

Üzleti jelentés

NN Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság
2020. december 31.

1. A Biztosító 2020. évi teljesítményének értékelése

Az NN Biztosító Zrt. a 2020. évet 2,554 millió forint adózott nyereséggel zárta.

A Biztosító mérlegfőösszege 502 milliárd forint. Az NN Biztosító Zrt. saját tőkéje 22,411 milliárd forint, amelyből a jegyzett tőke összege 5,435 milliárd forintot tesz ki.

Koronavírus világjárvány hatása a Társaság működésére:

Az NN Biztosító fontosnak tartja, hogy a pandémia miatt kialakult környezetben is biztosítsa az ügyfélkört segítő és támaszt nyújtó biztosítási szolgáltatások nyújtását.

A Társaság a digitalizáció révén a biztosítási termékek értékesítése során új lehetőségeket teremtett, mellyel biztosítani tudta az értékesítési tevékenység folytatását. A törlésekben nem volt jelentős változás, 2020 negyedik negyedévében a halálozásokkal kapcsolatos kifizetések növekedtek, míg az egyéb betegségekhez köthető kifizetések alacsonyabb szinten maradtak.

A Társaság az egyéb pénzügyi hatásokat nyomon követi, folyamatosan frissíti előrejelzéseit. A Biztosító működésének folytatását rövid távon nem veszélyezteti a világjárvány és annak gazdasági hatásai.

A Társaság megelőző intézkedéseket tett a csoport iránymutatásaival összhangban (például a munkavállalók otthoni munkavégzésének kialakítása), melynek hatására a szervezet rugalmassága jelentősen javult a koronavírus terjedésével kapcsolatos hatósági beavatkozásra való reagálásban. A felmerülő kockázatokat és lépéseket folyamatosan elemzi a Társaság és így kívánja biztosítani a folyamatos működést.

2020. évi pénzügyi adatok bemutatása:

Az NN Biztosító díjbevétel alapon számított becsült piaci részesedése az életbiztosítási piacon 2020 év végén 17,0-17,2 %, mely 1,2% ponttal magasabb az előző évhez képest. (2019-ben a teljes életbiztosítási piacon az NN piaci részesedése 15.8% volt). Az egyszeri díjas biztosítások piacán vélhetően csökkent a Társaság piaci részesedése, de a rendszeres biztosítások piacán a becslések szerint meg tudta tartani az erős pozícióját és várhatóan piaci részesedése ezen a részpiacra 19,0-19,5% között lesz. (Becslések alapja az MNB által közzétett teljes piacra közzétett adat és a saját rendelkezésre álló adatok.)

Az NN Biztosító Zrt. magyarországi üzleti tevékenységéhez kapcsolódó portfóliójának állománydíja növekedést mutat: 2020. évben 68 milliárd forint volt, amely 7,3 %-os éves növekedést jelent 2019-hez képest.

Az NN Biztosító Zrt. a magyarországi üzleti tevékenységéhez kapcsolódóan 2020 év során 85,4 milliárd forint díjbevételt könyvelhetett el, ami a 2019 évhez képest 12 %-os, 9,1 milliárd forintos növekedést jelent. Az egyéni rendszeres

díjfizetésű életbiztosításokból az NN Biztosító Zrt. a magyarországi üzleti tevékenységéhez kapcsolódóan 2020-ban 58 milliárd forint díjbevételt ért el, amely az elmúlt évi rendszeres díjbevételnél 6,7 %-kal magasabb.

Az elmúlt évben közel 28 ezer darab új egyéni rendszeres díjas, valamint közel 2 ezer darab egyszeri díjas életbiztosítási szerződést kötöttek a Biztosító ügyfelei, így az NN Biztosító Zrt. magyarországi üzleti tevékenységéhez kapcsolódó egyéni életbiztosítási szerződéseinek száma 2020 végére közel 303 ezer darab. Az új szerződések mértéke meghaladta a megszűnő szerződések számát 2020-ban, így a portfólió mérete 2,4 %-kal, 7 021 db-bal magasabb az előző évhez képest. A teljes portfólió átlagdíja (rendszeres díjas szerződéseket tekintve) 2020-ban több mint 232 ezer forint volt, ami 8,9 %-kal magasabb az előző évi átlagdíjhoz képest.

