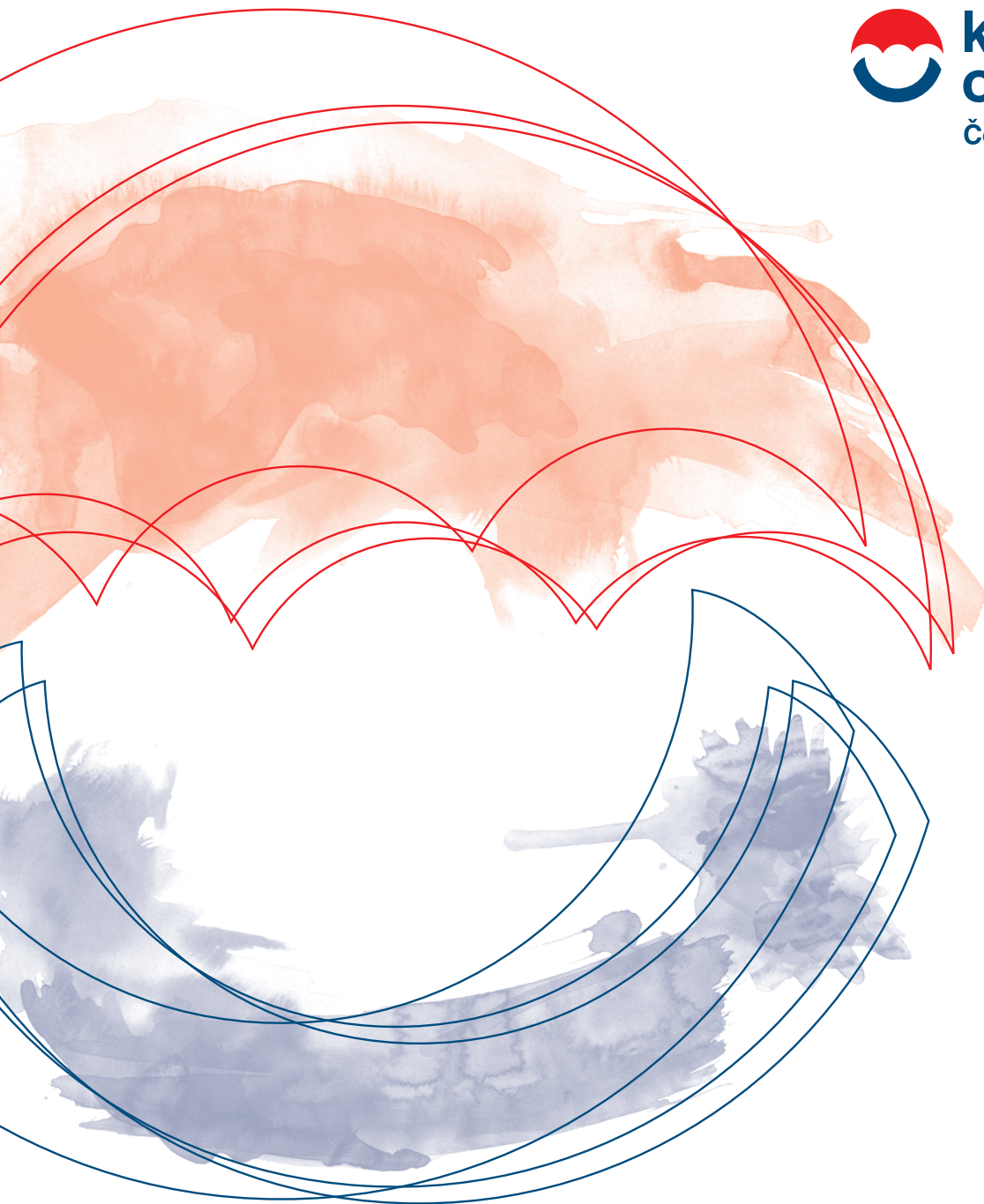




Výroční zpráva
Kanceláře ombudsmana
České asociace
pojišťoven 2021

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**
- 12** **Účetní závěrka k 31. prosinci 2021**

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, Josefov, 110 00 Praha 1) (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, Krč, 140 00 Praha 4, zájmové sdružení

právnických osob, zapsaná ve spolkovém rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl L, vložka 59063.

Aby bylo zajištěno 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. 9. 2018 (změna čl. 8 odst. 8),
- rozhodnutím jediného zakladatele ze dne 4. 10. 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

Rozhodnutím zakladatele ústavu ze dne 10. září 2021 byli členové správní rady Mgr. Jan Matoušek, Ing. Martin Diviš, MBA, a Mgr. Martin Laur zvoleni členy správní rady na další funkční období.

