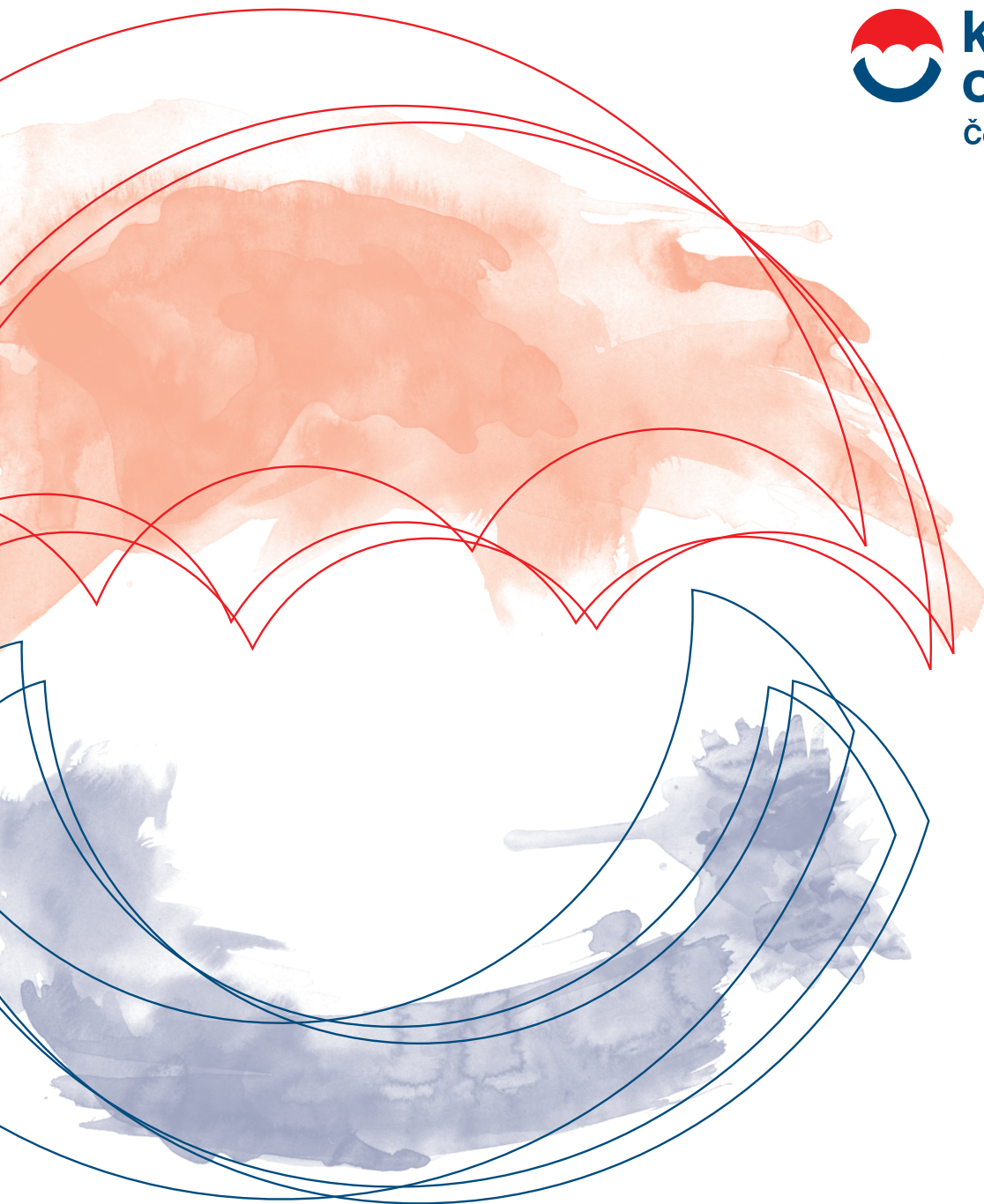




Výroční zpráva
Kanceláře ombudsmana
České asociace
pojišťoven 2025

Identifikační údaje

Název subjektu:	Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.
Sídlo:	Elišky Krásnohorské 135/7, Josefov, 110 00 Praha 1
Právní forma:	Ústav
Identifikační číslo:	074 62 425
Web:	www.ombudsmancap.cz

Obsah

- 4** **Základní informace**
- 13** **Účetní závěrka k 31. prosinci 2025**

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

V průběhu roku 2025 bylo členům orgánů ústavu poskytnuto finanční plnění ve výši 1 749 tis. Kč.

