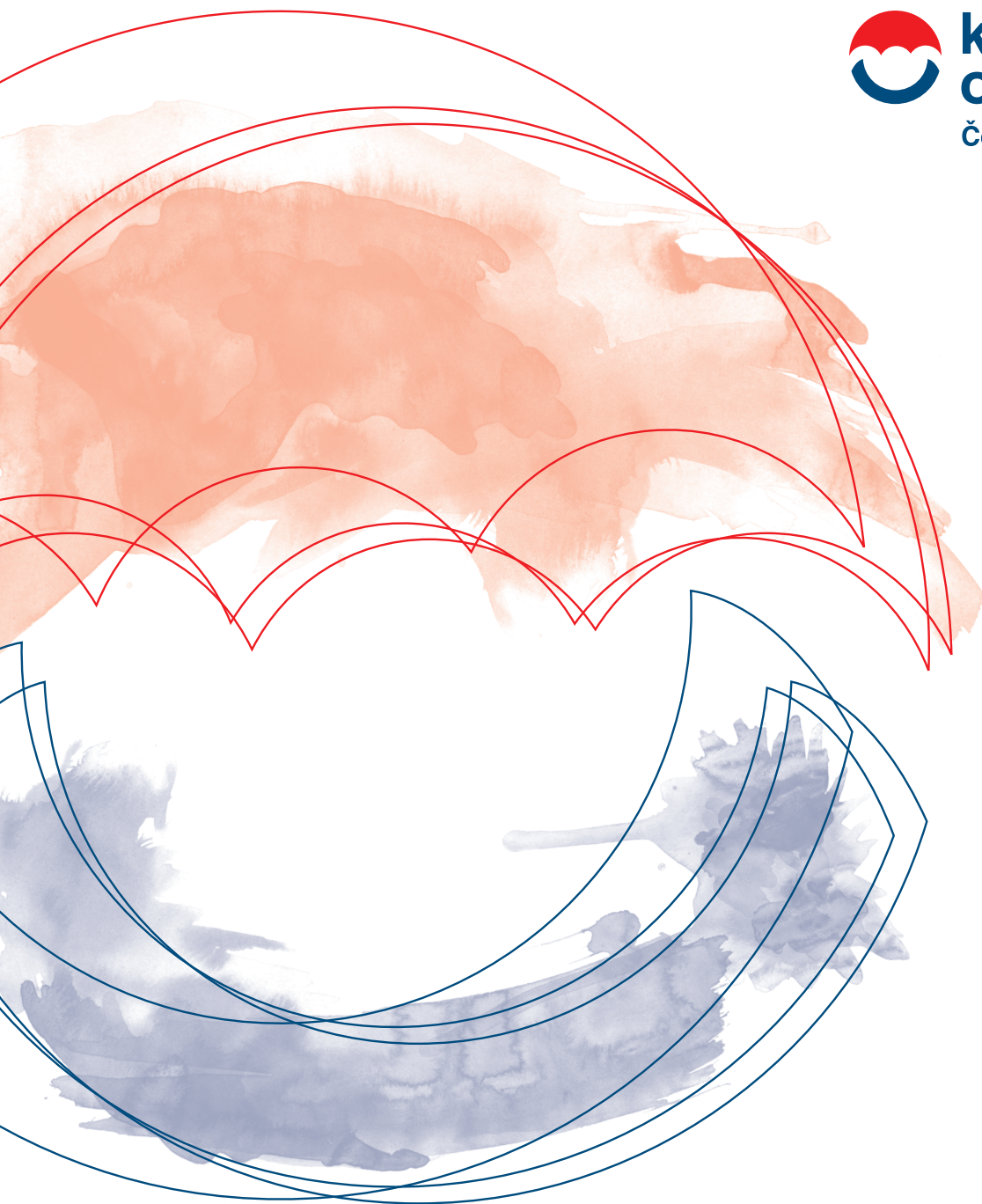




Výroční zpráva
Kanceláře ombudsmana
České asociace
pojišťoven 2019

Identifikační údaje

Název subjektu:	Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.
Sídlo:	Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1 – Josefov
Právní forma:	Ústav
IČO:	074 62 425

Obsah

- 4** **Základní informace**
- 9** **Účetní závěrka k 31. prosinci 2019**

Základní informace

1 Obecné údaje

1.1 Založení a charakteristika společnosti

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., IČO: 074 62 425, se sídlem v Praze (adresa sídla: Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1 – Josefov) (dále jen „ústav“), byla založena zakladatelskou listinou jako ústav dne 8. srpna 2018 a vznikla dne 14. září 2018 zápisem do rejstříku ústavů vedeného Městským soudem v Praze, oddíl U, vložka 738.

