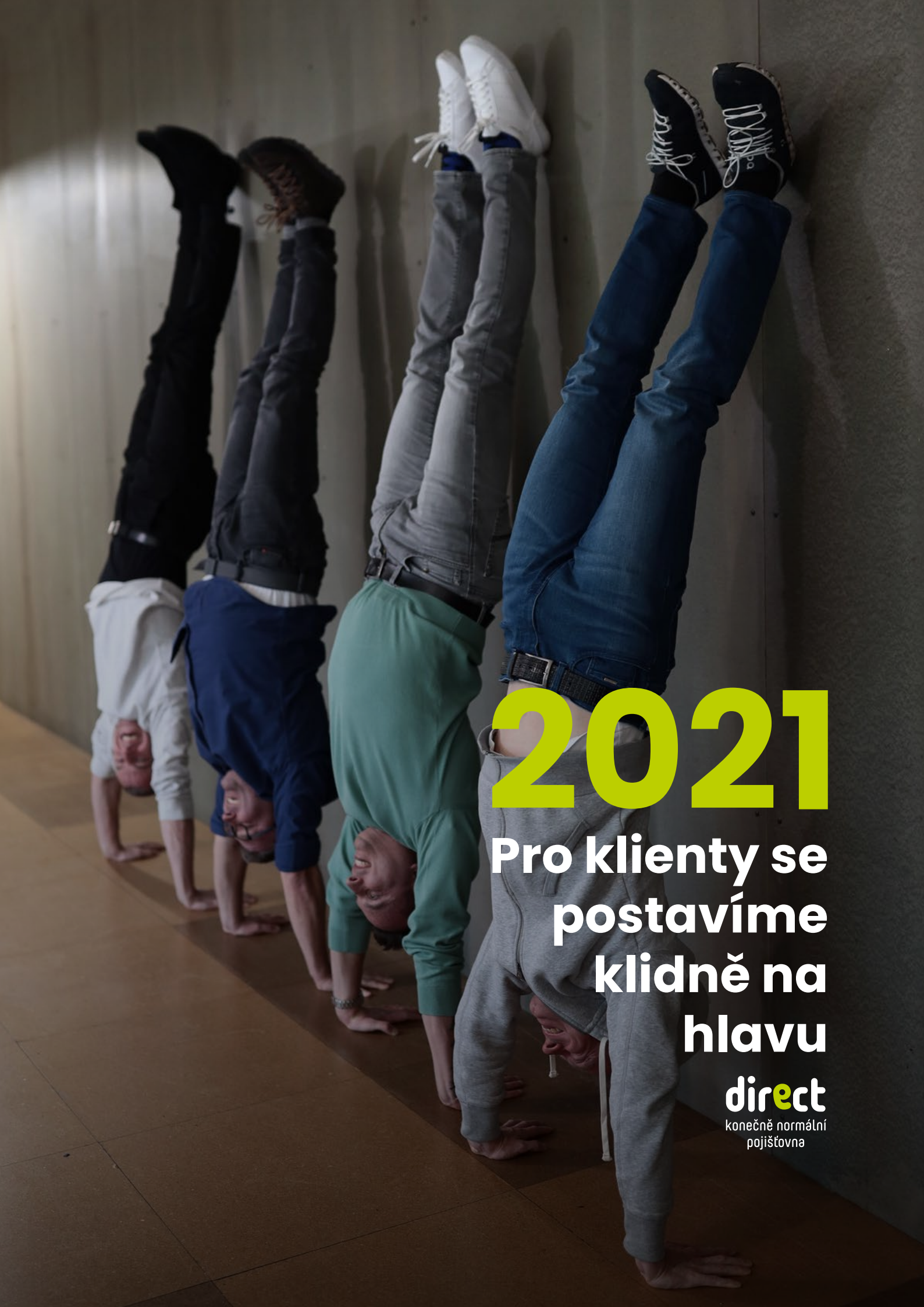


A photograph of four men performing handstands in a hallway. They are standing on a light-colored tiled floor against a grey wall. From left to right, they are wearing: a white long-sleeved shirt and black pants, a dark blue long-sleeved shirt and dark pants, a teal long-sleeved shirt and light grey pants, and a grey hoodie and blue jeans. They are all smiling and looking towards the camera. The year '2021' is overlaid in large yellow text on the right side of the image.

2021

Pro klienty se
postavíme
klidně na
hlavu

direct
konečně normální
pojišťovna

4 Slovo Pavla Řeháka

7 Tým a kultura

12 Inovace a produkt

17 Klientský zážitek

22 Marketing

26 Obchod

31 Finance

35 Direct auto

38 Direct nadace

42 Údaje o společnosti

46 Informace o akcionáři

**47 Zpráva o vztazích mezi
propojenými osobami**

52 Zpráva o kontrolní činnosti

53 Zpráva auditora

58 Účetní výkazy

63 Příloha účetní závěrky k 31. 12. 2021

Obsah

Slovo Pavla Řeháka

Milí klienti, obchodní partneři, investoři, kdybych měl jedním slovem popsat rok 2021, nazval bych jej rokem přerodu, transformace. Direct rokem 2021 vstoupil do nové etapy rozvoje. Když se ohlédnu zpět, vidím, že jsme urazili kus cesty. Máme za sebou pět let úspěšného růstu, během kterého jsme vyrostli 5x, jsme stabilně ziskoví a dokážeme obsluhovat přes 400 tisíc klientů. Možná bychom se s tím mohli spokojit, ale Direct nevznikl pro to, aby byla na trhu dvacátá pojišťovna v řadě. Existujeme, abychom měnili svět kolem sebe k lepšímu. A to můžeme dělat jen tehdy, pokud posouváme hranice obvyklého.

Vidíme dnes obrovské příležitosti pro další růst nejen na pojišťovnickém trhu a jsme nadšeni z toho, že se o naše klienty budeme umět postarat nejen v oblasti pojištění, ale ve všech oblastech spojených se životem s autem. A my chceme tyto příležitosti plně využít.

V roce 2021 jsme se zaměřili na tři zásadní směry:

- Dodávání špičkového klientského zážitku ve všech oblastech pojišťovny, od sjednání pojistky, až po likvidaci pojistné události.
- Další zjednodušování a digitalizace společně s rozvojem mobilního řešení.
- Posun celého klientského zážitku za hranice pojišťovnictví.

V roce 2021 jsme proto spustili naši mobilní appku, která má klientům přinášet jednoduchou, rychlou, spolehlivou a přátelskou pojišťovnu přímo v mobilu. Mít Direct v kapse s kompletní obsluhou odkudkoliv a kdykoliv, je naše vize pro příští roky. Podívali jsme se ale i na naše produkty, které dnes stavíme tak jednoduše, abyste měli jistotu, že při sjednávání pojištění s Directem nemůžete udělat chybu. Začali jsme se mnohem intenzivněji ptát našich klientů i našich obchodních partnerů, jestli jsou s námi spokojení, co potřebují, aby byli i nadále a jak jim v tom můžeme pomoci. Naše diskuse se zásadně proměnily – klient

pro nás není anonymní číslo, ale konkrétní člověk, kterého se každý den snažíme obsluhovat tak, aby odcházel spokojený a klidný, že se na nás může spolehnout, kdykoliv se stane průšvih.