A befektetési egységhez kötött, azaz unit-linked biztosítással rendelkező ügyfelek egyszeri, illetve eseti díjként 25 milliárd forintot helyeztek el 2020 során az NN Biztosító Zrt. unit-linked eszközalapjaiban, ami az előző évhez képest 26,2 %-kal magasabb.

A 2020. évben a magyarországi üzleti tevékenységhez kapcsolódóan kibocsátott egyéni rendszeres díjas életbiztosítások állománydíjának 39 százaléka hagyományos életbiztosítási módozatból, 61 százaléka befektetésekhez kötött életbiztosítási módozatból származott.

Az NN Biztosító Zrt. Bulgáriában közel 5,7 milliárd forint díjbevételt ért el, ami 2019-hez képest 11%-os, 0,6 milliárd forintos növekedést jelent.

A unit-linked eszközalapok nettó eszközértéke 2020. december 31-én a magyar és a bulgáriai tevékenységre összesen 313 milliárd forint volt. Az életbiztosítási szerződésállomány alakulásával párhuzamosan a Társaság hagyományos nettó számviteli biztosítástechnikai tartaléka 2020 végén meghaladta a 150 milliárd forintot.

A vagyonkezelési tevékenységet (portfóliókezelés és adminisztráció) a unit-linked eszközalapok tekintetében a Biztosító végzi. A magyarországi tevékenységhez kapcsolódó hagyományos befektetési eszközalapok portfóliókezelését az NN Investment Partners prágai leányvállalata látja el.

A Sztv. 155. § (2)-(3) bekezdése értelmében a Biztosítótársaságnál, valamint annak éves beszámolójával kapcsolatban kötelező a könyvvizsgálat. A könyvvizsgálatot az KPMG Hungária Kft. látja el, aki a Társaság részére a könyvvizsgálati szolgáltatásokon, valamint a Biztosító jogszabályoknak való megfelelési kötelezettségének vizsgálatán, és arról ún. kiegészítő jelentés kibocsátásán kívül más szolgáltatást nem nyújtott.

Az Európai Parlament és a Tanács 2009/138/EK irányelve által előírt szabályok (Szolvencia2) 2016-tól váltak hatályossá a biztosítók számára. A Biztosító a hatályos rendeletben meghatározott időpontig minden évben közzéteszi a Fizetőképességről és pénzügyi helyzetről szóló jelentését.

A Számviteli törvény által előírt „Nem pénzügyi kimutatás” közzététele alól a Társaság mentesül, ezért azt a 2020. üzleti évről nem készíti el.

2. A Biztosító bolgár fióktelepének bemutatása

Az NN Biztosító Zrt. (továbbiakban központ) 2006 óta fióktelepet működtet Bulgáriában, melynek hivatalos megnevezése: NN Biztosító Zrt. Szófiai Fióktelepe (NN Life Insurance Sofia Branch), székhelye: 49B, Bulgaria Blvd., Sofia 1404, Bulgaria.

A fióktelep működéséhez a Társaság induláskor 1.000.000 euró tőkét bocsátott a fiók rendelkezésére. Az üzletmenet zavartalan működése és a fióktelep folyamatos likviditásának biztosítása érdekében a központ a működési költségek fedezésére szükség szerint további összeget bocsáthat a fióktelep rendelkezésére.

Az NN Biztosító Zrt. a magyar számviteli szabályok szerint készített beszámolója a központ eszközein, forrásain és eredményén kívül tartalmazza a fióktelep magyar szabályok szerint forintban elszámolt eszközeit, forrásait és eredményét is.

2021. február 11-én az NN Csoport bejelentette, hogy megegyezésre jutott a KBC-vel bulgáriai nyugdíj- és életbiztosító értékesítéséről a KBC érdekeltségébe tartozó DZI felé. A tranzakció szabályozói jóváhagyás tárgya. Ezzel a tranzakcióval a magyarországi entitáshoz tartozó bolgár fióktelep is értékesítésre kerül. A fióktelepre eső vételár alacsonyabb a fióktelep könyv szerinti értékénél. Ennek köszönhetően értékvesztést számolt el a társaság a bolgár fióktelephez tartozó immateriális javakra és tárgyi eszközökre, valamint leírásra került az elhatárolt szerzési költségek teljes állománya 2020. december 31-i fordulónapi értéken.

