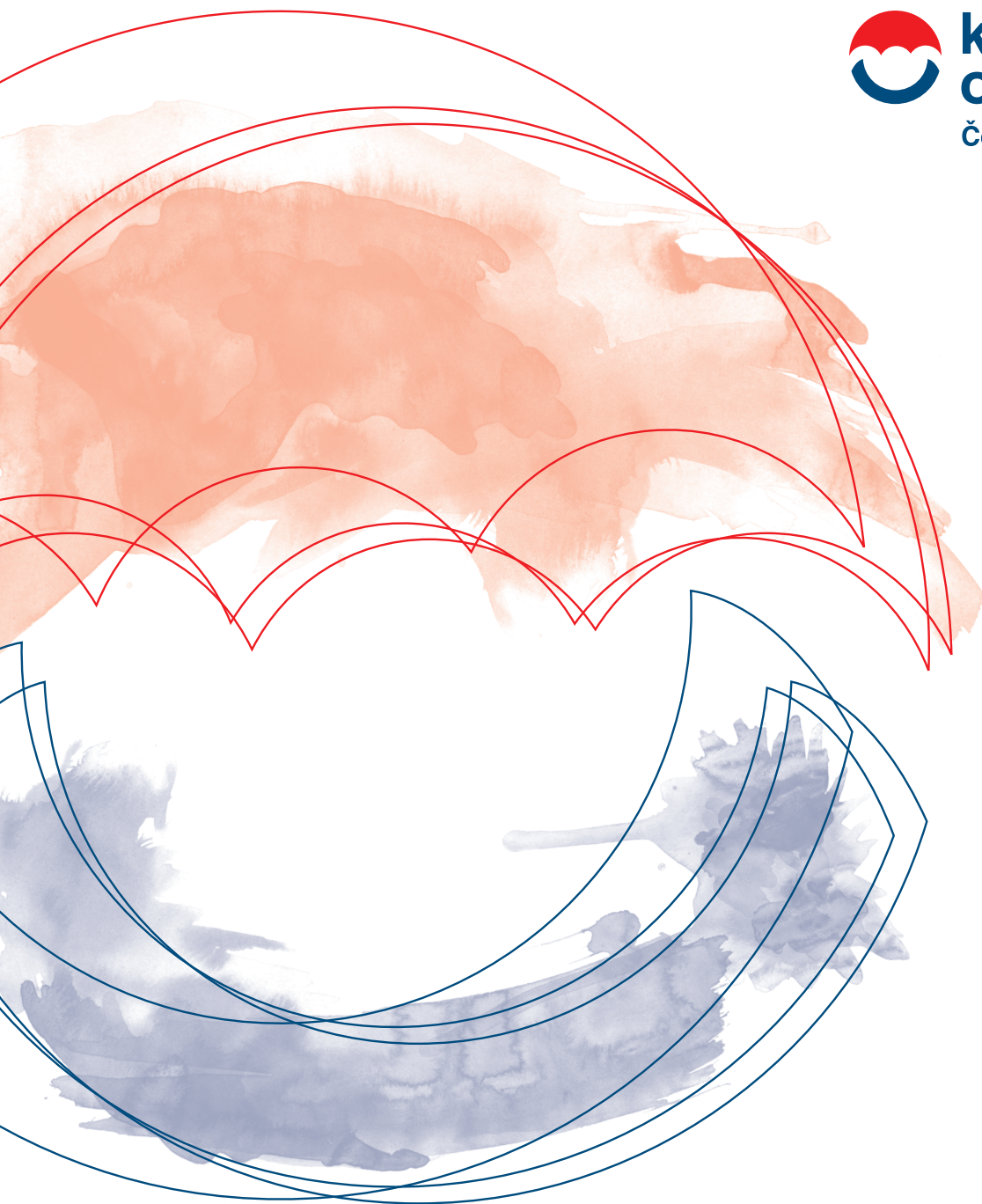




Výroční zpráva
Kanceláře ombudsmana
České asociace
pojišťoven 2020

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
Web:	www.ombudsmancap.cz

Obsah

- 4** **Základní informace**
- 10** **Účetní závěrka k 31. prosinci 2020**

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 – Krč, 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:

předseda: **Mgr. Jan Matoušek**

členové: **Ing. Martin Diviš, MBA**
Mgr. Martin Laur

Ombudsman

Ombudsman je fyzická osoba určená k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů. Funkci ombudsmana vykonává **prof. JUDr. Alena Macková, Ph.D.**

Kontrolní rada

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

předseda: **RNDr. Libor Kudláček**

členové: **Mgr. Viktor Vodička**
Mgr. et. Mgr. Kryštof Kruliš, Ph.D.
JUDr. Martina Doležalová, Ph.D.
Mgr. Jindřich Janda

V průběhu roku 2020 bylo členům orgánů ústavu poskytnuto finanční plnění ve výši 1 653 tis. Kč.

