



Poistovňa

VÝROČNÁ SPRÁVA za rok 2022

Union poisťovňa, a. s.
Karadžičova 10
813 60 Bratislava 1
Slovenská republika

telefón: 0850 111 211
e-mail: union@union.sk
[http: www.union.sk](http://www.union.sk)

IČO: 31322051
IČ DPH: SK7120001361
DIČ: 2020800353

Union poisťovňa, a. s. je zakladajúcim členom Slovenskej asociácie poisťovní.

Union poisťovňa, a. s. je zakladajúcim členom Slovenského jadrového poisťovacieho poolu.

Union poisťovňa bola založená 1. mája 1992.

Správa predstavenstva

Úvod

Union poisťovňa, a. s., bola založená v roku 1992 a je jednou z najskúsenejších poisťovní na slovenskom trhu. Ponúka širokú škálu produktov životného, neživotného a individuálneho zdravotného poistenia pre individuálnych, ako aj firemných klientov. Union poisťovňa je od roku 1997 dcérskou spoločnosťou **najväčšej holandskej poisťovacej skupiny Achmea**, ktorá pôsobí aj mimo hraníc Holandska. Táto skutočnosť umožňuje Union poisťovni čerpať rozsiahle skúsenosti a know-how zo všetkých druhov poistenia z viacerých krajín Európy.

Union poisťovňa je naďalej významným poisťovateľom v oblasti cestovného poistenia, ako aj priekopníkom v oblasti individuálneho zdravotného poistenia a on-line poistenia. Má silné postavenie vo vybraných segmentoch neživotného poistenia, ako aj solídny kmeň životného a individuálneho zdravotného poistenia. V spolupráci so sesterskou spoločnosťou Union zdravotnou poisťovňou, a. s., ponúka Union poisťovňa na trhu komplexné riešenia v oblasti zabezpečenia starostlivosti o zdravie individuálneho klienta.

V oblasti distribúcie produktov Union poisťovňa uplatňuje princíp predaja cez viacero distribučných kanálov. Distribučná paleta zahŕňa viaceré predajné siete (pre individuálnu aj firemnú klientelu), prínosom je aj distribúcia cez 365.banku a Slovenskú poštu. Ide predovšetkým o distribúciu prostredníctvom samostatných a podriadených finančných agentov, zákazníckeho centra, pobočkovej siete s celoslovenským pokrytím, priamy predaj cez internet, mobilné telefóny (SMS poistenie), ako aj mobilné aplikácie. Okrem toho pri predaji cestovného poistenia spolupracujeme s veľkým počtom cestovných kancelárií a agentúr po celom Slovensku a úspešne rozvíjame tieto aktivity aj v susednej Českej republike.

Union poisťovňa je stabilným zamestnávateľom, priemerný počet zamestnancov v roku 2022 bol 488.

Činnosť poisťovne Union nemá negatívny vplyv na životné prostredie, spoločnosť zintenzívnila svoj záujem o tému udržateľnosti a spoločenskej zodpovednosti.

Snažíme sa kráčať podľa vzoru našej holandskej materskej spoločnosti Achmea B. V., ktorá formuje svoje podnikanie v súlade s Cieľmi udržateľného rozvoja OSN. Agenda udržateľného rozvoja sa v Achmea B. V. týka najmä zdravia a well-beingu, problematiky udržateľných miest a komunít a klimatických zmien. V súvislosti s tým sa formuje aj naša korporátna identita a odhodlanie k inováciám, proaktívnemu prístupu a trvalým zmenám, ktoré prospejú našej spoločnosti i planéte.

Potreba podpory znevýhodňovaných skupín obyvateľstva nás motivuje k tomu, aby sme sa v Unione zapájali do viacerých zmysluplných projektov. Angažujeme sa v spolupráci s detským domovom Dúha, domovmi sociálnych služieb a zariadeniami pre seniorov (DSS a ZpS Stupava) a zapájame sa tiež do známych projektov (Koľko lásky sa zmestí do škatule od topánok, Stromček prianí, podpora útulkov pre zvieratká) či celospoločenských filantropických iniciatív ako Giving Tuesday.

