Operating expenses (net)³	-1,648.5	-1,566.4	+5.2%
ebből kár- és balesetbiztosítás of which property and casualty insurance	-1,037.8	-970.7	+6.9%
ebből egészségbiztosítás of which health insurance	-206.6	-225.0	-8.2%
ebből életbiztosítás of which life insurance	-404.1	-370.7	-9.0%
Költséghányad (VB rész levonása után) Cost ratio (net after reinsurance)	27.4%	29.4%	-
Kombinált hányad (CR) (VB rész levonása után) Combined ratio (net after reinsurance)	93.7%	97.8%	-
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	648.0	505.4	+28.2%
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	382.3	57.1	+570.0%
Időszakos eredmény Profit/loss for the period	317.9	24.3	+1,209.3%
Konzolidált eredmény Consolidated profit/loss	314.7	19.4	+1,521.7%
Saját tőke-arányos megtérülés Return on equity	9.3%	0.6%	-
Befektetések Investments	21,785.0	22,319.2	-2.4%
Saját tőke Equity	3,303.6	3,450.1	-4.2%
Saját tőke, beleértve más részvényesek részesedéseit Equity, including non-controlling interests	3,323.3	3,474.8	-4.4%
Biztosítástechnikai tartalékok saját megtartásban⁴ Technical provisions (net)⁴	23,610.9	23,796.8	-0.8%
Mérlegfőösszeg Total assets	31,547.8	31,908.0	-1.1%
Biztosítási szerződések száma Number of insurance contracts	26,008,281	25,058,554	+3.8%
Munkavállalók átlagos létszáma Average number of employees (FTE)	14,849	13,408	+10.7%

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

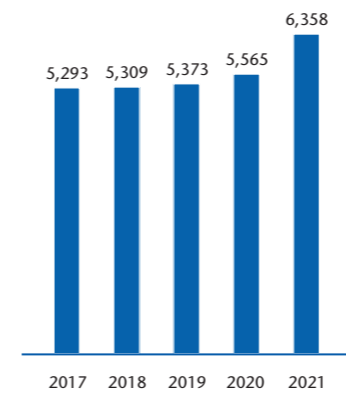
2) A (halasztott) nyereségrészesedés költségeivel együtt. | Including expenditure for (deferred) profit participation.

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

4) Beleértve a unit-linked és index-linked életbiztosítások biztosítástechnikai tartalékait. | Including technical provisions from unit-linked and index-linked life insurance.

Díjbevétel (millió euró)

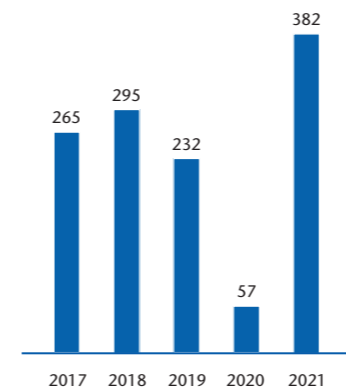
Premiums written (in € million)



Beleértve a unit-linked és index-linked életbiztosításokból származó megtakarításokat. | Including savings from unit-linked and index-linked life insurance.

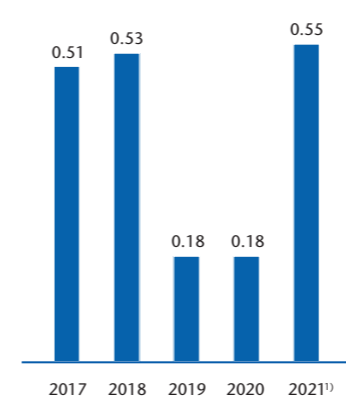
Adózás előtti eredmény (millió euró)

Earnings before taxes (in € million)



Részvényenkénti osztalék (euróban)

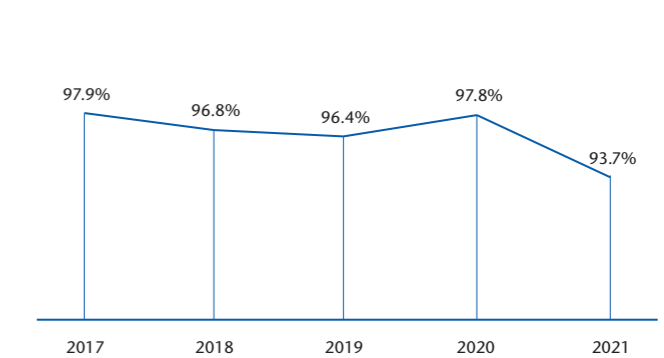
Dividend per share (in €)



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

Kombinált hányad (százalékban)

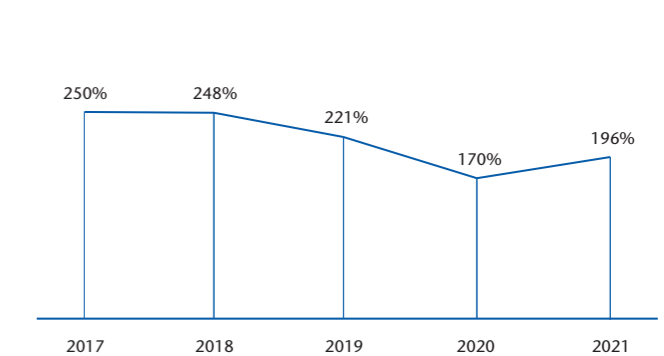
Combined ratio (in per cent)



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

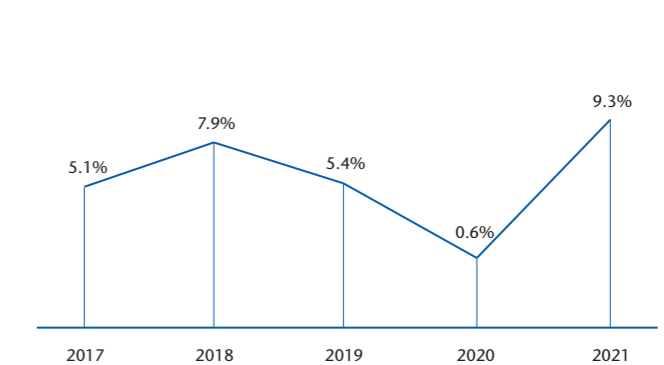
Szabályozói szavatolótké-követelmény mutató (SCR) (százalékban)

Regulatory solvency capital requirement ratio (SCR) (in per cent)



Saját tőke-megtérülés (százalékban)

Return on equity (in per cent)



2021 kiemelkedő eseményei

Highlights of 2021

Zöld kötvény éghajlatbarát projektekhez: 375 millió euró értékű újonnan kibocsátott kötvény

■ Több mint 1 milliárd eurónyi fenntartható befektetéssel és azzal a céllal, hogy 2040-re klímasemlegessé váljunk, csoportunk az osztrák biztosítási ágazat egyik úttörője. A 2020-as első, klímabarát projektekre kibocsátott zöld kötvény után az UNIQA 2021 decemberében újabb zöld kötvényt bocsátott ki, amelyet a befektetőink nagyon kedvezően fogadtak. A végleges kötvény lejáratá 20 év, minősítése BBB, évi 2,375 százalékos kamatszelvevény. Ezzel a kibocsátással párhuzamosan visszavásároltunk 375 millió euró értékben 6,875 és 6,000 százalékos kamatszelvevényű alárendelt kötvényeket. Az UNIQA az egyetlen biztosítótársaság Ausztriában, amely a „Net-Zero Asset Owner Alliance” partnere. Ezért elköteleztük magunkat, hogy részletesen beszámoljunk a fenntartható befektetések terén elért eredményekről.

Új UNIQA-kampány: „együtt jobban élni”

■ Új kampányunk, az „együtt jobban élni” szemlélteti az UNIQA 3.0 – Seeding the Future stratégiánk mögött meghúzódó jövőképet. Az UNIQA szeretné elkísérni az embereket a jobb élet felé vezető úton, és megmutatni nekik, hogy nincsenek egyedül. A kockázatok nem az egyénre hárulnak, azokat közösen viseljük – új kampányunk tehát a biztosítási elv alap gondolatára épül. Az UNIQA 3.0 jövőbeli stratégiájának alkalmazásával azonban egy lépéssel tovább megyünk, és nemcsak károk elleni védelmet, hanem innovatív szolgáltatásokat is kínálunk. Ezzel az UNIQA támogatja és kíséri az embereket saját felelősségük gyakorlásában.

Green bond for climate-friendly projects: €375 million bonds newly issued

■ With more than €1 billion in sustainable investments and the objective of being climate-neutral by 2040, our Group is one of the pioneers in the Austrian insurance industry. After the first green bond for climate-friendly projects in 2020, UNIQA issued another green bond in December 2021, which was very well received by our investors. The final bond has a maturity of 20 years and is rated BBB, with a coupon of 2.375 per cent per year. Alongside this issue, we repurchased subordinated bonds in the amount of €375 million with coupons of 6.875 and 6.000 per cent. UNIQA is the only insurance company in Austria to be a partner of the “Net-Zero Asset Owner Alliance”. We are thus committed to reporting in detail on progress in the area of sustainable investment.

New UNIQA campaign: “living better together”

■ Our new campaign “living better together” illustrates the vision behind our future strategy UNIQA 3.0 – Seeding the Future. UNIQA wants to accompany people on their way to leading a better life and show them that they are not alone in this. Risks are not imposed on an individual, but rather borne jointly – our new campaign thus builds on the basic idea of the insurance principle. However, by employing the UNIQA 3.0 future strategy, we are going a step further and offer not only protection against damage, but also innovative services. By doing this, UNIQA supports and accompanies people in exercising their own responsibility.

Sikeresen lezárult az AXA közép-kelet-európai leányvállalataival való egyesülés

■ Ez volt a legnagyobb, osztrák biztosítási csoportot érintő felvásárlás Közép-Kelet-Európában, és mintegy 1 milliárd euróval, a legnagyobb vállalatfelvásárlás vállalatunk történetében. A korábbi lengyelországi, csehországi és szlovákiai AXA-társaságok integrációja azóta teljes gőzzel folyik, és 2021 szeptemberében megtörtént a jogi egybeolvadás is. Az első pozitív szinergiahatások még ugyanabban az évben jelentkeztek. A további 5 millió ügyfél mintegy 800 millió eurós díjbevéttel az ötödik helyre repített minket a közép-kelet-európai top biztosítótársaságok között – több mint 2,3 milliárd eurós díjbevéttel.

Dupla növekedési tőke a merész jövőbeli beruházásokhoz

■ 2021-ben megdupláztuk az UNIQA Csoport kockázati tőke-társasága számára rendelkezésre álló befektetési volument: 75 millió euróról 150 millió euróra. Több mint 30 részvétellel, öt tőzsdére lépéssel, egy unikornissal és több mint 20 százalékos éves hozammal az UNIQA Ventures már most is Európa egyik legaktívabb vállalati kockázati tőke-alapja. A megduplázott befektetési volumennek köszönhetően pedig további európai startupok kaphatnak növekedési tőkét. A hangsúly továbbra is a FinTech, az InsurTech és a Digital Health ágazatokon van.

myUNIQA plus: új hűségprogram az UNIQA ausztriai ügyfelei számára éves bónusszal

■ 2021 augusztusa óta ügyfeleink hozzáférhetnek a myUNIQA pluszhoz – egy teljesen új, innovatív bónusz- és ügyfélhűség-programhoz. A számos előny közül az egyik: a myUNIQA pluszal a kármentes ügyfelek évente akár 600 eurót is visszakapnak éves biztosítási díjukból. A SanusX tovább növeli felhasználói számát: bármikor hozzáférhetnek az összes szerződéshez, beadhatják az orvosi és gyógyszeres számlákat, és online bejelenthetik a háztartási károkat is. Ezenkívül lehetőség van arra is, hogy teljesen ingyenesen regisztráljon a viharos időjárási figyelmeztetésekre. A myUNIQA plus kínálata folyamatosan bővül. A részvétel egyetlen feltétele: UNIQA termékek megfelelő, biztosítási díjhoz kapcsolódó küszöbértékkel, valamint a myUNIQA alkalmazás és a myUNIQA portál használata.

Merger with AXA subsidiaries in CEE successfully completed

■ It was the largest acquisition of an Austrian insurance group in CEE and, at around €1 billion, the largest corporate acquisition in our company's history. The integration of the former AXA companies in Poland, the Czech Republic and Slovakia has been in full swing since then, and in September 2021 the legal merger took place. The first positive synergy effects were seen in the same year. The additional 5 million customers with around €800 million in premiums have put us in fifth place among the top insurance companies in CEE – with premium income of over €2.3 billion.

Double growth capital for bold future investments

■ We doubled the investment volume available to the UNIQA Group's venture capital company from €75 to €150 million in 2021. With over 30 participations, five exits, a unicorn and a solid annual return of more than 20 per cent, UNIQA Ventures is already one of the most active corporate venture capital funds in Europe. And thanks to the doubled investment volume, additional European startups can now be supported with growth capital. The focus remains on the FinTech, InsurTech and Digital Health sectors.

myUNIQA plus: A new loyalty programme for UNIQA customers in Austria with annual bonus

■ Since August 2021, our customers have had access to myUNIQA plus – a completely new, innovative bonus and customer loyalty programme. One of the many advantages: with myUNIQA plus, claim-free customers receive up to €600 of their annual premium back each year. The connected myUNIQA app is primarily intended to make everyday life easier for its users: they can access all contracts, submit medical and medication bills and report household damage online at any time. In addition, there is also the option of registering for severe weather warnings completely free of charge. The range of myUNIQA plus is now constantly being expanded. The only requirement for participation: UNIQA products with a corresponding premium threshold as well as the use of the myUNIQA app and the myUNIQA portal.

A SanusX tovább növekszik

■ SanusX tovább terjeszkedik; 2021-ben nem egy, hanem két felvásárlást hajtott végre. A 2020 áprilisában alapított leányvállalatunk, a SanusX az UNIQA Csoport holisztikus egészségügyi szolgáltatónak történő fejlődését segíti elő. Azáltal, hogy a cég 39%-os részesedést szerzett a consentiv-ben, mely a munkavállalók mentális egészségügyi ellátásának osztrák piacvezető vállalata, továbbá az otthoni ápolásra és gondozásra szakosodott cura domo holdingban, a SanusX két további vonzó üzleti szegmenset nyitott meg nem sokkal azután, hogy sikeresen bevezette a Covid19 teszttel foglalkozó SanusX Health Shield nevű szolgáltatást. A közös cél: a meglévő tanácsadói tevékenységek bővítése és intelligens megelőzési megoldások kialakítása.

Az UNIQA Ausztria post-COVID egészségügyi vizsgálata óriási keresletet vált ki

■ A bevezetését követő egy hónapon belül közel 1000 foglalás érkezett az UNIQA-hoz post-COVID egészségügyi vizsgálatra. Ez a hatalmas szám megerősíti, hogy nagy a kereslet a Long-Covid elleni küzdelemhez kapcsolódóan. Hiszen, a gyógyultak 20%-a továbbra is szenved a Covid19 betegség utóhatásaitól. Az UNIQA az első magán-egészségbiztosító, amely a Covid19 utáni egészségügyi vizsgálatot elérhetővé tette mintegy 570 000 olyan biztosítottnak, akiknek utólagos panaszai voltak, valamint az összes érintett UNIQA alkalmazottnak Ausztriában. Ez lehetővé tette számunkra, hogy a Long-Covid tüneteit mutató embereket átfogó egészségügyi vizsgálatokkal lássuk el Ausztria 30 helyszínén – beleértve a szívultrahangot, a (nyugalmi) EKG-t, a vérvizsgálatot, az antitest- és tüdőfunkciós vizsgálatokat.

SanusX continues to grow

■ SanusX continues to expand, making not one but two acquisitions in 2021. Founded in April 2020, our subsidiary SanusX is driving the UNIQA Group's development into a holistic health care provider. With the acquisition of consentiv, the Austrian market leader for employee mental healthcare, and a 39 per cent stake in cura domo Holding, which specialises in home nursing and care, SanusX opened up two more attractive business segments shortly after the successful market launch of the SanusX Health Shield for Covid19 testing. The common objective: to expand the existing consulting activities and build up smart prevention solutions.

UNIQA Austria's post-COVID-check is met with enormous demand

■ Within a single month of its launch, almost 1,000 bookings for the UNIQA postCOVIDcheck were received. This huge influx confirms the high demand in the fight against Long-Covid. After all, up to 20 per cent of those recovered continue to suffer from the after effects of the Covid19 disease. UNIQA was therefore the first private health insurance company to offer a postCovid19 check to around 570,000 insured persons with subsequent complaints and all affected UNIQA employees in Austria. This enabled us to provide people displaying Long-Covid symptoms with comprehensive health checks – including heart ultrasound, (resting) ECG, blood tests, antibody and lung function tests – at 30 locations throughout Austria.

2021: egy rendkívül sikeres év a bizonytalanság időszakára előtt

2021: a highly successful year before the period of uncertainty

■ Az egyértelmű szavak adnak számunkra valódi útmutatást a bizonytalan időkben. Nem feltétlenül biztonságot, de legalább iránymutatást. Ez a rövid, Önöknek írt levél ezért két egyszerű üzenetet tartalmaz:

- Minden, ami az UNIQA saját kezében van, jelenleg a tervek szerint halad. Ezt bizonyítja, hogy **2021-es pénzügyi évünk** – mely az első volt „UNIQA 3.0 – Seeding The Future” elnevezésű stratégiánk keretein belül – kiválóan alakult. Emellett alaptevékenységünkben 2022 első heteiben is kiemelkedően jól teljesítettünk.
- Mindazt, amit nem tudunk mi irányítani – az Orosz Föderáció Ukrajna elleni pusztító agresszív háborújának messzemenő következményeit –, megpróbáljuk a lehető legjobban kezelni. A **2022-es pénzügyi év**, amelyet néhány hónappal ezelőtt még örömmel és bizakodással vártunk, mostanra természetesen jelentős **bizonytalanságokkal** jár együtt. Fájdalmas ezt kijelentenuünk, hiszen felelősséggel tartozunk ügyfeleinkért, de úgy gondoljuk, a jelenlegi helyzetben erre az őszinteségre van szükség minden területen.

Jelentős javulás alaptevékenységünkben 2021-ben

■ A tavalyi évben a várakozásainkat is meghaladó, 14,2 százalékos növekedést értünk el, amihez hozzájárult a korábban az AXA-hoz tartozó lengyelországi, csehországi és szlovákiai vállalatok teljes integrációjának elindítása. A **6358 millió eurós díjbevételünkkel 27,4 százalékos költséghányadot értünk el, ami két százalékpontos javulást jelentett, továbbá jelentősen csökkentett,**

■ Unambiguous words provide the guidance we need in uncertain times. Not necessarily security, but at least guidance. This short letter to you therefore contains two simple messages:

- Everything in UNIQA's own hands is currently going according to plan. The **excellent 2021 financial year**, the first of our new “UNIQA 3.0 – Seeding The Future” strategic programme, provides proof of this. Our core business also performed excellently in the first weeks of 2022.
- Everything that is out of our hands – the far-reaching consequences of the Russian Federation's devastating war of aggression against Ukraine – we are trying to manage as best we can. The course of the **2022 financial year**, which we were looking forward to with joy and confidence just a few months ago, is now naturally associated with **considerable uncertainties**. This statement pains us in our responsibility towards you, but it reflects the honesty required.

Significant improvement of the core business 2021

■ We grew 14.2 per cent above our expectations, supported by the initial full integration of the former AXA companies in Poland, the Czech Republic and Slovakia. With a **premium volume of €6,358 million**, we recorded a cost ratio of **27.4 per cent, which was an improvement of two percent age points**, and a significantly **reduced combined ratio of 93.7 per cent**. This is despite the fact that our payments to customers for losses they incurred in connection

93,7%-os kombinált rátát. Ez annak ellenére van így, hogy viharkárok miatt rekord összeget, bruttó 267 millió eurót fizettünk ki ügyfeleinknek, és a nagy károkból eredő teher is jelentősen meghaladta a sok éves átlagot. Másrészt, enyhülést hoztak az úgynevezett „alapkárok”, ami a Lakossági Üzletágunk kiváló technikai jövedelmezőségét tükrözi, amihez még hozzájárult a nemzetközi viszontbiztosítási partnereink eredménye is.

Ösztönző tőkejövedelmek és szolvenciamutató

■ **Nettó befektetéseink** 648 millió eurós **hozama** 143 millió euróval, azaz 28 százalékkal haladja meg az előző évi szintet. Ennek három legfontosabb oka a részvényalapokból és a fix kamatozású értékpapírokból származó, valamint kevesebb mint 90 millió eurós nyereség, az UNIQA Ventures-nél elért 27 millió eurós nem realizált nyereség, valamint a STRABAG SE építőipari csoportban való részesedésünkbenől származó 12 millió eurós magasabb bevétel. Az új befektetéseink (összesen mintegy 1,8 milliárd euró) átlagos hozama 2,07 százalékról 2,3 százalékra emelkedett.

A Szolvencia II szerinti szavatolótőke-szükségletünk (SCR) jelentősen, 170 százalékról 196 százalékra nőtt.

Aktívan és elkötelezetten dolgozunk az **Európai Unió zöld megállapodásán**. Miután csatlakoztunk a Net Zero Asset Owner Alliance (Nettó Zéró Eszköztulajdonosi Szövetség) globális közösségéhez, Ausztriában jelentkeztünk a Szövetségi Éghajlatvédelmi, Környezetvédelmi, Energiaügyi, Mobilitási, Innovációs és Technológiai Minisztérium által kezdeményezett Zöld Pénzügyi Szövetséghez is. Vállalatunkon belül is tapasztaljuk, hogy egyre több kollégánk érdeklődik személyesen is a téma iránt, bár még nem tudjuk pontosan megbecsülni, hogy mekkora erőforrásra lesz szükség céljaink megvalósításához.

with storms amounted to a record gross sum of €267 million and that the burden from major losses was also significantly above the longterm average. On the other hand, relief came from so-called “basic losses”, which reflects the excellent technical profitability of our private client business, and from the contributions of our international reinsurance partners.

Encouraging capital earnings and solvency ratio

■ **Net investment income** of €648 million is €143 million or 28 per cent above the previous year’s level. The three most important reasons for this are gains from equity funds and fixed interest securities of just under €90 million, unrealized gains of €27 million at UNIQA Ventures and higher income from our participation in the STRABAG SE construction group of €12 million. The average return on our new investments (totalling around €1.8 billion) rose from 2.07 per cent to 2.3 per cent. Our solvency capital requirement (SCR) ratio according to Solvency II increased noticeably from 170 per cent to 196 per cent.

We are working actively and with commitment on the **European Union’s Green Deal**. After joining the global Net Zero Asset Owner Alliance, we also applied to join the Green Finance Alliance in Austria initiated by the Federal Ministry for Climate Action, Environment, Energy, Mobility, Innovation and Technology. Rapid growth in the personal interest of many colleagues in this topic can be seen within our company, although we cannot yet estimate the total resources required to implement all the goals in sufficient detail.

Annual result 2021 above profit forecast, dividend at pre-pandemic levels

■ **Earnings before taxes** amount to €382 million and are therefore once again clearly above the profit forecast of €330–€350 million, which was already raised in the summer. With a tax rate of 17 per cent, the **net profit for the year** of €315 million allows us to propose a dividend of **€0.55 per share** to the Annual General Meeting in May, in line with the pre-pandemic levels of the 2018 financial year (€0.53 per share). The payout ratio is 53.5 per cent, which is within our strategic range of 50–60 per cent.

2021-es éves eredmény az előre jelzett nyereség felett, osztalék a járvány előtti szinten

■ **Az adózás előtti eredményünk** 382 millió eurót tesz ki, és ezzel ismét egyértelműen meghaladja a 330–350 millió eurós profitprognózt, amelyet már a nyáron megemeltünk. A 17 százalékos adókulcs mellett az **év nettó nyeresége** 315 millió euró, ami lehetővé teszi számunkra, hogy **részvényenként 0,55 euró** osztalékot javasoljunk a májusi éves közgyűlésnek, amely összhangban van a járvány előtti, 2018-as pénzügyi évben alkalmazott szinttel (0,53 € részvényenként). A kifizetési arány 53,5 százalék, amely belesik a stratégiánkban meghatározott 50–60 százalékos tartományba.

A 2021-es pénzügyi év az egyik legjobb volt vállalatunk történetében, sőt talán a valaha tapasztalt legjobb. És ez boldogság és büszkeség forrása volt számunkra.