2 Údaje o činnosti a hospodaření ústavu

Podstatou činnosti ústavu v roce 2020 bylo poskytování poradenství spotřebitelům v oblasti pojištění a činnost subjektu pověřeného mimosoudním řešením spotřebitelských sporů (s výjimkou životního pojištění). V roce 2020 došlo oproti roku 2019 k významnému zvýšení počtu případů poskytnutého poradenství i počtu podaných návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V roce 2020 poskytl ústav v 533 případech poradenství a zabýval se 200 návrhy na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

V souvislosti s pandemií onemocnění COVID-19 a státem přijatým opatřením nedošlo k omezení činnosti ústavu jako subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ani k omezení poskytování poradenství spotřebitelům.

Činnost subjektu pověřeného mimosoudním řešením spotřebitelských sporů ústav zahájil na základě pověření k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění 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 tak rozšířil svou činnost na řešení všech spotřebitelských sporů z pojištění, s výjimkou sporů z životního pojištění, jejichž řešení přísluší finančnímu arbitrovi. Ústav se začal zabývat

zejména řešením spotřebitelských sporů z úrazového pojištění a pojištění nemoci, jsou-li sjednána jako doplňková pojištění k životnímu pojištění.

V roce 2020 se v objemu řešených návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů významně projevila úprava působnosti ústavu, když návrhy týkající se nároků z úrazového pojištění a pojištění nemoci tvořily třetinu podaných návrhů.

Oproti roku 2019 zaznamenal ústav nárůst agendy jak v oblasti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, tak v oblasti poradenství zhruba o 85 %.

Ústav nemá pobočku ani jinou část obchodního závodu v zahraničí.

Ústav se při své činnosti, a to jak při poskytování poradenství spotřebitelům v oblasti pojištění, tak při činnosti subjektu pověřeného mimosoudním řešením spotřebitelských sporů, snaží v maximální míře využívat prostředků komunikace na dálku a elektronických dokumentů. V sídle ústavu je zaveden systém třídění běžného odpadu, který je pečlivě dodržován. Vzhledem k povaze vykonávané činnosti není třeba v oblasti ochrany životního prostředí aplikovat žádná zvláštní opatření.

V rámci pracovněprávních vztahů jsou dodržovány veškeré platné zákony a předpisy. Nad rámec těchto předpisů poskytuje ústav zaměstnancům řadu zaměstnaneckých výhod. Ústav taktéž podporuje zapojení svých zaměstnanců do odborných a vzdělávacích akcí souvisejících s činností ústavu. V souvislosti s pandemií onemocnění COVID-19 přijal ústav řadu opatření k zabezpečení ochrany zdraví svých zaměstnanců.

V roce 2020 ústav hospodařil s celkovými náklady ve výši 8 994 tis. Kč.

Události po rozvahovém dni

Po rozvahovém dni nenastaly žádné skutečnosti, které by měly významný dopad na výroční zprávu ústavu za rok 2020.

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

Počet sporů řešených v roce 2020: 200

▪ z toho podle uplatněného nároku:

• likvidace pojistné události (pojistné plnění)	170
• správa pojištění (např. změna pojištění, změna výše pojistného, vymáhání pojistného)	14
• zánik pojištění	9
• vznik (sjednání) pojištění	5
• ostatní	2

▪ z toho podle druhu pojištění:

• pojištění majetku – stavba	20
• pojištění majetku – stavba + domácnost	4
• pojištění majetku – domácnost	6
• pojištění majetku – havarijní pojištění	30
• cestovní pojištění	26
• pojištění odpovědnosti	10
• pojištění odpovědnosti z provozu vozidla	29
• pojištění pro případ nemoci	25
• pojištění pro případ nemoci a úrazu	15
• úrazové pojištění	27
• ostatní	8