Union nevykladá finančné prostriedky na výskum a vývoj, všetky náklady súvisia s predmetom jeho činnosti. Spoločnosť nežískala a nemá žiadne subvencie z verejných zdrojov.

Významnou udalosťou pre Union v roku 2022 bola nová akvizícia. Prevod poistného kmeňa poistných zmlúv neživotného poistenia a poistenia schopnosti splácať úver slovenskej pobočky medzinárodnej poisťovne Groupama do poisťovne Union bol dokončený ku 1.12.2022. Prevod poistného kmeňa Groupamy do Unionu schválila Maďarská národná banka a práva a záväzky približne 100 tisíc klientov slovenskej pobočky Groupamy, ktorých sa prevod týkal, prešli na Union, čo znamená, že títo klienti sa automaticky stali klientami spoločnosti Union.

Poslanie

Naše poslanie je dlhoročne konzistentné, a to, že chceme byť poisťovňou, ktorá bude mať tých najspokojnejších klientov. V minulých rokoch sa nám to podarilo – vyplýva to z prieskumu nezávislej auditorskej spoločnosti KPMG, podľa ktorého má Union klientov s najpozitívnejšou zákazníckou skúsenosťou v rámci sektora poisťovníctva na Slovensku (prieskumy v r.2020, 2021).

V tejto misii preto budeme aj naďalej pokračovať, budeme vytvárať hodnoty pre klientov, akcionárov, zamestnancov a partnerov na báze transparentnosti a na etickom princípe.

Poskytovaním nadštandardných služieb, proaktivitou a inovatívnosťou sa budeme usilovať o to, aby sme boli poisťovateľom, s ktorým je komfortná a jednoduchá spolupráca, a ktorý poskytuje svojim klientom jedinečnú kombináciu produktov z oblasti komerčného a zdravotného poistenia.

Stratégia

Dlhodobu udržateľnú dosahovanie pozitívnych výsledkov Union poisťovňa realizuje prostredníctvom kombinácie dynamického rastu, výrazného zvyšovania prevádzkovej efektívnosti a uplatňovania dôslednej cenovej segmentácie v závislosti na škodovosti klientov.

Naša strategická ambícia ostáva aj naďalej bezo zmeny:

- budovať si povest' dôveryhodného poisťovateľa a udržiavať si dôveru a lojalitu klientov prostredníctvom pokračujúceho poskytovania rýchlych a spoľahlivých služieb, zamerať sa na vybudovanie trvalo udržateľnej konkurenčnej výhody cez kvalitu služieb, získavanie spätnej väzby od našich klientov prostredníctvom inovatívneho merania NPS (Net Promoter Score),
- zamerať sa na progresívne distribučné kanály a budovať si pozíciu lídra v online poistení,
- využívať cross-sell (krížový predaj) a CRM (Customer Relationship Management – riadenie vzťahu s klientom) na dosahovanie vyššej efektivity distribučných kanálov a zvýšenie podielu na trhu,
- aktívne udržiavať tradične silné postavenie na trhu cestovného poistenia,
- byť prvou voľbou pre poistenie malých a stredných podnikov (SME segment),
- v efektívnej spolupráci s inými poisťovňami pomáhať zabezpečiť poistné krytie aj veľkým spoločnostiam,
- pokračovať v rozvoji individuálneho zdravotného poistenia – byť naďalej tvorcom a lídrom trhu,
- prehlbovať spoluprácu so sesterskou spoločnosťou Union zdravotnou poisťovňou, a. s., s cieľom poskytovať komplexné riešenia v oblasti zabezpečenia starostlivosti o zdravie, spolupracovať s partnermi z iných sektorov a hľadať nové ucelené poistné riešenia,

- prinášať na trh inovatívne koncepty, sledovať príležitosti na vhodné akvizície a cielene rozširovať pôsobenie vo vybraných segmentoch.