Klientský zážitek se stal v podstatě hlavním bodem, na který se v týmu Directu soustředíme. Aby se tohle všechno mohlo stát, potřebujete tým postavený na pevných základech, s pevnými hodnotami a kulturou, která nás jednoznačně definuje napříč celým Directem. Troufám si říct, že v roce 2021 jsme do týmu nalodili řadu nových velmi talentovaných a zapálených lidí, kteří posunuli Direct o velký kus dopředu.

Čas, pozornost a samozřejmě také peníze, které jsme v roce 2021 do Directu investovali, se odrazily nejen ve stabilně rostoucí ziskovosti pojišťovny, ale také v rostoucím portfoliu, ve spokojenosti našich klientů i obchodních partnerů a především v tom, že nám dává důvěru přes 400 tisíc lidí.

Rok 2021 nebyl jen úspěšný rok z pohledu čísel. Položil základy nového Directu a zásadně nastartoval proměnu, kterou v těchto dnech žijeme a na jejímž začátku se nacházíme. Je to hezká cesta.

Díky, že jste na ní s námi

Pavel Řehák



Pavel Řehák

předseda představenstva
Direct pojišťovny



„Máme několik lidí, kteří odešli, ale pak se vrátili. Zjistili totiž, že naše kultura je skutečně tak jiná, že když už si u nás zvyknou, tak je pak těžké se do běžného světa vrátit.“

Martina Jandová
podporovatelka Péče o tým

U nás není důležité, co má člověk v životopise, ale jeho vnitřní nadšení

Flexibilita, smysluplná práce a dobrá atmosféra. Tyto tři věci jsou podle podporovatelky Péče o tým v Directu Martiny Jandové nejdůležitější pro lidi, kteří v současné době hledají práci. „To vše jim v Directu nabízíme. Lidé, kteří zažijí naše pohovory, hned poznají, že je to u nás skutečně přátelské a jiné než jinde. Chodí nám i spontánní reakce, kdy nám píší, že i kdybychom si je nevybrali, tak pro ně den strávený v Directu stál za to,“ říká Martina Jandová.

Jak loni ovlivňoval covid pracovní prostředí v Directu?

Díky předchozím zkušenostem jsme už věděli, co nám funguje a co ne. Díky tomu jsme mohli vytvářet pravidla, která nám umožňují mít ve firmě bezpečné prostředí. Nejdůležitější pro mě je, že se nám podařilo mít celý rok stále otevřeno a zároveň zaručit lidem to, že když jsou v práci, tak jsou v bezpečí. Líbí se mi, že lidé ve firmě přirozeně respektují, že takto fungujeme. A skoro všichni to vnímají tak, že je to součástí Directu a přijde jim normální, jak k tomu přistupujeme. To nemusí být úplně běžné a já si toho velmi vážím.

Loni jsme vnímali i snahu o podpoření kultury v Directu tím, že se opět budeme pravidelně potkávat v kancelářích.

Dost firem mělo skoro celý rok zavřeno a lidé byli stále na home officu. V první polovině roku jsme řešili, jak k tomu přistoupíme v Directu. Ve

finále zvítězila naše kultura. Direct je postavený na tom, že se lidé setkávají. Mnohdy si například v kuchyňce stihnou říct pár vět, které jim v práci pomohou. To by se na home officu nestalo. Dohodli jsme se tedy, že vytvoříme bezpečné prostředí, aby sem lidé mohli chodit. V tomto jsme se odklonili od trhu a mně se líbí, že se nebojíme jít proti proudu. Víme totiž, že naše síla je ve vzájemné interakci. Potvrdilo se to například v létě a na začátku podzimu, kdy jsme uspořádali workshopy k Directu 3.0. Na nich byla síla propojení a mezitýmového sdílení tak velká, že nám všem dalo smysl jít cestou chození do kanceláří. To ale neznamená, že neumožňujeme home office. Každý tým to má nastavené dle svých potřeb.

Zmínila jsi workshopy k Directu 3.0. Ty byly výjimečné tím, že jimi prošla celá firma, je to tak?

Ano, přišlo nám to důležité. Pro mnoho lidí to byl úplně první workshop v životě. A o to příjemnější bylo vidět, že diskuze jsou stejně silné a cenné jako na předchozích akcích, kde byli jen podporovatelé. Bylo vidět, že v týmu máme zapálené lidi, kteří tu chtějí být. Znovu jsme si připomněli, že firmu tvoří každý z nás. Důležité pro mnohé bylo také poznat příběh Directu. Všichni se potkali s majiteli firmy, kteří jim o začátcích povyprávěli.

Workshop se týkal i feedbacku. Jak k němu Direct přistupuje?

Jedna z důležitých věcí v Directu je otevřenost a také touha se posouvat dál. My jako firma nechceme stát na místě. K tomu je často potřeba pohled zvenčí, aby nám ostatní řekli,

kde se můžeme zlepšit nebo naopak, v čem excelujeme. Workshopy byly i o tom, co je Direct 3.0 a jak ho dosáhneme. Je jasné, že to nezvládneme bez lidí. Direct je proto tvořený lidmi, kteří se chtějí posouvat dál. A to se nám bez otevřeného feedbacku nepodaří. Nově feedbacku říkáme zrcadlo, protože co uděláte, když si chcete na vlastní oči ověřit, jak vás lidé vidí? Kouknete přeci do zrcadla. Je to pro nás i nástroj pro posílení osobní odpovědnosti. Každý má možnost si ze získaného feedbacku vytvořit svůj osobní rozvojový plán a není to o tom, že vám ho sepisuje váš nadřízený. Ty navíc v Directu nemáme...

Jinde bývá feedback vnímaný jako takové nutné zlo. Jak je to v Directu?

Důvodem, proč to je jinde vnímané jako nutné zlo, může být to, že firmy mají s hodnocením spojené ukazatele jako je KPI a roční bonus. My jsme si řekli, že pokud lidé mají díky feedbacku řešit svůj rozvoj, tak nemohou být svíraní strachem, že kolegové ovlivní bonusy. Aby osobní rozvoj mohl být stoprocentní, tak jsme zrušili vazbu feedbacku na bonus. Takže můžu dát zpětnou vazbu bez obavy, že takto někoho potrestám a dostane pak menší výplatu. Bonusy a základní mzdu jsme jednoduše sloučili.

Kvůli feedbacku vznikla v Directu i nová aplikace. Jak jste ji vytvořili?

Na feedback jsme potřebovali dobrý nástroj. Přemýšleli jsme proto, kde ho koupit. Měli jsme specifické požadavky a spoustu dobrých nápadů z workshopů, proto nebylo jednoduché takový nástroj najít. Nakonec jsme získali nasazení od externí firmy, se kterým jsme šli za našimi ajťáky, jestli je adekvátní. Oni ale přišli s tím, že by to zvládli sami. Problém byl však v tom, že mají tak napnutý plán, že si to nemohou v pracovních dnech dovolit. Sami proto navrhli, že si dají víkendový hackathon. Kluci tam jeli nonstop a vytvořili aplikaci na míru pro Direct. To je pro mě jedno z mnoha potvrzení,

že tu máme ty správné lidi a že u nás hodnotami skutečně žijeme a nejsou to jen nějaká písmenka na zdi.