Podíl odmítnutých návrhů 50, tj. 25 %

▪ z toho podle důvodu odmítnutí:

• návrh nespadá do působnosti ústavu (např. navrhovatel není spotřebitelem)	25
• nedoplnění návrhu ve stanovené lhůtě	15
• opožděné podání návrhu (po lhůtě 1 roku)	6
• bezdůvodnost návrhu	2
• probíhající spor / mimosoudní řešení	2

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu: 46 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:**

Spotřebitelé volí nevhodně typ nebo rozsah pojištění (špatně vyhodnocují svá pojistná nebezpečí a nedostatečně vyhodnocují obsah a rozsah výluk z pojištění). Při šetření škodních událostí spotřebitelé nedostatečně plní povinnost doložit pojistiteli rozhodné okolnosti škodní události. Objevují se také nedostatky ve vzájemné komunikaci mezi spotřebiteli a pojistiteli v rámci správy pojištění a šetření škodních událostí (např. spotřebitel nesdělí pojistiteli změnu adresy, spotřebitel včas nedoloží pojistiteli potřebné doklady, pojistitel nedostatečně vysvětlí spotřebiteli důvody svého postupu).

**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 (*on-line dispute resolution*, ODR) ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line. Kancelář ombudsmana mj. spolupracovala s DG Just Evropské komise na přípravě nové platformy pro ODR.

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, a to pasivně i aktivně (přednášky pro odbornou veřejnost). Jeden z pracovníků si zvyšuje kvalifikace studiem specializovaného LL.M. programu (*Master of Laws*). Zapojují se také do odborné činnosti v rámci České asociace pojišťoven (v oblasti legislativy a vzdělávání).

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

Také rok 2020 potvrzuje závěr, že mimosoudní řešení sporů je efektivním prostředkem pro řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění, mj. i tím, že se touto formou vyjasní příčina a podstata sporu. Takového efektu nelze mimo ADR (tedy autoritativním rozhodováním) dosáhnout. Počet spotřebitelů, kteří se na ústav obracejí, trvale roste. Informovanost spotřebitelů o této formě řešení sporů je vysoká. Z činnosti ústavu vyplývá poznatek, že je třeba trvale zlepšovat informovanost spotřebitelů o pojistných produktech, rozsahu pojistného krytí a případech, na které se pojištění nevztahuje.

4 Účetní závěrka

Účetní závěrka za období do 31. prosince 2020 je přílohou této výroční zprávy.

V Praze dne 31. března 2021



Ing. Jan Höfer

ředitel

Kancelář ombudsmana

České asociace pojišťoven z.ú.

Účetní závěrka k 31. prosinci 2020





Deloitte Audit s.r.o.
Churchill I
Italská 2581/67
120 00 Praha 2 - Vinohrady
Česká republika

Tel: +420 246 042 500
DeloitteCZ@deloitteCE.com
www.deloitte.cz

zapsána Městským soudem
v Praze, oddíl C, vložka 24349
IČO: 49620592
DIČ: CZ49620592

ZPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDITORA

Pro správní radu ústavu

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.

Se sídlem: Elišky Krásnohorské 135/7, Josefov, 110 00 Praha 1

Výrok auditora

Provedli jsme audit přiložené účetní závěrky ústavu Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. (dále též „ústav“) sestavené na základě českých účetních předpisů, která se skládá z rozvahy k 31. prosinci 2020, výkazu zisku a ztráty, rok končící k tomuto datu a přílohy této účetní závěrky, která obsahuje popis použitých podstatných účetních metod a další vysvětlující informace.

Podle našeho názoru přiložená účetní závěrka podává věrný a poctivý obraz finanční pozice ústavu Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. k 31. prosinci 2020 a její finanční výkonnosti za rok končící k tomuto datu v souladu s českými účetními předpisy.

Základ pro výrok

Audit jsme provedli v souladu se zákonem o auditorech a standardy Komory auditorů České republiky pro audit, kterými jsou mezinárodní standardy pro audit (ISA), případně doplněné a upravené souvisejícími aplikačními doložkami. Naše odpovědnost stanovená těmito předpisy je podrobněji popsána v oddílu Odpovědnost auditora za audit účetní závěrky. V souladu se zákonem o auditorech a Etickým kodexem přijatým Komorou auditorů České republiky jsme na ústavu nezávislí a splnili jsme i další etické povinnosti vyplývající z uvedených předpisů. Domníváme se, že důkazní informace, které jsme shromáždili, poskytují dostatečný a vhodný základ pro vyjádření našeho výroku.