A keleten zajló háború

2022. második hónapjában azonban minden megváltozott. Az Orosz Föderáció 2022. február 24-i támadása a szomszédos Ukrajna ellen olyan humanitárius katasztrófát okozott, amely mindannyiunkat megdöbbentett, és amely mellett elhalványultak annak gazdasági következményei – még ha ez utóbbiak még hosszú évekig nyomot hagynak is világszerte.

Az UNIQA Ukrajna a fiatal ország második legnagyobb biztosítótársasága. 850 ottani kollégánk mintegy 1.2 millió ügyfelet szolgál ki nyugati Lviv és a keleti Harkov városa között, lelkesedésükkel, büszkeségükkel és fegyelmükkel mintegy 100 millió eurónyi biztosítási díjat termelnek. Még hetekkel a háború kitörése után is az ügyfeleinkért dolgoztunk, amennyire ez technikailag lehetséges volt, kárigényeket regisztráltunk, biztosítási juttatásokat fizettünk ki és éjjel-nappal segítséget nyújtottunk az Orvosi Call Centerünkön keresztül.

Bécs, 2022. április

Üdvözlettel | Best regards

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

The 2021 financial year was one of the best in our company’s history, perhaps even our best ever. And it was a source of happiness and pride for us.

The war in the East

■ Two months later everything was different. The Russian Federation’s attack on neighbouring Ukraine on 24 February 2022 caused a humanitarian catastrophe that stunned us all and in the face of which economic consequences pale – even if the latter will continue to leave their mark globally for many years to come.

UNIQA Ukraine is the second largest insurance company in the young country. With enthusiasm, pride and discipline, our 850 colleagues serve around 1.2 million customers between Lviv in the west and Kharkiv in the east and generate around €100 million in premiums. We were still working for our clients as far as technically possible weeks after the war began, registering claims, paying benefits and providing round-the-clock assistance through our Medical Call Centre.

Vienna, April 2022

„Egy rendkívül sikeres 2021-es évre tekinthetünk vissza, amelyet az alaptervekenységünk erős teljesítményével, beruházásaink jó eredményeivel és a jövedelmezőségünk nagyon kedvező alakulásával jellemezhetünk.”

“We look back on an exceptionally successful 2021 with a strong performance in the core business, good results in investments and very satisfactory development of our profitability.”

Mi a célunk?

Többnek lenni egyszerű biztosítónál.

What we want to be:

More than just an insurance company

■ Világunk jelenleg nagy kihívásokkal néz szembe: olyan fejleményekkel és eseményekkel, mint egy brutális, agresszív háború az egyik piacunkon, a Covid19 világjárvány, az éghajlat-változás, a demográfiai változások, a növekvő természeti katasztrófák, a növekvő infláció, a magas energiaárak, a nyersanyag- és készlethiány, valamint a növekvő adóssághegyek nemcsak a vállalatok és teljes nemzetgazdaságok, hanem mindannyiunk számára kihívást jelentenek. A kérdés az: ki nyújt biztonságot egy ilyen helyzetben? Kiben bízhatunk?

Ez az a kihívás, amellyel az UNIQA-nál szembe kell néznünk. Mert a biztonság több mint 200 éve a küldetésünk. Ügyfeink mellett állunk, és segítünk nekik abban, hogy maguk is felelősséget vállaljanak – az egészség és a megelőzés, valamint tulajdonuk védelme terén. Ahhoz, hogy ezt fenntarthatóan tudjuk tenni, a következőket kell tennünk: folytatni a fejlődést. Ennek alapjaként és iránymutatásaként 2020 végén bemutattuk az UNIQA 3.0 stratégiai programot. Ennek 2021-es megvalósításában máris komoly haladást értünk el.

■ Our world is currently facing major challenges: developments and events such as a brutal war of aggression in one of our markets, the Covid19 pandemic, climate change, demographic changes, increasing natural catastrophes, increased inflation, high energy prices, shortages of raw materials and supplies, as well as growing mountains of debt challenge not only companies and entire economies, but each and every one of us. The question is: Who provides security in such a scenario? Who can we trust?

This is the challenge we face at UNIQA. Because security has been our mission for more than 200 years. We stand by our customers and help them to assume their own responsibility – in terms of health and prevention as well as in protecting their property. In order to be able to do this sustainably, we must continue to develop. As a basis and guideline for this, we presented the UNIQA 3.0 strategic programme at the end of 2020. And we have already made good progress in implementing it in 2021.

UNIQA 3.0

– Seeding the future

■ 2020 végén az UNIQA 3.0 stratégiai programmal azt tűztük ki célul, hogy fenntartható módon növeljük szerepünket és hatásunkat az emberek életében. Mert számunkra nem elég, ha csak egy biztosítótársaság vagyunk. Többnek kell és több is akarunk lenni ennél.

At the end of 2020, we set out with the UNIQA 3.0 strategic programme to sustainably increase our relevance and impact in people's lives. Because it is not enough for us to be just an insurance company. We must and we also want to be more than that.

Válasz a jelenlegi kihívásokra

■ Az „UNIQA 3.0 – Seeding the future” növekedési program pozitív válasz a társadalom, a gazdaság és az emberek előtt álló számos kihívásra. Legfőbb célunk, hogy megvédjük és javítsuk ügyfeink egészségét és jólétét ebben a környezetben.

Ennek elérése érdekében maximális ügyfélköz-pontúságra összpontosítunk, következetesen kielégítve ügyfeink igényeit, és olyan üzleti szegmenseket fejlesztünk, amelyek lehetővé teszik számunkra, hogy több pozitív kapcsolattartási pontunk legyen velük. Ugyanakkor minden tevékenységünkben egyre inkább a fenntarthatóságra összpontosítunk.

Response to the current challenges

■ The growth programme “UNIQA 3.0 – Seeding the Future” is the positive response to the many challenges facing society, the economy and people today.

Our overriding vision is to protect and improve the health and prosperity of our customers in this environment. To achieve this, we focus on maximum customer orientation by consistently meeting the needs of our customers and further developing business segments that enable us to have more positive points of contact with them. At the same time, we are increasingly focusing on sustainability in all our activities.

Ambiciózus célok...

■ E jövőkép megvalósításának két fő cselekvési irányvonala egyrészt alaptervekenységünk **optimalizálása** – amely újonnan a Lakossági, a Vállalati és az Affinity, valamint a Banki ügyfélszegmensekre oszlik –, másrészt az innovatív üzleti szegmensek, a digitális üzleti modellek és az egészségügyi ágazat ökoszisztémájának fejlesztése.

Az elsődleges cél az, hogy **vezető szolgáltatók** legyünk a **jobb életért**. További céljaink közé tartozik, hogy megőrizzük piacvezető pozíciónkat Ausztriában, hogy a közép-kelet-európai régióban az 5. helyen álljunk – amit már elértünk –, hogy költséghatékonyak és nyereségesek legyünk, és hogy az iparág legvonzóbb munka-adójaként pozícionáljuk magunkat.






Ambitious objectives...

■ The two main strands of action in the implementation of this vision are the **optimisation** of our core business – newly divided into the customer segments Retail, Corporate and Affinity, and Banking – on the one hand, and the **re-exploration** of innovative business segments, digital business models and the development of an ecosystem in the health sector on the other.

The overriding objective is to be the **leading service provider for a better life**. Other ambitions are to maintain our market leadership in Austria, to become number 5 in CEE – which we have already achieved – to be cost-efficient and profitable, and to position ourselves as the most attractive employer in the industry.

Az UNIQA 3.0 áttekintése

UNIQA 3.0 at a glance

	Törekvésünk Our aspiration (célok purpose statement)	Az egészség és a jólét javítása és védelme Improve and protect health and prosperity				
	„Mindkét kézzel” “With both hands” (kétkezesség ambidexterity)	Optimalizáljuk alaptevékenységünket a lakossági, a vállalati és az affinity, valamint a banki üzletágakban. Innovatív üzleti szegmensek újbóli feltárása, mindenekelőtt az egészségügyi ökoszisztémában. Optimise our core business in Retail, Corporate and Affinity, and Banking Re-explore innovative business segments, above all in the health ecosystem				
	Irányadó elvek Guiding principles	Az ügyfél az első Customer first	Egyszerűség Simplicity	Felelősség Responsibility	Integritás Integrity	Közösség Community
	Inspiráló coach Inspiring coach	Önmagunk legjobb változata The best version of ourselves				
	Célunk Our objective	Vezető szolgáltató a jobb életért Leading service provider for a better life				

Stratégiai céljaink 2025-ig

Our strategic goals until 2025

	Vonzó munkáltató Attractive employer	100 millió euró € million		A legjobb szolgáltató Ausztriában és Közép-Kelet-Európában Best service provider in Austria and CEE
5 Top	Pozíció a közép-kelet-európai fő piacokon Position in core markets in CEE	5 millió euró € million	1.	Piacvezető Ausztriában Market leader in Austria

Az UNIQA 3.0 keretében 2025-re kitűzött pénzügyi célok nagyon konkrétak és ambiciózusak: a díjnövekedésre (kb. évi 3 százalék), a kombinált rátára a vagyoni- és balesetbiztosításban (kb. 93 százalék), a teljes költséghányadra (kb. 25 százalék), a saját tőke megtérülésére (>9 százalék), a szolvenciahányadra (>170 százalék) és az ügyfélelégedettségre (5-ből 4,5 csillag) vonatkoznak. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy fenntartható módon keressük meg tőkeköltségünket. Ugyanakkor azt is lehetővé teszi számunkra, hogy vonzó osztalékot fizessünk és a jövőbe fektessünk be – ami pozitív vállalatunk alkalmazottai és ügyfelei, valamint részvényesei számára egyaránt. 2021-ben már mind-egyik területen mérhető haladást értünk el.

... és világos elvek

■ Ügyfeleinkkel való kapcsolatunkban, de a cégen belül is mindig egy fajta inspiráló coachként kívánunk fellépni, melyben a következő öt világos alapelv vezérel bennünket: az ügyfél az első, az egyszerűség, a felelősség, az integritás és a közösség.

Stratégiai pillérek

■ Az UNIQA 3.0 bevezetése során a meglévő üzleti tevékenységünk szabványosítására, egyszerűsítésére és skálázására, valamint a hatékonyság maximális növelésére és az új üzleti szegmensek célzott fejlesztésére összpontosítunk. E program jelentős stratégiai pillérei a következők:

■ Ausztria és Közép-Kelet-Európa – két fő piac létrehozása

Két fő földrajzi piacunk továbbra is Ausztria és Közép-Kelet-Európa; itt a hangsúly Lengyelországra, Csehországra, Szlovákiára és Magyarországra helyeződik. A közép-európai országok stratégiai jelentősége jelentősen növekszik, különösen a korábbi lengyelországi, csehországi és szlovákiai AXA társaságok felvásárlása és integrációja miatt.

■ A meglévő üzletág optimalizálása és bővítése

A költségvetés átszervezés és optimalizálás jegyében számos kritikus kezdeményezést határoztunk meg, amelyek olyan témákkal foglalkoznak, mint a folyamataink, az informatika és az adatok vagy a szervezeti struktúra, valamint a vonzó pénzügyi számok, amelyek elérésére törekszünk. Ausztriában ezek a programok az UNIQA erős piaci pozíciójának biztosítását és bővítését célozzák. Közép-Kelet-Európában viszont az AXA vállalatok integrációjára és az üzletág további bővítésére összpontosítanak.

The financial targets set for 2025 under UNIQA 3.0 are very concrete and ambitious: they concern premium growth (approx. 3 per cent p.a.), the combined ratio in property/casualty insurance (approx. 93 per cent), the total cost ratio (approx. 25 per cent), the return on equity (>9 per cent), the solvency ratio (>170 per cent) and customer satisfaction (4.5 stars out of 5). This should enable us to earn our cost of capital on a sustainable basis. At the same time, it allows us to pay attractive dividends and invest in the future – positively for our company’s employees and customers as well as for its shareholders. We have already made measurable progress in each area in 2021.

... and clear principles

■ In our relationship with our customers, but also in the company itself, we always want to be inspiring coaches and are guided in our actions by five clear principles: customer first, simplicity, responsibility, integrity, and community.

Strategic pillars

■ In implementing UNIQA 3.0, we are focusing on standardising, simplifying and scaling our existing business as well as on maximum efficiency increases and the targeted development of new business segments. The significant strategic pillars of this programme are as follows:

■ Austria and CEE – two core markets created

Our two core geographic markets remain Austria and CEE; here, the focus will be on Poland, the Czech Republic, Slovakia and Hungary. The countries in Central Europe are gaining considerably in strategic importance, especially due to the acquisition and integration of the former AXA companies in Poland, the Czech Republic and Slovakia.

■ Optimisation and expansion of the existing business

In the sense of cost-effective restructuring and optimisation, we have defined a number of critical initiatives which deal with topics such as our processes, IT and data or organisational structure as well as with the attractive financial figures we strive for. In Austria, these programmes aim to secure and expand UNIQA’s strong market position. In CEE, on the other hand, the focus is on integrating the AXA companies and further expanding the business.

Pénzügyi kezdeményezések UNIQA 3.0

Financial initiatives UNIQA 3.0

	Alapvető pénzügyi kezdeményezések Core financial initiatives	Operatív teljesítmény-mutatók Operational performance indicators	2020	2021	2025
Növekedés Growth	1. Ausztria – piacvezetés Austria – market leadership 2. Közép-Kelet-Európa – az 5. helyezett a piacon CEE – No. 5 in the market 3. Új üzleti szegmensek – SanusX New business segments – SanusX	Prémiumnövekedés Premium growth	3.6%	14.2%	±3% p.a.
Eredmények Earnings	4. Költségsökkentés Ausztria és KKE Cost reduction Austria and CEE 5. Fokozott jövedelmezőség – vagyon- és balesetbiztosítások Increased profitability – property/casualty insurance 6. A portfólió stabilizálása – életbiztosítás Stabilisation of the portfolio – life insurance	Kombinált ráta Combined ratio Költséghányad Cost ratio Saját tőke Return on equity	97.8% 29.4% 0.6%	93.7% 27.4% 9.3%	<94% ~25% 8–10%
Minőség Quality	7. Erős fizetőképességi pozíció Strong solvency position 8. Vonzó osztalékfizetés Attractive dividend payment 9. Legjobb szolgáltató Best service provider	Szolvenciamutató Solvency ratio Ügyfélélegedtség AT Customer satisfaction AT Ügyfélélegedtség KKE Customer satisfaction KKE Ügyfélélegedtség CEE Customer satisfaction CEE	170% 4.2 4.4	196% 3.9 4.6	>170% ≥4.5 ≥4.5

UNIQA 3.0 – holisztikus megközelítés

UNIQA 3.0 – holistic approach



Az ügyfelek igényei szerinti struktúra az üzletágak helyett

2021. január 1-jei hatállyal az UNIQA Csoport összes működési al-biztosítótársaságát a korábbi üzletági struktúra helyett a Lakossági, a Vállalati és az Affinity, valamint a Banki ügyfélszegmensek szerint szerveztük. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy az egyes ügyfélcsoportokat sokkal célzottabban szólítsuk meg a termékvonalak vagy termékcsaládok határain túl, és a hatékonyság, valamint az ügyfélélegedtség és -hűség további növelése mellett a díjak növekedését is eredményezheti.

Vonzó új üzleti modellek megnyitása: CHERRISK és SanusX

Üzleti tevékenységünk további fejlesztése során két teljesen új koncepcióra is összpontosítunk: a CHERRISK tisztán digitális, alkalmazásalapú értékesítési platformra a bármikor felmondható, egyszerű utas-, lakás- és balesetbiztosítások számára, valamint a SanusX nevű leányvállalatainkra, amely a holisztikus egészségügyi szolgáltató irányába tereli csoportunk fejlődését.

Jövedelem- és fenntarthatóság-központú kiigazítások a vagyonkezelésben

A folyó jövedelmek támogatása érdekében egyre inkább vonzóbb hozamú illikvid eszközökbe fektetünk be, például az államkötvények helyett az infrastrukturális adósság- és részvénytőkébe, magántőkébe és jelzáloghitelekbe. Ugyanakkor a befektetések terén is egyértelmű fenntarthatósági stratégiát követünk, és következetesen folytatjuk a szénüzletágból való kivonulást – befektetőként és biztosítóként egyaránt. Az energetikai átmenetet elősegítő projektekbe történő infrastrukturális befektetések és a zöld kötvények kibocsátása szintén ezt a célt szolgálják.

Növekvő jövedelem tulajdonosaink számára

Az UNIQA 3.0 keretében a Csoport pénzügyi helyzetének megőrzése és megerősítése természetesen az UNIQA részvényeseire is pozitív hatással van. Így tulajdonosainknak megfelelő megtérülést tudunk nyújtani befektetett tőkéjükre, és ezáltal folyamatosan stabil osztalékot is.

Structure in line with customer needs instead of by business lines

Effective 1 January 2021, we have organised all operation al insurance companies of the UNIQA Group according to the customer segments Retail, Corporate and Affinity, and Banking instead of the previous business line structure. This enables us to address the individual customer groups in a much more focused manner across the boundaries of product lines or families and, in addition to further increasing efficiency as well as customer satisfaction and loyalty, should also lead to a growth in premiums.

Opening up attractive new business models: CHERRISK and SanusX

As we continue to develop our business, we are also focusing on two completely new, disruptive concepts: the purely digital, appbased distribution platform CHERRISK for simple travel, household and casualty insurance that can be cancelled at any time, and our subsidiary SanusX, which is driving the development of our Group in the direction of a holistic healthcare provider.

Earnings and sustainability-oriented adjustments in asset management

To support current income, we are increasingly investing in illiquid assets with more attractive returns, such as in infrastructure debt and equity, private equity and mortgage loans, instead of government bonds. At the same time, we are also pursuing a clear sustainability strategy in the investment area and are consistently pushing ahead with the exit from the coal business – as an investor as well as an insurer. Infrastructure investments in projects to promote the energy transition and the issuance of green bonds also serve this objective.

Increased earnings for our owners

The safeguarding and strengthening of the Group's financial position aimed at within the framework of UNIQA 3.0 naturally also has a positive effect on UNIQA's shareholders. In this way we can offer our owners an appropriate return on their invested capital and thus also a continuously stable dividend.

Hatékony szervezeti struktúra | Efficient organisational structure

Az ügyfél köré összpontosító folyamatok | Processes focused around the customer

Magasabb termelékenység | Higher productivity

Nagy előrelépés a megvalósításban

■ Közvetlenül az UNIQA 3.0 2020. novemberi bemutatását követően megkezdődött a különböző programintézkedések végrehajtása. Az AXA-tól 2020-ban megvásárolt közép-kelet-európai vállalatok gyors integrációja és az osztrák hatékonyságjavító program következetes végrehajtása mellett már számos más kezdeményezéssel is nagy előrelépést értünk el.

Míg a Lakossági szegmens ügyfélkapcsolati tevékenységei a kiemelkedő ügyfélmény és az egyszerű termékek megteremtésére összpontosítottak, a Vállalati és az Affinity szegmens az innovatív szolgáltatásokra és értékesítési csatornákra, a Banki szegmens pedig a piaci terjeszkedésre és a digitalizációra. Ezzel párhuzamosan a cégen belül is keményen dolgoztunk folyamataink további javításán, valamint informatikai rendszereink és adataink továbbfejlesztésén. Itt is a digitalizáció, az automatizálás és a hatékonyság növelése, valamint a környezeti lábnyom javítása állt a középpontban.

Stratégiai cockpit: a siker következetes nyomon követése

■ Annak érdekében, hogy folyamatosan figyelemmel kísérhessük az új stratégiai program előrehaladását és végrehajtásának mértékét, kifejlesztettünk egy világos és könnyen érthető ellenőrzési eszközt: az UNIQA 3.0 Strategy Cockpitet. Az első év után az UNIQA 3.0 minden dimenziójában nagyon öröndetes időközi állapotot mutat. A tervezett intézkedésekkel szinte teljes mértékben a célegyenesben vagyunk, és stratégiai kezdeményezéseink sikeres megvalósítása máris tükröződik a nyereségben, ahogyan azt fentebb említettük. A díjbevételek tekintetében szinte minden ügyfélszegmensben, ausztriai és nemzetközi viszonylatban is a tervezett érték felett vagyunk. Az összköltségek viszont 2021-ben is a célérték alatt maradtak, köszönhetően az összes megtakarítási intézkedés következetes végrehajtásának. Ezek jó előfeltételei az UNIQA 3.0 hasonlóan sikeres folytatásának az idei évben.

Great progress in implementation

■ Immediately after the presentation of UNIQA 3.0 in November 2020, the implementation of diverse programme measures began. In addition to the rapid integration of the companies acquired from AXA in CEE in 2020 and the consistent implementation of the efficiency improvement programme in Austria, we have already made great progress with numerous other initiatives.

While customerfacing activities in the Retail segment focused on creating an outstanding customer journey and on simple products, the Corporate and Affinity segment focused on innovative services and distribution channels and the Banking segment on market expansion and digitalisation. At the same time, we have been working hard internally to further improve our processes and to further develop our IT systems and data. Here, too, the focus was on digitalisation, automation and increased efficiency as well as on improving the environmental footprint.

Strategy cockpit: consistent monitoring of success

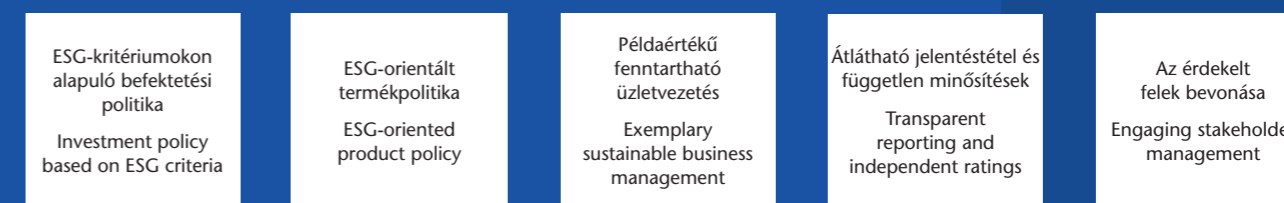
■ In order to keep a constant eye on the progress and degree of implementation of the new strategic programme, we have developed a clear and easy-to-understand control instrument: the UNIQA 3.0 Strategy Cockpit. After the first year, it shows a very pleasing interim status in all dimensions of UNIQA 3.0. We are almost entirely on target with the planned measures, and the successful implementation of our strategic initiatives is already reflected in the profits, as mentioned above. In terms of premium income, we are even above the objective in almost all customer segments, in Austria as well as internationally. Total costs, on the other hand, remained below the target value in 2021 thanks to the consistent implementation of all savings measures. These are good prerequisites for an equally successful continuation of UNIQA 3.0 in the current year.

A fenntarthatóság és az ESG mint központi kérdés | Sustainability and ESG as central concerns

■ A fenntarthatóság jövőbeli UNIQA 3.0 programunk egyik központi eleme. Célunk, hogy az UNIQA 2040-re klímasemleges legyen. Elköteleztünk vagyunk a párizsi 1,5 Celsius-fokos klímacél mellett, és tagjai vagyunk olyan fontos nemzetközi szövetségeknek és kezdeményezéseknek, mint az ENSZ felelős befektetések alapelvei (PRI) és a Net-Zero Asset Owner Alliance. Holisztikus fenntarthatósági stratégiánk ESG-kritériumok szerint kialakított befektetési politikánkon, ESG-központú termékpolitikánkon, példamutató operatív irányításunkon, átlátható jelentéstételen és elkötelezett érdekképviselői menedzsmenten alapul. Még nem tartunk ott, ahol mindezek tekintetében lenni szeretnénk, de keményen dolgozunk azon, hogy elérjük ezt a célt. Legfőbb prioritásunk, hogy a fenntarthatóság koncepcióját beépítsük az alaptevékenységünkbe.

■ Sustainability is a core element of our programme for the future, UNIQA 3.0. Our goal is to make UNIQA climate neutral by 2040. We are committed to the Paris climate target of 1.5 degrees Celsius and are a member of important international associations and initiatives, including the UN Principles for Responsible Investments (PRI) and the Net-Zero Asset Owner Alliance. Our holistic sustainability strategy is based on an investment policy designed according to ESG criteria, an ESG-oriented product policy, exemplary operational management, transparent reporting and committed stakeholder management. We are not yet where we want to be on all these issues, but we are working hard to get there. Our top priority here is to integrate the concept of sustainability into our core business.