Podobných talentů s nadšením není nikdy dost. Jak do Directu takové lidi hledáte?

Máme věci, které nám fungují. Například u specialistů máme pravidlo osmi očí. To znamená, že kandidáta vidí čtyři lidé nezávisle na sobě. Hledali jsme ale i další cesty, jak se stát zaměstnavatelem číslo jedna v Brně pro lidi v backoffice. Proto jsme se loni ještě více zaměřili na HR marketing. Začali jsme například spolupracovat se středními školami, kde hledáme talenty. Děláme netradiční workshop a podle reakcí se nám to daří. Jsme posedlí klientským zážitkem, proto chceme lidi, kteří to mají stejně. U nás je prioritou hledání lidí zevnitř, proto jsme například dělali kampaň, aby kolegové pozvali do Directu kamarády. Vymýšleli jsme také cesty, jak oslovit někoho, kdo nám klientský zážitek udělá kdykoliv v běžném životě. Jak se nestydět a říct mu: „To bylo super, nechceš se k nám přidat?“ U nás není důležité, co má člověk v životopise, ale spíš vnitřní nadšení, a jestli je schopný se pak vše naučit. Tedy ideální je, když může být v práci sám sebou.

Co lidé v současné době od zaměstnání čekají?

Za poslední dobu se to velmi změnilo. Lidé hledají flexibilitu, otevřenost a práci, která má smysl. To je takový náš klenot, že dokážeme nabídnout smysluplnou práci a držet atmosféru. Nový kolega na HR byl například překvapený, že lidé na našem klientském centru si na nic nestěžují. „Oni mi neřekli, že tam je něco špatné,“ divil se. O to těžší je tento zážitek zprostředkovat někomu zvenčí. To je naše výzva, jak ukázat kulturu Directu světu. Každý totiž o sobě říká, že má přátelské prostředí. U nás to sice může být dřina, ale lidi to baví. Máme i několik lidí, kteří odešli, ale pak se vrátili. Zjistili

totiž, že naše kultura je skutečně tak diametrálně jiná, že když už si u nás zvyknou, tak je pak těžké se do běžného světa vrátit.

Direct staví také na tom, že nemá benefity jako jsou různé slevové kartičky a podobně. Jak toto lidé vnímají?

Během covidu nebylo tolik lidí, kteří by dobrovolně a aktivně hledali práci. Firmy tedy zaměstnance přetahovaly mimo jiné přes zmíněné benefity. Mě ale těší, že lidé při výběru práce hledají hlavně smysl a flexibilitu. Tedy

přesně to, co nabízíme. Důležité je také to, že u nás vědí, za kolik nastupují. Pro nás tedy benefity nejsou o příspěvcích, ale hlavně o tom, že lidé chodí do práce rádi. Kromě toho máme ale i jednu důležitou výhodu, kterou libě oceňují, a to je neomezené volno. To znamená, že kromě zákonných čtyř týdnů dovolené mohou lidé v pojišťovně čerpat volno neomezeně, pokud tím neohrozí fungování svého týmu. Posílujeme tím osobní zodpovědnost, autonomii a důvěru lidí. 



Je to tak snadné, že s námi klient nemůže sjednat pojistku blbě

Michal Kozub se v Directu stará o produkty a inovace. V roce 2021 se s týmem soustředil na nové majetkové pojištění nebo spuštění mobilní appky. „Naše cesta je zjednodušování. Chceme, aby se klient Directu nebál, že není expert na pojištění. S námi být expert nemusí. Tak jednoduché to je,“ říká Michal Kozub.

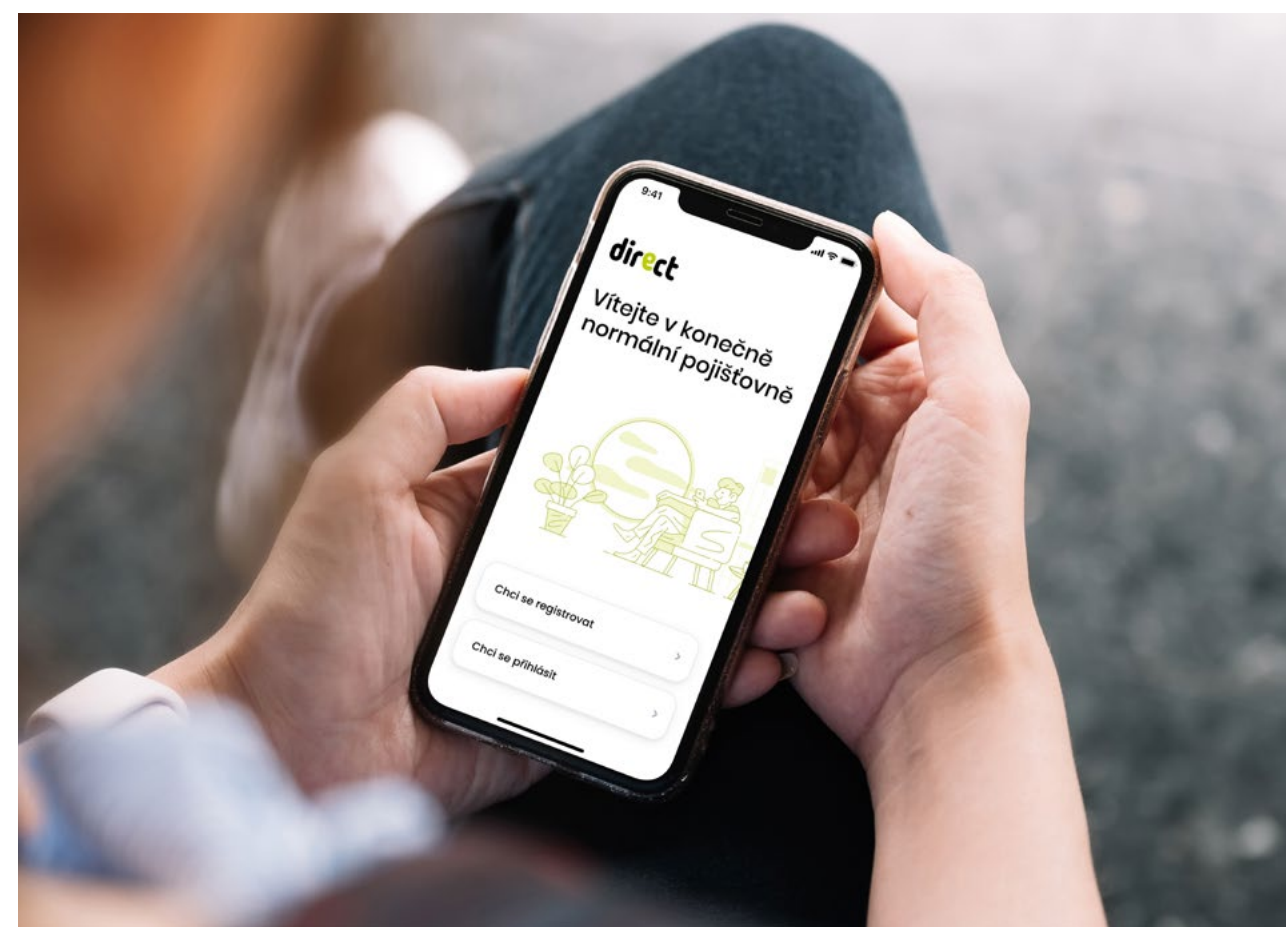
V čem byl pro tebe rok 2021 zásadní?