Předmětem činnosti ústavu je ochrana spotřebitele, a to zejména zajištění nezávislého, nestranného, transparentního, efektivního, rychlého, spravedlivého, odborného a dobrovolného mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním.

Zakladatelem ústavu je Česká asociace pojišťoven, IČO: 496 24 024,

se sídlem Milevská 2095/5, 140 00 Praha 4, zájmové sdružení právnických osob, zapsaná ve spolkovém rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl L, vložka 59063.

K zajištění fungování ústavu za určeným účelem financuje zakladatel ústav pravidelnými ročními vklady.

Ústav vede účelově vyhrazený rozpočet pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, který je oddělený od rozpočtu ústavu.

Zakladatelská listina byla změněna:

- rozhodnutím jediného zakladatele ze dne 13. září 2018 (změna čl. 8 odst. 8),
- rozhodnutím jediného zakladatele ze dne 4. října 2018 (změna čl. 9 odst. 14).

1.2 Orgány ústavu

Ředitel

Ředitel je statutárním orgánem ústavu.
Funkci ředitele vykonává **Ing. Jan Höfer**.

Správní rada

Správní rada je nejvyšším orgánem ústavu.
Členy správní rady jsou:

Mgr. Jan Matoušek,
předseda správní rady (od 20. září 2018);

Ing. Martin Diviš, MBA,
člen správní rady;

Mgr. Martin Laur,
člen správní rady.

Ombudsman

Ombudsman je fyzická osoba určená k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů. Funkci ombudsmana vykonává **doc. JUDr. Alena Macková, Ph.D.** (od 20. září 2018).

Kontrolní rada

Kontrolní rada dohlíží nad výkonem činnosti ombudsmana.
Členy kontrolní rady jsou:

RNDr. Libor Kudláček,
předseda kontrolní rady (člen od 4. dubna 2019, předseda od 3. června 2019);

Mgr. Viktor Vodička,
člen kontrolní rady (od 4. dubna 2019);

Mgr. et. Mgr. Kryštof Kruliš, Ph.D.,
člen kontrolní rady (od 4. dubna 2019);

JUDr. Martina Doležalová, Ph.D.,
člen kontrolní rady (od 4. dubna 2019);

Mgr. Jindřich Janda,
člen kontrolní rady (od 4. dubna 2019).

V průběhu roku 2019 bylo členům orgánů ústavu poskytnuto finanční plnění ve výši 1 825 000 Kč.

2 Údaje o činnosti a hospodaření ústavu

Podstatou činnosti ústavu v roce 2019 bylo poskytování poradenství spotřebitelům v oblasti pojištění (s výjimkou životního pojištění) a činnost subjektu pověřeného mimosoudním řešením spotřebitelských sporů. V roce 2019 řešil ústav 372 případů poradenství.

Činnost subjektu pověřeného mimosoudním řešením spotřebitelských sporů ústav zahájil na základě pověření k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění uděleného podle § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), uděleného rozhodnutím Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, č. j. MPO 84656/2018/31600 ze dne 15. ledna 2019, které nabylo právní moci dne 31. ledna 2019.

Na základě žádosti ústavu vydalo Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR dne 15. října 2019 rozhodnutí č. j. MPO 70238/19/31800, kterým byl ústav pověřen mimosoudním řešením spotřebitelských sporů v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra podle zvláštního zákona upravujícího působnost finančního arbitra. Rozhodnutí nabylo právní moci dne 6. listopadu 2019 a ústav následně rozšířil svou činnost na řešení všech spotřebitelských sporů z pojištění, s výjimkou sporů z životního pojištění, jejichž řešení přísluší finančnímu arbitrovi. Ústav se zejména začal zabývat řešením spotřebitelských sporů z úrazového pojištění a pojištění nemoci, která jsou sjednávána jako doplňková pojištění k životnímu pojištění.

V roce 2019 ústav hospodařil s celkovými náklady ve výši 8 473 000 Kč.