Vyhodnotenie roku 2022

V roku 2022 nastal v Union poisťovni po pandemickom období nárast záujmu o cestovné poistenie, čo sa prejavilo aj v náraste poistného, ktoré dosiahlo predpandemické obdobie.

Rok 2022 bol priaznivý z pohľadu vývoja škodovosti, a to hlavne v poistení cestovného poistenia, poistenia prepravy, zodpovednosti, majetkového poistenia, ako aj v poistení špeciálnych rizík. Na druhej strane sa po Covid-ovom období, čo sa aj dalo očakávať, zvýšila škodovosť v poistení motorových vozidiel. K dobrému výsledku v nemalej miere prispeli aj konkrétne opatrenia na strane poisťovne, ako prehodnotenie sadziieb pre nové poistné zmluvy, či prehodnotenie celého existujúceho poistného kmeňa v poistení motorových vozidiel s identifikovaním najškodovejších segmentov a ich následným precenením.

V cestovnom poistení je Union poisťovňa dlhodobo s veľmi silnou pozíciou v preferenciách klientov. Naše významné postavenie na trhu si udržiavame vďaka každoročným inováciám v produktoch aj v službách, ktoré klientom poskytujeme. V roku 2022 sme zaznamenali nárast predpisu poistenia, ktorý presiahol výšku predpísaného poistného z predpandemického obdobia, a to aj vďaka pripoisteniu zameraného na krytie rizík spojených s pandemickými chorobami, nielen COVIDom. Ide o jedno z najlepších krytí tohto druhu na trhu, ktoré chráni klientov pred možnými dodatočnými finančnými nákladmi spojenými s pandémiou. Aj vďaka tejto inovácii sa Cestovné poistenie od Unionu v súťaži Zlatá minca 2022 umiestnilo na prvej priečke.

Neustále posilňujeme priamy online predaj cestovného poistenia, ktorého relevancia medzi distribučnými kanálmi narastá a naďalej aktívne rozvíjame aj spoluprácu s porovnávačmi, cestovnými kancelármi a agentúrami na Slovensku a v Českej republike.

V poistení motorových vozidiel je naďalej hlavným cieľom dosiahnutie vyrovnaného výsledku. V roku 2022 preto spoločnosť pokračovala v aktivitách zameraných na ziskovosť. Pristúpili sme k úprave sadziieb a naďalej sme pokračovali v dôslednom prehodnocovaní zmlúv individuálneho ako aj flotilového poistenia.

Naďalej sa nám darí **v poistení retailového majetku**, kde sa hrubý predpis poistného zvýšil o viac ako 45% oproti roku 2021. Dôvodov zvýšenia predaja bolo viacero. Predovšetkým išlo o komplexnosť produktu ako takého, ako aj cenovú atraktivitu a aktivity zamerané na posilnenie distribúcie tohto typu poistenia.

Pri poistení liečebných nákladov cudzincov na Slovensku si udržujeme priazeň klientov nielen vďaka komplexnému rozsahu poistného krytia, ale tiež vďaka sieti zazmluvnených zdravotníckych zariadení a možnosti plynulého prechodu do Union zdravotnej poisťovne v prípade, ak to klient potrebuje.

Ambície a ciele na nasledujúce obdobie

Poisťovňa Union chce v najbližších rokoch výraznejšie posilniť rast v jednotlivých strategických druhoch a segmentoch poistenia. Pri tomto snažení chceme ako centrálny bod zachovať spokojnosť našich klientov.

Dynamika **online poistenia** a technologické trendy nás utvrďujú v našom strategickom zameraní a zvýšenej pozornosti internetovému predaju poistenia vo všetkých relevantných segmentoch a trhoch. Naďalej by sme chceli určovať trendy v oblasti digitálneho predaja a pritom profitovať z dlhoročných skúseností, ktorými disponujú naša materská a sesterské spoločnosti v koncerne Achmea.