Zpětně z něj mám obrovskou radost, mám pocit, že jsme nastavili trend, kterému interně říkáme 3.0, navenek to možná ještě nejde vidět, ale dokázali jsme otevřít dveře, které pro nás do budoucna znamenají zajímavou ces-

tu. Příkladem je naše nové majetkové pojištění, kterému interně říkáme Kaťuša – nastavili jsme si trend tak jednoduchých produktů, že klient při jejich sjednávání neudělá chybu. To je například to, že u dílčích rizik nemáme limity.

V čem tu změnu vnímáš?

Posouváme hranice v tom, co je jednoduché. Kdyby mi někdo před pěti lety řekl, že budu tvořit tak snadné pojištění, nedokázal bych si to představit. Tím, že každý produkt, proces si revidujeme, tak posouváme hranice, kam až se dá zajít. Už teď víme, že to, co jsme udělali na Kaťuše, je jen vstupní brána do toho, jak dokážeme zjednodušovat naše produkty. Chceme klientům dodávat skvělý zážitek. Tak aby kvůli správně nastavené pojistce nemu-



seli být expertem na pojištění. On si totiž pojistku nějak nastaví každý, ale většinou vůbec neví, jestli je krytý tak, jak by si přál.

Nové majetkové pojištění bylo zásadní v mnoha ohledech. Co bys vypíchnul ty? V čem je hlavní změna?

Je to určitě jednoduchost sjednání. Toho si člověk všimne hned. U všech rizik jen vybírá, zda ho chce, nebo ne. Je to velmi intuitivní. Kromě toho jsme také přidali technickou poruchu, která ten produkt posouvá dál. Jde o pojištění, které kryje poruchy elektrických zařízení v domácnosti. Ale není to jen samotný produkt. Zjednodušili jsme také všechny dokumenty, které klientovi dáváme. Jsou srozumitelné a uživatelsky přívětivé. Pojistné podmínky si nechce číst nikdo, tak jsme se je snažili udělat tak, aby nebyly zbytečný opruz a klient se v nich rychle a snadno zorientoval. Dneska vidíme, že se nový majetek povedl. Počet sjednaných smluv roste a inovace produktu se projevuje. Mám radost, protože je to další důkaz, že nejsme jen autová pojišťovna.

Rok 2021 byl převratný i z pohledu mobilní aplikace, kterou jste spouštěli.

Řekl bych, že jsme položili základní kámen. Nejsme rozhodně hotoví a vlastně asi nikdy nebudeme. Máme dneska appku, která dá klientovi jednoduchý přehled o tom, jaké má smlouvy, co má pojištěné, kdy má zaplatit. Chtěli jsme udělat první krok – stejně jako si dnes lidé nedokážou představit fungovat bez appky k mobilnímu bankovníctví, chceme ukázat, že i pojišťovna může být v kapse. A že oni mohou přímo měnit limity, pojistit se za pár minut... Jsem rád, že jsme se na tu cestu vydali, je to pro mne osobně potvrzení naší jednoduchosti a inovativnosti. Akcelerovali jsme cestu digitalizace v pojišťovnictví. Teď je před námi hromada výzev a nápadů, jak to dál posouvat.

Appka se nespouští každý den, narazili jste na nějaké problémy?

Bylo to velké učení. Jedna z věcí interně zajímavých bylo to, že jsme v první třetině vývoje měnili agenturu. Bylo to těžké, ale současně jsme věděli, že pokud to chceme dodat včas a dobře, tak ta cesta, po které jsme šli, nikam dál nevedla. Bylo super narazit na partnera, který byl ochotný nastoupit do toho rozjetého vlaku a měl zájem a chuť vše dodělat včas, i když to nebylo snadné. Poprvé jsme v Directu otevřeli téma agilního řízení, což nás obrovsky posunulo dopředu. Od té doby jedeme takto dál a pomáhá nám to být flexibilní a organizovaní. Agile netrvá na precizním a detailním zadání, je to způsob práce, který nám umožňuje věci v průběhu měnit, jde cestou postupného vylepšování a to je to, co nám v Directu asi vyhovuje nejlépe.

Změní se tím i přístup k vytváření nových produktů?

Máme spoustu oblastí, které by si zasloužily zásadní změnu. Nejen facelift, ale úplně odlišný přístup. Společným jmenovatelem budou vždy produkty, při jejichž sjednání klient nemůže udělat chybu. Přál bych si, abychom ho vždy dokázali hezky provést sjednáním, abychom na něj nepřehazovali odpovědnost, nic mu nenutili, ale dali jsme mu volnost v tom, aby dostal, co potřebuje. 

„Posouváme hranice v tom, co je jednoduché. Kdyby mi někdo před pěti lety řekl, že budu tvořit tak snadné pojištění, nedokázal bych si to představit.“

Michal Kozub

podporovatel Produktového managementu

Tornádo na jižní Moravě a podpojištěnost

Ničivé tornádo, které postihlo jižní Moravu v červnu 2021, zasáhlo významně do života lidí v kraji. A to nejen tím, že jim poškodilo jejich domy, zdraví nebo majetek.

Řada lidí zjistila, že jim jejich pojistky nepokryjí opravy. Hlavním problémem se tak napříč trhem stalo podpojištění. „Staré smlouvy nebyly roky revidované. Lidé měli majetek pojištěný na nesmyslné částky, které už dávno neodpovídaly situaci na realitním trhu,“ vysvětluje Michal Kozub, který má v Directu na starosti produkty a inovace.

Podle něj je důležité klientům pomáhat mít dobře nastavenou smlouvu. „Díky tornádu se ukázalo, že především majitelé domů často

neumí správně pojistnou částku nastavit. To je výzva pro celý pojišťný trh. Nikdo z nás nemůže čekat, že klienti budou schopni odhadovat za kolik by si postavili nový dům a že si budou částku pravidelně pojišťovat. To je role nás, pojišťoven, a neměli bychom házet odpovědnost na obyčejného člověka,“ objasňuje Kozub.

Přestože Direct pojišťovna nemá smlouvy starší než 7 let a podpojištění se týká jejích klientů v menší míře než u jiných pojišťoven, plán je jasný. Produktový a inovační tým se bude věnovat zlepšování procesů tak, aby se nemohlo stát, že je klient u Directu špatně pojištěný. „Klient není expert. Proto celý tento proces musíme posunout. Má obrovský dopad na velké množství lidí a jejich život,“ uzavírá Kozub. 



Klientský zážitek

Klientský zážitek má Direct v DNA

O klientském zážitku se často ve firmách mluví, ale jen málokterá firma s ním dokáže efektivně pracovat. „V Directu máme klienta nejen v srdci a chceme pro něj to nejlepší, ale v roce 2021 jsme se také vydali na cestu neustálého zlepšování zážitku, který mu přinášíme. A k tomu jsou potřeba data a vyhodnocování,“ popisuje Natália Štefániková, která má klientský zážitek na starosti.