2 Údaje o činnosti a hospodaření ústavu

Podstatou činnosti ústavu v roce 2025 bylo poskytování odborného specializovaného poradenství spotřebitelům v oblasti pojištění a činnost subjektu pověřeného mimosoudním řešením spotřebitelských sporů (s výjimkou životního pojištění). V roce 2025 poskytl ústav poradenství v 825 případech a zabýval se 422 návrhy na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Počet podaných návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů kontinuálně narůstá a v roce 2025 byl nejvyšší od zahájení činnosti ústavu. Oproti roku 2024 se počet podaných návrhů zvýšil téměř o 82 %.

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, 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.

Stejně jako v loňském roce se i v roce 2025 nejvyšší podíl návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů týkal nároků z pojištění majetku, a to 28,7 %. Mírně se zvýšil podíl sporů z úrazového pojištění a pojištění pro případ nemoci (z 25,4 % na 27,5 %). Naopak mírně poklesl podíl sporů z pojištění vozidel (pojištění odpovědnosti z provozu vozidla a havarijní pojištění vozidla), a to z 22,4 % na 21,3 %. Naprostá většina řešených sporů (88 %) je z oblasti likvidace pojistných událostí (spory o pojistné plnění).

Ústav nemá pobočku nebo jinou část obchodního závodu v zahraničí.

Ústav v roce 2025 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 (tento způsob je preferovaný i spotřebiteli). V sídle ústavu je zaveden systém třídění běžného odpadu, který je důsledně 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 (ve formě postgraduálního vzdělávání, aktivní i pasivní účasti na konferencích a seminářích, jejich organizováním a výukou na Právnické fakultě Univerzity Karlovy).

Ústav na základě hodnocení předchozích období a z něj vyplývajících potvrzených trendů očekává v roce 2026 další nárůst počtu podaných návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského

sporu i podnětů řešených poradensky.

V roce 2025 ústav hospodařil s celkovými náklady ve výši 12 658 tis. Kč.

Události po rozvahovém dni

Po rozvahovém dni nenastaly žádné skutečnosti, které by měly významný dopad na výroční zprávu ústavu za rok 2025.

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

Počet sporů řešených v roce 2025: **422**

■ **z toho podle uplatněného nároku:**

• likvidace pojistné události (pojistné plnění)	373
• zánik pojištění	18
• správa pojištění (např. změna pojištění, změna výše pojistného, vymáhání pojistného)	16
• náhrada újmy/škody	6
• asistenční služby	4
• ostatní	5

■ **z toho podle druhu pojištění:**

• pojištění majetku – stavba	61
• pojištění majetku – stavba + domácnost	36
• pojištění majetku – domácnost	20
• pojištění majetku – havarijní pojištění	51
• pojištění majetku – ostatní	4
• cestovní pojištění	38
• pojištění odpovědnosti	28
• pojištění odpovědnosti z provozu vozidla	39
• pojištění pro případ nemoci	31
• pojištění pro případ nemoci a úrazu	44
• úrazové pojištění	41
• pojištění asistenčních služeb	6
• pojištění finančních ztrát	7
• pojištění právní ochrany	3
• pojištění úvěru a záruky	2
• pojištění zvířat	6
• životní pojištění	2
• ostatní	3

Podíl odmítnutých návrhů **120, tj. 37,2 % ze 323 ukončených sporů**

■ **z toho podle důvodu odmítnutí:**

• nedoplnění návrhu ve stanovené lhůtě	45
• předmět návrhu nenáleží do působnosti ústavu (např. navrhovatel není spotřebitelem)	57
• opožděné podání návrhu (po lhůtě 1 roku)	14
• řešení sporu se již zabýval jiný subjekt ADR (ČOI)	2
• bezdůvodnost návrhu	1
• uplatnění námitky promlčení pojistitelem	1