Fenntarthatósági stratégiánk alapját öt sarokpont képi | Five cornerstones form the foundation of our sustainability strategy:



Együtt jobban élni

Living better together

■ Az UNIQA 3.0 egyértelművé teszi az ügyfeleinkhez való hozzáállásunkat: fenntarthatóan növelni akarjuk jelentőségünket és hatásunkat az emberek életében. Inspiráló coachokként megbízható társai vagyunk ügyfeleinknek életük jobbá tételében, és segítünk nekik abban, hogy felelősséget vállaljanak önmagukért. Ezt mindenkinél jobban tesszük, ezért arra törekszünk, hogy vezető szerepet töltsünk be az iparágunk szolgáltatói között.

Annak érdekében, hogy ezt az ambiciózus elképzelést valóra váltsuk, teljesen új alapokra helyeztük ügyfélszolgálatunkat, és 2021 elejétől kezdve ügyfélszegmensek szerint strukturáltuk azt. Ezt az

átirányítást számos más intézkedés is kísérte, többek között az egész csoport márkanevváltása és az jelmondatunk átfogalmazása „együtt jobban élni”.

2021. január 1-jei hatállyal az UNIQA Csoport operatív biztosítótársaságai a korábbi üzletági struktúrát felváltva a **Lakossági**, a **Vállalati és Affinity**, valamint a **Banki** ügyfélszegmensekbe szerveződtek. Ez lehetővé teszi számunkra,

hogy az egyes ügyfélcsoportokat sokkal célzottabban szolgáltsuk meg a termékvonalak határain túl, és amellyel, hogy tovább növeli az ügyfelek elégedettségét, a díjak növekedéséhez is vezethet. Az UNIQA márka folyamatos ereje – Ausztria legerősebb biztosítási márkája – ennek alapját a vonzó és könnyen érthető termékportfólió, az átlátható árképzés, a határokon átnyúló együttműködés, az ügyfélspecifikus affinity programok, valamint a digitális eszközök és szolgáltatások széles skálája képezik.

■ UNIQA 3.0 makes our attitude towards our customers very clear: we want to sustainably increase our relevance and impact in people's lives. As inspiring coaches, we are reliable companions for our customers to improve their lives and help them to take responsibility for themselves. We do this better than anyone else and therefore aspire to be the leader among the service providers in our industry.

In order to turn this ambitious vision into reality, we have placed our customer care on a completely new footing and structured it according to customer segments as of the beginning of 2021. This reorientation was accompanied by a host of other measures, including a rebranding of the entire group and the rewording of our claim into “living better together”.

Effective 1 January 2021, the operational insurance companies of the UNIQA Group have been organised in the **Retail**, **Corporate** and **Affinity**, and **Banking** customer segments, replacing the previous business line structure. This enables us to address the individual customer groups in a much more focused manner across the boundaries of product lines and, in addition to further increasing customer satisfaction, should also lead to a growth in premiums. The continuous strength of the UNIQA brand – the strongest insurance brand in Austria – an attractive and easy-to-understand product portfolio, transparent pricing, crossborder cooperation, customer-specific affinity programmes and a wide range of digital tools and services form the basis for this.

An essential building block for all of this is the ongoing digitalisation of our business, which we have been working on consistently since 2016 – supported by massive investments. The focus is on the redesign of our business model, including all necessary IT systems, as well as digital innovations.

Mindennek alapvető építőköve a folyamatos digitalizáció, amelyen 2016 óta következetesen dolgozunk – hatalmas beruházásokkal támogatva azt. A hangsúly üzleti modellünk újratervezésén van, beleértve az összes szükséges IT-rendszert, valamint a digitális innovációkat.

Pozícióink további erősítése Ausztriában, növekedés Közép-Kelet-Európában

■ Regionális szempontból arra törekszünk, hogy biztosítsuk és tovább erősítsük piaci pozícióinkat Ausztriában, különösen az egészségbiztosítás területén, hogy növeljük a nyereségességet a vagyon- és balesetbiztosításban, és hogy stabilizáljuk a portfóliót az életbiztosításban. Ezzel egyidejűleg masszív költségcsökkentésen és hatékonyságnövelésen dolgozunk.

A közép-kelet-európai térségben viszont a korábbi lengyelországi, csehországi és szlovákiai AXA-vállalatok felvásárlásával megerősödve továbbra is célzottan szeretnénk kihasználni a magas GDP-növekedésben és az alacsony biztosítási tagdíjban rejlő nagy lehetőségeket. Ezzel együtt üzleti modellünk radikális átalakítására építünk a digitalizáción, a fokozott összehasonlíthatóságon, a nagyobb átláthatóságon, a hibrid ajánlatokon keresztül a különböző csatornákhöz, valamint a határokon átnyúló ügyfélközpontú szolgáltatásokhoz.

Az ügyfélszegmenstől függően a piaci elérésünk alapvető átírányítása különböző részletes stratégiákat és megfelelő intézkedéseket eredményez. Ezek közül sokat 2021-ben kezdeményeztünk, és néhányat már meg is valósítottunk.

Lakossági Üzletág: kiemelkedő ügyfélút

■ A Lakossági Üzletágban a kiemelkedő vásárlói élmény és az egyszerű termékek a legfontosabb prioritásaink és céljaink. Az ügyfelek individualizálást, átláthatóságot és rugalmasságot várnak el, és erre termékportfóliónk racionalizálásával és moduláris kialakításával, valamint az egyéni ügyfélhozam-értékeléseken alapuló dinamikus árazással válaszolunk. Ugyanakkor a tipikus városi célcsoportok számára kialakított speciális ügyfélutakkal válaszolunk az urbanizációs trendre. Ezzel egyidejűleg optimalizáltuk országos jelenlétünket Ausztriában a tanácsadói hálózatunk bővítésével.

Expansion of strong position in Austria, growth in CEE

■ From a regional perspective, we are striving to secure and expand our strong market position in Austria, especially in the area of health insurance, to strengthen profitability in property and casualty insurance and to stabilise the portfolio in life insurance. At the same time, we are working on a massive cost reduction and efficiency increase.

In CEE, on the other hand, strengthened by the acquisition of the former AXA companies in Poland, the Czech Republic and Slovakia, we want to continue to make targeted use of the great potential of high GDP growth rates and low insurance density. We are relying on a radical transformation of our business model with this through digitalisation, increased comparability, more transparency, hybrid offers for different channels, as well as crossborder customer focused services.

Depending on the customer segment, the fundamental reorientation of our market access results in different detailed strategies and corresponding measures. We initiated many of these in 2021 and have already implemented some of them.

Retail: outstanding customer journey

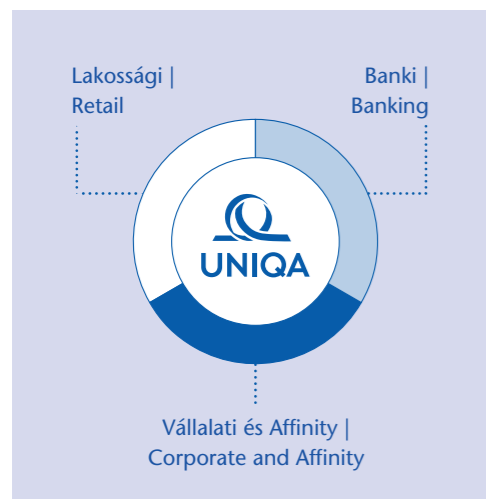
■ An outstanding customer journey and simple products are our top priorities and objectives in the retail segment. Customers want individualisation, transparency and flexibility, and we are responding to this by streamlining and modularising our product portfolio, but also with dynamic pricing based on individual customer yield ratings. At the same time, we are addressing the trend of urbanisation with specific customer journeys for typical urban target groups. At the same time, we have also optimised our nationwide presence in Austria by expanding our general agencies.

Lakossági Üzletág: kiemelkedő ügyfélutak és egyszerű termékek

- Személyre szabás, átláthatóság, rugalmasság
- A termékportfólió moduláris felépítése
- Az egészségügy és a lakhatás mint „ökoszisztémák”
- Digitalizáció és minden csatornát lefedő stratégia az értékesítésben

Retail: Outstanding customer journey and simple products

- Individualisation, transparency, flexibility
- Modularisation of the product portfolio
- Health and housing as “ecosystems”
- Digitalisation and omni-channel strategy in sales



Annak érdekében, hogy ügyfeleinknek holisztikus megoldásokat tudjunk kínálni a különböző témákban, tudatosan „ökoszisztémának” tekintjük a releváns lakókörnyezetet. Az egészségügyi ökoszisztémát követve, amelyben már sikeresen diverzifikáltuk az egész csoportra kiterjedő szolgáltatási spektrumot leányvállalatunkkal, a 2020-ban alapított SanusX-szel; jelenleg azon vagyunk, hogy a lakhatás témáját saját ökoszisztémává alakítsuk. Magyarországon már folyamatban van egy prototípus megvalósítása.

Mindezek mellett a progresszív digitalizáció megváltoztatja az értékesítés hagyományos szerepét. Ilyen például az UNIQA Customer Platform (UCP), amely 360 fokos szemléletű, átfogó támogatást biztosít, összhangban gördülékeny onlinchannel stratégiánkkal, vagy az olyan digitális ajánlatokkal, mint a myUNIQA alkalmazás, amelyet ügyfeleink bármikor használhatnak információk lehívására, kárigények bejelentésére vagy orvosi és gyógyászati számlák benyújtására. Az alkalmazás, amelynek dizájnját 2021-ben még átláthatóbbá tettük, ügyfeleink 20 százaléka máris rendszeresen használja. Az új myUNIQA plus előny- és ügyfélhűség-programunk is nagyon sikeresnek bizonyult, 125 000 felhasználót szereztünk működésének első évében, 2021-ben; sokan közülük a fiatalabb generáció tagjai. Ezzel az innovatív új eszközzel új mércét állítunk fel a bonyolultság csökkentése és a hatékonyság növelése terén.

A mesterséges intelligenciát a kárigények feldolgozásában is alkalmazzuk, például a 2021-ben bevezetett új „digitális kárigénykezelővel”, amely jelentősen felgyorsítja a kárigények feldolgozását. Ezen a területen egy teljesen új koncepció a CHERRISK - egy tisztán digitális, alkalmazásalapú értékesítési platform az egyszerű utazás-, lakás- és balesetbiztosításokhoz, amely bármikor lemondható, és lehetővé teszi a határokon átnyúló ajánlatokat fizikai jelenlét nélkül.

Vállalati Üzletág és Affinity: innovatív szolgáltatások és értékesítési csatornák

■ Egyedi megoldások és innovatív értékesítési csatornák jellemzik a vállalati ügyfeleinkhez való hozzáállásunkat. Míg Ausztriában egyre inkább helyi biztosítási céggént pozicionáljuk magunkat, Közép-Kelet-Európában a kockázatkezelésre helyezük a hangsúlyt. Mindkét régióban a vagyonbiztosításokra és a személyre szabott affinity programokra – ügyfeleink ügyfeleinek vagy alkalmazottainak szóló egyedi ajánlatokra – összpontosítunk. Ennek egyik példája a munkavállalói juttatások az egészség-, baleset- és életbiztosítások terén. Itt is fontos szere-

In order to be able to offer our customers holistic solutions for different topics, we consciously regard relevant living environments as “ecosystems”. Following the health ecosystem, in which we have already successfully diversified the groupwide service spectrum with our subsidiary SanusX, founded in 2020, we are currently in the process of establishing the topic of housing as its own ecosystem. A prototype is already being implemented in Hungary.

In all of this, progressive digitalisation is changing the traditional role of sales. Examples are the UNIQA Customer Platform (UCP), which ensures comprehensive support with a 360 degree perspective in line with our seamless omni-channel strategy, or digital offerings such as the myUNIQA app, which our customers can use at any time to call up information, report claims or submit medical and medication bills. The app, whose design was made even clearer in 2021, is already used regularly by 20 per cent of our customers. Our new benefits and customer loyalty programme myUNIQA plus also proved to be very successful, gaining 125,000 users in its first year of operation in 2021, many of them members of the younger generation. With this innovative new tool, we are setting new standards in reducing complexity and increasing efficiency.

We are also using artificial intelligence in claims processing, for example with the new “digital claim handler” introduced in 2021, which will massively speed up the processing of claims. A completely new, disruptive concept in this area is CHERRISK – a purely digital, appbased sales platform for simple travel, household and casualty insurance that can be cancelled at any time and allows crossborder offers without a physical presence.

Corporate and Affinity: innovative services and sales channels

■ Customized solutions and innovative sales channels characterise our approach to our corporate customers. While we are increasingly positioning ourselves as a local insurance company here in Austria, the focus in CEE is on risk engineering. In both regions, we focus on property insurance and on tailored affinity programmes – individual offers for the customers or employees of our customers. One example of this is employee benefits in health, accident and life insurance. Here, too, our subsidiary SanusX plays an important role with innovative concepts for corporate health solutions.

pet játszik SanusX nevű leányvállalatunk, amely innovatív koncepciókat kínál a vállalati egészségügyi megoldásokhoz.

A vállalati ügyfelekkel folytatott standard üzleti tevékenységünkben is az automatizálásra és a digitalizációra támaszkodunk a Corporate Business Navigator, egy csoportszintű informatikai platform segítségével a kockázatvállalás, értékesítés és kockázatkezelés témakörében. Ez utóbbi azonban magát az üzletágunkat is megváltoztatja: például a kiberbiztosítások iránti kereslet jelentős növekedését tapasztaljuk, különösen Ausztriában, és erre vonzó megoldásokat dolgoztunk ki. A fejlődő digitális hálózatosodás lehetőséget teremt a felhasználásalapú tarifák alkalmazására is, amelynek automatizált alkalmazását jelenleg is vizsgáljuk. Hasonlóképpen, a szenzoros technológiáknak és a dolgok internetének (IoT) köszönhetően az adatvezérelt megelőzés is érdekes lehetőséggé válik – különösen ipari ügyfelek számára.

Bankszektor: piacbővítés és digitalizáció

■ A bankok és a biztosítók általánosan szorosabb együttműködésének hátterében ebben az üzleti szegmensben a piac bővítésére és – a többi üzleti szegmenshez hasonlóan – a digitalizáció fokozására törekszünk. Banki partnereinkkel 2021-ben tovább erősödő együttműködés alapján szabványos digitális értékesítési platformokat hozunk létre Ausztriában és Közép-Kelet-Európában, amelyeken keresztül közösen, egyetlen forrásból kínálunk majd pénzügyi szolgáltatásokat.

A holisztikus ökoszisztémák modellje ebben a szegmensben is egyre inkább holisztikus megközelítést és támogatást fog biztosítani, amelyet – akár diszruptív – digitális értékesítési lehetőségek támogatnak. A Lakossági Üzletághoz hasonlóan ez megköveteli termékportfólióink egyszerűsítését és a változó ügyféligényekhez való alkalmazkodást – különösen Közép-Kelet-Európában stratégiánk központi elemét képezik a könnyen megköthető biztosítási termékek. Ugyanakkor szeretnénk, ha a banki értékesítés, egyre inkább a kis- és középvállalkozásokat, valamint a mezőgazdasági termelőket, mint új ügyfélcsoportokat szolgáltató meg.

Üzemeltetés és IT: kiváló folyamatok, első osztályú adatok

■ Ami a belső működésünket illeti, folyamatosan dolgozunk azon, hogy Ausztriában és Közép-Kelet-Európában javuljon a termelés és a hatékonyság. Ez magában foglalja a kárrendezésben a

We also rely on automation and digitalisation in our standard business with corporate clients with the support of the Corporate Business Navigator, a Groupwide IT platform for underwriting, sales and risk management.

However, the latter is also changing our business itself: for example, we are seeing a significant increase in demand for cyber insurance, especially in Austria, and have developed attractive solutions for this. The advancing digital networking also creates the possibility of usage-based tariffs, the automated application of which we are currently examining. Likewise, thanks to sensor technology and the Internet of Things, datadriven prevention is becoming an interesting option – especially for industrial customers.

Banking: market expansion and digitalisation

■ Against the backdrop of generally closer cooperation between banks and insurance companies, we are striving for market expansion in this customer segment and – as in the other business segments – increased digitalisation. Based on a cooperation with our partner banks which was further intensified in 2021, we will rely on standardised digital sales platforms in Austria as well as in CEE, from which we will jointly offer financial services from a single source.

In this segment too, the model of holistic ecosystems will increasingly ensure a holistic approach and support, supported by – even disruptive – digital sales options. As in the Retail segment, this requires a simplification of our product portfolio

Vállalati Üzletág és Affinity: Innovatív szolgáltatások és értékesítési csatornák

- Kockázatkezelés
- Affinity programok az ügyfelek és a munkavállalók számára
- Fókuszban a kiberbiztosítás
- Használton alapuló díjak

Corporate & Affinity: Innovative services and sales channels

- Risk engineering
- Affinity programmes for customers and employees
- Focus on cyber insurance
- Premiums based on use

Bankszektor: Piacbővítés és digitalizáció

- Pénzügyi szolgáltatások egyetlen forrásból
- Egyszerűsített termékportfólió
- Szabványosított digitális értékesítési platformok
- Új célcsoportok: KKV-k és mezőgazdaság

Banking: Market expansion and digitalisation

- Financial services from a single source
- Simplified product portfolio
- Standardised digital sales platforms
- New target groups: SMEs and agriculture

keresztbiztosítási arány növelését, valamint a hatékonyság folyamatos javítását és a költségsökkentést, például a folyamatok következetes egyszerűsítése révén. További szervezeti változásokat is tervezünk, például a szolgáltatási egységek összevonását.

Ugyanakkor folyamatosan beruházunk informatikai infrastruktúránk és alaprendszerünk (UNIQA Insurance Platform, UIP), ügyfélplatformunk (UNIQA Customer Platform, UCP) és egyéb központi rendszereink korszerűsítésébe. Ebben az összefüggésben fontos lendületet adunk az IT-biztonságnak és a kiberbiztonságnak is, hogy megfeleljünk biztosítótársasági bizalmi szerepünknek.

Mindezt az ügyfeleink is egyértelműen érezni fogják a szolgáltatásfejlesztéseken keresztül. A botok és az önkiszolgáló megoldások is támogatják ezt a folyamatot, így például a myUNIQA alkalmazás további bővítése.

Arculatváltás és kulturális program

■ Mivel az UNIQA 3.0 új igényének a vállalati arculatunkban is meg kell jelennie, 2021-ben a teljes csoport új márkáépítését is kezdeményeztük. Ez a vállalati arculatunk frissítésén kívül magában foglalta jelmondatunk továbbfejlesztését is – ez mostantól „együtt jobban élni” –, valamint egy új imázskampány kidolgozását és elindítását. Ezzel egyidejűleg elindítottunk egy kulturális programot, amelynek célja, hogy bevezessük vállalati kultúránkba az inspiráló coaching koncepcióját. A csomagot a munkatársainkat érintő széleskörű további intézkedések teszik teljessé.

and an adaptation to changing customer needs – especially in CEE, insurance products that are easy to conclude are a central element of our strategy. At the same time, we would like to use bank sales to increasingly address small and medium-sized enterprises as well as farmers as new customer groups.

Operations and IT: excellent processes, first-class data

■ As far as our internal operations are concerned, we are working constantly and intensively in Austria and CEE to improve our production and efficiency. This includes increasing the crosspolicy rate in claims settlement as well as ongoing efficiency improvements and cost reductions, for example through consistent process simplification. Further organisational changes are also planned, such as the merging of service units.

At the same time, we are constantly investing in the modernisation of our IT infrastructure and our core system (UNIQA Insurance Platform, UIP), our customer platform (UNIQA Customer Platform, UCP) and other central systems. In this context, we are also giving important impetus to IT security and cybersecurity in order to live up to our role of trust as an insurance company.

All of this will also be clearly felt by our customers through service improvements. Bots and self-service solutions support this process, such as the further expansion of the myUNIQA app.

Rebranding and cultural programme

■ Since the new claim of UNIQA 3.0 should also manifest itself in our corporate image, we have also initiated a rebranding for the entire Group in 2021. Apart from an update of our corporate design, this also included a further development of our claim – it is now “living better together” – as well as the development and launch of a new image campaign. At the same time, we launched a culture programme to introduce our corporate culture to the concept of inspiring coaches. Extensive further measures for our employees round off the package.

Sikeresen Közép-Kelet-Európában Successful in CEE

■ Az AXA korábbi lengyelországi, szlovákiai és csehországi leányvállalatainak integrációja pontosan a tervek szerint halad.

2021-ben az AXA Csoport által 2020-ban megvásárolt vállalatok integrációja pontosan a terveknek megfelelően haladt Lengyelországban, a Csehországban és Szlovákiában. Ez az akvizíció – amely mintegy 5 millió ügyfelet érintett, 2 100 alkalmazottal és 800 millió eurós díjbevétellel az UNIQA Közép-Kelet-Európa egyik vezető biztosítási csoportjává vált. Az operatív egyesülés és a kezdeti szinergiák megvalósítása mára a terveknek megfelelően befejeződött. Most a folyamat gyorsan folytatódik.

Gyors operatív integráció

■ A felvásárolt vállalatok integrációja a 2020. október 15-i zárást követően azonnal megkezdődött. Az I. fázis – amely magában foglalta az érintett országos vállalatok jogi egyesülését, a csoport egymarkás stratégiájával összhangban az UNIQA márkánévre történő átnevezést és az operatív egyesülést – már sikeresen lezárult. Az új szervezeti struktúrára való átállás minden országban zökkenőmentesen zajlott, és a meglévő üzleti tevékenységet nemcsak biztosítottuk, hanem tovább bővítettük is.

A hosszú távú szinergiák kihasználása...

■ A következő lépés, a II. fázis a termékpaletta, az ügyfélközpontú folyamatok és az informatikai környezet egységesítése lesz. A csoporton belüli közös vonások és képességek határokon átnyúló fokozott használata a felvásárlásból eredő hosszú távú szinergiakeresletet hivatott alátámasztani. Egészen pontosan évi 45 millió eurós megtakarítást kell elérni 2024-ig. Ez a cél az integráció nagyon sikeres előrehaladásának köszönhetően már most elérhető. Ebből 20 millió eurót már biztosí-

■ The integration of the former AXA subsidiaries in Poland, Slovakia and the Czech Republic is going exactly according to plan.

In 2021, the integration of the companies acquired by the AXA Group in 2020 progressed exactly as planned in Poland, the Czech Republic and Slovakia. This acquisition – which involved around 5 million customers, 2,100 employees and €800 million in premiums – has made UNIQA one of the leading insurance groups in CEE. The operational merger and the realisation of initial synergies have already been completed as planned. Now the process is continuing rapidly.

Rapid operational integration

■ The integration of the acquired companies began immediately after the closing on 15 October 2020. Phase I – which included the legal merger of the respective country companies, the rebranding to the UNIQA brand in line with the Group's onebrand strategy and the operational merger – has already been successfully completed. The changeover to the new organisational structure took place smoothly in all countries, and the existing business was not only secured, but even further expanded.

Leveraging long-term synergies...

■ The next step, Phase II, will be to standardise the product range, customer-oriented processes and IT landscape. This increased cross-border use of commonalities and capabilities within the Group is intended to underpin the long-term synergy objective from the acquisition. Specifically, savings of €45 million per year are to be achieved by 2024. This objective is already within reach thanks to the very successful progress of the integration. €20 million of this has already

tottunk, a többi pedig végig konkrét intézkedésekkel támasztjuk alá. Az integrációhoz kapcsolódó, mintegy 600 főállású munkavállaló leépítése is gyorsabban halad a tervezettnél, és 2021 végére már csaknem a felét végrehajtottuk.

... és stratégiai átalakulás

■ Végül a III. fázisban az UNIQA 3.0 bevezetésére kerül sor Lengyelországban, a Csehországban és Szlovákiában is. A hangsúly az üzleti modellre, a digitalizációra és az automatizálásra, valamint a vállalati kultúrára helyeződik.

A jelenlegi terv szerint az intézkedések nagy része 2023 végéig befejeződik. Az integrációs költségek egy részét már 2021-ben fedezhetik a megvalósult szinergiák, és az UNIQA már a folyó évben egyértelműen pozitív nettó hatásokra számít. Az integráció előrehaladtával az új vállalatok eredmény-hozzájárulása várhatóan jelentősen tovább növekszik majd, mivel az integrációs költségek lényegesen csökkennek, miközben a szinergiák kezdenek teljes mértékben érvényesülni.