3 Povinně zveřejňované údaje o činnosti ústavu podle § 20k odst. 4 a 5 zákona o ochraně spotřebitele

Počet sporů řešených v roce 2019:	118
▪ z toho podle uplatněného nároku:	
• o pojistné plnění	104
• ve věcech správy pojištění	14
▪ z toho podle druhu pojištění:	
• pojištění majetku – stavba	25
• pojištění majetku – stavba + domácnost	2
• pojištění majetku – domácnost	1
• pojištění majetku – havarijní pojištění	14
• pojištění majetku – ostatní	8
• cestovní pojištění	14

• pojištění odpovědnosti	13
• pojištění odpovědnosti z provozu vozidla	13
• pojištění pro případ nemoci	13
• úrazové pojištění	10
• životní pojištění	3
• asistenční služby	2

Podíl odmítnutých návrhů na sporech: 47, tj. 39,8 %

■ z toho podle důvodu odmítnutí:

• nedostatek působnosti ústavu	35
• nedoplnění návrhu ve stanovené lhůtě	6
• pozdní podání návrhu (po lhůtě jednoho roku)	5
• probíhající spor / mimosoudní řešení	1

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu: 40 dnů

**Míra dodržování výsledků mimosoudního řešení
spotřebitelských sporů ze strany podnikatele:** 100 %

**Systémové nebo závažné
problémy, jež se vyskytují
často a vedou ke sporům mezi
spotřebiteli a prodávajícími:**

Spotřebitelem nevhodně zvolený typ nebo rozsah pojištění (pojistná nebezpečí, výluky z pojištění). Nároky vyplývající pro spotřebitele z jeho důkazního břemene při komunikaci s pojistitelem v rámci šetření, resp. likvidace škodní události.

**Spolupráce subjektů v rámci
sítě subjektů mimosoudního
řešení spotřebitelských
sporů usnadňující řešení
přeshraničních sporů:**

Ústav je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů on-line v rámci Evropské platformy pro řešení sporů on-line Evropské komise (*ODR – online dispute resolution*) ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line. Ústav není členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu FIN-NET ani jiné sítě subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

**Odborná příprava fyzických
osob určených k provádění
mimosoudního řešení
spotřebitelských sporů:**

Pracovníci ústavu zapojení do mimosoudního řešení spotřebitelských sporů se účastní odborných a vzdělávacích akcí (konferencí, seminářů) věnovaných problematice ochrany spotřebitele, mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a pojištění. Jsou zapojeni do odborné činnosti v rámci České asociace pojišťoven (v oblasti legislativy a vzdělávání).

**Posouzení efektivity
mimosoudního řešení
spotřebitelských sporů
a jeho možného zlepšení:**

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je efektivním prostředkem pro řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění. Pro zvýšení efektivity je třeba trvale podporovat informovanost spotřebitelů o možnosti a pravidlech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

4 Účetní závěrka

Účetní závěrka za období do 31. prosince 2019 je přílohou této výroční zprávy.

V Praze dne 25. května 2020



Ing. Jan Höfer
ředitel ústavu

Účetní závěrka k 31. prosinci 2019



Rozvaha k 31. prosinci 2019 (v tis. Kč)

Legenda	Poznámka	Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k poslednímu dni účetního období
AKTIVA			
A. Dlouhodobý majetek celkem		137	162
I. Dlouhodobý nehmotný majetek celkem	3.1	72	72
5. Ostatní dlouhodobý nehmotný majetek		72	72
II. Dlouhodobý hmotný majetek celkem	3.2	68	134
4. Hmotné movité věci a jejich soubory		68	134
IV. Oprávky k dlouhodobému majetku celkem	3.1 3.2	-3	-44
5. Oprávky k dlouhodobému nehmotnému majetku		-1	-13
7. Oprávky k samostatným hmotným movitým věcem a souborům hmotných movitých věcí		-2	-31
B. Krátkodobý majetek celkem		3 800	4 898
II. Pohledávky celkem	3.3	828	191
4. Poskytnuté provozní zálohy		827	191
6. Pohledávky za zaměstnanci		1	0
III. Krátkodobý finanční majetek celkem		2 972	4 694
3. Peněžní prostředky na účtech		2 972	4 694
IV. Jiná aktiva celkem		0	13
1. Náklady příštích období		0	13
Aktiva celkem		3 937	5 060
PASIVA			
A. Vlastní zdroje celkem		3 062	4 374
I. Jmění celkem		4 300	5 640
1. Vlastní jmění	3.4	4 300	4 300
2. Fondy	3.5	0	1 340
II. Výsledek hospodaření celkem		-1 238	-1 266
1. Účet výsledku hospodaření		-1 238	-28
3. Nerozdělený zisk		0	-1 238
B. Cizí zdroje celkem		875	686
III. Krátkodobé závazky celkem	3.6	875	686
1. Dodavatelé		75	272
5. Zaměstnanci		7	206
7. Závazky k institucím sociálního zabezpečení a veřejného zdravotního pojištění		4	86
8. Daň z příjmů		0	28
9. Ostatní přímé daně		2	41
17. Jiné závazky		0	6
22. Dohadné účty pasivní		787	47
Pasiva celkem		3 937	5 060