Jiná skutečnost

Srovnávací údaje k 31. prosinci 2019 a za rok končící k tomuto datu nejsou auditované.

Ostatní informace

Za ostatní informace odpovídá ředitel ústavu. Za ostatní informace se považují informace uvedené ve výroční zprávě s výjimkou účetní závěrky a zprávy auditora k ní.

Náš výrok k účetní závěrce se k ostatním informacím nevztahuje ani k nim nevydáváme žádný zvláštní výrok.

Přesto je však součástí našich povinností souvisejících s auditem účetní závěrky seznámit se s ostatními informacemi a posoudit, zda nejsou ve významném (materiálním) nesouladu s účetní závěrkou či našimi znalostmi o účetní jednotce získanými během auditu nebo zda se jinak nejeví jako významně (materiálně) nesprávné. Pokud na základě provedených prací zjistíme, že ostatní informace jsou významně (materiálně) nesprávné, jsme povinni zjištěné skutečnosti uvést v naší zprávě. V rámci uvedených postupů jsme v získaných ostatních informacích nic takového nezjistili.

Deloitte označuje jednu či více společností Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), globální síť jejích členských firem a jejich přidružených subjektů (souhrnně „organizace Deloitte“). Společnost DTTL (rovněž označovaná jako „Deloitte Global“) a každá z jejích členských firem a jejich přidružených subjektů je samostatným a nezávislým právním subjektem, který není oprávněn zavazovat nebo přijímat závazky za jinou z těchto členských firem a jejich přidružených subjektů ve vztahu k třetím stranám. Společnost DTTL a každá členská firma a přidružený subjekt nesou odpovědnost pouze za vlastní jednání či pochybení, nikoli za jednání či pochybení jiných členských firem či přidružených subjektů. Společnost DTTL služby klientům neposkytuje. Více informací je najdete na adrese www.deloitte.com/about.

Odpovědnost ředitele a kontrolní rady ústavu za účetní závěrku

Ředitel ústavu odpovídá za sestavení účetní závěrky podávající věrný a poctivý obraz v souladu s českými účetními předpisy a za takový vnitřní kontrolní systém, který považují za nezbytný pro sestavení účetní závěrky tak, aby neobsahovala významné (materiální) nesprávnosti způsobené podvodem nebo chybou.

Při sestavování účetní závěrky je ředitel ústavu povinen posoudit, zda je ústav schopen nepřetržitě trvat, a pokud je to relevantní, popsat v příloze účetní závěrky záležitosti týkající se jeho nepřetržitého trvání a použití předpokladu nepřetržitého trvání při sestavení účetní závěrky, s výjimkou případů, kdy ředitel ústavu plánuje jeho zrušení nebo ukončení jeho činnosti, resp. kdy nemá jinou reálnou možnost než tak učinit.

Odpovědnost auditora za audit účetní závěrky

Naším cílem je získat přiměřenou jistotu, že účetní závěrka jako celek neobsahuje významnou (materiální) nesprávnost způsobenou podvodem nebo chybou a vydat zprávu auditora obsahující náš výrok. Přiměřená míra jistoty je velká míra jistoty, nicméně není zárukou, že audit provedený v souladu s výše uvedenými předpisy ve všech případech v účetní závěrce odhalí případnou existující významnou (materiální) nesprávnost. Nesprávnosti mohou vznikat v důsledku podvodů nebo chyb a považují se za významné (materiální), pokud lze reálně předpokládat, že by jednotlivě nebo v souhrnu mohly ovlivnit ekonomická rozhodnutí, která uživatelé účetní závěrky na jejím základě přijmou.