Egyedülálló lehetőség, tökéletes stratégiai illeszkedés

■ Az 1 milliárd euró körüli vételárral a korábbi AXA társaságok felvásárlása az UNIQA történetének legnagyobb vállalati felvásárlása és az osztrák biztosítási ágazatban a közép-kelet-európai régió eddigi legnagyobb felvásárlása volt. Az AXA társaságok tökéletesen illeszkednek hosszú távú növekedési stratégiánkba, mivel a jövedelmező lakossági üzletre való összpontosításukkal, kiegyensúlyozott termékösszetételükkel és sűrű értékesítési hálózatukkal ideálisan kiegészítik meglévő üzletágunkat. Ezzel az akvizícióval az UNIQA Csoport tartósan megerősíti pozícióját a rendkívül versenyképes közép-kelet-európai növekedési piacokon, és a régió egészét tekintve a hetedik helyről az ötödikre lép elő. Ezzel a tranzakcióval magán és vállalati ügyfeleket szereztünk három olyan növekedési piacon, ahol már eddig is nagyon nyereségesek voltunk.

been secured, and the rest is backed by concrete measures throughout. The staff reduction of around 600 full-time employees associated with the integration is also progressing faster than planned, and almost half of it was already implemented by the end of 2021.

... and strategic transformation

■ Finally, Phase III will see the implementation of UNIQA 3.0 in Poland, the Czech Republic and Slovakia as well. The focus will be on the business model, digitalisation and automation along with the corporate culture.

According to the current plan, most of the measures will be completed by the end of 2023. Part of the integration costs could already be covered by realised synergies in 2021, and UNIQA already expects clearly positive net effects in the current year. As the integration progresses, the earnings contributions from the new companies should continue to increase significantly, as the integration costs will decrease significantly while the synergies begin to take full effect.

Unique opportunity, perfect strategic fit

■ With a purchase price of around €1 billion, the acquisition of the former AXA companies was both the largest corporate acquisition in UNIQA's history and the largest acquisition in the Austrian insurance industry in Central and Eastern Europe to date. The AXA companies fit perfectly into our long term growth strategy, because with their focus on profitable retail business, a balanced product mix and a dense sales network, they ideally complement our existing business. With this acquisition, the UNIQA Group is strengthening its position in the highly competitive CEE growth markets on a sustainable basis and moves from number seven to number five in the region as a whole. With this transaction, we have gained private and corporate customers in three growth markets in which we were already very profitable.

Legvonzóbb munkáltató Most attractive employer

■ Együtt még jobb dolgozni. Ennek a vezérelnek megfelelően az UNIQA Csoport azt az ambiciózus célt követi, hogy 2024-re az iparág legvonzóbb munkáltatójává váljon. Konkrétan az UNIQA az UNIQA 3.0 új vállalati stratégia megvalósítása során az egytől ötig terjedő skálán legalább 4,5 csillagot szeretne elérni. Ennek elérése érdekében rengeteg intézkedést dolgoztunk ki. Ezek közül sokat már 2021-ben kezdeményeztünk, sőt néhányat már végre is hajtottunk. A digitalizáció, az automatizálás és a Covid19 válság azonban komoly kihívások elé állítja a munkavállalókat.

A Covid19 világjárványból eredő változások mellett a HR-menedzsmentnek számos kérdéssel kell szembenéznie az új munkaköri profilok, munkamodellek és -technikák, valamint a potenciális munkavállalók változó megítélése kapcsán. Az otthonról történő munkavégzés egyre inkább teret hódít, és a személyes találkozók szinte kivételké váltak. Az UNIQA támogatja a hibrid munkavégzést, reagál a munkavállalók egyéni igényeire, és egy vállalati megállapodásnak köszönhetően lehetővé teszi számukra a mobil munkavégzést, az otthoni és az irodai munkavégzés kombinálását.

A modern munkakoncepcióink folyamatos adaptálása és fejlesztése a munkatársaink elégedettségében is tükröződik. Az UNIQA 2021-ben ismét több munkáltatói díjat kapott, többek között a Forbes World's Best Employer és Leading Employer Austria címet. A Best Recruiters Rangsorban értékelt 1000 munkáltató közül az UNIQA a 66. helyet szerezte meg, és ezzel az „ezüst” kategóriába került. Ugyanakkor örültünk annak, hogy a „trend” magazinban 152 helyet ugrottunk előre,

■ Working even better together. According to this guiding principle, the UNIQA Group is pursuing the ambitious objective of becoming the most attractive employer in the industry by 2024. Specifically, UNIQA wants to achieve at least 4.5 stars on a scale of one to five in implementing the new corporate strategy UNIQA 3.0. To achieve this, we have designed a wealth of measures. Many of them were already initiated in 2021, and some have even been implemented. However, digitalisation, automation and the Covid19 crisis pose major challenges for employees.

In addition to the changes resulting from the Covid19 pandemic, HR management is also confronted with a number of questions regarding new job profiles, working models and techniques, and changing perceptions of potential employees. Working from home has come to stay and face-to-face meetings have almost become the exception. UNIQA supports hybrid working, responds to the individual needs of employees and, thanks to a company agreement, allows them to combine mobile working, working from home and working in the office.

The constant adaptation and improvement of our modern work concepts is also reflected in the satisfaction of our employees. In 2021, UNIQA once again received several employer awards, including Forbes World's Best Employer and Leading Employer Austria. Among 1,000 employers evaluated in the Best Recruiters Ranking, UNIQA was ranked 66th and thus in the "Silver" category. At the same time, we were pleased about a jump of 152 places in "trend" magazine, to 73rd place. And the rating of 4.0 out of five stars on



a 73. helyre. A kununu-n az öt csillagból 4,0-ás értékelés pedig szintén megerősíti munkatársaink elégedettségét, és tanúskodik a vállalaton belüli nyílt, elismerő és tiszteletteljes kommunikációról.

A célzott külső kommunikációban azonban még mindig van mit javítani – például amikor az UNIQA bemutatja magát a potenciális új alkalmazottaknak. Az egyetemekkel való együttműködés, a karrier- és állásbörzék, valamint a közösségi médiában és karrierplatformokon való jelenlét mellett elsősorban a munkavállalóinkkal való kommunikáció érdekében kívánjuk erősíteni és fenntarthatóan fejleszteni munkáltatói márkánkat. Ennek során olyan eszközökre, projektekre és formátumokra összpontosítunk, amelyek lehetővé teszik a jobb eszmecserét a munkavállalóinkkal, és ezáltal még nagyobb elégedettséget, elkötelezettséget és azonosulást biztosítanak az UNIQA mint munkáltató iránt. Az UNIQA mint munkáltató pozicionálásakor minden munkavállalónak lehetősége van arra, hogy visszajelzést adjon, amit aztán beépítünk a végleges változatba. Munkatársaink segítségével így világos, egységes és megkülönböztető munkáltatói pozicionálást tudunk kialakítani, és a potenciális jelölteket autentikus kommunikációval támogatjuk a döntési folyamatukban.

Öt kulcsfontosságú intézkedési pont a HR számára

■ Annak érdekében, hogy az UNIQA-t mint munkáltatót vonzóbbá tegyünk, öt központi cselekvési pontot határoztunk meg, amelyek megvalósításán 2021-ben már aktívan dolgozunk: például az UNIQA 3.0 stratégián belül a magasabb szintű cél, a kulturális átalakulás elindítása és a „munkavállalói út” javítása.

- 1. Munkavállalói élmény**
Javított toborzás, on- és offboarding és folyamatos munkavállalói visszajelzés
- 2. Munkavállalói elkötelezettség**
A vállalati kultúra folyamatos fejlesztése a jelenlegi stratégiai program mentén
- 3. Tanulás és vezetés**
Továbbképzés és mentorálás az újradefiniált tanulási stratégia részeként
- 4. Digitális készségek**
A HR-folyamatok digitalizálása az előrettekintő, jövőorientált tervezés érdekében
- 5. A munka jövője**
Az UNIQA munkakörnyezetének újratervezése és rugalmasabbá tétele

kununu also confirms the satisfaction of our employees and testifies to the open, appreciative and respectful communication within our company.

However, there is still room for improvement in targeted external communication – i.e. whenever UNIQA introduces itself to potential new employees. In addition to common channels such as cooperative efforts with universities, career and job fairs and our presence on social media and career platforms, we want to strengthen and sustainably develop our employer brand primarily through communication with our employees. In doing so, we focus on tools, projects and formats that enable a better exchange with our employees and thus ensure even greater satisfaction, more commitment and identification with UNIQA as an employer. When positioning UNIQA as an employer, all employees are given the opportunity to contribute their feedback, which is then incorporated into the final version. With the help of our employees, we can thus create a clear, uniform and differentiating employer positioning and support potential candidates in their decision-making process through authentic communication.

Five key action items for HR

■ In order to make UNIQA more attractive as an employer, we have defined five central action items, which we have already actively worked on implementing in 2021: for example, the higher-level objective within the UNIQA 3.0 strategy, cultural transformation, has been initiated and the entire “employee journey” has been improved.

- 1. Employee Experience**
Improved recruiting, onboarding, offboarding and ongoing employee feedback
- 2. Employee Engagement**
Continued development of the company culture along the current strategic programme
- 3. Learning and Leadership**
Continuing education and mentoring as part of the redefined Learning Strategy
- 4. Digital Skills**
Digitalisation of HR processes for forward-looking, future-oriented planning
- 5. Future of Work**
Redesign and flexibilisation of the UNIQA working environment

▪ **A munkavállalói élmény** területén folyamatos előrelépést értünk el, ami a munkavállalóink elégedettségében is megmutatkozik. A toborzás, az on- és offboarding, valamint az értékelési rendszerben történő folyamatos visszajelzések révén tovább növeljük a csoportra vonatkozó elvárásainkat, és így következetesen azon dolgozunk, hogy az UNIQA márkát Ausztria vezető munkáltatói márkájává tegyük.

▪ A céltudat meghatározása érdekében világosabban körülhatároltuk és elemeztük a **Munkavállalói elkötelezettséget**. Tizenkét országban több mint 8000 munkavállaló vett részt egy, a csoport egészére kiterjedő kulturális felmérésben. Az eredmények kiértékelése után három céldimenziót vezettünk le: közösség, felelősség és egyszerűség. A megszokott határokat túllépve együttműködünk, felelősségvállalásra ösztönözzük egymást, cselekszünk és tanulunk a hibákból.

▪ Vezetői programjaink és a **Tanulás és vezetés** elnevezésű programunkban szereplő továbbképzések mellett a mentorálás is hatékony intézkedés a vállalaton belüli karrierlehetőségek növelésére. Újonnan meghatározott tanulási stratégiánk részeként felkészítjük munkatársainkat a jövőbeli digitális és hibrid munkakörnyezetekre, és arra ösztönözzük őket, hogy osszák meg tapasztalataikat, bővítsék hálózatukat és optimalizálják képességeiket. Ez mind a mentoráltak, mind maguk a mentorok számára előnyös.

▪ HR-tevékenységeink szinte mindegyike a **Digitális készségek** program keretében tett kezdeményezéseinkre épül. A humánerőforrás-kezelési rendszer modernizálásával kezdve lefedtük az új elemzési és analitikai képességek fejlesztésének, valamint a stratégiai HR-igénytervezés bevezetésének alapjait. A digitalizálás megkönnyíti a HR-folyamatokat, és lehetővé teszi az UNIQA számára, hogy előre tekintő, jövőorientált módon tervezze képességeit és erőforrásait. Az elkövetkező években valamilyen alkalmazott digitális készségeinek megerősítése prioritás lesz.

▪ **A munka jövője** elnevezésű programunk folyamatosan figyelemmel kíséri a munkahelyi technológiai fejlődést, elemzi a Covid19-járvány és a digitalizáció okozta változásokat, és iránymutatásokat ad az új munkakörnyezetben való jobb eligazodáshoz. Az „együtt még jobb dolgozni” mottó alatt számos információt és tippet kínálunk arról, hogyan tehetik munkatársaink a lehető legjobban működőképessé az otthonról történő munkavégzést, milyen alkalomra milyen tárgyalási forma alkalmas, és hogyan használhatók ki legjobban irodahelyiségeink. Emellett szá-

▪ In the area of **Employee Experience** we are making continuous progress, which can be seen in the satisfaction of our employees. Through improvements in recruiting, onboarding and offboarding and ongoing feedback in the evaluation system, we continue to raise our Groupwide standards and thus work consistently to establish the UNIQA brand as Austria's leading employer brand.

▪ In order to define our target culture, we have more clearly delimited and analysed the action item **Employee Engagement**. More than 8,000 employees in twelve countries took part in a groupwide culture survey. After evaluating the results, three target dimensions were derived: community, responsibility and simplicity. We cooperate beyond the usual boundaries, we encourage each other to take responsibility, we take action and we learn from mistakes.

▪ In addition to our leadership programmes and further training in the action items **Learning and Leadership**, mentoring is also an effective measure for increasing career opportunities in the company. As part of our newly defined learning strategy, we prepare our employees for future digital and hybrid working environments and encourage them to share their experience, expand their network and optimise their skills. This benefits both their mentees and the mentors themselves.

▪ Almost all of our HR activities are based on our initiatives in the action item **Digital Skills**. Starting with a modernisation of the human resources management system, we have laid the foundation for the development of new analysis and analytics capabilities as well as for the introduction of strategic HR demand planning. Digitalisation facilitates HR processes and enables UNIQA to plan its capabilities and resources in a forward-looking, future-oriented manner. Strengthening the digital skills of all employees will be a priority in the coming years.

▪ Our action item **Future of Work** continuously monitors technological progress in the workplace, analyses changes resulting from the Covid19 pandemic and digitalisation, and provides guidelines for better orientation in this new working environment. Under the motto “Working better together”, we offer a wide range of information and tips on how our employees can make their work from home as functional as possible, which meeting form is suitable for which occasion and how our office space is best used. In addition, there are numerous new offers for health and well-being,

mos új ajánlatot kínálunk az egészség és a jólét érdekében, mint például a fitneszszünet vagy a „titokzatos” szünet az otthoni munkavégzés közbeni informális eszmecsere. Az ilyen tevékenységek célja a közösségi érzés megtapasztalása és erősítése online is.

Sokszínűség és befogadás (D&I)

■ Alkalmazottaink éppoly sokfélék, mint ügyfeleink. Együtt olyan közösséget alkotunk, amelyben nemtől, kortól, származástól, fizikai képességektől, szexuális irányultságtól, vallástól, világnézettől vagy más jellemzőktől függetlenül értékeljük és tiszteljük egymást. Munkatársaink sokszínűsége teszi az UNIQA-t a személyes növekedés, a fejlődés és a tartalmas elkötelezettség helyévé. „Együtt jobban élni” vezérlvünket csak akkor tekintjük teljesítettnek, ha az egyenlő jogok és az egyenlő lehetőségek valóban teljes mértékben adottak. Ezt az elkötelezettséget 2021-ben többek között azzal erősítettük meg, hogy csatlakoztunk az Osztrák Szövetségi Ökonómiai Kamara Sokszínűségi Chartájához, valamint a felügyelőbizottság és az igazgatóság tagjainak közös workshopjához a „Nem tudatos előítéletesség” témakörében.

A sokszínűség és befogadás iránti elkötelezettségünket számos kezdeménnyel hangsúlyozzuk. 2021-ben például megünnepeltük a Nemzetközi Nőnapot és a Pride hónapot, és a bécsi UNIQA-tornyot ennek színes nagykövetségként használtuk.

Intézkedések és célkitűzések 2021

■ A sokszínűségért és társadalmi befogadásért felelős tisztviselő hivatalos kinevezését követően az UNIQA tavaly további intézkedések széles körével foglalkozott. Az igazgatótanács két tagjának égisze alatt létrehozták a sokszínűséggel és befogadással foglalkozó bizottságot, amelynek feladata az új sokszínűségi stratégia megvalósításának biztosítása a vállalat valamennyi területén és folyamatában. A jogi alapok megteremtése érdekében képzésekre került sor az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos munkahelyi jogszabályok témájában.

A már 2020-ban megalakult „Nők hatalommal - Hálózatos munka most” női hálózat után, amely többek között a nők magasabb arányáért a vezetői pozíciókban és az egyenlő értékű munkáért járó egyenlő bérezésért kampányol, 2021-ben generációs hálózatot, LMBTQIA+ párbeszéd fórumot, a „Munka és család egyensúlya” csoportot és legutóbb a fogyatékkal élők hálózatát kezdeményeztük. Ez utóbbiak esetében a myAbilityvel

such as the fitness break or the mystery break for informal exchange while working from home. The objective of such activities is to experience and strengthen the sense of community online as well.

Diversity and inclusion (D&I)

■ Our employees are just as diverse as our customers. Together, we form a community in which we value and respect each other, regardless of gender, age, origin, physical ability, sexual orientation, religion, world view or other characteristics. The diversity of our employees makes UNIQA a place of personal growth, development and meaningful engagement. We only consider our guiding principle “living better together” to be fulfilled when equal rights and equal opportunities are actually given in their entirety. We reaffirmed this commitment in 2021, among other things, by joining the Diversity Charter of the Austrian Federal Economic Chamber and a joint workshop of members of the Supervisory Board and the Management Board on the topic of “Unconscious Bias”.

We underline our commitment to diversity and inclusion with numerous initiatives. In 2021, for example, we celebrated International Women’s Day as well as Pride Month and used our UNIQA Tower in Vienna as a colourful ambassador for it.

Measures and objectives 2021

■ After formally appointing a Diversity and Inclusion Officer, UNIQA tackled a wide range of further measures last year. Under the auspices of two members of the Management Board, the Diversity and Inclusion Committee was set up to ensure the implementation of the new diversity strategy in all areas and processes of the company. To establish the legal foundations, training sessions were held on the topic of equal treatment law in the workplace.

After the women’s network “Women with Power – Network Now”, which was already founded in 2020 and which, among other things, campaigns for a higher proportion of women in management positions and equal pay for work of equal value, in 2021 we initiated a generation network, an LGBTQIA+ dialogue forum, the “Balance Work and Family” group and, most recently, a network for people with disabilities. For the latter, detailed analyses, so-called “DisAbility Performance Checks”, were also car-

ried out in cooperation with myAbility, barriers on the website were reduced and a communication focus was set.

Prioritások és kihívások 2022

■ A sokszínűséget és a befogadást mindennapi életünk állandó, magától értetődő részévé kívánjuk tenni, és ezáltal fenntarthatóan megváltoztatni vállalati kultúránkat. E cél elérése érdekében 2022-ben folytatjuk a már elindított kezdeményezések és intézkedések folytatását, szilárdabban rögzítjük és intenzívebbé tesszük azokat. A sokféle és befogadási politika kidolgozása mellett a diszkriminációval kapcsolatos állítások kezelésére szolgáló, egységesített eljárás bevezetését is tervezzük. A meglévő elemeket, mint például a sokféleség és befogadás vezérlveit és célkitűzéseit egy saját, átfogó stratégiává gazdagítjuk, amely minden tevékenységünk alapját képezi majd.

Sokszínűségi stratégiánk sikeres végrehajtásának fontos kritériuma a céljaink mérhetőségének biztosítása. Ezért a már meglévő Inclusion Index mellett egy olyan mutatórendszer kidolgozását tervezzük, amely láthatóvá teszi erőfeszítéseink hatását, és új megközelítéseket kínál a fejlesztések és intézkedések számára. E mutatórendszer segítségével nagyobb átláthatóságot és elkötelezettséget kívánunk teremteni - ami 2022-ben fontos tematikus célunk lesz. Emellett egyre több kezdeményezést fogunk indítani a nemek, a nemzedékek, a fogyatékkal élők és a szexuális irányultság dimenzióiban.

Különös kihívást jelent a nők vezetői szerepekben való részvétele: Bár 57 százalékkal több nő dolgozik az UNIQA Csoportnál, mint férfi, a biztosítótársaságaink igazgatótanácsi tagjai között a nők aránya csoportszinten csak 28 százalék, a menedzsmentben pedig csak 44 százalék.

Priorities and challenges 2022

■ We want to establish diversity and inclusion as a fixed, self-evident part of our everyday life and thus sustainably change our corporate culture. In order to achieve this objective, in 2022 we will continue to pursue the initiatives and measures already launched, anchor them more firmly and intensify them. In addition to the development of a Diversity and Inclusion Policy, the introduction of a standardised process for dealing with allegations of discrimination is also planned. Existing elements such as the guiding principles and objectives of Diversity and Inclusion will be enriched into a comprehensive strategy of their own, which will form the basis for all our activities.

An important criterion for the successful implementation of our diversity strategy is the measurability of our objectives. Therefore, in addition to the already existing Inclusion Index, the development of an indicator system is planned, which will make the impact of our efforts visible and provide new approaches for improvements and measures. With the help of this indicator system, we want to create more transparency and commitment – an important thematic focus in 2022. In addition, we will increasingly initiate initiatives on the dimensions of gender, generations, people with disabilities and sexual orientation.

There is a particular challenge with regard to the participation of women in leadership roles: Although, at 57 per cent, more women than men work in the UNIQA Group, the proportion of women among the members of the Management Boards in our insurance companies is only 28 per cent Groupwide and in management only 44 per cent.

Konzolidált üzleti jelentés

Group Management Report

Gazdasági környezet

■ A gazdasági fejlődést mindenekelőtt a koronavírus világvármány és a 2021-ben bevezetett korlátozások alakították. Az év elején az euróövezetben a Covid-19-es megbetegedések számának ugrásszerű növekedése miatt a gazdasági tevékenység folyamatos korlátozása vált szükségessé. Ennek következtében 2021 első negyedévében –4,1 százalékos negatív gazdasági növekedésre került sor. A nemzetgazdaságok a Covid-19 vírus elleni új vakcinák kifejlesztésének, elterjedésének és alkalmazásának köszönhetően nagyvonalú nyitási lépéseket tudtak tenni. Ennek megfelelően erős gazdasági növekedés volt tapasztalható a második (+12,8 százalék) és a harmadik negyedévben (+5,6 százalék). A gazdasági fellendülés során a munkaerőpiac is helyreállt. Míg a munkanélküliségi ráta 2021 elején még mindig 7,0 százalék volt, az év végére 5,3 százalékra állt helyre, a negyedik negyedévben újraindult Covid-19 miatti korlátozások ellenére. A korlátozásokat a szövetségi kormány ismét a kiélezett világvármányhelyzet miatt rendelte el 2021 negyedik negyedévében. A megújított közéleti lezárások miatt a negyedik negyedévben 2,2 százalékkal csökkent a gazdaság.

A gazdaság teljes megnyitása az infláció növekedéséhez is vezetett. Az infláció alakulását 2021-ben különböző hatások határozták meg. Az energiaárak erőteljes emelkedése, a globális ellátási lánc problémái és a munkaerőpiac erőteljes fellendülése 2021 második felétől kezdve táplálta az inflációt. Ausztriában 2021-ben 2,7 százalékos inflációt mértek, ami összhangban van az euróövezeti átlaggal (2,6 százalék). Az első monetáris politikai intézkedéseket a főbb központi bankok a negyedik negyedévben folytatódó inflációnövekedésre válaszul hozták. A Bank of England volt az első nagy központi bank, amely a negyedik negyedévben 0,25 százalékra emelte irányadó kamatlábát. Az EKB decemberben úgy döntött, hogy az eurózónában emelkedő inflációra reagálva megszünteti a vészvásárlási programot (PEPP). Egy első kamatemelés is lehetségesnek látszik, ha az infláció továbbra is magas marad. Az amerikai jegybank (Fed) szintén bejelentette a kötvényvásárlási programjából való kilépését. Emellett,

Economic environment

■ Economic development was shaped above all by the coronavirus pandemic and the associated restrictions in 2021. At the beginning of the year, the sharp increase in the number of Covid-19 cases in the eurozone led to continued restrictions on economic activity. This resulted in negative economic growth of –4.1 per cent in the first quarter of 2021. The national economies were able to take generous opening steps thanks to the development, approval and use of new vaccines against the Covid-19 virus. Strong economic growth was recorded in the second quarter (+12.8 per cent) and third quarter (+5.6 per cent) accordingly. The labour market also recovered during the course of the economic recovery. The unemployment rate was still 7.0 per cent at the beginning of 2021. By the end of the year, the labour market recovered to 5.3 per cent, despite the renewed Covid-19 restrictions in the fourth quarter. Restrictions were again imposed by the federal government due to the intensified pandemic situation in the fourth quarter of 2021. The renewed lockdown of public life caused the economy to decline by 2.2 per cent in the fourth quarter.

The complete opening of the economy also led to a rise in inflation. The development of inflation in 2021 was determined by different effects. Sharp rises in energy prices, friction in the global supply chain and the strong recovery in the labour market fuelled inflation from the second half of 2021. Inflation in Austria was measured at 2.7 per cent in 2021 and is in line with the eurozone average (2.6 per cent). The first monetary policy measures were taken by the major central banks in response to the continuing growth in inflation in the fourth quarter. The Bank of England was the first major central bank to raise its key interest rate to 0.25 per cent in the fourth quarter. The ECB decided to end the Pandemic Emergency Purchase Programme (PEPP) in December in response to rising inflation in the eurozone. A first interest rate hike is also possible if inflation remains high. The US Federal Reserve (Fed) also announced its exit from its bond-buying pro-

gramme. In addition, the prospect of first interest rate steps was also held out in response to rising inflation in the USA.