Pri riadení predaja bola naďalej strategická spolupráca tak so Slovenskou poštou, ako aj s 365.bankou. Na podporu oboch distribúcií sa pripravili nové produkty, produktové vylepšenia a systém podpory predaja ušitý na mieru každému z týchto strategických partnerov poisťovne.

Budovanie **poistenia motorových vozidiel** je naša dlhodobá ambícia, význam tohto druhu poistenia v celkovom portfóliu narastá. Aj v ďalšom období chceme pokračovať v sústredení sa na kontrolovaný rast, vylepšiť kondíciu existujúceho portfólia a priaznivé rozloženie poistných rizík. Detailná segmentácia portfólia sa ukázala ako správna cesta, v ktorej chceme pokračovať aj v roku 2023.

V **neživotnom poistení (okrem poistenia motorových vozidiel)** pokračujeme v zlepšovaní a rozširovaní našej ponuky pre trh firemnej klientely, ako aj pre individuálnych klientov, ktorým chceme ponúknuť osvedčenú kompletnú ponuku produktov a služieb doplnenú novými zaujímavými produktmi alebo rozšírenú krytiami o pridané riziká. Naša pozícia v individuálnom zdravotnom poistení je pre nás záväzkom naplno využiť možný budúci potenciál v tejto oblasti a jedinečnú spoluprácu so sesterskou spoločnosťou Union zdravotná poisťovňa, a. s. V cestovnom poistení každoročne pripravujeme niekoľko vylepšení a rozšírení poistného krytia, aby sme ďalej posilnili našu pozíciu dlhodobého lídra a inovátora v tejto oblasti.

V **životnom poistení** pokračujeme v snahe stabilizovať portfólio poistných zmlúv a tvoriť dlhodobú ekonomickú hodnotu pre všetky zainteresované strany, predovšetkým však pre klienta. Budeme sa zameriavať na predaj transparentných produktov a produktov s tradičnou poistnou zložkou – poistením rizika. Naším cieľom sú dlhodobé a korektné vzťahy s klientom.

V **prevádzkovej oblasti** budeme pokračovať v sérii projektov a aktivít, ktoré sú zamerané na vybudovanie trvalo udržateľnej konkurenčnej výhody cez excelentnú kvalitu služieb pre zákazníkov a distribučných partnerov založenej na modernizácii a digitalizácii procesov.

V oblasti **CRM (Customer Relationship Management)** – riadenie vzťahu s klientom – chceme prehĺbovať vnímanie a chápanie potrieb jednotlivých skupín klientov a byť tak schopní poskytnúť im riešenia a servis šité na mieru. Chceme ďalej rozširovať merania NPS a prostredníctvom metodológie Customer Journey Mapping optimalizovať skúsenosť klientov z kontaktu s našou poisťovňou.

Predpokladaný vývoj hospodárenia v nasledujúcich rokoch

Po pandémie koronavírusu COVID-19 vznikli pre vojnu na Ukrajine a migráciu nové celospoločenské výzvy, ku ktorým sa pridáva inflácia.

Spoločnosť bude citlivo vnímať možné dopady zmien na jej prevádzku, finančnú situáciu a hospodárenie aj v roku 2023.

Návrh na vysporiadanie zisku

Zisk za rok 2022 bude primárne použitý na doplnenie Zákonného rezervného fondu v zákonom stanovenej výške a zvyšná časť prevedená do Nerozdelených ziskov minulých období

Významné riziká a neistoty, ktorým je účtovná jednotka vystavená

O významných rizikách a neistotách, ktorým je vystavená účtovná jednotka, je pojednávané v účtovnej závierke v kapitole 26.

Udalosti osobitného významu, ktoré nastali po skončení účtovného obdobia, za ktoré sa vyhotovuje výročná správa

Po súvahovom dni nenastali žiadne iné udalosti, ktoré by vyžadovali zverejnenie alebo úpravu účtovnej závierky.