Rozhodnutím správní rady ze dne 15. září 2021 byla prof. JUDr. Alena Macková, Ph.D., zvolena do funkce ombudsmana na další funkční období.

V průběhu roku 2021 bylo členům orgánů ústavu poskytnuto finanční plnění ve výši 1 667 tis. Kč.

2 Údaje o činnosti a hospodaření ústavu

Podstatou činnosti ústavu v roce 2021 bylo poskytování odborného specializovaného poradenství spotřebitelům v oblasti pojištění a činnost subjektu pověřeného mimosoudním řešením spotřebitelských sporů (s výjimkou životního pojištění). V roce 2021 poskytl ústav poradenství podobnému počtu případů jako v roce 2020. Počet podaných návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oproti roku 2020 narostl. Oproti roku 2019 je počet podaných návrhů téměř dvojnásobný. V roce 2021 poskytl ústav poradenství v 524 případech a zabýval se 207 návrhy na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. V souvislosti s přetrvávající pandemií onemocnění COVID-19 a státem přijatými opatřeními nebyla omezena činnost ústavu jako subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ani poskytování poradenství spotřebitelům. S ohledem na setrvale narůstající rozsah ústavem řešené agendy a zájem na zachování kvality poskytovaných služeb došlo od května 2021 k navýšení počtu zaměstnanců ústavu o jednoho právníka.

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

V roce 2021 dále mírně narostl podíl návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů týkajících se nároků z úrazového pojištění a pojištění pro případ nemoci, a to na 36 % z celkového počtu podaných návrhů. Více než 1/3 sporů ukončených v roce 2021 se podařilo ukončit smírným způsobem akceptovatelným pro obě strany sporu (dohodou stran sporu).

Ústav nemá pobočku nebo jinou část obchodního závodu v zahraničí.

Ústav v roce 2021 nevyvíjel aktivity v oblasti výzkumu a vývoje.

Ústav se při své činnosti, a to jak při poskytování poradenství spotřebitelům v oblasti pojištění, tak při činnosti subjektu pověřeného mimosoudním řešením spotřebitelských sporů trvale 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 životního prostředí aplikovat žádná zvláštní opatření.

V rámci pracovněprávních vztahů podporuje ústav 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 i dalších osob.

Ústav na základě předchozích období důvodně očekává, že v roce 2022 bude přinejmenším zachován počet podaných návrhů na zahájení

mimosoudního řešení spotřebitelského sporu i počet případů poskytovaného poradenství. Pro zvýšení efektivity své činnosti v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů bude ústav v roce 2022 implementovat nový software pro elektronickou evidenci a zpracování návrhů, podnětů a vedených spisů.

V roce 2021 ústav hospodařil s celkovými náklady ve výši 10 386 tis. Kč.

Události po rozvahovém dni

Probíhající ruská invaze na Ukrajinu a s ní související sankce namířené proti Ruské federaci mohou mít dopad na evropskou i globální ekonomiku. Tyto obecné ekonomické dopady není možné v tuto chvíli spolehlivě odhadnout. Účetní jednotka nemá žádnou přímou expozici vůči Ukrajině, Rusku

nebo Bělorusku. Schopnost ústavu nadále pokračovat ve své činnosti není tímto děním ovlivněna.

Po rozvahovém dni nenastaly žádné skutečnosti, které by měly významný dopad na výroční zprávu ústavu za rok 2021.

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

Počet sporů řešených v roce 2021: **207**

■ **z toho podle uplatněného nároku:**

• likvidace pojistné události (pojistné plnění)	179
• zánik pojištění	13
• správa pojištění (např. změna pojištění, změna výše pojistného, vymáhání pojistného)	9
• vznik (sjednání) pojištění	3
• ostatní	3

■ **z toho podle druhu pojištění:**

• pojištění majetku – stavba	20
• pojištění majetku – stavba + domácnost	8
• pojištění majetku – domácnost	5
• pojištění majetku – havarijní pojištění	17
• pojištění majetku – ostatní	6
• cestovní pojištění	20
• pojištění odpovědnosti	13
• pojištění odpovědnosti z provozu vozidla	30
• pojištění pro případ nemoci	28
• pojištění pro případ nemoci a úrazu	19
• úrazové pojištění	28
• životní pojištění	5
• pojištění zvířat	2
• ostatní	6