■ Risk premiums in the eurozone hardly changed over the year and are close to their pre-crisis level at the end of 2021. This is mainly due to the ECB's monetary policy measures. In addition, the EU Recovery Fund adopted by the EU has strengthened investor confidence in the creditworthiness of eurozone countries: direct borrowing by the EU, which ensures low-cost financing, is intended to provide grants and loans to the member states.

■ Valódi gazdasági fellendülés Közép-Kelet-Európában

A közép-kelet-európai gazdaságok is a fellendülés útjára léptek a Covid-19 oltási kampányok elindulása óta. Lengyelországban a GDP 2021-ben 5,7 százalékra, azaz máris a 2019-es válság előtti szintek fölé emelkedett. Az erőteljes gazdasági fellendülés azonban az inflációt (5,1 százalék) is táplálta 2021-ben. A gazdasági teljesítmény idén Csehországban is helyreállt, 3,1 százalékos növekedéssel. Magyarország gazdasága 2021-ben 7,3 százalékos növekedést ért el, és már a koronavírus-járvány kitörése előtti szint felett van. A többi közép-kelet-európai piacon a gazdaság újbóli megnyitása szintén valódi gazdasági növekedést eredményezett.

Az UNIQA Csoport

■ Az UNIQA Csoport a maga 6 358,0 millió eurós díjbevételével, beleértve a unit-linked és index-linked életbiztosítások megtakarításait is, Közép-Kelet-Európa vezető biztosítási csoportjai közé tartozik. A unit-linked és index-linked életbiztosítások megtakarításait 324,6 millió euró értékben nettóították a biztosítási céltartalék változásával szemben az FAS 97 (US GAAP) szerint. A unit-linked és index-linked életbiztosítások megtakarításainak figyelembevétele nélkül a díjbevétel volumene 6 033,4 millió eurót tett ki.

■ Az UNIQA Európában

Az UNIQA termékeit és szolgáltatásait valamennyi értékesítési csatornáján keresztül kínálja (alkalmazott értékesítők, általános ügynökségek, brókerek, bankok és közvetlen értékesítés), és gyakorlatilag a biztosítási ágazatok teljes skáláját lefedik. Az UNIQA a második legnagyobb biztosítási csoport Ausztriában, és a közép-kelet-európai növekedési régió 15 országában van jelen: Albánia, Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Horvátország, Csehország, Magyarország, Koszovó, Montenegró, Észak-Macedónia, Lengyelország, Románia, Oroszország, Szerbia, Szlovákia és Ukrajna. Ezen kívül a svájci és liechtensteini biztosítótársaságok is az UNIQA Csoporthoz tartoznak.

gramme. In addition, the prospect of first interest rate steps was also held out in response to rising inflation in the USA.

■ Risk premiums in the eurozone hardly changed over the year and are close to their pre-crisis level at the end of 2021. This is mainly due to the ECB's monetary policy measures. In addition, the EU Recovery Fund adopted by the EU has strengthened investor confidence in the creditworthiness of eurozone countries: direct borrowing by the EU, which ensures low-cost financing, is intended to provide grants and loans to the member states.

■ Genuine economic recovery in CEE

The economies in Central and Eastern Europe have also been on the road to recovery since the start of the Covid-19 vaccination campaigns. In Poland, GDP grew by 5.7 per cent in 2021 and is already back above the pre-crisis levels of 2019. The strong economic recovery also fuelled inflation (5.1 per cent) in 2021. Economic performance also recovered in the Czech Republic this year, with growth of 3.1 per cent. Hungary's economy recorded growth of 7.3 per cent in 2021 and is already above the level before the outbreak of the coronavirus pandemic. In the other markets in CEE, the reopening of the economy also led to genuine economic growth.

UNIQA Group

With premiums written, including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance of €6,358.0 million, the UNIQA Group is among the leading insurance groups in Central and Eastern Europe. The savings portions from unit-linked and index-linked life insurance in the amount of €324.6 million were netted out against the change in insurance provision pursuant to FAS 97 (US GAAP). Without taking the savings portions from unit-linked and index-linked life insurance into consideration, the volume of premiums written amounted to €6,033.4 million.

■ UNIQA in Europe

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

Az UNIQA Insurance Group AG tőzsdén jegyzett holdingtársaság irányítja a csoportot, és ez működteti a közvetett biztosítási üzletágat is, egy másik biztosítótársasággal kötött aktív viszontbiztosításként. Az UNIQA Insurance Group AG emellett számos szolgáltatási funkciót lát el az UNIQA Österreich Versicherungen AG és a csoporton belüli társaságok számára, hogy a szinergiahatásokat a lehető legjobban kihasználja, és a csoport hosszú távú vállalati stratégiáját következetesen megvalósítsa.

■ Vagyon- és balesetbiztosítás

A vagyon- és balesetbiztosítási üzletág a magán-személyek és vállalatok vagyonbiztosítását foglalja magában, valamint a lakossági balesetbiztosítást. Az UNIQA Csoport 2021-ben 3 489,5 millió euró összegű díjbevételt ért el a vagyon- és balesetbiztosításban (2020: 3 010,3 millió euró), azaz a teljes díjbevétel 54,9 százalékát (2020: 54,1 százalék). A vagyon- és balesetbiztosítások volumenében a lakossági fogyasztói üzletág képviseli messze a legnagyobb részarányt. A legtöbb vagyon- és balesetbiztosítási szerződést legfeljebb hároméves határozott időtartamra kötik. A különböző kockázatok széles körű megoszlása és a szerződések viszonylag rövid futamideje miatt csak mérsékelt tőkekövetelményt igényelnek, és ennek eredményeként ez az üzletág is vonzóvá válik.

■ Egészségbiztosítás

Az osztrák egészségbiztosítás magában foglalja a lakossági ügyfelek önkéntes egészségbiztosítását, a kereskedelmi jellegű megelőző egészségügyi ellátást és az egyes független szakmák, például az ügyvédek, építészek és gyógyszerészek számára kínált opt-out ajánlatokat. Bár az egészségbiztosítás a közép-kelet-európai régióban még mindig gyerekcipőben jár, a régió növekvő jóléti szintje még nagyobbá teszi a hosszú távú növekedési potenciált. Csoportszinten ezen terület díjbevétele 2021-ben 1 226,5 millió eurót tett ki (2020: 1 167,6 millió euró), ami a teljes díjbevétel 19,3 százalékát képviseli (2020: 21,0 százalék). Az UNIQA ebben a stratégiaileg fontos üzletágban Ausztriában a piac mintegy 46 százalékos részesedésével megingathatatlanul piacvezető. A túlnyomó többség Ausztriából érkezik, ami a díjak mintegy 91 százaléka, a fennmaradó 9 százalékot pedig a nemzetközi üzletág adja.

■ Életbiztosítás

Az életbiztosítás olyan gazdasági kockázatokat fedez, amelyek az ügyfél élettartamához kapcsolódó bizonytalanságból erednek. Ide tartoznak az olyan megtakarítási termékek, mint a klasszikus és a unit-linked életbiztosítások. Léteznek biometrikus termékek is, amelyek olyan kockázatok ellen nyújtanak fedezetet, mint a foglalkozási rokkantság, a tartós ápolási szükségletek vagy a halál. Az életbiztosítási üzleti modell hosszú távú, átlagosan 25 év

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

■ Property and casualty insurance

The property and casualty insurance line includes property insurance for private individuals and companies, as well as private casualty insurance. The UNIQA Group received premiums written in property and casualty insurance in the amount of €3,489.5 million in 2021 (2020: €3,010.3 million), i.e. 54.9 per cent (2020: 54.1 per cent) of the 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 business segment attractive as a result.

■ Health insurance

Health insurance in Austria includes voluntary health insurance for private customers, commercial preventive healthcare and opt-out offers for certain independent professions such as lawyers, architects and chemists. Although health insurance is still at the early stages in CEE, increased levels of prosperity in the region make the long-term growth potential even greater. Group-wide, premiums written totalled €1,226.5 million in 2021 (2020: €1,167.6 million), i.e. 19.3 per cent (2020: 21.0 per cent) of the total premium volume. UNIQA is the undisputed market leader in this strategically important business line in Austria, with around 46 per cent of market share. The overwhelming majority comes from Austria with around 91 per cent of premiums, with the remaining 9 per cent from international business.

■ Life insurance

Life insurance covers economic risks that stem from the uncertainty as to how long a customer will live. It includes savings products such as classic and unit-linked life insurance. There are also biometric products which hedge against risks such as occupational disability, long-term care needs or death. The life insurance business model is structured towards the long term, with policy terms of 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) of €1,642.0 million Group-wide in 2021 (2020: €1,387.5 million), i.e. 25.8 per cent (2020: 24.9 per cent) of the total premium volume.

Csoportos üzletfejlesztés

- A díjbevétel (beleértve a unit-linked és az index-linked életbiztosítások megtakarításait is) 14,2 százalékkal 6 358,0 millió euróra emelkedett
- A kombinált hányad 97,8 százalékról 93,7 százalékra javult
- A pénzügyi költségek 134,8 millió euróra emelkedtek a 2021 negyedik negyedében végrehajtott kötvény-visszavásárlások egyszeri hatásai miatt. Az adózás előtti 382,3 millió eurós eredmény a 2021-es nagyon erős teljesítménynek köszönhetően
- Javasolt osztalék: 0,55 euró részvényenként 2021-ben

■ A díjak változása

Az UNIQA teljes díjvolumene 2021-ben – figyelembe véve a unit-linked és index-linked életbiztosítások megtakarításait is 324,6 millió euró értékben (2020: 304,1 millió euró) – 14,2 százalékkal 6 358,0 millió euróra (2020: 5 565,3 millió euró) nőtt. Ennek fő mozgatórugója a korábbi AXA CEE társaságok első konszolidációjának teljes hatása volt, amely 2020 negyedik negyedében történt meg.

Az ismétlődő díjfizetésű biztosítási kötvények területén biztató, 13,4 százalékos növekedés volt tapasztalható, mégpedig 6 207,8 millió euróra (2020: 5 472,2 millió euró). Az egyszeri díjfizetéses területen, a díjbevétel volumene szintén 150,2 millió euróra nőtt (2020: 93,2 millió euró).

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) of €1,642.0 million Group-wide in 2021 (2020: €1,387.5 million), i.e. 25.8 per cent (2020: 24.9 per cent) of the total premium volume.

Group business development

- Premiums written (including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance) rose by 14.2 per cent to €6,358.0 million
- Combined ratio improved from 97.8 per cent to 93.7 per cent
- Finance costs rose to €134.8 million due to one-off effects from bond buybacks in the fourth quarter of 2021
- Earnings before taxes at €382.3 million in 2021 due to the very strong performance
- Proposed dividend of €0.55 per share for 2021

■ Changes in premiums

UNIQA's total premium volume increased in 2021 – taking into account the savings portions from unit-linked and index-linked life insurance in the amount of €324.6 million (2020: €304.1 million) – by 14.2 per cent to €6,358.0 million (2020: €5,565.3 million). The main driver of this was the full effect of the initial consolidation of the former AXA CEE companies, which took place in the fourth quarter of 2020.

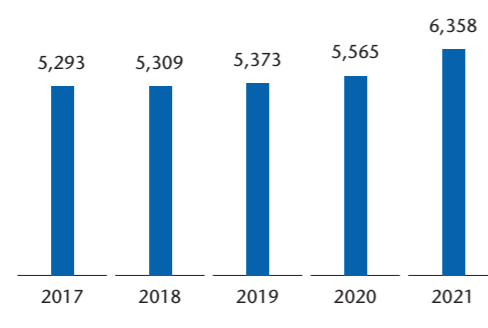
In the area of insurance policies with recurring premium payments, there was an encouraging increase of 13.4 per cent to €6,207.8 million (2020: €5,472.2 million). In the single premium business, the premium volume also increased to €150.2 million (2020: €93.2 million).

Az UNIQA Csoport (millió euróban)

UNIQA Group (In € million)

	2021	2020	2019
Díjbevétel, beleértve a unit-linked és index-linked életbiztosítások megtakarításait is Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	6.358,0	5.565,3	5.372,6
Költséghányad (viszontbiztosítás utáni nettó) Cost ratio (net after reinsurance)	27,4%	29,4%	27,2%
Kombinált hányad (viszontbiztosítás utáni nettó) Combined ratio (net after reinsurance)	93,7%	97,8%	96,4%
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	382,3	57,1	232,0
Konszolidált nyereség/(veszteség) (az UNIQA Insurance Group AG részvényeseinek tulajdonítható nettó nyereség aránya az időszakra vonatkozóan) Consolidated profit/(loss) (proportion of the net profit for the period attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG)	314,7	19,4	171,0

Díjbevétel, beleértve a unit-linked és index-linked életbiztosítások megtakarításait is (millió euróban)
 Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (In € million)



A vagyon- és balesetbiztosítások díjbevétele 2021-ben 15,9 százalékkal emelkedett 3 489,5 millió euróra (2020: 3 010,3 millió euró). Az egészségbiztosításban a díjbevétel 5,0 százalékkal 1 226,5 millió euróra emelkedett a vizsgált időszakban (2020: 1 167,6 millió euró). Az életbiztosítások terén a unit-linked és index-linked életbiztosítások megtakarításait is tartalmazó díjbevétel az előző év azonos időszakához képest 18,3 százalékkal 1 642,0 millió euróra emelkedett (2020: 1 387,5 millió euró).

A Csoport bevétele a unit-linked és index-linked életbiztosításokból származó, 324,6 millió euró (2020: 304,1 millió euró) megtakarításokkal együtt (vizontbiztosítás után) 12,9 százalékkal 6 022,2 millió euróra (2020: 5 333,7 millió EUR) emelkedett. A megszolgált biztosítási díjak volumene (nettó, IFRS szerinti) 13,3 százalékkal, 5 697,6 millió euróra nőtt (2020: 5 029,5 millió euró).

■ A biztosítási szolgáltatások változása

A vizontbiztosítás előtti biztosítási szolgáltatások 14,3 százalékkal 4 365,5 millió euróra emelkedtek a 2021-es pénzügyi évben (2020: 3 819,8 millió euró). A konszolidált biztosítási szolgáltatások (nettó) volumene kevésbé nőtt, mint a díjbevételek volumene az elmúlt évben: 11,1 százalékkal 4 104,2 millió euróra (2020: 3 694,6 millió euró). A természeti katasztrófákból és a nagy károkból eredő jelentős teher ellenére a kedvező alakulása miatt a vizontbiztosítás utáni kárhányad a vagyon- és balesetbiztosításban 2021-ben 61,3 százalékra csökkent (2020: 63,2 százalék). A természeti katasztrófákból eredő kárterhelés 94 millió euróval jóval meghaladta az elmúlt évek átlagát. Különösen a gépjármű-biztosítások területén csökkentek a kárkifizetési költségek, mivel 2021-ben a Covid-19-hez kapcsolódóan alacsonyabb volt a mobilitás szintje. A vizontbiztosítás utáni kombinált hányad így a csoportszinten ala-

Premiums written in property and casualty insurance increased by 15.9 per cent to €3,489.5 million in 2021 (2020: €3,010.3 million). In health insurance, premiums written rose by 5.0 per cent to €1,226.5 million in the reporting period (2020: €1,167.6 million). In life insurance, the premiums written including savings portions from the unit-linked and index-linked life insurance increased by 18.3 per cent to €1,642.0 million (2020: €1,387.5 million).

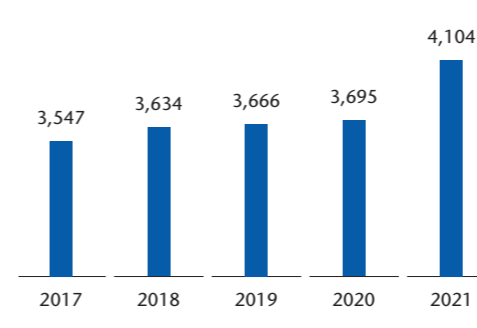
The Group's premiums earned including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance (after reinsurance) amounting to €324.6 million (2020: €304.1 million) rose by 12.9 per cent to €6,022.2 million (2020: €5,333.7 million). The volume of premiums earned (net, in accordance with IFRSs) increased by 13.3 per cent to €5,697.6 million (2020: €5,029.5 million).

■ Change in insurance benefits

Insurance benefits before reinsurance increased by 14.3 per cent to €4,365.5 million in the 2021 financial year (2020: €3,819.8 million). Consolidated insurance benefits (net) rose less than the volume of premiums earned in the past year by 11.1 per cent to €4,104.2 million (2020: €3,694.6 million).

Despite a significant burden from natural catastrophe and major losses due to favourable basic loss development, the loss ratio after reinsurance in property and casualty insurance decreased to 61.3 per cent in 2021 (2020: 63.2 per cent). At around €94 million, the claim load from natural catastrophes was far above the average of recent years. In particular, there were decreasing claims expenses in the area of motor vehicle insurance due to lower mobility levels in 2021 in connection with Covid-19. The combined ratio

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



csenyebb költséghányadnak köszönhetően erőteljesen, 93,7 százalékra javult (2020: 97,8 százalék).

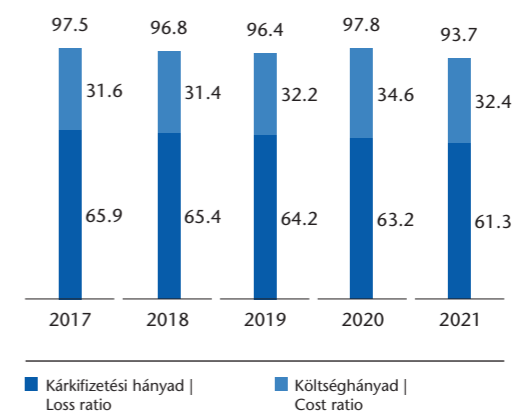
■ Működési költségek

Az összes konszolidált működési költség csökkentve a vizontbiztosítási jutalékokkal és az engedményezett vizontbiztosításból származó nyereségrészesedéssel, a 2021-es pénzügyi évben 5,2 százalékkal 1 648,5 millió euróra emelkedett (2020: 1 566,4 millió euró). A biztosításszerzésre fordított kiadások, csökkentve a vizontbiztosítási jutalékokkal és az engedményezett vizontbiztosításból származó nyereségrészesedéssel, 23,6 millió eurót tett ki (2020: 18,5 millió euró), és 10,1 százalékkal kevésbé nőttek, mint a befolyt biztosítási díjak volumene (10,1 százalék). 1 029,2 millió euróra (2020: 934,9 millió euró). Az egyéb működési költségek 1,9 százalékkal 619,4 millió euróra emelkedtek (2020: 631,5 millió euró). Ez magában foglalja az innovációs és beruházási program keretében felmerülő mintegy 60 millió eurós (2020: mintegy 62 millió euró) kiadást.

A 2020-as pénzügyi évben a költségeket érintő, mintegy 100 millió eurós egyszerű szerkezetátalakítási céltartalékot szerepeltettünk. A korábbi közép-kelet-európai AXA vállalatok több mint 100 millió eurót meghaladó teljes költségei azonban a 2021. évben szerepelnek az egész éves konszolidáció miatt. A működési költségek csökkenése tehát részben a költségprogram kezdeti sikereinek köszönhető.

A vizontbiztosítás utáni költséghányad, azaz az összes működési költség mínusz a vizontbiztosítási jutalékból kapott összegek és az engedményezett vizontbiztosításból származó nyereségrészesedési aránya, a csoporthoz a befolyt díjakkal csökkentve, beleértve a unit-linked és index-linked életbiztosítások megtakarításait is,

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



after reinsurance therefore improved strongly to 93.7 per cent due to the lower cost ratio at Group level (2020: 97.8 per cent).

■ Operating expenses

Total consolidated operating expenses less reinsurance commissions received and the share of profit from reinsurance ceded, rose by 5.2 per cent to €1,648.5 million in the 2021 financial year (2020: €1,566.4 million). The expenses for the acquisition of insurance less reinsurance commissions received and the share of profit from reinsurance ceded amounting to €23.6 million (2020: €18.5 million) increased less than the volume of premiums earned by 10.1 per cent to €1,029.2 million (2020: €934.9 million). Other operating expenses decreased by 1.9 per cent to €619.4 million (2020: €631.5 million). This includes expenses amounting to around €60 million (2020: around €62 million) as part of the innovation and investment programme.

A one-off restructuring provision of around €100 million was included in the 2020 financial year affecting costs. However, the full costs of the former AXA CEE companies amounting to more than €100 million are included in 2021 due to the full-year consolidation. The decrease in operating expenses is therefore due in part to the initial successes from the cost 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 27.4 per cent during the past year as a result of the developments mentioned above (2020: 29.4 per cent). The cost ratio before reinsurance fell to 26.4 per cent (2020: 28.6 per cent).

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

	2021	2020	2019
Díjbevétel Premiums written	3,489.5	3,010.3	2,846.8
Biztosítási szolgáltatások (nettó) Insurance benefits (net)	-1,965.1	-1,775.1	-1,719.5
Kárfizetési hányad (viszontbiztosítás után) Loss ratio (after reinsurance)	61.3%	63.2%	64.2%
Működési költségek (nettó) Operating expenses (net)	-1,037.8	-970.7	-861.2
Költséghányad (viszontbiztosítás utáni nettó) Cost ratio (net after reinsurance)	32.4%	34.6%	32.2%
Kombinált mutató (viszontbiztosítás utáni nettó) Combined ratio (net after reinsurance)	93.7%	97.8%	96.4%
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	135.2	29.5	122.1
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	107.3	-67.9	61.4
Biztosítástechnikai tartalékok (nettó) Technical provisions (net)	3,891.2	3,732.1	3,061.3

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

	2021	2020	2019
Díjbevétel Premiums written	1,226.5	1,167.6	1,130.8
Biztosítási szolgáltatások (nettó) Insurance benefits (net)	-997.7	-963.1	-969.3
Működési költségek (nettó) Operating expenses (net)	-206.6	-225.0	-187.8
Költséghányad (viszontbiztosítás utáni nettó) Cost ratio (net after reinsurance)	17.0%	19.3%	16.7%
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	163.1	104.5	109.0
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	173.0	79.5	85.8
Biztosítástechnikai tartalékok (nettó) Technical provisions (net)	3,812.8	3,622.8	3,433.9

27,4 százalékra emelkedett az elmúlt évben (2020: 29,4 százalék) a fent említett fejlesztések eredményeként. A viszontbiztosítás előtti költséghányad 26,4 százalékra csökkent (2020: 28,6 százalék).

Befektetések

Az UNIQA Csoport befektetési portfóliója (beleértve a befektetési célú ingatlanokat, a tőkmódszerrel elszámolt pénzügyi eszközöket és az egyéb befektetéseket) 2,4 százalékkal 21 785,0 millió euróra csökkent a 2021-es pénzügyi évben (2020. december 31.: 22 319,2 millió euró).

A nettó befektetési bevételek 28,2 százalékkal, 648,0 millió euróra emelkedtek (2020: 505,4 millió euró). Ez főként a részvényalapokból, a fix kamatozású értékpapírokból és kisebb mértékben az ingatlanok értékesítéséből származó nyereségnek köszönhető. Az árfolyamhatások 8,8 millió euró értékben negatívan hatottak a nettó befektetési bevételekre. Emellett a STRABAG SE-ben meglévő 15,3 százalékos részesedés tőkmódszerrel történő elszámolása 2021-ben pozitív hozzájárulást eredményezett a 70,5 millió eurós értékben (2020: 56,0 millió euró). A nettó befektetési jövedelem részletes leírása a konszolidált pénzügyi kimutatásokban található.

Egyéb bevételek és ráfordítások

Az egyéb bevételek 2021-ben 38,7 százalékkal 300,4 millió euróra emelkedtek (2020: 216,5

Investments

The UNIQA Group's investment portfolio (including investment property, financial assets accounted for using the equity method and other investments) decreased by 2.4 per cent to €21,785.0 million in the 2021 financial year (31 December 2020: €22,319.2 million).

Net investment income increased by 28.2 per cent to €648.0 million (2020: €505.4 million). This was mainly due to realisations from equity funds, fixed-income securities and, to a lesser extent, gains from the sale of properties. Currency effects amounting to €8.8 million had a negative impact on net investment income. In addition, the equity method accounting of the 15.3 per cent holding in STRABAG SE in 2021 resulted in a positive contribution to earnings of €70.5 million (2020: €56.0 million). A detailed description of net investment income can be found in the consolidated financial statements.