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu: **44 dnů**

Údaje o sporech zahájených v roce 2024, jejichž řešení bylo ukončeno v roce 2025

Počet sporů:	45
Podíl odmítnutých návrhů:	6, tj. 13,3 %
Z toho podle důvodu odmítnutí:	
• nedoplnění návrhu navrhovatelem ve stanovené lhůtě	3
• předmět návrhu nenáleží do působnosti ústavu (např. navrhovatel není spotřebitelem)	3
Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu:	74 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:

I v roce 2025 se potvrzuje zkušenost, že spotřebitelé v důsledku nedostatečného vyhodnocení dostupných informací a nabídek nevhodně volí typ nebo rozsah pojištění (špatně vyhodnocují svá pojistná nebezpečí a nedostatečně vyhodnocují obsah a rozsah výluk z pojištění a důsledky podpojištění) a obecně pak podceňují význam pojištění klíčových hodnot pojistného zájmu, včetně zdraví. Při šetření škodných událostí spotřebitelé nedostatečně plní povinnost doložit pojistiteli rozhodné okolnosti škodné události (zejména ohledně příčiny vzniku škodné události a rozsahu vzniklé škody). Existují 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, neoznámí řádně pojistiteli změnu vlastnictví pojištěné věci, nenavrhne úpravu výše pojistné částky tak, aby odpovídala pojistné hodnotě pojištěného majetku a nedošlo tak k podpojištění, nedoloží včas pojistiteli potřebné doklady, na druhé straně pak pojistitel nedostatečně vysvětlí spotřebiteli důvody svého postupu, zejména nevyplacení, snížení nebo odmítnutí pojistného plnění, obsah pojistitelovy komunikace není spotřebiteli dostatečně srozumitelný).

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

Ombudsmanka se pravidelně zúčastňuje všech akcí pořádaných Evropskou komisí, resp. příslušným ředitelstvím pro spravedlnost a spotřebitele (DG Just), mj. Generálního shromáždění subjektů mimosoudního řešení sporů (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. Zahraniční poznatky a zkušenosti jsou studovány a aplikovány.

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). Pracovníci ústavu jsou rovněž zapojeni do výuky na Právnické fakultě Univerzity Karlovy, CEVRO Univerzity a odborné činnosti v rámci České asociace pojišťoven (v oblasti legislativy a vzdělávání).

Posouzení efektivity mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho možného zlepšení:

Poznatky z činnosti ústavu v roce 2025 plně potvrzují závěr, že mimosoudní řešení sporů je efektivním, spotřebiteli oceňovaným a stále častěji využívaným prostředkem pro řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění, které mj. efektivně předchází soudním sporům. Tento stav trvá, i když český právní řád nově upravuje možnost hromadného soudního řešení spotřebitelských sporů. Spotřebitelé mimo jiné oceňují odbornost a možnost komunikace na dálku při mimosoudním řešení sporu. Také v roce 2025 zaznamenal ústav pokračující nárůst podílu návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podaných elektronicky (datovou zprávou nebo e-mailem s uznávaným elektronickým podpisem), a to na 53,6 % (v roce 2024 byl podíl elektronicky podaných návrhů 51,3 %, v roce 2023 34,3 %, v roce 2020 20,5 %). Novým trendem a fenoménem je využívání nástrojů umělé inteligence (AI) spotřebiteli pro formulaci podnětů a návrhů.

Počet spotřebitelů, kteří se na ústav obracejí, se v roce 2025 významně zvýšil a počet podaných návrhů, který meziročně narostl o téměř 82 %, byl nejvyšší za dobu činnosti ústavu. 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). Spotřebitelé se na ústav obracejí i opakovaně, v různých záležitostech. Z činnosti ústavu za hodnocené období se mj. potvrzuje poznatek, že spotřebitelé musí být lépe informováni o pojistných produktech, o rozsahu pojistného krytí a o případech,

na které se pojištění nevztahuje, dále pak ten poznatek, že spotřebitelé nevěnují dostatečnou pozornost a přiměřený čas obsahu smluvní dokumentace při sjednávání pojištění nebo jeho změn.