V roce 2021 jsme poprvé vytvořili tým, který se klientskému zážitku věnuje. Jak jste ten rok prožili?

Vnímám tam dvě oblasti. Ta první jsou digitální kanály a procesy, které jsme implementovali. Vyvíjeli jsme web, sjednavače, appku – vše jako kroky k lepšímu klientskému zážitku s cílem naplnit ho tak, abychom byli v souladu s tím, co od nás dneska klient očekává a považuje za normální. Ta druhá rovina je interní. Dnes efektivně klienty posloucháme, což znamená, že sbíráme zpětnou vazbu, učíme se ji číst, pracovat s ní a na základě toho měníme věci uvnitř. Procesy, produkty, školení. A to je obrovský kus práce.

Co podle tebe dneska klient od pojišťovny vlastně očekává?

Potřebuje všechno vyřešit rychle, jednoduše, bezproblémově. Každý člověk navíc preferuje jiný kanál komunikace, je proto důležité, aby dostával na každém místě konzistentní zážitek. Ať už jde na náš web, zavolá na call centrum, nebo mluví s makléřem. Často v Directu říkáme, že chceme věci dělat tak, abychom se

nestyděli nabídnout je vlastní mámě. U klientského zážitku to vnímám ještě tak, že máme jít daleko za hranice pojišťovny. Klient od nás má očekávat to, co očekává od svých nejoblíbenějších značek a firem.

Setkali jste se s nějakým úskalím, které bylo nutné překonat?

Direct vznikl pro klienty, má to napsané ve svém DNA a od začátku diskuze o klientském zážitku vedeme. Nikde jinde jsem to za svůj profesní život neviděla tak silné. Nebylo proto potřeba někoho přesvědčovat, že to dává smysl. Co byl krok z komfortní zóny, byl proces, který se za tím schovává. Feedback je třeba sbírat strukturovaně, mít u toho otevřenou mysl. Občas se člověk ve zpětné vazbě hrabe a snaží se pochopit a vcítit do toho, jak klient přemýšlí. Možná jsme to poslední roky dělali nějak a klient to chce najednou jinak. Důležité je být otevřený změně, a to je vždy proces učení, kterým si lidé procházejí a může trvat delší dobu. Je potřeba být trpělivý.

Kdyby ses ohlédla za rokem 2021, co jsou tři věci, které se v rámci klientského zážitku opravdu podařily?

Dneska voláme zpět nespokojeným klientům. Když jsme to navrhli, hromada lidí z toho měla strach. Podařilo se nám s tím pracovat a snažíme se špatné zážitky napravovat. Spustili jsme vzdělávání napříč Directem a učíme lidi chápat, co nám klienti říkají a jak s tím kreativně pracovat. Současně se nám podařilo vytvořit tým „ambasadorů“ klientského zážitku v celém Directu, který se setkává a prioritizuje projekty, které se nám na základě feedbacku vytvářejí.

Součástí celého procesu je také sběr NPS. O měření NPS se často mluví napříč trhem. Je to podle tebe efektivní metrika?

Jakákoliv metrika na měření klientského zážitku je dobrá a myslím, že žádná není výjimečná a lepší než jiná. Co je ale podstatné, je práce potom. Většina firem končí tím, že si něco měří. Nastavit měření není žádná raketová věda. Podstatné je promyslet si, co se potom s daty děje a jak je agregujete. Na základě práce s daty pak můžete okolo toho stavět proces a neustále ho zlepšovat. A o to v klientském zážitku jde.

Jaký bude v roce 2022?

Musíme nakoupit celý tým. Už jsme si osahali a vyzkoušeli, co zážitek je, ale čeká nás mnohem větší stabilizace. Musíme nad sebou přestat přemýšlet jako nad pojišťovnou. Jsme firma, která existuje, aby pomáhala lidem. Každá jedna věc, kterou vytvoříme, ať je to produkt, appka, interní nástroj, musí být vytvořená v souladu s tím, co chce klient. Tím vytvoříme systém dlouhodobé konzistentní péče, tam dneska ještě nejsme. 

„U klientského zážitku máme jít daleko za hranice pojišťovny. Klient od nás má očekávat to, co očekává od svých nejoblíbenějších značek a firem.“

Natália Štefániková

podporovatelka
Klientského zážitku a onlinu

„Naprostá spokojenost, překvapivě rychlé řešení pojistné události, a hlavně vstřícná telefonická podpora.“

Mirek J.
klient Direct pojišťovny

„Super komunikace, vše vyřízené po telefonu.“

Eva K.
klientka Direct pojišťovny

„Jste nejlepší pojišťovna, kterou jsem objevila. Komunikace velice dobrá, příjemné a skvělé jednání se zákazníkem. Výborné a rychlé jednání.“

Alena S.
klientka Direct pojišťovny

„To, co u jiných pojišťoven v Česku není možné, je u Directu do druhého dne. Top!“

Kamila R.
klientka Direct pojišťovny

„Vstřícné jednání, velice příjemná komunikace, vše on-line (žádné „papírování“ apod.). Vše vyřešeno telefonicky, jednoduše a rychle. Opravdu příjemná zkušenost.“

Jiří J.
klient Direct pojišťovny

„Super práce. Děkuji za opravdu rychlé vyřízení. Bude to hrát velikou roli až budu vybírat znovu pojišťovnu pro povinné ručení.“

Daniel T.
klient Direct pojišťovny

„Rychlost, srozumitelnost, ochota a přístup k řešení událostí. Rozhodně velmi dobrý poměr ceny a služeb za ní!“

Albert P.
klient Direct pojišťovny

Direct není jen značka, je to filozofie

Přestože udělat z pojišťovny „love brand“ není jednoduchý úkol, povědomí o Direct pojišťovně na trhu se nám daří zdravě posilovat. Dneska můžeme říct, že jsme v tomto ohledu na úrovni středně velkých pojišťoven. „V roce 2021 nám k tomu pomohla řada věcí – pokračovali jsme v kreativním konceptu nepovedených rande, podpořili jsme během covidu kavárny a restaurace, spustili jsme podcasty i Direct NEWS, které přináší informace nejen našim obchodním partnerům. A také jsme po roce v onlinu konečně mohli uspořádat konferenci naživo,“ popisuje Nela Maťašeje z marketingového týmu.

V televizi jsme v roce 2021 viděli nové spoty v podobném duchu nepovedeného rande. Osvědčily se?

To, že se nám do spotů v roce 2020 povedlo poprvé dostat emoce a vtip, s lidmi rezonovalo. Kladné reakce a nárůst povědomí o 10 procentních bodů během první vlny kampaně nás utvrdil v tom, že to byla dobrá cesta. Zůstat konzistentní jak vizuálně, tak konceptem se vždycky vyplatí. Lidé nemusejí přemýšlet, na co že je to reklama, a s větší pravděpodobností si vybaví Direct.

Bylo natáčení druhé série jiné?