Other income and other expenses

Other income rose by 38.7 per cent in 2021 to €300.4 million (2020: €216.5 million). Other expenses grew less strongly in the reporting year by 8.7 per cent to €250.6 million (2020: €230.5 million).

Results

The UNIQA Group's technical result increased by 167.2 per cent to €209.2 million in 2021 due to

millió euró). Az egyéb ráfordítások kevésbé erőteljesen, 8,7 százalékkal 250,6 millió euróra nőttek a tárgyévben (2020: 230,5 millió euró).

Eredmények

Az UNIQA Csoport biztosítástechnikai eredménye 2021-ben 167,2 százalékkal, 209,2 millió euróra emelkedett a javuló költségfejlődésnek és a kedvező kárterhelésnek köszönhetően (2020: 78,3 millió euró). Az üzemi eredmény 137,4 százalékkal 137,4 százalékkal nőtt 588,0 millió euróra (2020: 247,6 millió euró).

Ennek megfelelően az UNIQA adózás előtti eredménye csaknem hétszeresére, 382,3 millió euróra nőtt (2020: 57,1 millió euró). A tárgyévi nyereség/(veszteség) szintén nőtt a tárgyévben, és 317,9 millió euróra emelkedett (2020: 24,3 millió euró). A jövedelemadó-ráfordítás a jó eredmény miatt 2021-ben 64,4 millió euróra nőtt (2020: 32,8 millió euró).

A konszolidált nyereség/(veszteség) [az UNIQA Insurance Group AG részvényeseire jutó rész az időszaki nyereségből/(veszteségből)] 314,7 millió eurót tett ki (2020: 19,4 millió euró). Az egy részvényre jutó nyereség ennek következtében 1,03 euróra emelkedett (2020: 0,06 euró).

A tőkmegtérülési mutató (adózás és nem ellenőrző részesedések után) 9,3 százalékra emelkedett a tárgyévben (2020: 0,6 százalék).

Ennek alapján az igazgatóság a felügyelőbizottságnak és az éves közgyűlésnek részvényenként 55 cent osztalék kifizetését fogja javasolni (2020: 18 cent részvényenként).

Saját eszközök és mérlegfőösszeg

Az UNIQA Insurance Group AG részvényeseire jutó saját tőke az elmúlt pénzügyi évben 146,5 millió euróval 3 303,6 millió euróra csökkent (2020. december 31.: 3 450,1 millió EUR). Ennek oka az általános kamatszint emelkedése miatt az

the improved cost development and the favourable claim load (2020: €78.3 million). Operating profit increased by 137.4 per cent to €588.0 million (2020: €247.6 million).

Accordingly, UNIQA's earnings before taxes increased almost sevenfold to €382.3 million (2020: €57.1 million). Profit/(loss) for the year also increased in the reporting year to €317.9 million (2020: €24.3 million). Income tax expense increased to €64.4 million in 2021 due to the good result (2020: €32.8 million).

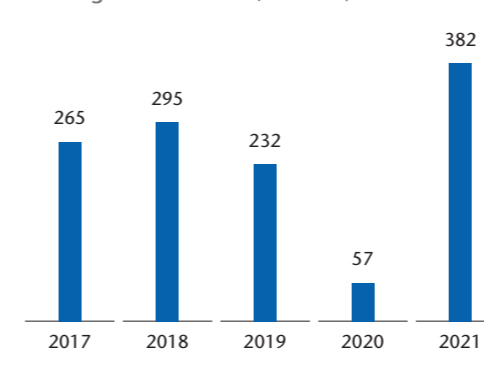
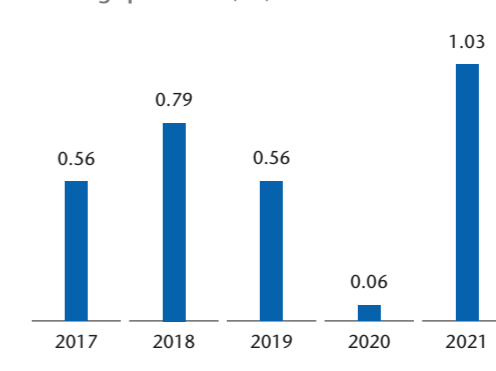
The consolidated profit/(loss) (share of the profit/(loss) for the period attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG) amounted to €314.7 million (2020: €19.4 million). Earnings per share rose as a result to €1.03 (2020: €0.06).

The return on equity (after taxes and non-controlling interests) rose to 9.3 per cent in the reporting year (2020: 0.6 per cent).

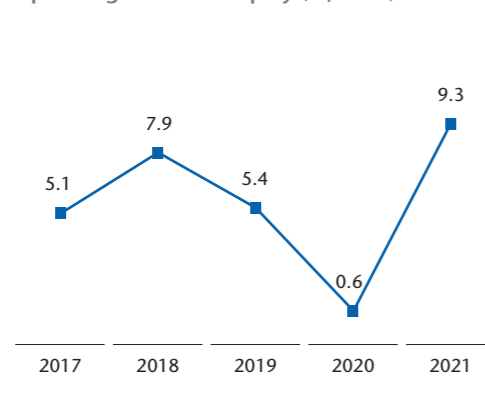
On this basis, the Management Board will propose to the Supervisory Board and the Annual General Meeting the distribution of a dividend of 55 cents per share (2020: 18 cents per share).

Own funds and total assets

The equity attributable to the shareholders of UNIQA Insurance Group AG fell in the past financial year by €146.5 million to €3,303.6 million (31 December 2020: €3,450.1 million). The reason for this was the fall in the measurement of financial instruments available for sale through the increase in the general interest rate level. Non-controlling interests amounted to €19.7 million (31 December 2020: €24.8 million). The Group's total assets came to €31,547.8 million as at 31 December 2021 (31 December 2020: €31,908.0 million).

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

A saját tőke működési megtérülése (százalékban) Operating return on equity (In per cent)



értékesíthető pénzügyi eszközök értékelésének csökkenése volt. A nem ellenőrző részesedések 19,7 millió eurót tettek ki (2020. december 31-én: 24,8 millió euró). A csoport mérlegfőösszege 2021. december 31-én 31 547,8 millió eurót tett ki (2020. december 31-én: 31 908,0 millió euró).

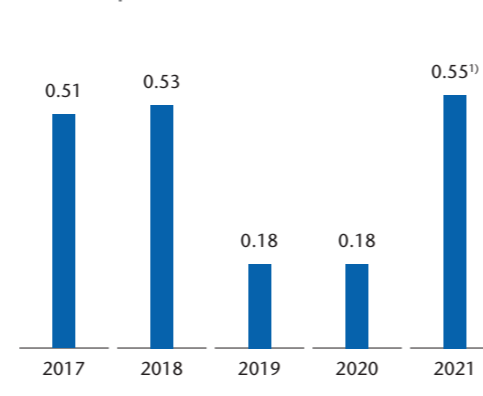
■ Cash flow

Az UNIQA működési tevékenységből származó nettó pénzforgalma 2021-ben 726,1 millió eurót tett ki (2020: 167,9 millió euró). A befektetési tevékenységből származó bevétel 653,2 millió eurót tett ki (2020: 714,7 millió euró). A finanszírozási tevékenységből származó nettó cash flow mértéke –127,9 millió euró volt (2020: 712,8 millió euró). Össességében a pénzeszközök és pénzeszköz-egyenértékesek kismértékben csökkentek a 2021-es pénzügyi évben, éspedig 48,1 millió euróval 592,6 millió euróra (2020: 640,7 millió euró).

■ Munkatársak

Az UNIQA átlagos alkalmazotti létszáma (teljes munkaidős egyenérték, FTE) 2021-ben 14 849 FTE-re nőtt a közép-kelet-európai AXA vállalatok bevonásával (2020: 13 408). Ez 4 005 FTE-t tartalmaz (2020: 4 138), mint helyszíni értékesítési munkatársat. Az adminisztrációban foglalkoztatottak száma 10 844 FTE-t tett ki (2020: 9 271). A közép-európai régióban – Lengyelország, Szlovákia, Csehország és Magyarország – a Csoport 2021-ben átlagosan 4887 FTE-t foglalkoztatott (2020: 3231), míg 2021-ben 2286 FTE-t (2020: 2285 főt foglalkoztatott a délkelet-európai régióban – Albánia, Bosznia-Hercegovina, ŰBulgária, Koszovó, Horvátország, Montenegró, Észak-Macedónia és Szerbia – és 1 599 FTE-t (2020: 1 622) a kelet-európai régióban – Románia és Ukrajna. Oroszországban (RU) 110 teljes munkaidős egyenértékes alkalmazott dol-

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



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

■ Cash flow

UNIQA's net cash flow from operating activities amounted to €726.1 million in 2021 (2020: €167.9 million). Cash flow from investment activities amounted to €–653.2 million (2020: €–714.7 million). Net cash flows from financing activities amounted to €–127.9 million (2020: €712.8 million). Overall, cash and cash equivalents decreased slightly by €48.1 million in the 2021 financial year to €592.6 million (2020: €640.7 million).

■ Employees

UNIQA's average number of employees (full-time equivalents, FTEs) increased to 14,849 FTEs in 2021 due to the inclusion of the AXA CEE companies (2020: 13,408). This includes 4,005 FTEs (2020: 4,138) as field sales employees. The number of employees in administration amounted to 10,844 FTEs (2020: 9,271).

In the Central Europe (CE) region – Poland, Slovakia, the Czech Republic and Hungary – the Group employed an average of 4,887 FTEs in 2021 (2020: 3,231), while 2,286 FTEs (2020: 2,285) were employed in the Southeastern Europe (SEE) region – Albania, Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Kosovo, Croatia, Montenegro, North Macedonia and Serbia – and 1,599 FTEs (2020: 1,622) in the Eastern Europe (EE) region of Romania and Ukraine. There were 110 FTEs working in Russia (RU) (2020: 103). The average number of FTEs in the Western European markets in 2021 was 42 (2020: 42). A total of 5,925 FTEs were employed in Austria (2020: 6,125). Including the employees of the general agencies working exclusively for UNIQA, the total number of people working for the Group amounts to around 22,400. In 2021, 60 per cent (2020: 60 per cent) of the staff working in administrative positions at

Életbiztosítás (millió euróban)

Life insurance (In € million)

	2021	2020	2019
Díjbevétel, beleértve a unit-linked és index-linked életbiztosítások megtakarításait is Premiums written including savings portions from unit-linked and index-linked life insurance	1.642,0	1.387,5	1.394,9
Biztosítási szolgáltatások (nettó) Insurance benefits (net)	–1.141,4	–956,4	–977,3
Működési költségek (nettó) Operating expenses (net)	–404,1	–370,7	–358,1
Költséghányad (viszontbiztosítás utáni nettó) Cost ratio (net after reinsurance)	25,2%	27,2%	26,1%
Befektetésből származó nettó hozamok Net investment income	349,6	371,3	354,1
Adózás előtti eredmény Earnings before taxes	102,0	45,5	84,8
Biztosítástechnikai tartalékok (nettó) Technical provisions (net)	15.907,0	16.442,0	15.588,7
ebből biztosítástechnikai tartalékok a befektetési egységekhez kötött és indexált életbiztosításokból (nettó) of which technical provisions for unit-linked and index-linked life insurance (net)	5.028,5	5.115,4	4.646,0

gozott (2020: 103). Az átlagos létszám a nyugat-európai piacokon 2021-ben 42 FTE (2020: 42) volt. Ausztriában összesen 5 925 FTE alkalmazottat foglalkoztattak (2020: 6 125). A kizárólag az UNIQA számára dolgozó ügynökségek munkatársaival együtt a Csoportnál dolgozók teljes létszáma mintegy 22 400 főt tesz ki.

2021-ben az ausztriai UNIQA adminisztratív pozícióban dolgozó munkatársainak 60 százaléka (2020: 60 százalék) nő volt. Az értékesítésben az arány 80 százalék férfi és 20 százalék nő volt (2020: 80 százalék férfi és 20 százalék nő). A munkavállalók 17,3 százaléka (2020: 24,6 százalék) dolgozott részmunkaidőben. Az átlagéletkor az elmúlt évben 44 év volt (2020: 44,5 év).

Ausztriában szinte minden munkavállalónak része van a vállalat sikerében valamilyen részesedési programon keresztül. Létezik egyrészt a vezetők és bizonyos kulcspozícióban lévő alkalmazottak számára létrehozott bónuszrendszer, másrészt a jogosult alkalmazottak számára létrehozott nyereségrészesedési rendszer. 2021-ben az alkalmazottak mintegy 13 százaléka részt vett a vezetők és a kulcspozícióban lévő alkalmazottak számára létrehozott bónuszprogramban, amely egy olyan változó javadalmazási rendszer, amely a vállalat sikeréhez és a személyes teljesítményhez egyaránt kapcsolódik (2020: nincs bónusz). A munkavállalók mintegy 73 százaléka vett részt a nyereségrészesedési rendszer 2021-ben (2020: nincs munkavállalói részvétel). A nyereségrészesedési költségvetés összege a nyereségcél elérésétől függ, és a kifizetésekre csak a vállalat sikerének megállapítása után kerül sor a következő évben.

Az UNIQA emellett lehetőséget kínál a képzésben részt vevő fiataloknak arra, hogy megismerkedjenek idegen kultúrákkal és nemzetközi kapcsolatokat építsenek ki. Jelenleg 88 gyakornokot képzünk.

UNIQA in Austria were women. In sales, the ratio was 80 per cent men to 20 per cent women (2020: 80 per cent men to 20 per cent women). 17.3 per cent (2020: 24.6 per cent) of employees were working part-time. The average age in the past year was 44 years (2020: 44.5 years).

In 2021, 60 per cent (2020: 60 per cent) of the staff working in administrative positions at UNIQA in Austria were women. In sales, the ratio was 80 per cent men to 20 per cent women (2020: 80 per cent men to 20 per cent women). 17.3 per cent (2020: 24.6 per cent) of employees were working part-time. The average age in the past year was 44 years (2020: 44.5 years).

In Austria almost all employees have a share in the company's success through some form of variable participation programme. There is a bonus system in place for managers and selected key employees on the one hand and a profit-sharing scheme for eligible employees on the other. In 2021, around 13 per cent of employees participated in the bonus programme for managers and selected key employees, a variable remuneration system that is linked to both the success of the company and personal performance (2020: no bonus in place). Around 73 per cent of employees will participate in the profit-sharing scheme for 2021 (2020: no employee participation). The amount of the profit-sharing budget depends on the achievement of a profit target, and distributions will only take place after the company's success has been determined in the following year.

In addition, UNIQA offers young people in training the opportunity to get to know foreign cultures and make international contacts. Currently 88 apprentices are being trained.

2021 a fejlődés éve

2021 the Year of Progress

■ A tavalyi év az egész biztosítási ágazat számára rendkívül kedvezően alakult mind az élet-, mind a nem-életbiztosítások területén. Az UNIQA Biztosító Zrt. is nagyon sikeres évet zárt, az életüzletágban felülmúltuk az elvárásainkat, emellett pedig kétszámjegyű növekedést értünk el, valamint növeltük a piaci részesedésünket a legtöbb fókusz szegmensünkben. Ezeket az eredményeket ugyanakkor nem csak az optimális környezetnek köszönhetjük, hiszen 2021 elején indítottuk el új, növekedési stratégiánkat, mely jelentős fejlődést hozott Biztosítónk életébe. Az UNIQA összes kiemelt országában a Top5 piaci pozíció elérésének célját követve, egy igen ambiciózus növekedési pályát tűztünk ki magunk elé mi is, emellett pedig belevágtunk egy olyan működési és szervezeti modell kialakításába is, amely mellett hosszú távon fenntartható pozíciót tudunk biztosítani magunknak a piacon.

2021-es évünket is meghatározta a koronavírus-járvány, mely rendkívüli kihívásokkal szembesített bennünket. Ez a kiszámíthatatlan környezet újabb lendületet adott a már tervben lévő digitalizációs folyamatainknak. Emellett felgyorsította egy olyan szervezeti működési modellre való átállásunkat, amivel a cégünk még hatékonyabban tud a jövőben is reagálni a változó körülményekre.

Napjainkban mindenkinek, így az UNIQA Biztosítónak is rendkívül turbulens közegben kell megállnia a helyét, de a fentiekben említett fejlesztéseknek és sokszínű, sokféle tapasztalatot egyesítő csapatunknak hála, megalapozottan bízhatok benne, hogy következő évi üzleti jelentésünkben további előrelépésekről számolhatunk be.

Dinsdale Julianna
vezérigazgató | CEO
UNIQA Biztosító Zrt.

■ Last year was a very positive one for the insurance sector as a whole, in both the life and the non-life business. UNIQA Biztosító Zrt. also had a very successful year, exceeding our expectations in the life business, achieving double-digit growth and increasing our market share in most of our focus segments. However, these results are not only due to an optimal environment, as we launched our new growth strategy at the beginning of 2021, which has triggered a significant evolution in the life of our Insurance Company. In line with UNIQA's objective of achieving a Top 5 market position in all its priority countries, we have set ourselves a very ambitious growth path and have also embarked on the development of an operational and organisational model that will allow us to secure a sustainable position in the market in the long term.

Our year 2021 was also shaped by the coronavirus epidemic, which presented us with extraordinary challenges. This unpredictable environment has given us new momentum to accelerate our digitisation efforts, which are already planned. It has also accelerated our transition to an organisational operating model that will enable our company to respond even more quickly to changing circumstances in the future.

Today, everyone, including UNIQA Biztosító, has to cope in a very turbulent environment, but thanks to the above-mentioned developments and our diverse team, which brings together a wide range of experience, I can reasonably be confident that we will be able to report further progress in our annual report next year.



Mérföldkövek

Milestones

■ 2021 a második éve tartó világvárossal és a turbulens gazdasági környezettel sok kihívás elé állított minden szereplőt a biztosítási szektorban is. Mi, az UNIQA-nál továbbra is kollégáink és ügyfeleink biztonságát tartjuk a legfontosabbnak, ugyanakkor ebben az évben sem feledkeztünk meg a társadalmi felelősségvállalásról, és ismét igyekeztünk aktív szerepet vállalni olyan ügyek támogatásában, melyek hiánypótló szerepet töltenek be különböző közösségek életében. Emellett Biztosítók szervezetében is olyan meghatározó változások történtek a múlt év folyamán, melyek hosszú távon is hatással lesznek a piacon betöltött szerepünkre.

CSR tevékenységek

■ **UNIQA Sportnagyköveti program**
Sportnagyköveti Programunkat azért hoztuk létre, hogy az egészséges és sportos életmódot közelebb hozzuk a gyermekekhez azáltal, hogy saját korosztályukból mutatunk számukra példaképeket. A kezdeményezés keretében 2021-ben tizenhat, 7–18 év közötti diákot támogattunk, akik számos, különböző sportág képviselői, volt közöttük egyebek mellett úszó, triatlonos, hegyikerékpáros, judos vagy tollaslabdázó is. Fontosnak tartottuk, hogy fogyatékosággal élő sportolóknak is esélyt adjunk a programban való részvételre, ezért támogattunk a Magyar Speciális Olimpián induló fiatal is. A versenyek miatt sokat utazó diáksportolókat és kísérőiket utasbiztosítással segítettük, valamint év végén értékes vásárlási utalványt is ajándékoztunk nekik.

■ **Vízimentők Magyarországi Szakszolgálat**
A Vízimentők Magyarországi Szakszolgálat (VMSZ) több, mint húsz éve biztosít mentőőri szolgálatot hazánk legnagyobb szabadvízi strandjain. A VMSZ egyenruhájában több száz, szakképzett, jól felkészült fiatal áll szolgálatban több, mint nyolcvan helyszínen, hogy nyitástól zárásig vigyázzon a strandolókra, és segítsen, ha bajba kerülnek. Hajós szolgálatuk magasan képzett személyzettel, kilenc hajóval segíti a vízimentést a Balatonon, hogy baj esetén a lehető leggyorsabb és leghatékonyabb segítséget nyújthassák. 2021-ben is pénzügyi támogatást nyújtottunk a Szakszolgálat értékes munkáját, hogy ezzel is hozzájáruljunk a balatoni strandolók biztonságához.

■ 2021, with a second year of pandemics and a turbulent economic environment, has brought many challenges for all players in the insurance sector. At UNIQA, we continue to put the safety of our colleagues and customers first, but this year we have not forgotten social responsibility either and have once again sought to play an active role in supporting causes that fill a gap in the lives of different communities. In addition, the organisation of our Insurance Company has undergone significant changes over the past year that will have a long-term impact on our role in the market.

Our CSR activities

■ **UNIQA Sports Ambassador Programme**
Our Sports Ambassador Programme was created to bring healthy and sporty lifestyles closer to children by showing them role models from their own age group. In 2021, the initiative supported 16 students aged 7–18 from a wide range of sports, including swimming, triathlon, mountain biking, judo and badminton. It was also important to give disabled athletes the chance to participate in the programme, so we also supported a young person competing in the Hungarian Special Olympics. We also helped student athletes and their companions, who travel a lot for competitions, with travel insurance and gave them valuable gift vouchers at the end of the year.

■ **Water Rescue Services of Hungary**
For more than twenty years, the Water Rescue Services of Hungary (Vízimentők Magyarországi Szakszolgálat, hereinafter referred to as VMSZ) has been providing lifeguard services on the largest open water beaches in Hungary. In their uniforms, hundreds of qualified and well-trained young people are on duty at more than eighty locations to look after beachgoers from opening to closing time and help them if they get into trouble. Their boat service, with nine boats and highly trained staff, supports lifeguarding on Lake Balaton to provide the fastest and most effective assistance possible in the event of a problem. In 2021, we have again donated money to support the valuable work of the Services to contribute to the safety of Lake Balaton's beachgoers.

■ Nehéz helyzetbe került gyermekeknek segítettünk

A karácsonyi időszak jó alkalmat jelent arra, hogy klisé vagy épp felesleges ajándékok vásárlása helyett inkább azoknak segítsünk, akiknek a leginkább szüksége van rá. Épp ezért 2021-ben is jótékony célra fordítottuk a partnereinknek szóló karácsonyi ajándékozás összegét, melyet munkatársaink nagylelkű pénzügyi támogatással egészítették ki. Így végül három olyan szervezetnek (UNICEF, Bethesda Kórház Alapítvány, Anyaoltalmazó Alapítvány) is komolyabb pénzügyi támogatást tudtunk segíteni, melyek nehéz helyzetbe került gyermekekkel foglalkoznak.

Fontos történések szervezetünkben

■ Változások vezetésünkben

Jelentős szervezeti változással indult a 2021-es év az UNIQA számára: több, mint négy évnyi sikeres vezérgazdátói tevékenységét követően Kurtisz Krisztián január 1-től az UNIQA Biztosító Zrt. felügyelőbizottságának elnöki tisztségét vette át. Az UNIQA Biztosító vezérgazdátói székében Krisztiánt Dinsdale Julianna váltotta, aki korábban a Biztosító Stratégiai és Transzformációs Igazgatói pozícióját töltötte be.

■ Új stratégiát indítottunk

2021. februárjában újabb fontos lépés következett: meghirdettük új középtávú stratégiánkat, az UNIQA 3.0-át, melyben ambiciózus növekedési pályát tűztünk ki magunk elé. Az UNIQA Group kiemelt országaként célunk, hogy Magyarország top 5 biztosítója közé kerüljünk a nem-élet típusú biztosítási területen. Az UNIQA 3.0 keretében nem csak növekedési célokat és ahhoz kapcsolódó irányokat határoztunk meg, hanem olyan működési és szervezeti modell felépítésébe is kezdtünk, amely mellett hosszú távon fenntartható pozíciót tudunk biztosítani magunknak a piacon.

Egyéb események

■ UNIQA Affinity Lounge

A pandémia ellenére is kuriózumnak számító szakmai rendezvénnyel rukkoltunk elő 2021-ben. Az UNIQA Affinity Lounge volt az első olyan online meet-up Magyarországon, amely nem csak bemutatta a service design üstökösében, az affinity marketingben rejlő üzleti lehetőségeket, hanem a konferencia résztvevői számára egy tényleges platformot teremtett arra is, hogy megtalálják a márkájuk és vállalatuk számára a legjobb partneri együttműködéseket.

■ Helping children in difficulty

The Christmas season is a good opportunity to help those who need it most, rather than buying cliché or unnecessary gifts. That is why in 2021, we have once again donated the amount of our Christmas gift to our partners, matched by generous donations from our staff. In the end, we were able to donate large sums of money to three organisations (UNICEF, Bethesda Hospital Foundation, Mothers' Protection Foundation) that work with children in difficult circumstances.