V případech, kdy nedojde k dohodě ve prospěch spotřebitele, dochází v rámci ADR k vyjasnění příčiny a podstaty sporu (spotřebiteli se vyjasní důvody, pro které nemůže být ve sporu s pojišťovnou úspěšný), aniž by byl spotřebitel vystaven riziku neúspěchu v soudním sporu a hrazení nákladů řízení. Takového efektu nelze mimo ADR (tedy autoritativním rozhodnutím orgánu veřejné moci) nikdy dosáhnout.

4 Účetní závěrka

Účetní závěrka za období do 31. prosince 2025 je přílohou této výroční zprávy.

V Praze dne 30. dubna 2026



Ing. Jan Höfer

ředitel

Kancelář ombudsmana

České asociace pojišťoven z.ú.

Účetní závěrka k 31. prosinci 2025



ZPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDITORA

Tato zpráva je určena pro Správní radu Ústavu

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.

**Sídlo: Sídlo: Elišky Krásnohorské 135/7, Josefov, 110 00 Praha 1
IČ: 074 62 425**

Výrok auditora

Provedli jsme audit přiložené účetní závěrky Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. („Ústav“) sestavené na základě českých účetních předpisů s bilanční sumou 8.584 tis. Kč a ztrátou ve výši 17 tis. Kč. Tato účetní závěrka se skládá z rozvahy k 31.12.2025, výkazu zisku a ztráty za rok končící 31.12.2025 a přílohy této účetní závěrky, včetně významných (materiálních) informací o použitých účetních metodách.

Podle našeho názoru účetní závěrka podává věrný a poctivý obraz aktiv a pasiv Ústavu k 31.12.2025 a nákladů a výnosů a výsledku jejího hospodaření za rok končící 31.12.2025 v souladu s českými účetními předpisy.

Základ pro výrok

Audit jsme provedli v souladu se zákonem o auditorech a standardy Komory auditorů České republiky (KAČR) 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 uvedené ve výroční zprávě

Ostatními informacemi jsou v souladu s § 2 písm. b) zákona o auditorech informace uvedené ve výroční zprávě mimo účetní závěrku a naši zprávu auditora. Za ostatní informace odpovídá ředitel Ústavu.

Náš výrok k účetní závěrce se k ostatním informacím nevztahuje. Přesto je však součástí našich povinností souvisejících s ověřením účetní závěrky seznámení se s ostatními informacemi a posouzení, zda ostatní informace nejsou ve významném (materiálním) nesouladu s účetní závěrkou či s našimi znalostmi o účetní jednotce získanými během ověřování účetní závěrky nebo zda se jinak tyto informace nejeví jako významně (materiálně) nesprávné. Také posuzujeme, zda ostatní informace byly ve všech významných (materiálních) ohledech vypracovány v souladu s příslušnými právními předpisy. Tímto posouzením se rozumí, zda ostatní informace splňují požadavky právních předpisů na formální náležitosti a postup vypracování ostatních informací v kontextu významnosti (materiality), tj. zda případně nedodržení uvedených požadavků by bylo způsobilé ovlivnit úsudek činěný na základě ostatních informací.

Na základě provedených postupů, do míry, jež dokážeme posoudit, uvádíme, že

- ostatní informace, které popisují skutečnosti, jež jsou též předmětem zobrazení v účetní závěrce, jsou ve všech významných (materiálních) ohledech v souladu s účetní závěrkou a
- ostatní informace byly vypracovány v souladu s právními předpisy.

Dále jsme povinni uvést, zda na základě poznatků a povědomí o Ústavu, k nimž jsme dospěli při provádění auditu, ostatní informace neobsahují významné (materiální) věcné nesprávnosti. V rámci uvedených postupů jsme v obdržených ostatních informacích žádné významné (materiální) věcné nesprávnosti nezjistili.