Nadobúdanie vlastných akcií, dočasných listov, obchodných podielov a akcií, dočasných listov a obchodných podielov materskej účtovnej jednotky

Spoločnosť nenadobudla v priebehu účtovného obdobia 2022 žiadne vlastné akcie ani dočasné listy a tiež nenadobudla akcie, dočasné listy ani obchodné podiely materskej účtovnej jednotky.

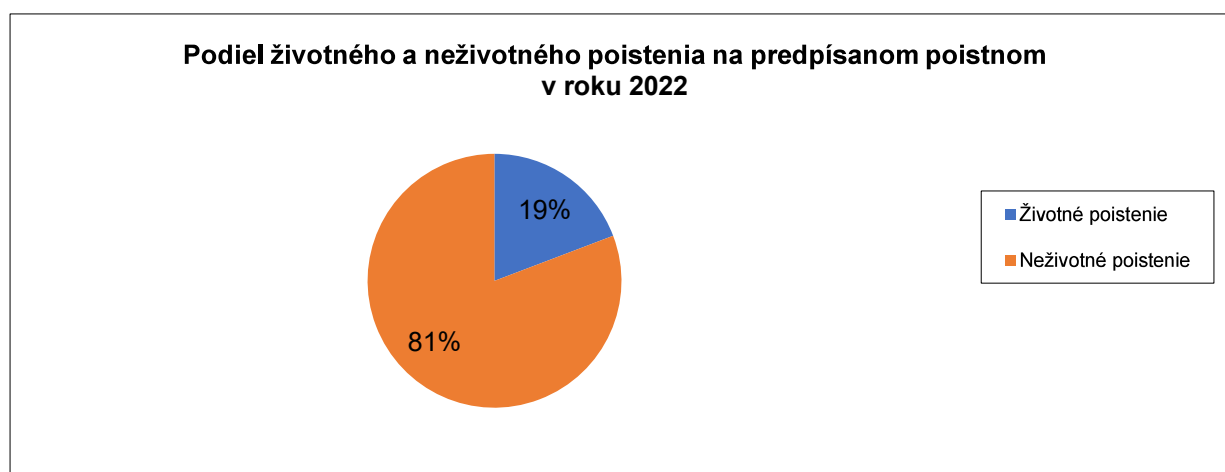
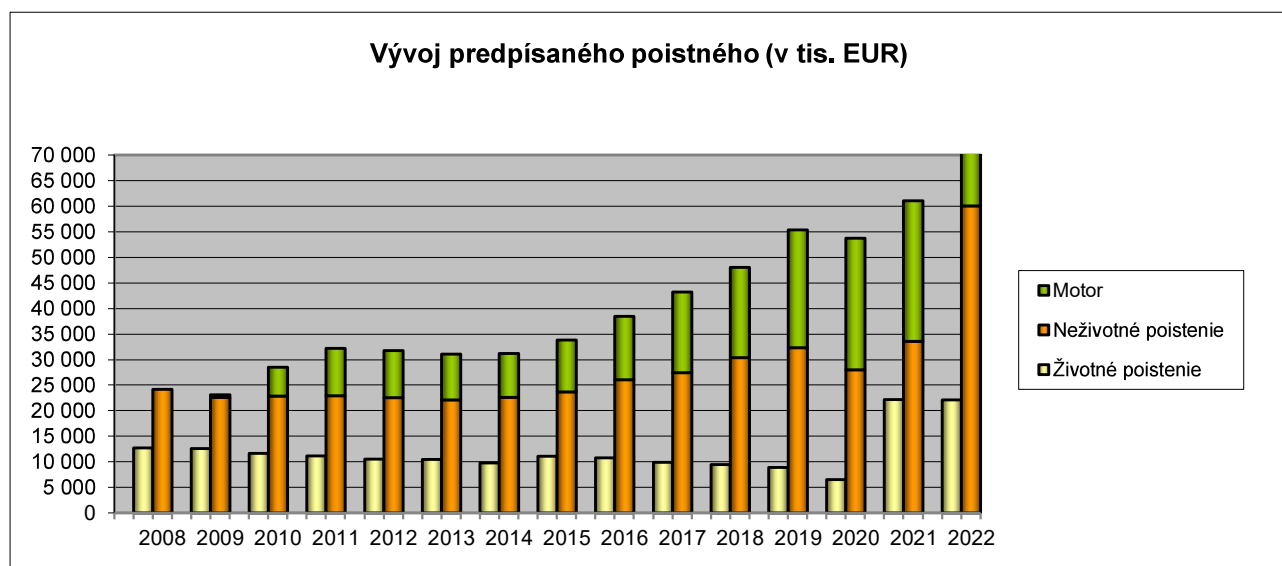
Spoločenská zodpovednosť firiem (Corporate Social Responsibility)