Výkaz zisku a ztráty za rok končící 31. prosincem 2019 (v tis. Kč)

Legenda	Poznámka	Hlavní činnost	Hospodářská činnost
A. Náklady	3.7		
I. Spotřebované nákupy a nakupované služby celkem	3.7.1	3 317	0
1. Spotřeba materiálu, energie a ostatních neskladovaných dodávek		98	0
4. Náklady na cestovné		3	0
5. Náklady na reprezentaci		15	0
6. Ostatní služby		3 201	0
III. Osobní náklady celkem	3.7.2	5 046	0
10. Mzdové náklady		3 743	0
11. Zákonné sociální pojištění		1 255	0
13. Zákonné sociální náklady		44	0
14. Ostatní sociální náklady		4	0
V. Ostatní náklady celkem		69	0
22. Jiné ostatní náklady		69	0
VI. Odpisy, prodaný majetek, tvorba a použití rezerv a opravných položek celkem		41	0
23. Odpisy dlouhodobého majetku		41	0
VIII. Daň z příjmů celkem	3.8	28	0
29. Daň z příjmů		28	0
Náklady celkem		8 501	0
B. Výnosy	3.9		
IV. Ostatní výnosy celkem		8 473	0
7. Výnosové úroky		41	0
9. Zúčtování fondů		8 432	0
Výnosy celkem		8 473	0
C. Výsledek hospodaření před zdaněním		0	0
D. Výsledek hospodaření po zdanění		-28	0

Příloha účetní závěrky k 31. prosinci 2019

(v tis. Kč, není-li uvedeno jinak)

1 Obecné údaje

1.1 Založení a charakteristika společnosti

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. (dále jen „ústav“) byla založena zakládací listinou jako ústav dne 8. srpna 2018 a vznikla dne 14. září 2018 zapsáním do rejstříku ústavů vedeného Městským soudem v Praze, oddíl U, vložka 738.

Předmětem činnosti ústavu je ochrana spotřebitele, a to zejména zajištění nezávislého, nestranného,

transparentního, efektivního, rychlého, spravedlivého, odborného a dobrovolného mimo-soudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním.

Zakladatelem ústavu je Česká asociace pojišťoven (dále jen „ČAP“), IČO: 496 24 024. Ústav je financován pravidelnými ročními příspěvky zakladatele.

1.2 Sídlo a IČO ústavu

Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1 – Josefov
IČO: 074 62 425

1.3 Orgány ústavu k rozvahovému dni

Ředitel		Ing. Jan Höfer
Správní rada	předseda členové	Mgr. Jan Matoušek Ing. Martin Diviš, MBA Mgr. Martin Laur
Kontrolní rada	předseda členové	RNDr. Libor Kudláček JUDr. Martina Doležalová, Ph.D. Mgr. Jindřich Janda Mgr. et. Mgr. Kryštof Kruliš, Ph.D. Mgr. Viktor Vodička
Ombudsmanka		doc. JUDr. Alena Macková, Ph.D.

2 Důležité účetní metody a východiska pro přípravu účetní závěrky

2.1 Východiska pro vedení účetnictví a přípravu účetní závěrky

Při vedení účetnictví a při přípravě účetní závěrky ústav postupoval v souladu se:

- zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů;
- vyhláškou č. 504/2002 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro účetní jednotky, u kterých hlavním předmětem činnosti není podnikání, pokud účtují v soustavě podvojného účetnictví, ve znění

pozdějších předpisů (dále také „vyhláška”);

- Českými účetními standardy pro účetní jednotky, které účtují podle vyhlášky;
- dalšími souvisejícími předpisy.