V mnoha věcech. Už jsme byli poučení, věděli jsme, na čem šetřit a na čem určitě ne. Dneska



víme, že zásadní je výběr herců, kteří jsou alfou a omegou toho, že se vtip povede odvykládat, odehrát. Větší sladění celého štábu z předchozího roku taky přispělo k tomu, že jsme byli efektivní. Často jsme řešili, zda jsme dostatečně jednoduší ve sdělení. Ale ve výsledku je zásadní, aby si nás člověk, který na spot kouká, zapamatoval. Aby měl příjemné emoce, aby se pobavil a spojil si to s Directem. O to při budování značky jde.

Na začátku roku se Direct objevil i ve spojitosti se zavřenými kavárnami a restauracemi. Jak vás to napadlo?

Hledali jsme cesty, jak pomoci podnikům, které covid ohrozil. A pak přišel nápad, že bychom si mohli od zavřených podniků pronajmout výlohy a nalepit do nich jen jednoduchý vzkaz „Normální je pomáhat“. Nešlo jen o reklamu, ale o hlubší smysl toho, proč vlastně celý Direct stavíme. Já vnímám jakékoliv takové „mimořádné aktivity“ jako strašně důležité. Právě proto, abychom plnili naše poslání.



Jak se vám investice do značky obhájí v týmu a leadershipu firmy?

Jednoduše, máme shodu, že budujeme Direct společně a že všichni chceme. Jediný limit je, abychom byli jako firma stále efektivní a nezabili sami sebe přemrštěným marketingem. Pro mě je důležité, že si nemusíme vymýšlet pohádky, že chceme dodávat na trh špičkové služby a produkty tak, abychom pak v reklamě nemuseli nikoho uplácet a přesvědčovat, že jsme jednoduchá, rychlá, spolehlivá a přátelská firma. Aby to za nás říkalo to, co děláme.

Značka Direct dneska už není jen pojišťovna. V roce 2021 se připojilo Direct auto – síť autodealerství, které pomáhají napravovat svět autoslužeb. Máte B2B společnost Fidoo. Jak nad značkami přemýšlíte do budoucna?

Direct pojišťovna dala před sedmi lety stabilní základ pro rozvoj všeho ostatního. Tedy i Direct family, kterou tvoří skupina firem a nadace. Vždy jsou postavené na našich hodnotách, přístupu a kultuře. Je úplně jedno, jestli přibude další firma, protože Direct family, potažmo Direct, není jen značka. Je to filozofie, naše DNA a vyjádření toho, kdo jsme a o co se snažíme.

Vidíte v tom potenciál do budoucna?

Určitě. Chceme tvořit pro lidi ekosystém kvalitních služeb, nebýt jen pojišťovna, která jim pomůže, když se stane průšvih, ale být jejich partnerem pro řadu dalších situací v životě, které musí řešit, a pomoci jim v tom. Tak, aby mohli ten čas využít k podstatnějším věcem.

V roce 2021 jste se také vrátili po delší době ke konferenci pro obchodní partnery ve fyzické podobě. Nebáli se potkávat se?

Byla to hybridní podoba, viděli jsme se fyzicky

i online tak, abychom vyhověli všem. Myslím, že obavy vystřídala touha žít zase trochu normálně a že se nám povedlo vytvořit skvělou atmosféru, zábavnou prezentaci a nabitý večer. Poprvé jsme představili naše plány s Direct autem a také jsme lidem představili naživo Pepu Vrtala z Autosalonu, se kterým dlouhodobě spolupracujeme. Kromě toho po celý rok vznikaly naše Direct NEWS, což je formát novinek, videozpráv ze zákulisí Directu, abychom lidem včas říkali, co se u nás děje. Myslím, že se nám to povedlo vyladit a dneska každý díl vidí skoro 2 000 lidí.

Plánujete nějaké podobné novinky i v příštím roce?

Více si hrát. Ať už jde o guerillové kampaně nebo akce, které chystáme pro obchodní partnery. Od ledna nám v Praze i Brně jezdí Directí zelené tramvaje, lidé nás mohou slyšet poprvé také v rádiu nebo na Spotify. Plánujeme se i trochu omladit a prozkoumat sociální síť TikTok. Chceme, aby o nás na konci roku 2022 vědělo ještě více lidí. A nejen, aby nás znali, ale taky aby chápali, proč jsme vůbec na trhu a v čem jsme jiní než všechny pojišťovny, které dosud poznali. 

„Je úplně jedno, jestli přibude další firma, protože Direct family, potažmo Direct není jen značka. Je to naše DNA.“

Nela Maťašeje
podporovatelka Marketingové komunikace

V hospodě byste na obsluhu dva dny nečekali. V pojišťovnách je to běžné

**V Direct pojišťovně měl mnoho let na starosti obchodní týmy. V roce 2021 mu přibyla nová agenda – jak pomoci těm, kteří jsou denně v kontaktu s klienty, aby byli úspěšní. Klient-ský zážitek tak v Directu dostal novou formu. Michal Řezníček totiž o prvo-
liniových týmech začal mluvit jako o hospodách.**

Jak se změnilo přemýšlení nad první linií v roce 2021?

Zásadně. Začali jsme se na týmy první linie koukat tak, jako bychom nebyli pojišťovna, nebo jiná finanční instituce, ale jako bychom byli hospoda. A upřímně – to změnilo pohled na všechno. V pojišťovně se často sklouzne k tomu, že je klient ticket, který je potřeba vyřešit, že je vlastně jen požadavek, kterým se někdo zabývá. My jsme si to představili jinak. Místo fronty ticketů jsme si představili autobus plný lidí, který čeká před našimi kanceláři, až je někdo obslouží. Jako v restauraci nebo dobré hospodě.

A to stačí pro to, aby se stala změna?

Samo o sobě ne, ale je to skvělý první krok, který úplně mění přemýšlení a rétoriku. Najednou nechceš nechat stát frontu před hospodou. Chceš se o ně postarat, a když není místo, aspoň jim to čekání zpříjemnit a odřít jim očekávání. Tedy minimálně jim dát informace o tom, jak dlouho budou ještě čekat. Je to úplně jiné, než když máme restant, tedy neobslouženou frontu, kterou se snažíme stahovat, a radujeme se, že jsme ji stáhli ze tří dnů na dva.

Proč právě hospoda?

Pro každého člověka je velmi jednoduché představit si, jak dobrá hospoda funguje. Vlastně mnohem snadněji, než když si bude představovat, jak funguje dobré call centrum pojišťovny. Přitom tam ty paralely jsou. Dobrou hospodu člověk pozná podle dobrého jídla, příjemného prostředí, čistých toalet, příjemné obsluhy. V pojišťovně často řešíme efektivitu, srovnáváme se s konkurencí, ale nepřemýšlíme nad klienty jako nad živými lidmi. Najednou je pohled na čas úplně jiný. Z pohledu rychlosti, která je jednou z našich klíčových hodnot, je pět dní čekání na vyřízení pojistné události pomalé, přestože tržní benchmark říká něco jiného. Nikdo nechce čekat na obsluhu v restauraci pět dní. Naše aspirace je řešit požadavky nikoliv v řádu dnů, ale spíše hodin či minut.

Jak se takové přemýšlení aplikuje v praxi?