Union poisťovňa zastáva filozofiu pozitívnej interakcie so spoločenským prostredím a jeho obchodná politika podporuje túto interakciu cez účasť v špecifických projektoch a organizáciách alebo ich podporovaním. V rámci spoločenskej zodpovednosti našej poisťovne vyvíjame rôzne aktivity, ktorými sa snažíme pomôcť, prispieť alebo rozvinúť oblasti, ktoré sú z celospoločenského hľadiska dôležité, ale štát ich dostatočne nepodporuje alebo nemá dostatok prostriedkov na ich podporu.

Sami chceme ísť mladým ľuďom **príkladom v transparentnosti podnikania** každoročným vydávaním verejného vyhlásenia o transparentnom spravovaní našej poisťovne na princípoch otvorenosti, poctivosti a zodpovednosti voči akcionárom, klientom, zamestnancom a subdodávateľom/distribútorom. Union poisťovňa sa prostredníctvom svojich zamestnancov podieľa na činnosti Stredoeurópskej asociácie správy a riadenia spoločnosti, ktorá spravuje a implementuje do praxe Kódex správy a riadenia spoločnosti na Slovensku. Dodržiavaním kódexu etiky, či už na úrovni poisťného trhu, alebo nášho vnútrofirmerného, **zamedzujeme výskytu nežiaduceho celospoločenského javu**, akým je korupcia alebo pranie špinavých peňazí v našej činnosti. Odhaľujeme neetické praktiky vedúce k neoprávnenému majetkovému prospechu jednotlivcov alebo firiem a to až podaním trestného oznámenia. V praxi máme zavedenú smernicu upravujúcu prijímanie a odovzdávanie darov.

Vývoj celkového predpísaného poistného (v tis. EUR)

Rok	Životné poistenie	Neživotné poistenie	z toho Motor	Spolu
2008	12 689	24 182		36 872
2009	12 566	23 136	501	35 702
2010	11 661	28 476	5 627	40 137
2011	11 165	32 175	9 237	43 340
2012	10 540	31 782	9 226	42 323
2013	10 444	31 080	8 982	41 524
2014	9 761	31 185	8 562	40 946
2015	11 080	33 809	10 123	44 889
2016	10 789	38 459	12 377	49 248
2017	9 894	43 221	15 780	53 115
2018	9 424	48 036	17 641	57 460
2019	8 894	55 373	23 069	64 267
2020	6 479	53 768	25 794	60 250
2021	22 175	61 064	27 500	83 239
2022	22 110	92 889	32 807	114 999



Registračné údaje Union poisťovne, a. s.

Union poisťovňa, a. s.
Karadžičova 10, 813 60 Bratislava 1
Slovenská republika

Telefón: 0850 111 211
E-mail: union@union.sk
Web stránka: www.union.sk

Union poisťovňa, a. s., je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vl. č. 383/B
IČO: 31322051
IČ DPH: SK 7120001361
DIČ: 2020800353

Základné imanie: 15 000 012 EUR
555 556 ks akcií na meno, zaknihované, menovitá hodnota 27 EUR/akcia

Podiel akcionárov na základnom imaní k 31.12.2022:
100 % Achmea B. V.