Odpovědnost ředitele Ústavu (dále jen „statutární orgán Ústavu“) za účetní závěrku

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

Při sestavování účetní závěrky je statutární orgán Ústavu povinen posoudit, zda je Ústav schopna nepřetržitě trvat, a pokud je to relevantní, popsat v příloze účetní závěrky záležitosti týkající se jejího nepřetržitého trvání a použití předpokladu nepřetržitého trvání při sestavení účetní závěrky, s výjimkou případů, kdy statutární orgán Ústavu plánuje zrušení Ústavu nebo ukončení její 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, 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 vnitřního kontrolního systému.
- Posoudit vhodnost použitých účetních metod, přiměřenost provedených účetních odhadů a informace, které v této souvislosti statutární orgán Ústavu uvedl v příloze účetní závěrky.

- Posoudit vhodnost použití předpokladu nepřetržitého trvání při sestavení účetní závěrky statutárním orgánem 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 trvat nepřetržitě. 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 trvat nepřetržitě vycházejí z důkazních informací, které jsme získali do data naší zprávy. Nicméně budoucí události nebo podmínky mohou vést k tomu, že Ústav ztratí schopnost trvat nepřetržitě.
- 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 statutární orgán 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 30. dubna 2026

Grant Thornton Audit

Grant Thornton Audit s.r.o.

Pujmanové 1753/10a, 140 00 Praha 4 - Nusle

Evidenční číslo oprávnění 603



Mgr. Jitka Pešíčková

Mgr. Jitka Pešíčková

Auditor, evidenční číslo oprávnění 2106

Rozvaha k 31. prosinci 2025 (tis. Kč)

Legenda	Poznámka	Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k poslednímu dni účetního období
AKTIVA			
A. Dlouhodobý majetek celkem		6	2
I. Dlouhodobý nehmotný majetek celkem	3.1	72	72
5. Ostatní dlouhodobý nehmotný majetek		72	72
II. Dlouhodobý hmotný majetek celkem	3.2	156	156
4. Hmotné movité věci a jejich soubory		156	156
IV. Oprávky k dlouhodobému majetku celkem	3.1 3.2	-222	-226
5. Oprávky k ostatnímu dlouhodobému nehmotnému majetku		-72	-72
7. Oprávky k samostatným hmotným movitým věcem a souborům hmotných movitých věcí		-150	-154
B. Krátkodobý majetek celkem		9 567	8 582
II. Pohledávky celkem	3.3	925	881
4. Poskytnuté provozní zálohy		925	847
8. Daň z příjmů		0	34
III. Krátkodobý finanční majetek celkem		8 595	7 656
3. Peněžní prostředky na účtech		8 595	7 656
IV. Jiná aktiva celkem		47	45
1. Náklady příštích období		47	45
Aktiva celkem		9 573	8 584
PASIVA			
A. Vlastní zdroje celkem		8 303	7 257
I. Jmění celkem		8 363	7 274
1. Vlastní jmění	3.4	4 300	4 300
2. Fondy	3.5	4 063	2 974
II. Výsledek hospodaření celkem		-60	-17
B. Cizí zdroje celkem		1 270	1 327
III. Krátkodobé závazky celkem	3.6	1 270	1 327
1. Dodavatelé		199	265
5. Zaměstnanci		352	369
7. Závazky k institucím sociálního zabezpečení a veřejného zdravotního pojištění		198	212
8. Daň z příjmů		33	0
9. Ostatní přímé daně		51	55
17. Jiné závazky		14	15
22. Dohadné účty pasivní		423	411
Pasiva celkem		9 573	8 584

Výkaz zisku a ztráty za rok končící 31. prosincem 2025 (tis. Kč)