Při provádění auditu v souladu s výše uvedenými předpisy je naší povinností uplatňovat během celého auditu odborný úsudek a zachovávat profesní skepticismus. Dále je naší povinností:

- Identifikovat a vyhodnotit rizika významné (materiální) nesprávnosti účetní závěrky způsobené podvodem nebo chybou, navrhnout a provést auditorské postupy reagující na tato rizika a získat dostatečné a vhodné důkazní informace, abychom na jejich základě mohli vyjádřit výrok. Riziko, že neodhalíme významnou (materiální) nesprávnost, k níž došlo v důsledku podvodu, je větší než riziko neodhalení významné (materiální) nesprávnosti způsobené chybou, protože součástí podvodu mohou být tajné dohody (koluze), falšování, úmyslná opomenutí, nepravdivá prohlášení nebo obcházení vnitřních kontrol.
- Seznámit se s vnitřním kontrolním systémem ústavu relevantním pro audit v takovém rozsahu, abychom mohli navrhnout auditorské postupy vhodné s ohledem na dané okolnosti, nikoli abychom mohli vyjádřit názor na účinnost jejího vnitřního kontrolního systému.
- Posoudit vhodnost použitých účetních pravidel, přiměřenost provedených účetních odhadů a informace, které v této souvislosti ředitel ústavu uvedl v příloze účetní závěrky.
- Posoudit vhodnost použití předpokladu nepřetržitého trvání při sestavení účetní závěrky ředitelem ústavu, a to, zda s ohledem na shromážděné důkazní informace existuje významná (materiální) nejistota vyplývající z událostí nebo podmínek, které mohou významně zpochybnit schopnost ústavu nepřetržitě trvat. Jestliže dojdeme k závěru, že taková významná (materiální) nejistota existuje, je naší povinností upozornit v naší zprávě na informace uvedené v této souvislosti v příloze účetní závěrky, a pokud tyto informace nejsou dostatečné, vyjádřit modifikovaný výrok. Naše závěry týkající se schopnosti ústavu nepřetržitě trvat vycházejí z důkazních informací, které jsme získali do data naší zprávy. Nicméně budoucí události nebo podmínky mohou vést k tomu, že ústav ztratí schopnost nepřetržitě trvat.
- Vyhodnotit celkovou prezentaci, členění a obsah účetní závěrky, včetně přílohy, a dále to, zda účetní závěrka zobrazuje podkladové transakce a události způsobem, který vede k věrnému zobrazení.

Naší povinností je informovat ředitele ústavu mimo jiné o plánovaném rozsahu a načasování auditu a o významných zjištěních, která jsme v jeho průběhu učinili, včetně zjištěných významných nedostatků ve vnitřním kontrolním systému.

V Praze dne 31. března 2021

Auditorská společnost:

Deloitte Audit s.r.o.
evidenční číslo 079



Statutární auditor:

David Batal
evidenční číslo 2147



Rozvaha k 31. prosinci 2020 (tis. Kč)

Legenda	Poznámka	Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k poslednímu dni účetního období
AKTIVA			
A. Dlouhodobý majetek celkem		162	118
I. Dlouhodobý nehmotný majetek celkem	3.1	72	72
5. Ostatní dlouhodobý nehmotný majetek		72	72
II. Dlouhodobý hmotný majetek celkem	3.2	134	135
4. Hmotné movité věci a jejich soubory		134	135
IV. Oprávky k dlouhodobému majetku celkem	3.1 3.2	-44	-89
5. Oprávky k ostatnímu dlouhodobému nehmotnému majetku		-13	-25
7. Oprávky k samostatným hmotným movitým věcem a souborům hmotných movitých věcí		-31	-64
B. Krátkodobý majetek celkem		4 898	6 428
II. Pohledávky celkem	3.3	191	139
4. Poskytnuté provozní zálohy		191	139
III. Krátkodobý finanční majetek celkem		4 694	6 276
3. Peněžní prostředky na účtech		4 694	6 276
IV. Jiná aktiva celkem		13	13
1. Náklady příštích období		13	13
Aktiva celkem		5 060	6 546
PASIVA			
A. Vlastní zdroje celkem		4 374	5 353
I. Jmění celkem		5 640	5 381
1. Vlastní jmění	3.4	4 300	4 300
2. Fondy	3.5	1 340	1 081
II. Výsledek hospodaření celkem		-1 266	-28
1. Účet výsledku hospodaření		-28	0
3. Neuhrazená ztráta minulých let		-1 238	-28
B. Cizí zdroje celkem		686	1 193
III. Krátkodobé závazky celkem	3.6	686	1 156
1. Dodavatelé		272	414
5. Zaměstnanci		206	212
7. Závazky k institucím sociálního zabezpečení a veřejného zdravotního pojištění		86	129
8. Daň z příjmů		28	0
9. Ostatní přímé daně		41	49
17. Jiné závazky		6	8
22. Dohadné účty pasivní		47	344
IV. Jiná pasiva celkem		0	37
1. Výdaje příštích období		0	37
Pasiva celkem		5 060	6 546