Union poisťovňa, a.s. vykonáva poisťovaciu činnosť v neživotnom ako aj životnom poistení a zároveň zaistovaciu činnosť v neživotnom poistení. V Českej republike pôsobí na základe práva slobodného poskytovania služieb zo zriadením pobočky v Českej republike. Organizačná zložka s názvom Union poisťovňa, a. s, pobočka pro Českou republiku bola zriadená dňa 3.9.2012.

Orgány spoločnosti

Valné zhromaždenie

Dozorná rada

Robert Otto	predseda
Linda Marilyn Phillips	člen
Ryan Florijn	člen – od 14.06.2022
Theresa Laurina van Staten	člen – od 14.06.2022 do 31.12.2022
Tatiana Sýkorová	člen
Martin Grešo	člen
Frederik Hoogerbrug	člen – do 13.06.2022
Karen Willemsen	člen – do 13.06.2022

Výbor pre audit

Linda Marilyn Phillips	predseda
Theresa Laurina van Staten	člen
Ryan Florijn	člen

Predstavenstvo

Michal Špaňár	predseda
Elena Májeková	člen – do 31.12.2022
Jozef Koma	člen
Tomáš Kalivoda	člen
Marinus Johannes Scholten	člen – do 30.6.2022
Murat Erzincanli	člen – od 1.7.2022

Organizačná štruktúra k 31.12.2022

Sekcia generálneho riaditeľa

Sekretariát predstavenstva
Riadenie ľudských zdrojov
Marketing
Klientske procesy
Likvidácia poistných udalostí
Správa poistenia
Riadenie procesných zmien

Sekcia ekonomiky a informatiky

Financie
Účtovníctvo a finančné operácie
Plánovanie a controlling
Vnútorne služby

Sekcia komerčného poistenia

Digitálny marketinga a predaj
Distribúcia B2B obchodu
Distribúcia retailového obchodu
Rozvoj vybraných distribučných spoluprác a bankopoistenia
Podpora obchodu
Externí prodej pro Českou republiku (pobočka pro Českou republiku)

Sekcia zákaznických centier

Odbor Zákaznicke centrum
Kontaktné miesta

Vývoja produktov a analytiky

Poistná matematika
Neživotné poistenie
Upisovanie a podpora
Vývoj produktov životného a zdravotného poistenia

Právne a podporné činnosti

Právne činnosti
Špeciálne činnosti

Vnútorný audit

Riadenie rizík

Compliance



Skupina Achmea

Achmea B. V. je najväčšou poisťovňou v Holandsku, ktorá ponúka životné, neživotné a zdravotné poistenie a služby spojené s dôchodkovým sporením a zdravím a je vnímaná ako veľmi silná značka. U klientov sa spája s hodnotami ako „odborná“, „férová“, „transparentná“ a „spravodlivá“.

Achmea B.V. je medzinárodná poisťovacia skupina registrovaná v Holandsku, ktorej založenie a skúsenosti siahajú 200 rokov dozadu. Je jednou z najväčších poisťovní založených na princípe poistnej vzájomnosti na svete a najväčšou takouto poisťovňou v Európe. Achmea má silné postavenie na domácom trhu v Holandsku, ako aj v Grécku, Turecku, Slovensku, Kanade a Austrálii. Sídlo spoločnosti Achmea je v holandskom meste Zeist.

Predstavenstvo Achmea B. V.

Bianca Elisabeth Maria Tetteroo – predseda a CEO

členovia

Michel Adrain Nicolas Lamie CFO

Robert Otto

Michiel Gerard Delfos

Lidwien Theadora van Schagen Suur

Daphne Caroline de Kluis

Sídlo: Achmea B.V., Handelsweg 2, 3707 NH Zeist, registrovaná v Chamber of Commerce (Obchodná komora), registračné číslo 33235189.

Korešpondenčná adresa: PO Box 866, 3700 AW Zeist, Holandsko

Právna forma: Spoločnosť s ručením založená v súlade s holandskou legislatívou.