Legenda	Poznámka	Hlavní činnost	Hospodářská činnost
A. Náklady	3.7	12 658	0
I. Spotřebované nákupy a nakupované služby celkem	3.7.1	4 301	0
1. Spotřeba materiálu, energie a ostatních neskladovaných dodávek		270	0
4. Náklady na cestovné		3	0
5. Náklady na reprezentaci		51	0
6. Ostatní služby		3 977	0
III. Osobní náklady celkem	3.7.2	8 259	0
10. Mzdové náklady		5 965	0
11. Zákonné sociální pojištění		2 050	0
13. Zákonné sociální náklady		198	0
14. Ostatní sociální náklady		46	0
V. Ostatní náklady celkem		77	0
22. Jiné ostatní náklady		77	0
VI. Odpisy, prodaný majetek, tvorba a použití rezerv a opravných položek celkem		4	0
23. Odpisy dlouhodobého majetku		4	0
VIII. Daň z příjmů celkem	3.8	17	0
29. Daň z příjmů		17	0
Náklady celkem		12 658	0
B. Výnosy	3.9	12 641	0
IV. Ostatní výnosy celkem		12 641	0
7. Výnosové úroky		299	0
9. Zúčtování fondů		12 342	0
Výnosy celkem		12 641	0
C. Výsledek hospodaření před zdaněním		0	0
D. Výsledek hospodaření po zdanění		-17	0

Příloha účetní závěrky k 31. prosinci 2025

(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 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. 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.

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 s:

- 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 2025 za kalendářní rok 2025.

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 odpisování 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 2025 nedošlo k žádným změnám účetních metod.

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 2025	72
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2025	72
Oprávky a opravné položky	
Počáteční zůstatek k 1. lednu 2025	-72
Odpisy	0
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2025	-72
Zůstatková hodnota	
K 31. prosinci 2024	0
K 31. prosinci 2025	0

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 2025	156
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2025	156
Oprávky a opravné položky	
Počáteční zůstatek k 1. lednu 2025	-150
Odpisy	-4
Konečný zůstatek k 31. prosinci 2025	-154
Zůstatková hodnota	
K 31. prosinci 2024	6
K 31. prosinci 2025	2

Dlouhodobý hmotný majetek zahrnuje nábytek a notebook.

3.3 Pohledávky

Ústav eviduje k 31. prosinci 2025 pohledávky ve výši 881 tis. Kč (31. prosince 2024: 925 tis. Kč). Částka zahrnuje zálohy na IT, ekonomické služby a služby bezpečnosti ve výši 630 tis. Kč, zálohy na PR služby ve výši 30 tis. Kč, dále vratnou kauci k nájmu ve výši 96 tis. Kč a zálohy na služby a energie související s nájmem prostor v celkové výši 54 tis. Kč.

Ústav k 31. prosinci 2025 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.

3.6 Krátkodobé závazky

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

Závazky vůči dodavatelům zahrnují především závazky vůči spřízněným osobám ve výši 254 tis. Kč (k 31. prosinci 2024: 185 tis. Kč).

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

Ústav k 31. prosinci 2025 neeviduje žádné závazky po lhůtě splatnosti.

3.7 Náklady

3.7.1 Spotřebované nákupy a nakupované služby

Nejvýznamnější část nákladů tvoří ekonomické služby, IT služby a služby bezpečnosti poskytnuté společností SUPIN s.r.o. ve výši 2 496 tis. Kč (31. prosince 2024: 2 297 tis. Kč), dále nájemné

budovy ve výši 638 tis. Kč (31. prosince 2024: 607 tis. Kč) a PR služby poskytnuté ČAP ve výši 448 tis. Kč (31. prosince 2024: 541 tis. Kč).

3.7.2 Zaměstnanci, vedení a orgány ústavu

Zaměstnanci

Průměrný přepočtený stav zaměstnanců k 31. prosinci 2025 činil 5,13, z toho vedoucích zaměstnanců 0,13 (31. prosince 2024: 5,13, 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 2025 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 2025 vznikla ústavu daňová povinnost ve výši 17 tis. Kč (splatná daň za zdaňovací období 2024: 60 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 2025 činily 2 944 tis. Kč (2024: 2 838 tis. Kč).

Celkové závazky za spřízněnými subjekty k 31. prosinci 2025 činily 254 tis. Kč (31. prosince 2024: 191 tis. Kč). Celkové pohledávky za spřízněnými subjekty k 31. prosinci 2025 činily 660 tis. Kč (31. prosince 2024: 780 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 2025.

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 30. dubna 2026.



Ing. Jan Höfer

ředitel

Kancelář ombudsmana

České asociace pojišťoven z.ú.

Výroční zpráva Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven 2025

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