

union

Poistovňa

Člen skupiny Achmea

VÝROČNÁ SPRÁVA



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>

IČO: 31 322 051
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.

Vážené dámy, vážení páni,

rok 2024 bol obdobím, ktoré prinieslo množstvo výziev, ale aj príležitostí na rast a inovácie. Stretli sme sa s potrebou adaptovať sa na nové legislatívne zmeny, personálnymi výzvami, ale aj s výkyvmi v ekonomickej oblasti, ktoré ovplyvnili našu činnosť.

Napriek týmto náročným podmienkam sme sa v Unione naďalej sústredili na zodpovedný a kvalitný servis pre našich klientov, čo sa vďaka odbornosti, nasadeniu a každodennej práci našich zamestnancov verím, úspešne darilo.

Svedčia o tom viaceré ocenenia, ktoré sme za naše služby v roku 2024 obdržali. Odborná porota súťaže Zlatá minca ocenila v kategórii Objav roka naše UniTravel celoročné cestovné poistenie s neobmedzeným krytím liečebných nákladov v zahraničí. Získali sme tiež ocenenia v kategórii Zdravotné poistenie a Cestovné poistenie, kde sme obsadili druhé miesto. Okrem toho sme získali aj ocenenie v ankete Hermes komunikátor roka, konkrétne 3. miesto Median SK.

Tieto úspechy predstavujú pre poisťovňu Union výzvu pokračovať v neustálom zlepšovaní kvality svojich služieb. Naša ambícia do budúcnosti je jasná. Chceme naďalej rásť, neustále vylepšovať našu ponuku a servis a to v súlade s hodnotovým nastavením firmy.

Tešíme sa na ďalší rok plný nových výziev a príležitostí, ktoré nám prinesie budúcnosť.

S úctou,



Michal Špaňár,

**generálny riaditeľ a predseda
predstavenstva Union poisťovne**



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 online 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 viaceré 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, zákaznickeho 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 2024 bol 338.

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 rozhodnutie 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 zapája-

me sa tiež do známych projektov (Kolko lásky sa zmestí do škatule od topánok, Stromček prianí, podpora útlukov pre zvieratká) či celospoločenských filantropických iniciatív ako Giving Tuesday. Spoločnosť tiež podporila formou spolupráce so Slovenskou poštou projekt Vianočná pošta.

Union nevynakladá finančné prostriedky na výskum a vývoj, všetky náklady súvisia s predmetom jej činnosti. Spoločnosť nezískala a nemá žiadne subvencie z verejných zdrojov.

Poslanie

Naše poslanie je dlhoročne konzistentné, a to, že chceme byť poisťovňou, ktorá bude mať tých najspokojnejších klientov. 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

Dlhodobou udržateľné 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 bez zmeny:

- budovať si povest' dôveryhodného poisťovateľa audržiavať 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 atraktívnou 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,

- prehľbovať 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 2024

V roku 2024 si Union poisťovňa udržala trhový podiel v relevantných poistných triedach. Hlavnými zdrojom rastu bolo vysoké inflačné prostredie, ktoré sa premietalo do cenotvorby najmä v majetkovom a motorovom poistení. Poisťovňa zaznamenala aj pokračujúci nárast záujmu o cestovné poistenie.

Rok 2024 bol nepriaznivý najmä z pohľadu vývoja škodovosti, predovšetkým v majetkovom poistení, kde sme zaznamenali viacero veľkých poistných udalostí, vrátane septembrových povodní. Zvýšená škodovosť sa prejavila aj v cestovnom poistení, poistení zodpovednosti, prepravy a v poistení špeciálnych rizík. V poistení motorových vozidiel zostáva ukazovateľ škodovosti naďalej na vysokej úrovni v dôsledku vyššej frekvencie aj severity poistných udalostí, a to napriek konkrétnym opatreniam 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 a reflektovaním inflácie do cenotvorby. Tieto opatrenia čiastočne zmiernili negatívny výsledok a prispeli k vyšším výnosom z poistného. Produkty životného a úverového poistenia dosiahli pozitívny výsledok, čím pomohli znížiť celkovú stratu a čiastočne vykompenzovali nepriaznivý vývoj v neživotnom poistení.

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 2024 sme zaznamenali pokračovanie nárastu predpisu poistenia, a to aj vďaka rozšíreným asistenčným službám. Ide o jedno z najlepších krytí tohto druhu na trhu.