3. A Biztosító jövőbeni tervei

A magyarországi NN Biztosító Zrt. az NN Csoport (NN Group N V.) tagja. Az NN Csoport jelenleg 18 országban van jelen, mindenütt erős piaci pozícióban, több mint 15.000 munkatársával a vállalatcsoport 18 millió ügyfelét szolgálja ki.

Az NN Biztosító Zrt. a külső és belső körülmények, a kihívások és lehetőségek gondos mérlegelését követően dolgozta ki stratégiáját, melynek elsődleges célja segíteni az ügyfeleknek abban, hogy gondoskodni tudjanak arról, ami számukra a legfontosabb. Az előző évi stratégia három pillére továbbra is fő elemei a stratégiának, míg a kockázati fókusz valamennyi pillér kulcsfontosságú elemét képezi a termékfejlesztésektől kezdve a folyamatautomatizáláson át a digitális fejlesztésekig:

- **Értéktéremelés és hatékonyság – Digitális transzformáció.** Biztosító tisztában van a digitális transzformáció jelentőségével és a jövőbeni könnyebb ügyfélelérés érdekében indította el ezt a projektet. Az NN Csoport elismerve az NN Biztosító teljesítményét, az egyik pilóta országává nevezte ki a magyar egységet a digitális transzformációban. Ennek köszönhetően a digitális eszközökkel támogatott függő ügynöki hálózat már nem

csak személyesen képes elérni az ügyfeleit, és ezzel nagyobb hatékonyságot és jobb termelékenységet ér el és egy magasabb szintre emeli az ügyfél-elégedettséget. A megcélzott fő fejlesztési irányok a személyre szabott és szélesebb körű értékJánlatok, az adat-vezérelt értékesítési folyamatok, az online ügyfélazonosítás, az érintés nélküli értékesítés és online évfordulós látogatások.

- **Ügyfélközpontúság és magas szolgáltatási színvonal.** A digitális transzformációt szem előtt tartva a Társaság továbbra is befektet a digitális kommunikációs csatornába, az intelligens folyamatokba, hogy hatékony szolgáltatásokat nyújthasson továbbra is ügyfeleinek, ügynökeinek és alkalmazottainak.
- **Ügyfélkör kiszélesítése.** Fenntartjuk azt a törekvésünket, hogy növeljük általános jelenlétünket Magyarországon, célunk a többlábon állás és az ügyfélkör szélesítése, a kompozit biztosítóvá válás. Ennek a növekedésnek a kulcsa a nem-élet üzletág sikeres elindítása a PPI, lakás- és utasbiztosítási termékekkel, a banki kapcsolati térben való partnerségünk javítása és a vállalati brókerekkel való együttműködés. Ezenkívül a Covid-19 is rámutatott arra, hogy a szolgáltatás-finanszírozó egészségbiztosítás piacán újabb lehetőség nyílik az ügyféligények kiszolgálására.

A digitális átalakulás és az innováció serkentése céljából a Társaság munkamódszerét is igyekszik a folyamatosan és gyorsan változó elvárásokhoz igazítani, ezért agilis transzformációs programot indított el 2019. január 28-án. Az immár két éve agilisan működő vállalat célja az új metodológia bevezetésével a hatékonyabb, gyorsabb és minden szempontból ügyfél igényekre szabott működés. Mindemellett a szabályozói környezet elvárásainak való maradéktalan megfelelés továbbra is alapvető eleme az NN Biztosító működésének.

A vállalati stratégiában megfogalmazott célok megvalósítása során a vállalati alapértékeket – amelyek az odafigyelés, az átláthatóság és az elkötelezettség – az NN Biztosító minden helyzetben folyamatosan szem előtt tartja.

4. A Biztosító értékesítési hálózata

Az NN Biztosító Zrt. az alábbi két fő értékesítési csatornára támaszkodva kívánja elérni stratégiai célkitűzéseit.