Important events in our organisation

■ Changes in our management

The year 2021 started with a significant organisational change for UNIQA: after more than four years of successful work as CEO, Krisztián Kurtisz took over as Chairman of the Supervisory Board of UNIQA Biztosító Zrt. on 1 January. Krisztián was replaced as CEO of UNIQA Biztosító by Julianna Dinsdale, who previously held the position of Director of Strategy and Transformation at the Company.

■ New strategy launched

In February 2021, we took another important step forward: we announced our new medium-term strategy, UNIQA 3.0, setting out an ambitious growth path. As the flagship country of the UNIQA Group, our goal is to become one of the top 5 insurance companies in Hungary in the non-life insurance sector. Within the framework of UNIQA 3.0, we have not only defined growth targets and related directions, but have also started to build an operational and organisational model that will enable us to secure a sustainable position in the market in the long term.

Other events

■ UNIQA Affinity Lounge

Despite the pandemic, we have come up with a unique event in 2021. The UNIQA Affinity Lounge was the first online meet-up in Hungary that not only presented the business opportunities of affinity marketing, the comet of service design, but also created an actual platform for conference participants to find the best partnerships for their brand and company.

Általános információk

General Information

A társaság részvényesei | Ownership structure

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

Igazgatóság | Management Board

Dinsdale Julianna vezérigazgató | CEO
Thomas Dockal igazgatósági tag | Management Board Member
Herbert Schellmann igazgatósági tag | Management Board Member
Polányi Zoltán igazgatósági tag | Management Board Member
(2021.01.10-ig | until 10.01.2021.)
Zubor Tibor igazgatósági tag | Management Board Member
(2021.09.16-től | from 16.09.2021.)

Felügyelőbizottság | Supervisory Board

A felügyelőbizottság elnöke | The chairman of the Supervisory Board: *Kurtisz Krisztián*
A felügyelőbizottság tagjai | The members of the Supervisory Board: *Olivera Böhm, Adel Bahtanovic, Wolf Christoph Gerlach, Johannes Porak, Kurt Svoboda*

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

dr. Jóscai Nóra Ada Vezető jogász | Head of Legal
Kiss Mariann Pénzügyi és számviteli igazgató | Finance and Accounting Director
Azaryné Sebestyén Edit Belső ellenőrzési igazgató | Internal Audit Director
Sághy Balázs Kockázatkezelési igazgató | Risk Management Director
Kiss Réka Vezető aktuárius | Chief Actuary
dr. Verle Katalin 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

Prémium ügynökségek | Key agencies

1032 Budapest, Ágoston utca 16., fsz.
1039 Budapest, Heltai Jenő tér 15.
1095 Budapest, Dandár utca 9–11.
1148 Budapest, Adria sétány 8/E
2030 Érd, Budai út 24.
2330 Dunaharaszti, Fő út 146.
2364 Ócsa, Falu Tamás utca 9.
2800 Tatabánya, Előd vezér utca 1., fsz.
3530 Miskolc, Erzsébet tér 2.
4028 Debrecen, Kassai út 129.
5000 Szolnok, Mészáros Lőrinc utca 2. II. 1.
6000 Kecskemét, Kölcsey utca 7/A
6722 Szeged, Honvéd tér 5/B
7400 Kaposvár, Honvéd utca 2.
7621 Pécs, Citrom utca 2.
8000 Székesfehérvár, Károly J. utca 2.
8200 Veszprém, Hoffer Ármin sétány 2.
8800 Nagykanizsa, Csengery utca 7.
8900 Zalaegerszeg, Kisfaludy utca 15–17.
9022 Győr, Bástya utca 45.
9500 Celldömölk, Erzsébet királyné utca 1.

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



Herbert Schellmann

igazgatósági tag, Pénzügyi és Kockázatkezelési Igazgatóság
Management Board Member, CFO

- Kockázatkezelés
- Pénzügy és számvitel
- Teljesítménymenedzsment
- Vagyonkezelés
- Aktuáriusok
- Compliance
- Üzemeltetés
- Beszerzés
- Vízontbiztosítás

- Risk Management
- Finance and Accounting
- Performance Management
- Asset Management
- Actuaries
- Compliance
- Facility Management
- Procurement
- Reinsurance

Thomas Dockal

igazgatósági tag, Lakossági Üzletág
Management Board Member,
Retail Business

- Lakossági termék és direkt értékesítés
- Exkluzív értékesítés
- Partner értékesítés

- Retail Products and Direct Sales
- Exclusive Sales
- Partner Sales

Dinsdale Júlia

vezérigazgató
CEO

- Belső Ellenőrzés
- Informatika
- Jog
- HR és Brand
- Transzformáció és Ügyfélmenedzsment
- Bankbiztosítás
- Kárkontroll és fejlesztés
- Operáció

- Internal Audit
- IT
- Legal
- HR and Brand
- Transformation and Client Management
- Bancassurance
- Claims Control and Development
- Operation

Zubor Tibor

igazgatósági tag, Vállalati Üzletág
Management Board Member,
Corporate Business

- Vállalati személybiztosítások
- Vállalati nem-élet biztosítások
- Vállalati üzletfejlesztés
- Tender és kiemelt alkuszok

- Corporate personal insurances
- Corporate non-life insurances
- Corporate Business Development
- Tender and Key Broker Sales

Gazdasági környezet

Economic environment

■ A világgazdaság 2021-ben 5,9%-kal bővült a 2020-as 3,1%-os csökkenéshez képest. A következő évre az elemzők további, bár némileg kisebb mértékű, mintegy 4,9%-os növekedésre számítanak, ahogy a világgazdaság folytatja a normalizálódást a koronavírus-járvány harmadik évében. Az egyes régiókat tekintve mindenütt jelentős felpattanás volt megfigyelhető, mind a fejlett, mind a fejlődő országok növekedési üteme dinamikus volt 2021-ben. Az eurozónában 6,3%-os visszaesést 5%-os növekedés követte, a francia gazdaság 6,3%-os felpattanása emelhető ki. A feltörekvő piacon 0,8%-os visszaesés után igen jelentős, átlagban 7,2%-os visszapattanás volt megfigyelhető, de nagy volt az országok közti eltérés. Míg Kína GDP-je 8%-kal növekedni tudott, addig az orosz gazdaság már csak 4,7%-kal. Magyarországon a gazdasági növekedés üteme meghaladta a 6,5%-ot 2021-ben, míg az IMF 2022-ben 5,1%-os, a magyar kormány 5%-os gazdasági növekedésre számít.

A 2021-es gazdasági folyamatok középpontjában a továbbra is a koronavírus okozta járvánnyal kapcsolatos intézkedések álltak. A tavaszi hullámmal egyidőben, ahogy az oltási kampány felfutott, a korlátozások döntő része hullámokban feloldásra került és a nyári hónapokra az élet visszatért nagyjából a normális kerékvágásba a turizmus szektor kivételével, ahol a világszerte változó beutazási- és karantén szabályok képlékenysége miatt a nemzetközi turizmus továbbra is messze a járvány előtti szinten teljesített. Az alacsony 2020-as bázis miatt a magyar gazdasági növekedést érdemesebb a negyedév/negyedév alapú növekedési bázison megítélni és ez alapján 1,5%, 2%, 0,7% és várhatóan szintén 0,7% körüli negyedéves növekedési tempó volt megfigyelhető, amivel az év második felére egyébként sikerült túlszárnyalni a 2019 év végi kibocsátási ütemet. A növekedés helyreállításával párhuzamosan néhány régi visszatérő probléma (fesztes munkaerőpiac) mellett több új (globális chiphiány, nemzetközi fuvarozási költségek elszállása, akadozó beszállítói láncok) is visszafogta a tényleges kibocsátást. Ez tetten érhető volt azon

■ Global economy grew by 5.9% in 2021 after a 3.1% decline recorded for 2020. Analysts expect further, albeit somewhat slower, growth for the coming year (+4.9%) as the global economy continues to normalise in the third year of the coronavirus pandemic. A strong upswing was observed across individual regions: both developed and developing economies exhibited a dynamic growth rate in 2021. The 6.3% decline in the euro area was followed by a 5% acceleration; the 6.3% upturn of the French economy is particularly noteworthy. After a 0.8% downturn, a considerable recovery of 7.2% was reported in emerging markets on average, although with significant cross-country divergence. While Chinese GDP was up 8%, the Russian economy grew only by 4.7%. Growth rate in Hungary exceeded 6.5% in 2021, and GDP growth in 2022 is expected to be 5.1% by the IMF and 5% by the Hungarian Government.

Measures related to the coronavirus pandemic remained at the centre of 2021 economic processes. Concurrently with the spring wave and the surge in the vaccination campaign, the majority of the restrictions were lifted in several steps, and by the summer months life more or less returned to normal. The only exception was the tourism sector: due to the elasticity of the globally changing entry and quarantine rules, international tourism continued to perform far below pre-pandemic levels. Due to the low 2020 basis, Hungarian output growth should be assessed on a quarter-on-quarter/quarterly basis, and on this basis the quarterly growth rate amounted to 1.5%, 2% and 0.7%, with 0.7% expected for the fourth quarter again. This means that by the second half of the year output growth managed to surpass the GDP growth observed at the end of 2019. Parallel to this recovery, in addition to several recurring problems (such as the tight labour market), actual output was restrained by a number of new challenges (e.g. a global chip shortage, the surge in international transportation costs, disruptions in supply chains). This was also demonstrated by the fact

is, hogy a legtöbb magyarországi autó- és autóalkatrészgyár kénytelen volt több heti rendkívüli leállást beiktatni az év során a kialakult beszállítói chiphiány miatt. A fenti folyamat jól tetten érhető volt abban is, hogy az ipari termelés dinamikája már negatív volt az év vége felé év/év alapon és az év egészét tekintve is jelentősen elmaradt a GDP-növekedés ütemétől a fenti nehézségek miatt. Ezzel szemben az építőiparban a tavalyi szintet jelentősen, több mint 10%-kal meghaladó kibocsátás volt látható, elsősorban a lakáspiac pezsgésének köszönhetően. Emellett számos jelentős infrastrukturális fejlesztés is átadásra került (Balaton északi partjának villamosítása, M30-as autópálya a szlovák határig, M85-ös autópálya több szakasza, M4 és M44 autópályák szakaszai), melyek szintén hozzájárultak a látványos bővüléshez.

A szolgáltatások közül továbbra is elsősorban a turizmus-vendéglátást, emellett a mezőgazdaságot és a közigazgatás alszektorokat érintették negatívan a 2021-es folyamatok. 2021 I–III. negyedévében az információ-kommunikáció (+11,2%) és az építőipar teljesítménye haladta meg jelentősen a GDP-bővülés ütemét. Az import volumene 18, az exporté 16%-kal haladta meg a 2020-as év első három negyedévéét, a nemzetgazdaság külkereskedelmi forgalmában 2,6 milliárd eurós aktívum keletkezett, amely azonban 1,1 milliárd euróval kisebb az egy évvel korábbi kilenc hónapnál.

A háztartások fogyasztása tovább bővült 2020-hoz képest, az 2021 első kilenc hónapjában 2,8%-kal haladta meg 2020 azonos időszakát és ami örömteli, meghaladta a 2019-es szinteket is. A bruttó felhalmozáson belül a vállalatok körében jelentős készletezés történt. A beruházási aktivitástól függő bruttó állóeszköz – háromévi kiemelkedő bővülést követően – 2020 I–III. negyedévében csökkent, a IV. negyedévtől viszont újból emelkedett. Volumene 2021 első kilenc hónapjában 8,7%-kal nagyobb volt, mint az előző év azonos időszakában, de a két évvel korábbi csúcspontjától még 2,3%-kal elmaradt.

A beruházások 2017. I. negyedéve óta tartó folyamatos bővülését a járvány csak 2020 II. és III. negyedévében törte meg. A beruházások volumene 2021. I. negyedévében 0,2, a II.-ban 11, a III.-ban pedig már 12%-kal meghaladta az előző év azonos időszakát. Így a III. negyedévre a beruházási szint – a szezonálisan kiigazított adatok alapján – rekordmagas szintre emelkedett. Ezek eredményeként 2021 I–III. negyedévében a nemzetgazdasági beruházások volumene 8,5%-kal nőtt az előző év azonos időszakához képest, számottevően hozzájárulva a gazdasági teljesítmény emelkedéséhez.

that most car and car parts manufacturers in Hungary were forced to order extraordinary shutdowns lasting for weeks in response to suppliers' failure to supply chips during the year. This process was also reflected in the negative dynamics exhibited by industrial production year-on-year towards the end of the year, and growth in the sector also fell significantly behind the annual GDP growth because of the difficulties mentioned above. By contrast, the output boasted by construction exceeded the level achieved in the previous year by more than 10%, primarily thanks to the buoyant housing market. In addition, numerous major infrastructural developments were completed and contributed to the prominent expansion (electrification of the Northern shore of Lake Balaton, M30 highway to the Slovakian border, several sections of the M85 highway, and sections of the M4 and M44 highways).

As regards services, 2021 processes exerted a negative impact primarily on tourism and hospitality, as well as agriculture and the public administration sub-sectors. In 2021 Q1–Q3, the performance of information–communication (+11.2%) and construction surpassed the GDP growth rate significantly. The volume of imports and exports outperformed the first three quarters of 2020 by 18% and 16%, respectively, and although a surplus of EUR 2.6 billion was generated in the turnover of foreign trade, this amount is EUR 1.1 billion less year-on-year.

Household consumption expanded further compared to 2020; in the first nine months of 2021 it was not only up 2.8% year on year but also exceeded the levels seen in 2019. As regards gross capital formation, corporations engaged in substantial inventory building. After the outstanding growth observed for three consecutive years, gross fixed assets – the level of which depends on the investment activity – declined in 2020 Q1–Q3 but embarked on an increase from Q4. Their volume was up 8.7% year on year in the first months of 2021, but still lagged behind its former peak two years earlier by 2.3%.

The continuous growth observed since 2017 Q1 in investment projects was broken by the pandemic only in 2020 Q2 and Q3. The year-on-year growth in the volume of projects amounted to 0.2% in 2021 Q1, 11% in Q2, and 12% in Q3. As a result, the seasonally adjusted investment level surged to a record level by Q3. Consequently, the volume of projects in the national economy increased by 8.5% in 2021 Q1–Q3 year on year, making a substantial contribution to the growth in economic performance.

A koronavírus járvány elhúzódásával a háztartások megtakarítási rátája és hajlandósága továbbra is magas maradt. Az elsődleges nyertes továbbra is a készpénz és folyószámla betét volt, de a lakossági állampapírok állománya is tovább bővült. Emellett a közvetlen részvény tulajdonlás, illetve az életbiztosítási tartalékok növekedése is jelentősnek volt mondható.

2021-ben, a gazdasági növekedéssel egyidőben felfutó inflációs nyomás hatására jelentős fordulat állt be az MNB monetáris politikájában. A korábbi likviditásbővítő intézkedések szűkítése és átalakítása mellett a jegybank a Növekedési Kötvényprogram kivezetéséről és az állam- illetve jelzálogkötvényvásárlási program kivezetéséről döntött. Emellett irányadó kamatait 0,6%-ról több lépésben 2,3%-ig emelte az év második felében, illetve az egyhetes jegybanki betétkamatát egészen 4%-ig emelte.

A magyar kötvénypiac bizonyos tekintetben a legkevesebb évét hozta el, hiszen például a 10 éves magyar állampapír soha ilyen alacsony szinten 2,08%-os hozamon kezdte az évet és évvégére viszont 239 bázispontos hozamemelkedés után 4,47%-on fejezte be. Ez a hazai kötvénypiac egészét mérő hozammutatató, a MAX Composite index soha nem látott mértékű, 11%-os veszteséget mutatott az év végére. A drámai görbevaltozás elsődleges oka a hazai- és nemzetközi inflációs nyomás okozta kötvénypiaci bizonytalanság, valamint a kamatemelési várakozások beépülésével volt magyarázható.

With the protracted coronavirus pandemic, households' savings rate and willingness to save remained at high levels. Cash and current account savings remained the primary winners but government securities holdings also increased in the household sector. In addition, the growth in direct shareholdings and life insurance reserves was also significant.

As a result of the surge in inflationary pressures observed in parallel with economic growth, the MNB's monetary policy showed a striking turnaround in 2021. In addition to tightening and transforming the previous measures aimed at the expansion of liquidity, the central bank decided to phase out its Bond Funding for Growth Scheme and the government bond and mortgage bond purchase programme. Moreover, in the second half of the year it increased the key policy rate in several steps from 0.6% to 2.3%, and raised its one-week deposit rate all the way to 4%.

To a certain degree, the Hungarian bond market experienced a year of records: for example, the 10-year Hungarian government bonds started the year with a record low yield of 2.08%, but by the end of the year the yield surged to 4.47% after an increase of 239 basis points. The MAX Composite index – measuring the total return of the domestic bond market as a whole – exhibited an unprecedented 11% drop by the end of the year. The primary reasons for this drastic change in the yield curve were the bond market uncertainty caused by the Hungarian and international inflationary pressure on the one hand and the pricing in of interest rate hike expectations.

Üzleti terület és üzletmenet

Business lines and business development

■ A 2021-es évben – az új stratégiai irányainkkal összhangban – a további növekedésünk megalapozására, a működési hatékonyságunk növelésére és új, agilis munkavégzési módszerek bevezetésére fókuszáltunk. Célul tűztük ki, hogy a biztosítási piac legjobb munkáltatójává váljunk, mindezt úgy, hogy továbbra is ügyfeleink állnak stratégiánk középpontjában.

A lakossági üzletágban új utat jelöltünk ki: ügyfeleink számára minél jobb értékajánlat kialakítására fókuszálunk end-to-end ügyfélutak megtervezésével, amit valós ügyféligények alapján alakítunk ki. Megkezdtük a digitális csatornáink további fejlesztését is, hogy biztosítsuk ügyfeleink többcsatornás kiszolgálását.

Vállalati üzletágunkban folytatódott a transzformáció, aminek fontos eleme, hogy a hagyományos biztosítások mellett risk engineering szolgáltatásokkal igyekszünk a vállalati ügyfelek kockázati tudatosságát növelni. Ennek keretében vizsgáljuk és segítjük ügyfeleinket abban, hogy a klasszikus kockázatok mellett milyen egyéb pénzügyi és humán veszélyekkel kell szembenézniük. A vállalati üzletágban továbbra is kiemelkedő szerepe lesz a személyes kapcsolattartásnak az értékesítésben a termékek összetettsége és az egyedi ügyfél igények kiszolgálása miatt.

A vállalatnál új, agilis munkamódszert vezettünk be annak érdekében, hogy gyorsabban és rugalmasabban tudjunk fejleszteni. A fejlesztések során folyamatosan ellenőrizzük, hogy az eredmény valóban a várt értéket adja-e az ügyfeleink számára, a visszajelzéseket pedig azonnal beépítjük a további fejlesztésekbe. Ezek kívül strukturális szervezeti változásokba kezdünk a kívánt üzleti működés és kultúra előmozdítása érdekében.

Vagyonbiztosítások

■ A kockázat-elbírálási, vállalási, és árazási szabályoknak köszönhetően a 2021-ben bekövetkező szokásosnál nagyobb mértékű természeti

■ In line with our new strategic directions, in 2021 we focused on laying the foundations for further growth, improving our operational efficiency and introducing new, agile work performance methods. We set the goal to become the best employer of the insurance market while continuing to keep our customers at the centre of our strategy.

We also set a new direction in the retail business line, focusing on offering the best possible value proposition to our customers by planning end-to-end customer journeys designed on the basis of real customer needs. We commenced further developments in our digital channels to put in place multichannel customer service.

The transformation continued in our corporate business line, an important element of which is to increase the risk awareness of corporate customers by offering risk engineering services in addition to traditional insurance products. In this context, we assess – and help customers identify – the financial and human threats that they face over and above their classical risks. In the corporate segment personal contact will continue to play a prominent role in sales, due to the complexity of the products and in order to serve ad hoc customer needs.

We introduced a new, agile approach at our Company in order to enable the Company to execute developments faster and in a more flexible way. During our developments we perform continuous checks to assess whether the result offers the expected value to our customers. Feedbacks are immediately incorporated into further developments. Moreover, we also launched structural, organisational changes to facilitate the desired business operation and culture.

Property insurances

■ Thanks to the changes effected in risk underwriting, assumption and pricing rules, the business line closed the year with a positive technical result

katasztrófák és egyéb kiemelkedő károk ellenére is pozitív biztosítástechnikai eredménnyel zárt az ágazat. A teljes Biztosítót érintő költségoptimalizáló intézkedések, melyek között kiemelt szerepe van az ügyfeleinkkel digitális kommunikációra való áttérésnek, javították a portfólió költségszerkezetét.

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

Mindemellett egyértelművé vált, hogy a járványhelyzet által kikényszerített online / távmegoldások beépülnek mindennapjainkba és újra értelmezik a személyes kapcsolattartást. Ennek hatására a lakossági nem-életbiztosításokhoz kapcsolódó, személyes találkozást igénylő értékesítési folyamataink mellé/kiváltására megkezdődött a hosszú távon fenntartható „távértékesítési” folyamatok kialakítása, külső, belső ügyfeleink igényei, visszajelzései alapján.

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

A lakossági nem-élet üzletág 2021-ben fejlődést mutatott, a lakás termékportfólió jelentős növekedésének köszönhetően. Ebben az évben jelentős kihívást jelentett a lakás- és gépjárműbiztosítási termékek esetében az alkatrész árak, javítási költségek, valamint az építőipari alapanyagok árának drasztikus emelkedése. Mindkét termék vonatkozásában a kockázatvállalási irányelvek és árazási szabályok folyamatos nyomon követésével biztosítjuk ügyfeleink számára, hogy kár esetén a mai árszinteknek megfelelő kompenzációban részesüljenek.

A vállalati üzletágban véget ért a fronting együttműködés egy nagy nemzetközi biztosító-társasággal így jelentős nem-életbiztosítási portfólió nem került megújításra 2021-re. Vállalati nem-életbiztosítás területen a folyamatos üzletszerzésnek köszönhetően a biztosítási záró állomány mindezek ellenére fejlődést mutatott.

despite larger than usual natural disasters and other major losses in 2021. The cost structure of the portfolio was improved through cost optimization measures affecting the entire Company, in which our transitioning to digital communication with customers played a key role.

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

It has also become clear that the online / remote solutions forced to us by the pandemic situation will remain an organic part of our day-to-day life and reinterpret personal contact fundamentally. As a result, in addition to – or replacing – the sales processes that required personal communication in the retail non-life segment, the design of sustainable “remote sales” processes has begun on the basis of the needs and feedback of external and internal customers.

Our ambition to ensure that our customers receive the amount of compensation as soon as possible after the claim occurred played a key role in the design of our claims settlement service. To support this, we have developed a claims reporting and settlement process that automates the evaluation of claims and the disbursement of the loss amount within a few days.

Thanks to the significant expansion of the home product portfolio, our retail non-life business line exhibited considerable growth in 2021. In the case of home and motor insurance products, the drastic increase in the prices of parts and construction material as well as in repair costs posed a great challenge this year. In the case of both products, we ensure that customers reporting claims are compensated at current price levels by continuously monitoring the risk assumption directives and pricing rules.

In the corporate portfolio, the fronting cooperation with a major international insurance company ended; thus a substantial portion of the non-life portfolio was not renewed for 2021. That notwithstanding, thanks to the continuous acquisition of new businesses, the closing insurance portfolio exhibited an increase in the corporate non-life segment.

Személybiztosítások

■ A 2021-es év kihívásokkal teli, ámde sikeres üzleti év volt a személybiztosítási területen.

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

Az életbiztosítások növekedéséhez jelentős mértékben hozzájárult a lakosság megemelkedett megtakarítási hajlandósága, amelyet a járványhelyzet következtében elhalasztott fogyasztási kiadások tettek lehetővé. Emellett a 2021-es évet nemzetközi szinten végigkísérő monetáris enyhítés kedvező tőkepiaci értékeltségi trendet alapozott meg, amelyek hatására az év túlnyomó része kedvező belépési pontot kínált ügyfeleink számára egyszeri díjas unit linked életbiztosítás megkötésére. E kedvező tőkepiaci trendet meglovagolva értékesítési csatornáink több, mint 36%-kal növelték a társaságunkhoz befolyó egyszeri díjas díjbevételt.

A személybiztosítási területen tovább egyszerűsítettük folyamatainkat és a megtakarítási életbiztosítások kötési folyamatának digitalizációját vittük véghez.