Výkaz zisku a ztráty za rok končící 31. prosincem 2020 (tis. Kč)

Legenda	Poznámka	Hlavní činnost	Hospodářská činnost
A. Náklady	3.7		
I. Spotřebované nákupy a nakupované služby celkem	3.7.1	3 613	0
1. Spotřeba materiálu, energie a ostatních neskladovaných dodávek		114	0
5. Náklady na reprezentaci		10	0
6. Ostatní služby		3 489	0
III. Osobní náklady celkem	3.7.2	5 289	0
10. Mzdové náklady		3 896	0
11. Zákonné sociální pojištění		1 317	0
13. Zákonné sociální náklady		65	0
14. Ostatní sociální náklady		11	0
V. Ostatní náklady celkem		47	0
22. Jiné ostatní náklady		47	0
VI. Odpisy, prodaný majetek, tvorba a použití rezerv a opravných položek celkem		45	0
23. Odpisy dlouhodobého majetku		45	0
VIII. Daň z příjmů celkem	3.8	0	0
29. Daň z příjmů		0	0
Náklady celkem		8 994	0
B. Výnosy	3.9		
IV. Ostatní výnosy celkem		8 994	0
7. Výnosové úroky		2	0
9. Zúčtování fondů		8 992	0
Výnosy celkem		8 994	0
C. Výsledek hospodaření před zdaněním		0	0
D. Výsledek hospodaření po zdanění		0	0

Příloha účetní závěrky k 31. prosinci 2020

(Údaje 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 mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním. Ústav neprovozuje hospodářskou činnost.

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

Ústav je financován pravidelnými ročními příspěvky zakladatele.

Sídlo a IČO ústavu

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

1.2 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		prof. JUDr. Alena Macková, Ph.D.

V uplynulém účetním období nedošlo v obchodním rejstříku k žádným změnám.

1.3 Provozní a finanční dopady pandemie COVID-19

Počátkem roku 2020 došlo ke globální krizové situaci spojené s pandemií virového onemocnění COVID-19. V souladu s vládními doporučeními byli z preventivních důvodů všichni zaměstnanci převedeni na výkon práce z domova. Do odvolání byly osobní návštěvní hodiny v kanceláři ústavu zrušeny a nahrazeny telefonickými konzultacemi. Vlastní činnost ústavu nebyla nijak narušena. Meziročně došlo k nárůstu řešených případů poradenství o 43 % (z 372 případů v roce 2019

na 533 případů v roce 2020) a k nárůstu počtu návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu o 69 % (ze 118 případů v roce 2019 na 200 případů v roce 2020).

Ústav eviduje dodatečné náklady spojené s pandemií ve výši 18 tis. Kč. Tyto náklady souvisejí zejména s nákupem ochranných a hygienických prostředků pro zaměstnance ústavu.

2 Důležité účetní metody a východiska pro přípravu účetní závěrky

2.1 Východiska pro vedení účetnictví a přípravu účetní závěrky

Při vedení účetnictví a 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 výše uvedené 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.

Účetnictví respektuje obecné účetní zásady, především zásadu o oceňování majetku historickými cenami, zásadu účtování ve věcné a časové souvislosti, zásadu opatrnosti a předpoklad o schopnosti účetní jednotky pokračovat ve svých aktivitách.

Účetní závěrka společnosti je sestavena k 31. prosinci 2020 za kalendářní rok 2020.

Účetní závěrka je připravena jako nekonsolidovaná.

2.1.1 Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek

Hmotný a nehmotný dlouhodobý majetek jsou oceňovány pořizovacími cenami. Dlouhodobým majetkem se rozumí majetek, jehož doba použitelnosti je delší než jeden rok a jehož ocenění je v jednotlivém případě vyšší než 40 tis.Kč u hmotného majetku a 60 tis.Kč u nehmotného majetku.

Nábytek je považován za dlouhodobý hmotný majetek bez ohledu na pořizovací cenu.

Technické zhodnocení, pokud převýšilo v úhrnu za zdaňovací období u jednotlivého majetku částku

40 tis.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
Výpočetní technika	Lineární	3 roky
Nábytek	Lineární	5 let
Ostatní dlouhodobý nehmotný majetek	Lineární	6 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 Fondy

Pravidelné roční příspěvky zakladatele, jejichž účelem je zajištění fungování ústavu, jsou vykazovány jako fond. Fond je průběžně zúčtováván do výnosů ve výši všech vynaložených nákladů.