Hospody jsou o dvou zásadních věcech, z nichž obě jsou stejně důležité: klientský zážitek a provozní efektivita. Na obou musíme pracovat současně. Když nebudeme spolehliví a pouze budeme dodávat super zážitky, nebude to fungovat. Když se budeme na klienta na pobočce usmívat, ale neuděláme a nezařídíme, co potřeboval, tak je celý zážitek pryč. Je potřeba mít proto nastavené i procesy, které jsou za tím. Nechceme navoněnou špínu. Takže nás teď čeká změna přemýšlení, ale i automatizace, která bude dávat smysl.

Slučuje se klientský zážitek a automatizace?

Nechci automatizaci, abychom ušetřili nákla-

dy. To je jen vedlejší efekt. Primárně jde o to, abychom minimalizovali chyby vůči klientům. A ruku na srdce, děláme chyby, protože jsme jen lidi. Každý automatizovaný proces chyby eliminuje. Využijeme tedy automatizaci tam, kde nám pomůže, uvolní nám ruce a zjednoduší práci. Tam, kde potřebuje klient zažít péči, lidskou vřelost a soucítění, budeme dodávat špičkový klientský zážitek a osobní přístup.

Jak tedy vypadá Direct hospoda v roce 2022? Máte ji vymyšlenou?

Vydefinovali jsme si sen, jak by měly naše hospody vypadat. Vidíme sehrané fungující týmy, které jsou opravdu posedlé klientem a reálně pomáhají. Chceme, aby klient vždy věděl, co se bude dít, že mu vyřešíme jeho problém na první dobrou a že klientské zážitky budou mít konzistentní podobu. Ať už bude člověk kontaktovat Direct přes telefon, na pobočce nebo bude mluvit s naším likvidátorem.

Co je podle tebe klíčové, aby se to povedlo?

Týmy, které jsou v kontaktu s klienty, potřebují ke svému fungování podpůrné a designérské týmy, bez kterých to nemůžou nikdy zvládnout. A současně je velmi důležitá také podpora vzdělávání a naší Direct akademie a pak samozřejmě nábor. Práce a rozvoj s novými členy týmu je zásadní pro to, abychom se mohli dál posouvat. 



„Místo fronty ticketů jsme si představili autobus plný lidí, který čeká před našimi kanceláři, až je někdo obslouží.“

Michal Řezníček
člen představenstva
pro Obchod

Trh neživotního pojištění? Růst předepsaného pojistného už se vrátil k hodnotám před pandemií

Zatímco v roce 2020 růst trhu neživotního pojištění zpomalil díky pandemii Covid-19, v loňském roce se vrátil k velmi slušnému růstu. Celkově pojišťovny předepsaly o 5,5 miliardy korun více než v roce předchozím.

Direct pojišťovna se stala v roce 2021 nejrychleji rostoucím hráčem v povinném ručení, kde jako jediná na trhu dokázala růst dvojciferně, tedy více než o 10 %. Nejvyšší růst zaznamenala i v havarijním pojištění, kde rostla dokonce více než o 20 %.

„Autopojištění je dlouhodobě jednou z našich priorit. Snažíme se v této oblasti výrazně inovovat produkty a služby. Růst jsme ale neznamenali jen díky retailovému segmentu, ale také díky flotilovým klientům. Zde je klíčová spolupráce s makléři, se kterými obsluhujeme

drtivou většinu našich flotilových klientů“, vysvětluje Michal Řezníček, který má v Directu na starosti obchodní týmy.

Velmi úspěšný rok zaznamenala Direct pojišťovna také v pojištění staveb a domácností, kde byla druhou nejrychleji rostoucí pojišťovnou na trhu s růstem přes 56 %. „Je to segment, ze kterého mám velkou radost, protože jsme v něm začínali před třemi lety prakticky z nuly. V roce 2021 jsme spustili kompletně nový produkt, který měl skvělou odezvu u klientů i poradců, což se potvrdilo i ve výsledcích,“ dodává Řezníček.

Direct šel v roce 2021 nadále cestou diverzifikace portfolia. Přestože je pojišťovna stále silným hráčem na poli autopojištění, postupně se zaměřuje i na majetkové a firemní pojištění. **e**



Direct vnímám jako dospělou firmu, která se dál může výrazně rozvíjet

Období plné důležitých milníků, které výrazným způsobem ovlivní rozvoj Directu do budoucna. Takový byl loňský rok podle člena představenstva pro finance a risk management Direct pojišťovny Roberta Dohnala. „Direct dospěl, začali jsme proto přemýšlet, jak dál. Mohli jsme se spokojit s tím, co máme, ale rozhodli jsme se, že se na to budeme dívat jako na příležitost se posunout dál,“ říká Robert Dohnal.

Loňský rok byl stále ještě ovlivněný covidem. Jaký dopad měla opatření spojená s pandemií na Direct pojišťovnu?

Přímý dopad byl výrazně nižší než předchozí rok. To souvisí s tím, že jsme se jako společnost většinou přizpůsobili a dokázali fungovat v nové situaci. V rámci Directu jsme fungovali naprosto bez problémů. Co ale celkově trh a každého z nás ovlivňuje, je dopad globálních trendů a nepřímé dopady pandemie. Vidíme výrazný posun ve využívání digitálních kanálů nejen v prodeji, ale i obsluze klientů. My jsme Direct již od počátku stavěli jako „digitální“ pojišťovnu, kde jde většina věcí dělat online a bez papíru. V posledních dvou letech jsme naše investice do digitalizace ještě posílili, například do rozvoje naší mobilní aplikace. Na nákladové straně vidím další dopad ve zdražování cen energií nebo materiálů. Tedy následné efekty, které po covidu přišly a výrazně se podepisují například na cenách oprav. Významný dopad se pak loni týkal i cestovního pojištění. Lidé totiž přes mírné oživení do zahraničí cestují stále výrazně méně než před covidem.

Jak se pojišťovně dařilo po ekonomické stránce?

Pojišťovně se nadále daří jak na straně růstu počtu klientů, tak na straně finančního zdraví firmy. Loni jsme pokračovali v silném růstu v pojištění aut i majetku. Je skvělé, že každý desátý retailový klient, který se pojišťuje v těchto segmentech, si vybere Direct. Zároveň pracujeme na tom, abychom dále posílili naši pozici v oblasti pojištění majetku a odpovědnosti pro firmy. Věřím, že i tam máme co nabídnout. S oživením cestování čekáme i oživení v této oblasti. Myslím, že naše jednoduchost sjednání a flexibilita produktu je pro cestovatele úplně ideální. Mám také radost, že jsme se přehoupli přes 400 000 klientů a že patříme mezi nejrychleji rostoucí pojišťovny na trhu. Kromě toho mě těší i spokojenost klientů. Ta je vidět nejen z čísel, která získáváme z feedbacků, ale také z těch neformálnějších zpětných vazeb. Pro mě je například naprosto fascinující, když klienti kolegům donesou bonboniéru s poděkováním. To mi přijde jako nejlepší ocenění práce všech lidí v týmu. Pro mne je to důkaz, že naše práce dává smysl.

Významnou událostí loňského roku bylo řádění tornáda na jižní Moravě. Co to pro pojišťovnu znamenalo?