Personal insurance

■ 2021 was a year full of challenges but also a successful business year in the personal insurance business line.

In the individual personal insurance business it was primarily the life insurance and secondly the accident insurance segment that contributed to the growth in our premium revenues.

To a large degree, the growth in life insurances reflected the increased propensity to save in the household segment, which was fuelled by deferred consumption expenditures amid the pandemic situation. In addition, the monetary easing characterising 2021 on a global scale laid the foundation for a favourable capital market valuation trend and as a result, the vast majority of the year offered favourable points of entry to customers to invest in single-premium unit-linked life insurance products. Taking advantage of this favourable capital market trend, our sales channels increased the Company's single-premium revenues by more than 36%.

We continued to streamline our processes in the field of personal insurance, and digitalized the contract conclusion process of investment-based life insurance products.

Üzletmenet 2021

Business operations 2021

Eszközök | Assets

A tétel megnevezése	2020. december 31. December 31, 2020 (millió Ft / In HUF million)	2021. december 31. December 31, 2021 (millió Ft / In HUF million)	Élet Life (millió Ft / In HUF million)	Nem-élet Non-life (millió Ft / In HUF million)	Nem bizt. tev. Non-insurance activities (millió Ft / In HUF million)	Description
A. Immateriális javak	1 160	947	284	663	0	Intangible assets
B. Befektetések	39 393	38 769	12 248	26 521	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	687	654	0	654	0	II. Investments in related companies
1. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés anyá- és leányvállalatban	681	648	0	648	0	1. Ownership shares in parent and subsidiary companies
2. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír anyá- és leányvállalattól, anyá- és leányvállalatnak adott kölcsön	0	0	0	0	0	2. Debt securities from and loans to parent and subsidiary companies
3. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés közös és társult vállalkozásban	6	6	0	0	0	3. Ownership shares in joint venture and associated companies
4. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír közös és társult vállalkozástól, közös és társult vállalkozásnak adott kölcsön	0	0	0	0	0	4. Debt securities from and loans to joint ventures and associated companies
III. Egyéb befektetések	38 706	38 115	12 248	25 867	0	III. Other investments
1. Tulajdoni részesedést jelentő befektetés egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásban	0	0	0	0	0	1. Ownership shares in companies in other holding relationships
2. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír (II/2. és II/4. kivételével)	38 695	38 106	12 239	25 867	0	2. Debt securities (except II/2 and II/4)
3. Részesedési befektetési közösségben (investment pool)	0	0	0	0	0	3. Holding in investment pool
4. Jelzáloggal fedezett kölcsön (II/2. és II/4. és III/5. kivételével)	0	0	0	0	0	4. Mortgaged loans (except II/2, II/4 and III/5)
5. Egyéb kölcsön (II/2. és II/4. és III/4. kivételével)	11	9	9	0	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	117 908	135 440	135 440	0	0	C. Investments executed for holders of unit-linked life insurance policies
D. Követelések	5 385	5 474	1 824	3 650	0	D. Receivables
I. Közvetlen biztosítási tevékenységből származó követelések	4 230	4 492	1 719	2 773	0	I. Receivables from direct insurance transactions
1. Követelések a biztosítási kötvénytulajdonosoktól	3 630	3 060	1 189	1 871	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	23	689	255	434	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	2020. december 31. December 31, 2020 (millió Ft / In HUF million)	2021. december 31. December 31, 2021 (millió Ft / In HUF million)	Élet Life (millió Ft / In HUF million)	Nem-élet Non-life (millió Ft / In HUF million)	Nem bizt. tev. Non-insurance activities (millió Ft / In HUF million)	Description
3. Egyéb közvetlen biztosítási tevékenységből származó követelések	577	743	275	468	0	3. Other receivables from insurance business
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	0	0	0	0	0	a) from related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	b) from companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozástól	0	0	0	0	0	c) from companies in other holding relationships
II. Követelések viszontbiztosítói ügyletekből	355	207	63	144	0	II. Receivables from reinsurance
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	111	7	0	7	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	800	775	42	733	0	IV. Other receivables
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozástól	0	2	473	-471	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	5 259	5 856	786	5 070	0	E. Other assets
1. Tárgyi eszköz (az ingatlanok kivételével), készletek	1 262	1 159	348	811	0	1. Tangible assets (without land and buildings), stocks
2. Bankbetétek, pénztár	3 997	4 697	438	4 259	0	2. Bank deposits, cash and cash equivalents
3. Visszavásárolt saját részvények	0	0	0	0	0	3. Repurchased treasury shares
4. Egyéb	0	0	0	0	0	4. Other
F. Aktív időbeli elhatárolások	6 465	7 374	3 033	4 341	0	F. Prepaid expenses and accrued income
1. Kamatok, bérleti díjak	351	372	160	212	0	1. Interest and rentals
2. Halasztott szerzési költségek	4 197	4 745	2 411	2 334	0	2. Deferred acquisition costs
3. Egyéb aktív időbeli elhatárolások	1 917	2 257	462	1 795	0	3. Other prepaid expenses and accrued income
ESZKÖZÖK (aktívák) ÖSSZESEN	175 570	193 860	153 615	40 245	0	TOTAL ASSETS

Források | Liabilities & Equity

A tétel megnevezése	2020. december 31. December 31, 2020 (millió Ft / In HUF million)	2021. december 31. December 31, 2021 (millió Ft / In HUF million)	Élet Life (millió Ft / In HUF million)	Nem-élet Non-life (millió Ft / In HUF million)	Nem bizt. tev. Non-insurance activities (millió Ft / In HUF million)	Description
A. Saját tőke	12 721	13 316	6 430	6 886	0	A. Shareholders' equity
I. Jegyzett tőke	4 079	4 079	322	3 757	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	4 606	4 606	579	4 027	0	III. Capital reserve
IV. Eredménytartalék (+)	967	3 418	4 503	-1 085	0	IV. Profit reserve (±)
V. Lekötött tartalék	0	0	0	0	0	V. Non-distributable reserve
VI. Értékelési tartalék	0	0	0	0	0	VI. Valuation reserve
1. Értékhelyesbítés értékelési tartaléka	0	0	0	0	0	1. Valuation reserve from upwards revaluations
2. Valós értékelés értékelési tartaléka	0	0	0	0	0	2. Valuation reserve from fair valuations
ebből: biztosítottakra jutó rész	0	0	0	0	0	of which: share attributable to insured parties
VII. Adózott eredmény	3 069	1 213	1 026	187	0	VII. Profit/Loss after Tax

A tétel megnevezése	2020. december 31., December 31, 2020 (millió Ft / In HUF million)	2021. december 31., December 31, 2021 (millió Ft / In HUF million)	Élet Life (millió Ft / In HUF million)	Nem-élet Non-life (millió Ft / In HUF million)	Nem bizt. tev. Non-insurance activities (millió Ft / In HUF million)	Description
B. Alárendelt kölcsöntőke	3 651	3 690	0	3 690	0	B.Subordinated loan capital
C. Biztosítástechnikai tartalékok	28 997	27 982	10 572	17 410	0	C. Technical provisions
1. Meg nem szolgált díjak tartaléka [a)+b)]	6 748	7 351	242	7 109	0	1. Provision for unearned premium /a)+b)/
a) Bruttó összeg	11 776	12 843	251	12 592	0	a) Gross amount
b) Viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-5 028	-5 492	-9	-5 483	0	b) Reinsurers' share of the provision (-)
2. Matematikai tartalékok	9 435	8 826	6 618	2 208	0	2. Actuarial provision
a) életbiztosítási díjtartalék [aa)+ab)]	7 228	6 608	6 608	0	0	a) Life assurance provision [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	7 228	6 608	6 608	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)]	915	984	10	974	0	b) health insurance premium provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	915	984	10	974	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)]	1 292	1 234	0	1 234	0	d) liability insurance annuity provision [da)+db)]
da) bruttó összeg	3 920	3 877	0	3 877	0	da) gross amount
db) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-2 628	-2 643	0	-2 643	0	db) reinsurers' share of the provision (-)
3. Függekár tartalékok [a)+b)]	9 687	9 472	2 122	7 350	0	3. Provision for outstanding claims [a)+b)]
a) tételes függekár tartalék [aa)+ab)]	8 165	7 972	2 013	5 959	0	a) case provision for outstanding claims [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	14 612	16 044	2 029	14 015	0	aa) gross amount
ab) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-6 447	-8 072	-16	-8 056	0	ab) reinsurers' share of the provision (-)
b) IBNR tartalék [ba)+bb)]	1 522	1 500	109	1 391	0	b) IBNR provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	2 806	2 783	124	2 659	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-1 284	-1 283	-15	-1 268	0	bb) reinsurers' share of the provision (-)
4. Eredménytől függő és független díjvisszatérítési tartalék [a)+b)]	1 378	1 130	619	511	0	4. Provision for profit-related and non profit-related premium refund [a)+b)]
a) eredménytől függő díj-visszatérítési tartalék [aa)+ab)]	79	44	44	0	0	a) Provision for profit-related premium refund [aa)+ab)]
aa) bruttó összeg	79	44	44	0	0	aa) gross amount
ab) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	0	0	0	0	0	ab) reinsurers' share of the provision (-)
b) eredménytől független díj visszatérítési tartalék [ba)+bb)]	1 299	1 086	575	511	0	b) Provision for non profitrelated premium refund [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	1 373	1 164	575	589	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-74	-78	0	-78	0	bb) reinsurers' share of the provision (-)
5. Káringadozási tartalék	0	0	0	0	0	5. Equalisation provision
6. Egyéb tartalékok [a)+b)+c)]	1 749	1 203	971	232	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)]	1 728	1 198	966	232	0	b) Cancellation provision [ba)+bb)]
ba) bruttó összeg	2 055	1 467	966	501	0	ba) gross amount
bb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	-327	-269	0	-269	0	bb) reinsurers' share of the provision (-)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék [ca)+cb)]	21	5	5	0	0	c) Other technical provision [ca)+cb)]
ca) bruttó összeg	21	5	5	0	0	ca) gross amount
cb) viszontbiztosítóra jutó tartalékrész (-)	0	0	0	0	0	cb) reinsurers' share of the provision (-)

A tétel megnevezése	2020. december 31., December 31, 2020 (millió Ft / In HUF million)	2021. december 31., December 31, 2021 (millió Ft / In HUF million)	Élet Life (millió Ft / In HUF million)	Nem-élet Non-life (millió Ft / In HUF million)	Nem bizt. tev. Non-insurance activities (millió Ft / In HUF million)	Description
D. Biztosítástechnikai tartalékok a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítás szerződői javára (1+2)	117 908	135 440	135 440	0	0	D. Technical provisions for holders of unit-linked life insurance policies (1+2)
1. bruttó összeg	117 908	135 440	135 440	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	52	90	37	53	0	F. Deposit liabilities to reinsurers
G. Kötelezettségek	8 590	8 772	2 887	5 885	0	G. Liabilities
I. Kötelezettségek közvetlen biztosítási tevékenységből	5 786	5 514	2 040	3 474	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	1 344	953	10	943	0	II. Liabilities from reinsurance
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	1 164	691	0	691	0	a) to related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	b) to companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	c) to companies in other holding relationships
III. Kötelezettségek kötvénykibocsátásból	0	0	0	0	0	III. Liabilities from the issuance of bonds
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	a) to related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	b) to companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	c) to companies in other holding relationships
IV. Hitelek	0	0	0	0	0	IV. Loans
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	a) to related companies
b) jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	b) to companies in significant holding relationships
c) egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	0	0	0	c) to companies in other holding relationships
V. Egyéb kötelezettségek	1 460	2 305	837	1 468	0	V. Other liabilities
ebből:						of which:
a) kapcsolt vállalkozással szemben	700	1 585	738	847	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
VI. Kötelezettségek értékelési különbözete	0	0	0	0	0	VI. Revaluation difference on liabilities
VII. Származékos ügyletek negatív értékelési különbözete	0	0	0	0	0	VII. Revaluation difference (-) on derivative transactions
H. Passzív időbeli elhatárolások	3 651	4 570	635	3 935	0	H. Accrued expenses and deferred income
1. Bevételek passzív időbeli elhatárolása	0	0	0	0	0	1. Deferred income
2. Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	3 651	4 566	634	3 932	0	2. Accrued expenses
3. Halasztott bevételek	0	4	1	3	0	3. Accrued assets
FORRÁSOK (PASSZÍVÁK) ÖSSZESEN	175 570	193 860	156 001	37 859	0	TOTAL EQUITY AND LIABILITIES

Eredménykimutatás | Income Statement

A tétel megnevezése	2020 december 31. December 31, 2020 (millió Ft / In HUF million)	2021. december 31. December 31, 2021 (millió Ft / In HUF million)	Description
A) NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGNÁL			A) NON-LIFE INSURANCE
1. Megszolgált díjak viszontbiztosítás nélkül	23 351	23 866	1. Earned premiums without reinsurance
a) bruttó díj	48 680	50 110	a) gross premiums
b) viszontbiztosítónak átadott díj (-)	-25 016	-25 706	b) ceded reinsurance premiums (-)
c) meg nem szolgált díjak tartalékának változása (±)	-376	-997	c) change in provision for unearned premium (±)
d) a viszontbiztosító részesedése a meg nem szolgált díjak tartalékának változásából (±)	63	459	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	638	340	3. Other technical income
4. Károk ráfordításai	11 108	11 395	4. Claim expenses
a) kárkifizetések és kárrendezési költségek	12 221	11 064	a) claim payments and claim settlement costs
aa) kárkifizetések	10 814	10 022	aa) claims paid
1. bruttó összeg	21 790	21 113	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-10 976	-11 091	2. reinsurers' share (-)
ab) kárrendezési költségek	1 983	1 760	ab) claim settlement expenses
ac) bevételek kármegtérítésből és kárrend. költségtérítésekből (-)	-576	-718	ac) income from claim refunds and claim settlement cost refunds (-)
b) függő károk tartalékainak változása (±)	-1 113	331	b) change in provision for outstanding claims (±) (case, IBNR)
ba) tételes függő kár tartalék változása (±)	-1 031	380	ba) Change in case provision for outstanding claims (±)
1. bruttó összeg	-1 860	2 001	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	829	-1 621	2. reinsurers' share (-)
bb) IBNR tartalék változása (±)	-82	-49	bb) Change in IBNR provision (±)
1. bruttó összeg	-156	-52	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	74	3	2. reinsurers' share (-)
5. Matematikai tartalékok változása (±)	159	11	5. Change in actuarial provision (±)
a) betegbiztosítási díjtartalék változása (±)	112	69	a) changes in health insurance premium provision (±)
aa) bruttó összeg	112	69	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 (±)	47	-58	c) changes in liability insurance annuity provision (±)
ca) bruttó összeg	90	-43	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (-)	-43	-15	cb) reinsurers' share (-)
6. Díjvisszatérítési tartalékok változása (±)	-41	-82	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 (±)	-41	-82	b) Change in provision for non profit-related premium refunds (±)
ba) bruttó összeg	-27	-77	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	-14	-5	bb) reinsurers' share (-)
7. Káringadozási tartalék változása (±)	0	0	7. Change in equalisation provision (±)
8. Egyéb tartalékok változása (±)	9	-157	8. Change in other technical provisions (±)
a) nagy károk tartalékának változása (±)	0	0	a) Change in provision for major losses (±)
b) törlési tartalék változása (±)	9	-157	b) Change in cancellation provision (±)
ba) bruttó összeg	54	-215	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	-45	58	bb) reinsurers' share (-)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék változása (±)	0	0	c) Change in other technical provision (±)
ca) bruttó összeg	0	0	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	cb) reinsurers' share (-)

A tétel megnevezése	2020 december 31. December 31, 2020 (millió Ft / In HUF million)	2021. december 31. December 31, 2021 (millió Ft / In HUF million)	Description
9. Nettó működési költségek	4 209	5 026	9. Net operating costs
a) tárgyévben felmerült szerzési költség	8 428	8 840	a) acquisition costs in the reporting year
b) elhatárolt szerzési költségek változása (±)	-257	-197	b) changes in deferred acquisition costs (±)
c) igazgatási költségek (befektetési költségek kivételével)	5 477	5 993	c) administration costs (except investment costs)
d) viszontbiztosítótól járó jutalékok és nyereségrészesedések (-)	-9 439	-9 610	d) commissions and profit shares due from reinsurers (-)
10. Egyéb biztosítástechnikai ráfordítások	6 767	7 164	10. Other technical expenses
A) BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI EREDMÉNY (01+02+03-04±05±06±07+08-09-10)	1 778	849	A) TECHNICAL RESULT (01+02+03-04±05±06±07+08-09-10)
B) ÉLETBIZTOSÍTÁSI ÁGNÁL			B) LIFE INSURANCE
1. Megszolgált díjak viszontbiztosítás nélkül	26 653	30 574	1. Earned premiums without reinsurance
a) bruttó díj	26 912	30 915	a) gross premiums
b) viszontbiztosítónak átadott díj (-)	-268	-276	b) ceded reinsurance premiums (-)
c) meg nem szolgált díjak tartalékának változása (±)	9	-70	c) change in provision for unearned premium (±)
d) a viszontbiztosító részesedése a meg nem szolgált díjak tartalékának változásából (±)	0	5	d) reinsurers' share from change in provision for unearned premium (±)
2. Biztosítástechnikai bevételek befektetésekből	704	492	2. Technical income from investments
a) kapott osztalék és részesedés	0	0	a) dividends and profit shares received
ebből: kapcsolt vállalkozástól	0	0	of which: from related companies
b) egyéb befektetési bevételek	527	432	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	527	432	bb) interest received and similar income
c) befektetések értékesítésének árfolyamnyeresége, befektetések egyéb bevételei	177	60	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	24 406	20 578	3. Non-realised gains on investments
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
4. Egyéb biztosítástechnikai bevétel	593	703	4. Other technical income
5. Károk ráfordításai	16 930	19 263	5. Claim expenses
a) kárkifizetések és kárrendezési költségek	17 031	19 809	a) Claim payments and claim settlement costs
aa) kárkifizetések	16 845	19 671	aa) claims paid
1. bruttó összeg	16 951	19 774	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	-106	-103	2. reinsurers' share (-)
ab) kárrendezési költségek	186	139	ab) claim settlement expenses
ac) bevételek kármegtérítésből és kárrend. költségtérítésekből (-)	0	-1	ac) income from claim refunds and claim settlement cost refunds (-)
b) függő károk tartalékainak változása (±)	-101	-546	b) change in provision for outstanding claims (±) (case, IBNR)
ba) tételes függő kár tartalék változása (±)	-104	-572	ba) Change in case provision for outstanding claims (±)
1. bruttó összeg	-117	-567	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	13	-5	2. reinsurers' share (-)
bb) IBNR tartalék változása (±)	3	26	bb) Change in IBNR provision (±)
1. bruttó összeg	-4	29	1. gross amount
2. viszontbiztosító részesedése (-)	7	-3	2. reinsurers' share (-)
6. Matematikai tartalékok változása (±)	-1 030	-619	6. Change in actuarial provision (±)
a) életbiztosítási díjtartalék változása (±)	-1 030	-619	a) change in life assurance provision (±)
aa) bruttó összeg	-1 030	-619	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (kockázati biztosítás) (-)	0	0	ab) reinsurers' share (risk insurance) (-)
b) betegbiztosítási díjtartalék változása (±)	0	0	b) changes in health insurance premium provision (±)
ba) bruttó összeg	0	0	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 (±)	-183	-167	7. Change in provision for profit-related and non profit-related premium refund (±)
a) eredménytől függő díjvisszatérítési tartalék változása (±)	-39	-35	a) Change in provision for profit-related premium refunds (±)
aa) bruttó összeg	-39	-35	aa) gross amount
ab) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	ab) reinsurers' share (-)

A tétel megnevezése	2020 december 31. December 31, 2020 (millió Ft / In HUF million)	2021. december 31. December 31, 2021 (millió Ft / In HUF million)	Description
b) eredménytől független díjvisszatérítési tartalék változása (±)	-144	-132	b) Change in provision for non profit-related premium refunds (±)
ba) bruttó összeg	-144	-132	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 (±)	30	-389	9. Change in other provisions (±)
a) nagy károk tartalékának változása (±)	0	0	a) Change in provision for major losses (±)
b) törlési tartalék változása (±)	87	-373	b) Change in cancellation provision (±)
ba) bruttó összeg	87	-373	ba) gross amount
bb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	bb) reinsurers' share (-)
c) egyéb biztosítástechnikai tartalék változása (±)	-57	-16	c) Change in other technical provision (±)
ca) bruttó összeg	-57	-16	ca) gross amount
cb) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	cb) reinsurers' share (-)
10. Befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítás tartalékának változása (±)	16 331	17 532	10. Change in unit-linked life insurance provision (±)
a) bruttó összeg	16 331	17 532	a) gross amount
b) viszontbiztosító részesedése (-)	0	0	b) reinsurers' share (-)
11. Nettó működési költségek	5 707	6 568	11. Net operating costs
a) tárgyévben felmerült szerzési költség	3 914	4 506	a) acquisition costs in the reporting year
b) elhatárolt szerzési költségek változása (±)	-458	-351	b) changes in deferred acquisition costs (±)
c) igazgatási költségek (befektetési költségek kivételével)	2 411	2 565	c) administration costs (except investment costs)
d) viszontbiztosítótól járó jutalékok és nyereségrészesedések (-)	-160	-152	d) commissions and profit shares due from reinsurers (-)
12. Biztosítástechnikai ráfordítások befektetésekből	285	473	12. Technical expenses on investments
a) befektetések működési és fenntartási ráfordításai, ideértve a fizetett kamatokat és kamatjellegű ráfordításokat	151	172	a) operational and maintenance expenses on investments including interest paid and similar expenses
b) befektetések értékvesztése, befektetések visszaírt értékvesztése (±)	0	98	b) impairment and reversed impairment of investments (±)
c) befektetések értékesítésének árfolyamvesztése, befektetések egyéb ráfordításai	134	203	c) exchange loss on sale of investments, other expenses on investments
13. Befektetések nem realizált vesztesége	12 933	8 438	13. Unrealised loss on investments
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
14. Egyéb biztosítástechnikai ráfordítások	8	6	14. Other technical expenses
B) BIZTOSÍTÁSTECHNIKAI EREDMÉNY (01+02+03+04-05±06±07±08±09±10-11±12-13-14)	1 345	1 242	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	155	98	1. Dividends and profit shares received
ebből: kapcsolt vállalkozástól	155	98	of which: from related companies
ebből: értékelési különbözet	0	0	of which: revaluation difference
2. Kapott kamatok és kamatjellegű bevételek	838	816	2. Interest received and similar income
ebből: kapcsolt vállalkozástól	55	0	of which: from related companies
3. Biztosítási állományhoz kapcsolódó tárgyi eszközök bevételei	0	0	3. Tangible asset income related to insurance portfolio
4. Befektetések értékesítésének árfolyamnyeresége, befektetések egyéb bevételei	381	95	4. Exchange gain from the sale of investments, other income from investments
5. Életbiztosításból alakított 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	242	212	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	253	8. Impairment and reversed impairment of investments (±)
9. Befektetések értékesítésének árfolyamvesztése, befektetések egyéb ráfordításai	525	648	9. Exchange loss on investment sales, other expenses on investments
10. Egyéb bevételek	155	73	10. Other income
11. Egyéb ráfordítások	684	795	11. Other expenses
D) SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY (±A±B+01+02+03+04+05-06-07-08-09+10-11)	3 201	1 265	D) PROFIT/LOSS ON ORDINARY ACTIVITIES (±A±B+01+02+03+04+05-06-07-08-09+10-11)
15. Adófizetési kötelezettség	132	52	15. Tax liability
E) ADÓZOTT EREDMÉNY (±E-15)	3 069	1 213	F) PROFIT/LOSS AFTER TAX (±E-15)

Az Igazgatóság nevében szeretnénk köszönetet mondani minden ügyfelünknek a bizalomért, valamint hazai és külföldi munkatársunknak, akik elkötelezett és kitartó munkájukkal hozzájárultak és megalapozták a 2021-es év üzleti sikereit.

Budapest, 2022. május

On behalf of the Management Board we wish to express our thanks to all of our clients for their trust and also to our local and expatriate staff, who contributed to and laid the foundation for the business success of 2021 with their committed and persistent work.

Budapest, May 2022

DINSDALE JULIANNA
vezérigazgató | CEO

THOMAS DOCKAL
az Igazgatóság tagja |
Management Board Member

HERBERT SCHELLMANN
az Igazgatóság tagja |
Management Board Member

ZUBOR TIBOR
az Igazgatóság tagja |
Management Board Member

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