Účetnictví je vedeno tak, aby účetní závěrka připravená na jeho základě podávala věrný a poctivý obraz předmětu účetnictví a finanční situace ústavu.

Účetní závěrka je připravena jako nekonsolidovaná.

2.1.1 Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek

Dlouhodobým majetkem se rozumí majetek, jehož doba použitelnosti je delší než jeden rok a jehož ocenění je v jednotlivém případě vyšší než 40 000 Kč u hmotného majetku a 60 000 Kč u nehmotného majetku. Nábytek je považován za dlouhodobý hmotný majetek bez ohledu na cenu. Nakoupený dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek je oceněn pořizovací cenou sníženou o oprávky a případné opravné položky.

Technické zhodnocení, pokud převýšilo v úhrnu za zdaňovací období u jednotlivého hmotného majetku částku 40 000 Kč a u jednotlivého nehmot-

ného majetku částku 40 000 Kč, zvyšuje pořizovací cenu příslušného dlouhodobého majetku.

Účetní odpisy jsou stanoveny na základě doby odepisování pro jednotlivé odpisové skupiny stanovené v zákoně č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů. Odpisy se účtují měsíčně, počínaje následujícím měsícem po dni, v němž byly splněny podmínky pro odepisování.

V následující tabulce jsou uvedeny metody a doby odepisování podle skupin majetku.

Majetek	Metoda	Doba odepisování
Ostatní dlouhodobý nehmotný majetek	Lineární	6 let
Hmotné movité věci a jejich soubory	Lineární	5 let

2.1.2 Finanční majetek

Finanční majetek s dobou splatnosti nebo se záměrem držby nad jeden rok se vykazuje jako dlouhodobý; finanční majetek s dobou splatnosti nebo se záměrem držby do jednoho roku jako krátkodobý.

2.1.3 Pohledávky

Pohledávky jsou při vzniku oceňovány jmenovitou hodnotou.

2.1.4 Vlastní jmění

Vlastní jmění představuje počáteční vklad zakladatele uskutečněný při vzniku ústavu.

2.1.5 Závazky

Závazky jsou oceňovány ve jmenovité hodnotě.

2.1.6 Výnosy

Výnosy z čerpání fondu se účtují průběžně v hodnotě všech vynaložených nákladů.

2.1.7 Daň z příjmů

Daňová povinnost se stanoví ze základu daně s uplatněním sazby pro daň z příjmů právnických osob platné v běžném účetním období.

2.1.8 Použití odhadů

Sestavení účetní závěrky vyžaduje, aby vedení ústavu používalo odhady a předpoklady, jež mají vliv na vykazované hodnoty majetku a závazků k datu účetní závěrky a na vykazovanou výši výnosů a nákladů za sledované období. Vedení ústavu

stanovilo tyto odhady a předpoklady na základě všech jemu dostupných relevantních informací. Nicméně jak vyplývá z podstaty odhadu, skutečné budoucí hodnoty se mohou od těchto odhadů odlišovat.

2.2 Změna účetních metod a postupů

V roce 2019 nedošlo k žádným změnám účetních metod a postupů.

3 Doplnující údaje k rozvaze a výkazu zisku a ztrát

3.1 Dlouhodobý nehmotný majetek

Ostatní dlouhodobý nehmotný majetek	
Pořizovací cena	
Počáteční zůstatek k 1. lednu 2019	72
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2019	72
Oprávký a opravné položky	
Počáteční zůstatek k 1. lednu 2019	-1
Odpisy	-12
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2019	-13
Zůstatková hodnota	
K 31. prosinci 2018	71
K 31. prosinci 2019	59

Dlouhodobý nehmotný majetek obsahuje logo ústavu.

3.2 Dlouhodobý hmotný majetek

Samostatné movité věci a soubory movitých věcí	
Pořizovací cena	
Počáteční zůstatek k 1. lednu 2019	68
Přírůstky	66
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2019	134
Oprávký a opravné položky	
Počáteční zůstatek k 1. lednu 2019	-2
Odpisy	-29
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2019	-31
Zůstatková hodnota	
K 31. prosinci 2018	66
K 31. prosinci 2019	103

Dlouhodobý hmotný majetek zahrnuje nábytek a notebook.