Podíl odmítnutých návrhů **63, tj. 35 % ukončených**

■ **z toho podle důvodu odmítnutí:**

• návrh nespadá do působnosti ústavu (např. navrhovatel není spotřebitelem)	34
• nedoplnění návrhu ve stanovené lhůtě	22
• opožděné podání návrhu (po lhůtě 1 roku)	5
• bezdůvodnost návrhu	2

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu: 41 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 v důsledku nedostatečného prověření dostupných možností nevhodně volí typ nebo rozsah pojištění (špatně vyhodnocují svá pojistná nebezpečí a nedostatečně vyhodnocují obsah a rozsah výluk z pojištění). Při šetření škodných událostí spotřebitelé nedostatečně plní povinnost doložit pojistiteli rozhodné okolnosti škodné události. Objevují se také nedostatky ve vzájemné komunikaci mezi spotřebiteli a pojistiteli v rámci správy pojištění a šetření škodných událostí (např. spotřebitel nesdělí pojistiteli změnu své doručovací adresy, spotřebitel nedoloží včas 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 – ODR (online dispute resolution) ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line. Kancelář ombudsmana mimo jiné spolupracovala s DG Just Evropské komise na přípravě nové platformy pro ODR. Ombudsmanka se pravidelně zúčastňuje všech akcí pořádaných Evropskou komisí, resp. příslušným ředitelstvím Spravedlnost a spotřebitelé (DG Just), mj. generálního shromáždění subjektů ADR. 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

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

i aktivně (přednášky pro odbornou veřejnost). Dva pracovníci si zvyšují kvalifikaci studiem postgraduálního specializovaného vysokoškolského programu LL.M. (Master of Laws) zaměřeného právě na mimosoudní řešení sporů. Pracovníci ústavu jsou také zapojeni do odborné činnosti v rámci České asociace pojišťoven (v oblasti legislativy a vzdělávání).

Poznatky z činnosti ústavu v roce 2021 plně potvrzují závěr, že mimosoudní řešení sporů je efektivním, spotřebiteli oceňovaným a pravidelně využívaným prostředkem pro řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění. Spotřebitelé mimo jiné oceňují možnost komunikace na dálku při řešení sporu. Touto formou řešení sporu může dojít k vyjasnění příčiny a podstaty sporu, aniž by byl spotřebitel vystaven riziku neúspěchu v soudním sporu a s tím spojených nákladů. Takového efektu nelze mimo ADR (tedy autoritativním rozhodováním orgánu veřejné moci) dosáhnout. Počet spotřebitelů, kteří se na ústav obracejí, zůstal i v roce 2021 vysoký a počet podaných návrhů oproti předchozím létům opět narostl. Informovanost spotřebitelů o této formě řešení sporů z pojištění je vysoká. Dostupnost služeb ústavu je pro spotřebitele snadná (o existenci, působnosti a kontaktech ústavu jsou informováni pojistiteli). Z činnosti ústavu za hodnocené období vyplývá poznatek, že je třeba trvale zlepšovat informovanost spotřebitelů o pojistných produktech, rozsahu pojistného krytí a případech, na které se pojištění nevztahuje, a že spotřebitelé musí před sjednáním pojištění věnovat více pozornosti a času obsahu smluvní dokumentace.

4 Účetní závěrka

Účetní závěrka za období do 31. prosince 2021 je přílohou této výroční zprávy.

V Praze dne 31. března 2022



Ing. Jan Höfer

ředitel

Kancelář ombudsmana

České asociace pojišťoven z.ú.

Účetní závěrka k 31. prosinci 2021





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

Tel: +420 246 042 500
Fax: +420 246 042 555
DeloitteCZ@deloitteCZ.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 2021, výkazu zisku a ztráty za 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 2021 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.

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.

Naš výrok k účetní závěrce se k ostatním informacím nevztahuje ani k nim nevzdáváme 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.

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

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 slouží klientům neposkytuje. Více informací je najdete na adrese www.deloitte.com/about.