2.1.6 Závazky

Závazky jsou oceňovány ve jmenovité hodnotě.

2.1.7 Výnosy

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

2.1.8 Daň z příjmů

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

2.1.9 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 hodnoty v budoucnu se mohou od těchto odhadů lišit.

2.2 Změna účetních metod a postupů

V roce 2020 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 2020	72
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2020	72
Oprávky a opravné položky	
Počáteční zůstatek k 1. lednu 2020	-13
Odpisy	-12
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2020	-25
Zůstatková hodnota	
K 31. prosinci 2019	59
K 31. prosinci 2020	47

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 2020	134
Přírůstky	1
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2020	135
Oprávky a opravné položky	
Počáteční zůstatek k 1. lednu 2020	-31
Odpisy	-33
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2020	-64
Zůstatková hodnota	
K 31. prosinci 2019	103
K 31. prosinci 2020	71

Dlouhodobý hmotný majetek zahrnuje nábytek a notebook.

3.3 Pohledávky

Ústav eviduje k 31. prosinci 2020 pohledávky ve výši 139 tis. Kč (31. prosince 2019: 191 tis. Kč). Částka zahrnuje zálohy na nájemné, služby a energie související s nájmem prostor v celkové výši 43 tis. Kč a vratnou kaucí k nájmu ve výši 96 tis. Kč.

Ústav k 31. prosinci 2020 neeviduje žádné pohledávky po lhůtě splatnosti.

3.4 Vlastní jmění

Vlastní jmění představuje počáteční vklad zakladatele (České asociace pojišťoven) ve výši 4 300 tis. Kč.

3.5 Fondy

Fondy jsou tvořeny pravidelnými ročními příspěvky zakladatele a výnosy z úroků z bankovních depozit. Na základě rozhodnutí správní rady ústavu byla z prostředků fondů v roce 2020 uhrazena neuhrazená ztráta roku 2018 ve výši 1 238 tis. Kč.

3.6 Krátkodobé závazky

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

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

Závazky vůči dodavatelům zahrnují především závazky vůči České asociaci pojišťoven z fakturace PR služeb ve výši 195 tis. Kč (31. prosince 2019: 153 tis. Kč) a vůči společnosti SUPIN s. r. o. z fakturace finančních a IT služeb ve výši 179 tis. Kč (31. prosince 2019: 98 tis. Kč).

Ústav k 31. prosinci 2020 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 2 109 tis. Kč (31. prosince 2019: 1 961 tis. Kč), dále nájemné budovy ve výši 576 tis. Kč (31. prosince 2019: 576 tis. Kč) a PR služby poskytnuté Českou asociací pojišťoven ve výši 487 tis. Kč (31. prosince 2019: 405 tis. Kč).

3.7.2 Zaměstnanci, vedení a orgány ústavu

Zaměstnanci

Průměrný přepočtený stav zaměstnanců k 31. prosinci 2020 činil 3,13, z toho vedoucích zaměstnanců 0,13 (31. prosince 2019: 3,05, 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 2020 nebyly uzavřeny žádné obchodní smlouvy ani jiné smluvní vztahy se společnostmi, kde by měli účasti členové řídicích a kontrolních orgánů nebo jejich rodinní příslušníci.

3.8 Daň z příjmů

Za zdaňovací období roku 2020 nemá ústav daňovou povinnost (splatná daň za zdaňovací období 2019: 28 tis. 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 2020 činily 2 596 tis. Kč (2019: 2 366 tis. Kč).

Celkové závazky za spřízněnými subjekty k 31. prosinci 2020 činily 401 tis. Kč (31. prosince 2019: 260 tis. 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 2020.

Účetní závěrka, která obsahuje rozvahu, výkaz zisku a ztráty a přílohu s doplňujícími informacemi, byla sestavena dne 31. března 2021.



Ing. Jan Höfer

ředitel

Kancelář ombudsmana

České asociace pojišťoven z.ú.

Výroční zpráva Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven 2020

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven

Elišky Krásnohorské 135/7

110 00 Praha 1 – Josefov

Telefon: 602 273 096

www.ombudsmancap.cz

Sazba

Přemysl Šiffel

ART Publishing

www.artpublishing.cz