Az értékesítés alappillére a szerződött partneri hálózat adja. Az értékesítési aktivitás fokozása érdekében komoly hangsúlyt és szerepet kapott a digitális átalakulás, amely során a hálózati infrastruktúra és eszközpark modernizációja kapcsán bevezetésre került a digitális aláírás is. A papírmentes (digitális) folyamatok mellett az aktivitás menedzsmentet és az ügyfelek magasabb szintű kiszolgálását segíti egy CRM platform, valamint egy új hálózati kommunikációs portál indulása (NAVI).

A célok elérését, valamint az etikus működés keretrendszerét a Biztosító értékesítői hálózatának folyamatos képzése, fejlesztése is támogatja. A képzések összhangban állnak mind a hazai jogszabályi előírásokkal, mind a piaci elvárásokkal, mind a Társaság hagyományosan kimagasló minőségre való törekvésével. A szakmai felkészítés mellett a fogyasztóvédelem, azaz az ügyfelek minőségi kiszolgálása nagy hangsúlyt kap. Az NN Biztosító Zrt. igény alapú értékesítést vár el szerződött partnereitől, ennek érdekében tovább folytatta az értékesítési hálózat értékesítés szakmai felkészítését, hogy még hatékonyabban tudják feltárni a meglévő és leendő ügyfelek kockázatait, igényeit, szükségleteit, és megtervezni a legjobb megoldásokat, összhangban az etikus biztosítási koncepcióval és törvényi szabályozásokkal.

A saját értékesítési hálózat mellett stabil és egyre növekvő szerepet kap a bankbiztosítási csatorna. A Társaság célja ezen együttműködések mélyítése és az értékesítési volumen bővítése.

5. Foglalkoztatáspolitikai

Az NN Biztosító munkaviszony keretében, teljes munkaidőben (havi 174 órás órakeretben), illetve részmunkaidősként foglalkoztatja állandó munkatársait. Az időszakosan megnövekedő munkaerő többletet munkaerő kölcsönzéssel elégíti ki.

6. Kockázatkezelési- és fedezeti ügylet-politika

A Szolvencia II követelményrendszerrel összhangban az NN Biztosító Zrt. saját kockázat- és szavatolótőke-értékelési rendszert működtet, amelynek alapvető célja, hogy a Biztosító üzleti folyamataira hatást gyakorló sokféle kockázati tényezőt rendszeresen azonosítsa, osztályozza és számszerűsítse, valamint olyan technikákat keressen, amelyekkel ezen kockázatok kivédhetőek vagy bekövetkezésük esetén a hatásuk csökkenthető. A rendszer több különböző és egymással szorosan összekapcsolódó kockázatkezelési folyamatból épül fel. Az egyik fontos eleme a kockázati profillal összhangban lévő szavatolótőke-szükséglet és szavatolótőke meghatározása, amely lehetővé teszi a Biztosító mindenkor szolvens működését. A számszerűsíthető kockázatok mérésére, a tőkeszükséglet meghatározására az NN Biztosító Zrt. a standard modellt alkalmazza (kockázati mérték, időhorizont és biztonsági szint). A számítás negyedéves rendszerességgel történik, míg a modell megfelelőségét a Biztosító a szabályozói és piaci elvárásokkal összhangban a Saját kockázat és szavatolótőke-értékelés című jelentésben legalább évente felülvizsgálja, valamint mellette különböző érzékenységvizsgálatokat, stressz teszteket végez. A legjelentősebb (al-)kockázati típusok a következők:

Biztosítási kockázat (halandóság, morbiditás)

A biztosítási kockázat az NN Biztosító Zrt. alaptevékenységéhez kötődik. A kockázat nagyságrendjét már a termékárazási folyamat kapcsán becsüli és a terméktervezési folyamat ennek figyelembevételével történik. Bizonyos fajta kockázatok, például terrorista támadás vagy fegyveres felkelés által okozott kár termékfeltételek szintjén kizárásra kerül a kockázati fedezetből. A biztosítási szerződés létrejöttét kockázat-elbírálás előzi meg, amely procedúra szintén a kockázatkezelés fontos eleme. A már nagyinak ítélt kockázatvállalást igénylő szerződések viszontbiztosításra kerülnek. Az NN Biztosító Zrt. a termékek profitabilitását legalább évente, de jellemzően negyedévente megvizsgálja az aktuális, legvalószínűbb feltételezéseket használva. Ha a termék profitabilitási mutatóiban jelentős negatív változás történik, a vezető aktuárius figyelmezteti a vezetőket, illetve intézkedési tervet javasol a probléma kezelésére (pl. újraárazás, termék értékesítésének beszüntetése).