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 2022

Auditorská společnost:

Deloitte Audit s.r.o.
evidenční číslo 079



Statutární auditor:

David Batal
evidenční číslo 2147



Rozvaha k 31. prosinci 2021 (tis. Kč)

Legenda	Poznámka	Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k poslednímu dni účetního období
AKTIVA			
A. Dlouhodobý majetek celkem		118	92
I. Dlouhodobý nehmotný majetek celkem	3.1	72	72
5. Ostatní dlouhodobý nehmotný majetek		72	72
II. Dlouhodobý hmotný majetek celkem	3.2	135	156
4. Hmotné movité věci a jejich soubory		135	156
IV. Oprávky k dlouhodobému majetku celkem	3.1 3.2	-89	-136
5. Oprávky k ostatnímu dlouhodobému nehmotnému majetku		-25	-37
7. Oprávky k samostatným hmotným movitým věcem a souborům hmotných movitých věcí		-64	-99
B. Krátkodobý majetek celkem		6 428	6 890
II. Pohledávky celkem	3.3	139	740
4. Poskytnuté provozní zálohy		139	740
III. Krátkodobý finanční majetek celkem		6 276	6 123
3. Peněžní prostředky na účtech		6 276	6 123
IV. Jiná aktiva celkem		13	27
1. Náklady příštích období		13	27
Aktiva celkem		6 546	6 982
PASIVA			
A. Vlastní zdroje celkem		5 353	5 518
I. Jmění celkem		5 381	5 518
1. Vlastní jmění	3.4	4 300	4 300
2. Fondy	3.5	1 081	1 218
II. Výsledek hospodaření celkem		-28	0
1. Účet výsledku hospodaření		0	0
3. Neuhrazená ztráta minulých let		-28	0
B. Cizí zdroje celkem		1 193	1 464
III. Krátkodobé závazky celkem	3.6	1 156	1 464
1. Dodavatelé		414	524
5. Zaměstnanci		212	343
7. Závazky k institucím sociálního zabezpečení a veřejného zdravotního pojištění		129	199
8. Daň z příjmů		0	0
9. Ostatní přímé daně		49	63
17. Jiné závazky		8	12
22. Dohadné účty pasivní		344	323
IV. Jiná pasiva celkem		37	0
1. Výdaje příštích období		37	0
Pasiva celkem		6 546	6 982

Výkaz zisku a ztráty za rok končící 31. prosincem 2021 (tis. Kč)

Legenda	Poznámka	Hlavní činnost	Hospodářská činnost
A. Náklady	3.7	10 386	0
I. Spotřebované nákupy a nakupované služby celkem	3.7.1	4 104	0
1. Spotřeba materiálu, energie a ostatních neskladovaných dodávek		160	0
4. Náklady na cestovné		3	0
5. Náklady na reprezentaci		3	0
6. Ostatní služby		3 938	0
III. Osobní náklady celkem	3.7.2	6 188	0
10. Mzdové náklady		4 538	0
11. Zákonné sociální pojištění		1 536	0
13. Zákonné sociální náklady		98	0
14. Ostatní sociální náklady		16	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		47	0
23. Odpisy dlouhodobého majetku		47	0
VIII. Daň z příjmů celkem	3.8	0	0
29. Daň z příjmů		0	0
Náklady celkem		10 386	0
B. Výnosy	3.9	10 386	0
IV. Ostatní výnosy celkem		10 386	0
7. Výnosové úroky		4	0
9. Zúčtování fondů		10 382	0
Výnosy celkem		10 386	0
C. Výsledek hospodaření před zdaněním		0	0
D. Výsledek hospodaření po zdanění		0	0

Příloha účetní závěrky k 31. prosinci 2021

(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 (dále jen „ČAP“), IČO: 496 24 024.

Ústav je financován pravidelnými ročními příspěvky zakladatele.

Sídlo a IČO ústavu

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

1.2 Orgány ústavu k rozvahovému dni

Ředitel		Ing. Jan Höfer
Správní rada	předseda	Mgr. Jan Matoušek
	členové	Ing. Martin Diviš, MBA Mgr. Martin Laur
Kontrolní rada	předseda	RNDr. Libor Kudláček
	členové	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 došlo na základě rozhodnutí zakladatele ústavu ze dne 10. září 2021 ke znovuzvolení členů správní rady na další tříleté funkční období.

Rozhodnutím správní rady ze dne 15. září 2021 byla prof. JUDr. Alena Macková, Ph.D., znovuzvolena do funkce ombudsmana na další tříleté funkční období.

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 jen „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 2021 za kalendářní rok 2021.

Účetní závěrka je připravená jako nekonsolidovaná.

2.1.1 Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek

Hmotný a nehmotný dlouhodobý majetek je oceňován pořizovacími cenami. Dlouhodobým majetkem se rozumí majetek, jehož doba použitelnosti je delší než jeden rok a jehož ocenění je v jednotlivém případě vyšší než 80 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 80 tis. Kč u hmotného majetku a 40 tis. Kč

u nehmotného majetku, 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 odlišovat.