3.3 Pohledávky

Ústav eviduje k 31. prosinci 2019 pohledávky ve výši 191 000 Kč (31. prosince 2018: 828 000 Kč). Částka zahrnuje zálohy na nájemné, služby a energie související s nájmem prostor v celkové výši 95 000 Kč a vratnou kauci k nájmu ve výši 96 000 Kč.

Ústav k 31. prosinci 2019 neeviduje žádné pohledávky po lhůtě splatnosti.

3.4 Vlastní jmění

Vlastní jmění představuje počáteční vklad zakladatele (ČAP) ve výši 4 300 000 Kč.

3.5 Fondy

Fondy jsou tvořeny pravidelnými ročními příspěvky zakladatele a výnosy z úroků z bankovních depozit.

3.6 Krátkodobé závazky

Položka krátkodobé závazky obsahuje zejména závazky vůči dodavatelům, závazky z mezd a pasivní dohadné položky.

Závazky vůči dodavatelům zahrnují především závazky vůči ČAP z fakturace PR služeb ve výši 153 000 Kč (31. prosince 2018: 0 Kč) a vůči společnosti SUPIN s.r.o. z fakturace finančních a IT služeb ve výši 98 000 Kč (31. prosince 2018: 0 Kč).

Dohadné položky představují nevyúčtované služby a energie související s najatými prostory.

Ústav k 31. prosinci 2019 neeviduje žádné závazky po lhůtě splatnosti.

3.7 Náklady

3.7.1 Spotřebované nákupy a nakupované služby

Nejvýznamnější část nákladů tvoří ekonomické a IT služby poskytnuté společností SUPIN s.r.o. ve výši 1 961 000 Kč, dále nájemné budovy ve výši 576 000 Kč a PR služby poskytnuté ČAP ve výši 405 000 Kč.

3.7.2 Zaměstnanci, vedení a orgány ústavu

Zaměstnanci

Průměrný přepočtený stav zaměstnanců k 31. prosinci 2019 činil 3,05 a z toho vedoucích zaměstnanců 0,13.

Vedení a orgány ústavu

Ústav neposkytl žádné odměny, zálohy ani půjčky členům řídicích a kontrolních orgánů. V průběhu roku 2019 nebyly uzavřeny žádné obchodní smlouvy ani jiné smluvní vztahy se společnostmi, kde by měli účastí členové řídicích a kontrolních orgánů nebo jejich rodinní příslušníci.

3.8 Daň z příjmů

Za zdaňovací období roku 2019 má ústav daňovou povinnost ve výši 28 000 Kč (splatná daň za zdaňovací období 2018: 0 Kč).

3.9 Výnosy

Výnosy ústavu vznikají z převážné části z titulu čerpání fondů ve výši veškerých nákladů. Dalšími výnosy jsou úroky z bankovních depozit – ty jsou v plné výši zúčtovány s fondy.

3.10 Transakce se spřízněnými osobami

Náklady na služby nakoupené od spřízněných subjektů v roce 2019 činily 2 366 000 Kč (2018: 777 000 Kč). Celkové závazky za spřízněnými subjekty k 31. prosinci 2019 činily 260 000 Kč (31. prosince 2018: 11 000 Kč).

3.11 Následné události

K datu sestavení účetní závěrky nejsou vedení ústavu známy žádné významné následné události, které by ovlivnily účetní závěrku k 31. prosinci 2019.

V průběhu prvních měsíců roku 2020 došlo ke globální krizové situaci spojené s pandemií virového onemocnění COVID-19. Vzhledem k tomu, že v době vydání této účetní závěrky stále ještě docházelo k dalšímu šíření tohoto onemocnění, nebylo možné rozumně odhadnout rozsah provozních ani finančních dopadů pandemie na další činnost ústavu.

Účetní závěrka, která obsahuje rozvahu, výkaz zisku a ztráty a přílohu s doplňujícími informacemi, byla sestavena dne 25. května 2020.



Ing. Jan Höfer
ředitel ústavu

Výroční zpráva Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven 2019

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven

Elišky Krásnohorské 135/7

110 00 Praha 1 – Josefov

Telefon: 602 273 096

www.ombudsmancap.cz

Grafické zpracování

ART Publishing

www.artpublishing.cz