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

V poistení motorových vozidiel je naďalej hlavným cieľom dosiahnutie vyrovnaného hospodárskeho výsledku. V roku 2024 preto spoločnosť pokračovala v aktivitách zameraných na ziskovosť a to najmä pri zreteli na výrazný nárast cien náhradných dielov. 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 12 % oproti roku 2023. 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 utvrdzujú 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 2025.

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

Stratégia spoločnosti je primárne orientovaná na hľadanie ďalších rastových príležitostí. Rovnako dôležito poisťovňa vníma aj vnútornú transformáciu, ktorá vedie k racionalizácii nákladov spoločnosti. Union poisťovňa sa v nasledujúcom období bude primárne orientovať na zlepšenie ziskovosti vybraných tried neživotného poistenia s cieľom zlepšiť hospodárske výsledky. Spoločnosť sleduje vývoj strategických rizík ako je inflácia a klimatické zmeny, aby vedela zamedziť prípadným negatívnym vplyvom týchto rizík na hospodárenie.

Návrh na vysporiadanie straty

Spoločnosť dosiahla v roku 2024 stratu, ktorá bude krytá z vlastného imania spoločnosti. Miera solventnosti stále ostáva na vysokej úrovni a spoločnosť je v dobrej kondícii plniť si svoje záväzky vyplývajúce z poistných zmlúv.

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 4.

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 2024 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 plne podporuje aktivity spoločenskej zodpovednosti, 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.

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 (Kolko lásky sa zmestí do škatule od topánok, Stromček prianí, podpora útlukov pre zvieratká) či celospoločenských filantropických iniciatív ako Giving Tuesday. Podporujeme športové aktivity organizované občianskymi združeniami s cieľom upozorniť na prevenciu ako napríklad Beh pre zdravé prsia či Beh za zdravie. Organizujeme tiež priamo v centráli spoločnosti Union podujatie Kvapka krvi.

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 vnútrofirémneho, 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. Rešpektujeme a dodržiavame ľudské a pracovné práva, podporujeme rovnaké príležitosti a zvyšujeme inklúziu. Náš záväzok vyjadrujeme a potvrdzujeme vo Vyhlásení o ľudských a pracovných právach.

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
Webstránka: www.union.sk

Union poisťovňa, a. s., je zapísaná v obchodnom registri
Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vl. č. 383/B

IČO: 31322051

IČ DPH: SK 7120001361

DIC: 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. 2024:
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 - do 21. 3. 2024
Ryan Florijn	člen - do 31. 7. 2024
Anne-Su Ha Chung Lie Kon Phen Renout	člen
Maria Gantner-Hiel	člen - od 1. 5. 2024
Peter Martinus Langenbach	člen - od 8. 10. 2024
Juraj Chochol	člen
Martin Grešo	člen

VÝBOR PRE AUDIT

Linda Marilyn Phillips	predseda - do 27. 2. 2024
Maria Gantner-Hiel	predseda - od 15. 5. 2024
Anne-Su Ha Chung Lie Kon Phen Renout	člen
Ryan Florijn	člen - do 6. 6. 2024
Peter Martinus Langenbach	člen - od 8. 10. 2024

PREDSTAVENSTVO

Michal Špaňár	predseda
Jozef Koma	člen
Tomáš Kalivoda	člen
Murat Erzincanli	člen - do 31. 8. 2024
Theresa Laurina van Staten	člen - od 1. 9. 2024

ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA K 31. 12. 2024

SEKCIA GENERÁLNEHO RIADITEĽA

Sekretariát predstavenstva
Riadenie ľudských zdrojov
Marketing
Klientske procesy

SEKCIA EKONOMIKY A INFORMATIKY

Poistná matematika a Financie
Informatika
Riadenie projektov
Dátový manažment

SEKCIA OBCHODU A STAROSTLIVOSTI O ZÁKAZNÍKA

Rozvoj vybraných distribučných spoluprác a bankopoistenia
Distribúcia B2B obchodu
Distribúcia retailového obchodu
Podpora obchodu a VIP klientov
Digitálny marketing a CRM
Zákaznícke centrá

SEKCIA POISTENIA

Vývoj a úpis komerčných rizík a zaistenia
Vývoj produktov pre retailových klientov

PRÁVNE A PODPORNÉ ČINNOSTI

VNÚTORNÝ AUDIT

RIADENIE RIZÍK

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.