2.2 Změna účetních metod a postupů

V roce 2021 došlo k následujícím změnám účetních metod:

Do dlouhodobého hmotného majetku je zařazován majetek v hodnotě nad 80 tis. Kč (do 31. prosince 2020: 40 tis. Kč).

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

majetku částku 80 tis. Kč, zvyšuje pořizovací cenu příslušného dlouhodobého majetku (do 31. prosince 2020: 40 tis. Kč).

Změna účetní metody nemá významný dopad na hodnoty vykazované v minulých obdobích, proto není v účetních výkazech za minulá období reflektována.

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 2021	72
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2021	72
Oprávy a opravné položky	
Počáteční zůstatek k 1. lednu 2021	-25
Odpisy	-12
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2021	-37
Zůstatková hodnota	
K 31. prosinci 2020	47
K 31. prosinci 2021	35

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 2021	135
Přírůstky	21
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2021	156
Oprávky a opravné položky	
Počáteční zůstatek k 1. lednu 2021	-64
Odpisy	-35
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2021	-99
Zůstatková hodnota	
K 31. prosinci 2020	71
K 31. prosinci 2021	57

Dlouhodobý hmotný majetek zahrnuje nábytek a notebook.

3.3 Pohledávky

Ústav eviduje k 31. prosinci 2021 pohledávky ve výši 740 tis. Kč (31. prosince 2020: 139 tis. Kč). Částka zahrnuje zálohy na IT a ekonomické služby ve výši 600 tis. Kč, dále zálohy na služby a energie související s nájmem prostor v celkové výši 44 tis. Kč a vratnou kauci k nájmu ve výši 96 tis. Kč.

Ústav k 31. prosinci 2021 neeviduje žádné pohledávky po lhůtě splatnosti.

3.4 Vlastní jmění

Vlastní jmění představuje počáteční vklad zakladatele (ČAP) 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 2021 uhrazena neuhrazená ztráta roku 2019 ve výši 28 tis. Kč.

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 společnosti SUPIN s.r.o. z fakturace finančních a IT služeb ve výši 370 tis. Kč (31. prosince 2020: 179 tis. Kč) a vůči ČAP z fakturace PR služeb ve výši 142 tis. Kč (31. prosince 2020: 195 tis. Kč).

Dohadné položky představují zejména dohadnou položku na nevyčerpanou dovolenou a nevyúčtované služby a energie související s najatými prostory.

Ústav k 31. prosinci 2021 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 2 585 tis. Kč (31. prosince 2020: 2 109 tis. Kč), dále nájemné budovy ve výši 576 tis. Kč (31. prosince 2020: 576 tis. Kč) a PR služby poskytnuté ČAP ve výši 449 tis. Kč (31. prosince 2020: 487 tis. Kč).

3.7.2 Zaměstnanci, vedení a orgány ústavu

Zaměstnanci

Průměrný přepočtený stav zaměstnanců k 31. prosinci 2021 činil 4,13, z toho vedoucích zaměstnanců 0,13 (31. prosince 2020: 3,13, 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 2021 nebyly uzavřeny žádné obchodní smlouvy nebo 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 2021 nemá ústav daňovou povinnost (splatná daň za zdaňovací období 2020: 0 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 2021 činily 3 034 tis. Kč (2020: 2 596 tis. Kč).

Celkové závazky za spřízněnými subjekty k 31. prosinci 2021 činily 516 tis. Kč (31. prosince 2020: 401 tis. Kč). Celkové pohledávky za spřízněnými subjekty k 31. prosinci 2021 činily 600 tis. Kč (31. prosince 2020: 0 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 2021.

Probíhající ruská invaze na Ukrajinu a s ní související sankce namířené proti Ruské federaci mohou mít dopad na evropskou i globální ekonomiku. Tyto obecné ekonomické dopady není možné v tuto chvíli spolehlivě odhadnout.

Účetní jednotka nemá žádnou přímou expozici vůči Ukrajině, Rusku nebo Bělorusku.

K datu sestavení účetní závěrky není ovlivněna schopnost účetní jednotky nadále pokračovat ve své činnosti.

Účetní závěrka, která obsahuje rozvahu, výkaz zisku a ztráty a přílohu s doplňujícími informacemi, byla sestavena dne 31. března 2022.



Ing. Jan Höfer

ředitel

Kancelář ombudsmana

České asociace pojišťoven z.ú.

Výroční zpráva Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven 2021

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