Piaci kockázat

A piaci kockázat kategória több kockázati altípus gyűjtőcsoportja. Itt szerepel – többek között – a részvénytőkepiaci kockázat, devizaárfolyam-kockázat, a kamatláb-kockázat, illetve a kamatrés-kockázat is. Az NN Biztosító Zrt. a piaci kockázatot szintén már a terméktervezés során figyelembe veszi, és tervet dolgoz ki annak kezelésére. Hagyományos típusú életbiztosítások esetén alapvető cél a technikai kamat elérése, a hosszú távú kötelezettségeknek való megfelelés mellett.

A portfólió mögötti eszközöket a Biztosító jellemzően lejáratig tartja és a kamatkockázat csökkentése érdekében az eszköz- és kötelezettség oldali pénzáramlásait a lehetséges mértékig egymáshoz hangolja, valamint átlagos futamidő elvű immunizációs stratégiát folytat. Ezt a folyamatot a legalább negyedévente ülésező Eszköz-Forrás Bizottság (ALCO - Asset Liability Committee) felügyeli. A garancia nélküli, befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén a piaci kockázatot az ügyfél viseli, összhangban azzal, hogy ő dönt tartalékának a kialakított alapokba történő befektetéséről. Az NN Biztosító Zrt. az alapok működését befektetési politikájának kialakításával, illetve a politikának megfelelő működés ellenőrzésével is felügyeli.

A garanciával védett egységekhez kötött biztosítások esetében a kockázatot viszontbiztosítási szerződésen keresztül továbbadja az NN csoportnak, ahol a kockázat kezelése fedezeti ügyletek alkalmazásával történhet. Az előzőekben leírtak fő elveket tartalmaznak, minden egyes új termék bevezetésekor a tervezés része a piaci kockázatot adekvát módon kezelő eszközök megválasztása.

A negyedéves előre definiált sokk-szenárió vizsgálatok mellett a Biztosító az éves rendszerességű ORSA tanulmány során is elemzi a piaci kockázatok körében felmerülő jelentős kockázatokat.

A Biztosító mindezek mellett legalább 3 évente részletes stratégiai eszközallokációs elemzéssel is támogatja a befektetési politika kialakítását, és a megváltozott piaci és hozamkörnyezethez való igazítását.

Partner általi nemteljesítési kockázat

Az NN Biztosító Zrt. hitelkockázatát eszközportfólióinak befektetési politikáin, illetve a megfelelő partnerkiválasztáson keresztül kontrollálja. Az egyes politikák szabályozzák a befektetési portfóliók összetételét, a beválasztható értékpapírok, partnerek hitelminősítését, valamint az előírt mértékű kötelező diverzifikációt.

A Biztosító a szavatoló tőkeszükséglet számításakor 3 külső minősítő intézet (S&P, Moodys, Fitch) minősítését veszi alapul, azok közül pedig (a 'second best rating' alapon) a második legjobbat alkalmazza a számolások során, elkerülve azt, hogy túlzottan egy hitelminősítő értékelésére támaszkodjon. A Biztosító az arányosság elvét figyelembe véve ezt tekinti a partnerek hitelminősítésére vonatkozó belső értékelési módszerének.

Működési kockázat

Az NN Biztosító Zrt.-nél külön erre a célra létrehozott csoport foglalkozik a működési kockázatok monitorozásával. A kockázatkezelés az NN csoport működési kockázatok szabályozó irányelvei szerint történik. A működési kockázatokkal kapcsolatos kérdéseket és döntéseket (kockázati profil, kockázatértékelések eredményei, kockázati étvág, incidensek, kockázatelfogadás, stb.) a Nem pénzügyi Kockázatkezelési Bizottság (Non-Financial Risk Committee - NFRC) tárgyalja, tagjai az üzleti területet (első védelmi vonal) képviselő vezetők és szakértők.

Üzleti kockázat (törlés, költség kockázat)

A Biztosító portfólióját tekintve az üzleti kockázat az egyik legfontosabb kockázati tényező. Ennek megfelelően az Integrált Kockázatelemzési osztály - a szavatolótőke-szükséglet meghatározása mellett - a több évre előre tekintő, részletes tervezési folyamattal szorosan összekapcsolódva különböző scenárióelemzéseket végez, amely lehetővé teszi, hogy a Biztosító időben felismerje a nyereségességét veszélyeztető folyamatokat (például költségek megugrása, visszavásárlások növekedése) és megfelelő projektekkal reagáljon rá.

Likviditási kockázat

Az NN Biztosító Zrt. Tervezési és Kontrolling osztálya több éves likviditási tervet készít, amelyet lebont a következő év végéig havi szintre, és ezt rendszeresen monitorozza. A terv lehetőséget teremt a megfelelő likviditás biztosítására, a megvalósulását pedig a Biztosító folyamatosan ellenőrzi. Amennyiben a monitoring folyamat likviditási kockázatot jelez előre, akkor a szabályzat szerint a Biztosító megállapítja a helyzet súlyosságát (várható bekövetkezés időbeli közelsége, illetve nagyságrendje) és ennek tükrében életbe lépteti a megfelelő intézkedéseket.

A Biztosító negyedévente külön likviditási riportot is készít, amely a különböző eszközosztályok likvidálhatóságára, illetve szakértői becslése alapján meghatározott extrém sokkokra vonatkozó feltételezéseken alapul. A riport eredményeit a

Biztosító mindenkorli likviditási pozíciójával együtt az erre dedikált szakértői csapat szintén megtárgyalja. Az NN Biztosító Zrt. a likviditási kockázatot nem számszerűsíti egyetlen mérőszámban, kezelését a kockázatkezelési politikában ismertetett módon végzi. A Biztosító likviditásmenedzsmentje biztosítja a kockázatok időben való felfedezését, és eszköztárat kínál a felfedezett kockázatok elhárítására a rendelkezésre álló időkeretek között.

2020. év decemberére vonatkozóan az NN Biztosító Zrt. által számított Szolvencia II-es standard kockázati-modell a következő értékeket szolgáltatta:

Résztvénytársi árakockázat: 2.860 millió forint

Kamatkockázat: 874 millió forint

Hitelkockázat: 904 millió forint

A fenti számok mutatják az NN Biztosító Zrt. üzleti értékének a legvalószínűbb értéktől való negatív irányú eltérését 99,5 százalékos konfidencia intervallum mellett, a kockázatok közötti diverzifikációs hatás figyelembevétele nélkül. Az üzleti érték az általa kalkulált piaci érték, amelyet az eszközök és a biztosítási és egyéb kötelezettségek piaci értékelésével konzisztens módon határozott meg.

Az NN Biztosító Zrt.-nek jelenleg nincs érvényben lévő fedezeti ügylete, nem birtokol közvetlen formában származtatott termékeket. Származtatott termékek alkalmazhatóságáról a különálló portfóliók befektetési politikái adnak tájékoztatást.

További részletes információk elérhetők a kockázatkezelési és irányítási rendszerről a 2021 áprilisában nyilvánosan közzéteendő Fizetőképességről és Pénzügyi Helyzetről Szóló Jelentésben, összhangban a Szolvencia II-es 2009/138/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv és a Bizottság (EU) 2015/35 felhatalmazáson alapuló rendeletében megfogalmazott tartalmi követelményekkel. Emellett a Felügyelő hatóság számára legalább éves gyakorisággal készülő Saját kockázat és szavatolótőke értékelés című jelentés alapvető eleme a kockázatkezelési rendszernek.

Budapest, 2021. május 12.

Holló Bence

a vállalkozás vezetője

Elnök-vezérigazgató

Szalai Varga Csilla

Pénzügyi és számviteli igazgató

Berki László

Vezető aktuárius

Szondi Klára

Számviteli rendért felelős vezető