Tyto situace jsou velmi těžké pro lidi, které zasáhnou. Je to ale důvod, proč tu Direct pojišťovna je. Jsem hrdý na to, jak jsme byli schopní pomáhat a jak celý tým pracoval. Nešlo jen o to, jak jsme vypláceli peníze z pojištění, ale také o dobrovolnickou činnost. Z pohledu života firmy to byla jedna z nejdůležitějších událostí roku 2021. Z pohledu finančního jsme

„Pro mě je naprosto fascinující, když klienti kolegům donesou bonboniéru s poděkováním. To mi přijde jako nejlepší ocenění práce všech lidí v týmu.“

Robert Dohnal

člen představenstva pro
Finance a risk management

vyplatili přes 60 milionů korun na škodách. Jako pojišťovna jsme proti těmto situacím sami „pojištění“ zajišťovny. Takže z vyplacených peněz šlo necelých 20 milionů na vrub pojišťovny a zbytek zaplatily zajišťovny. A vzhledem k tomu, že loni jsme celkem za škody vyplatili 1,2 miliardy korun, nešlo o tak výrazné číslo.

Důležitým milníkem pro Direct byl odchod Odyssey 44 Martina Kúšika. Proč

jste se rozhodli, že pojišťovnu chcete mít 100% ve svých rukách?

Prvně bych chtěl Martinovi Kúšikovi a jeho týmu poděkovat za to, že nás doprovázeli v první kapitole Directu. Osobně jsem s kolegy z Odyssey 44 během našeho partnerství úzce spolupracoval a byla to spolupráce vždy v konstruktivním a přátelském módu. Odyssey 44 jako náš finanční partner výrazně přispěl k tomu, abychom z Directu postavili pojišťovnu se silnou

pozicí ve většině hlavních segmentů neživotního pojištění. Kdybych to přirovnal k vývoji dítěte, tak Odyssey 44 nám pomohla při dospívání. Do budoucna vidíme spoustu příležitostí, jak dál Direct rozvíjet. A máme jasné priority, na které se chceme zaměřit. Zároveň jsme finančně dostatečně silní na to, abychom stáli plně na vlastních nohách pro další rozvoj služeb klientům a Directu jako firmy. Proto jsme se dohodli na zpětném odkupu jejich podílu. Vše bylo naprosto v přátelském duchu. I do budoucna Martina Kúšika vnímáme jako ideálního partnera, se kterým budeme zase rádi spolupracovat, pokud se najde příležitost.

Zmínil jsi priority firmy. Mezi ně patří například digitalizace. Jak jste v tomto loni pokročili?

Věřím, že digitalizace a schopnost obsloužit klienta je klíčová k tomu, abychom i dál dokázali posouvat hranice. Chceme být pojišťovna, která je na užívání jednoduchá, spolehlivá, přátelská a rychlá. Proto mám radost, že se nám podařilo loni spustit naši aplikaci, díky které mají klienti pojišťovnu jednoduše v mobilu. Kromě toho se posouváme i v tvorbě našeho interního core systému, díky kterému zrychlíme a zjednodušíme obsluhu klientů a vytvoříme prostor pro naše lidi v první linii. Co půjde, bude běžet automaticky, takže se kolegové budou moci ještě více soustředit na klienta a jeho zážitek.

Loni jste také udělali výrazný krok tím, že jste vstoupili do světa autoslužeb. Proč jste se rozhodli koupit první autocentra a založit Direct auto?

Ta myšlenka byla již u zrodu skupiny Direct v roce 2013. V hlavě jsme měli dva projekty, jeden z nich byla pojišťovna a druhý byly autoslužby. Oba projekty jsme rozvíjeli vedle sebe. U obou jsme viděli velkou příležitost, jak postavit firmu, která bude měnit standard toho, co je normální pro klienty. Jedná se totiž o služ-

by, které jsou relevantní pro velké množství lidí a zároveň jsou to odvětví, kde jsme viděli velký prostor, jak je zlepšit. Nakonec rychleji dopadly akvizice v pojišťovnictví, které nás na několik let plně zaměstnaly. Ale jak Direct dospěl, začali jsme přemýšlet, jak dál. Mohli jsme se spokojit s tím, co máme, ale rozhodli jsme se, že se na to budeme dívat jako na příležitost posunout celou skupinu Direct dál. Proto jsme loni založili Direct auto, byla to přirozená volba. Vidíme v tom velkou synergii s pojišťovnou, týkající se kvalitních oprav nebo zajištění mobility pro naše klienty.

S růstem Directu je také spojené vydání dluhopisů, které jste v roce 2021 začali připravovat na první pololetí 2022.

Tak jak Direct postupně roste, mění se i potřeby a vhodné formy financování rozvoje skupiny. Díky silné finanční pozici jsme již připraveni na veřejné formy financování. Zároveň máme širokou základnu našich klientů a fanoušků, kterým chceme umožnit, aby se na příběhu Directu podíleli. Prvním krokem k tomu je právě emise dluhopisů v roce 2022. Díky tomu můžeme Direct ještě rychleji rozvíjet. Také je to krok k tomu, abychom se ještě více otevřeli lidem a dali jim zajímavou příležitost, jak zhodnotit své peníze. 

Direct auto

Mobilita? Pro budoucnost a život lidí klíčová

Na začátku přemýšlení o Direct autu byla touha dodat lidem klientský zážitek od začátku do konce. Zatímco Direct pojišťovna umí ovlivnit průběh likvidace, když se něco přihodí, v servisu měl pak někdy klient Directu úplně odlišný zážitek. „Chtěli jsme pokrýt celý proces a pomoci v oblasti, která nám dává obrovský prostor pro zlepšení,” říká Petr Lehký, který za Direct autem stojí.

Proč jste si vybrali zrovna oblast mobility jako další, ve které se budete rozvíjet?

Snaha je najít cestu, jak udržet klienta mobilním, když havaruje, nebo musí dát auto do servisu. A jak mu prodloužit zážitek, který má s pojišťovnou, do dalších oblastí, kde to není typické – do autoservisů, kde auto opravuje, do dealerství, kde si třeba kupuje ojetinu. Koukáme se na autoopravárenství jako na jeden z článků života klienta.

Co dneska klienti potřebují od svého servisu?

V projektové fázi jsme obvolávali klienty Direct pojišťovny, kterých jsme se ptali, co se jim líbí v současném autosvětě, co tam hledají, co by chtěli jinak, a to jak v autorizovaném, tak neautorizovaném servisu. Pak jsme oslovili školy, začali jsme se ptát studentů a mladých lidí, kteří na svět koukají jinak, co chtějí v budoucnu z pohledu mobility. Na co budou auta používat a jak? Poslední byly veřejná data a průzkumy, které hovoří o tom, co způsobí

odklon k elektromobilitě, věci týkající se vývoje. Díky tomu všemu jsme si řekli, kudy se vydat. To, co je v Directu azimutem, je klient, zážitek a hodnoty, na kterých stavíme. To byla jedna z klíčových definic, na základě které budeme vědět, co od Direct auta a našeho týmu očekávat.

V čem tu změnu pozná klient?

Hlavně v oblasti procesů. Dneska je řada věcí propracovaná, ale plná zbytečné byrokracie. Při jednoduchém úkolu na dílně je tam spousta administrativy při přebírání vozu, při příjmu zakázky, při vrácení náhradního auta. Spousta papírování, tištění, placení faktur... Naším cílem je minimalizovat administrativní zátěž na nezbytné minimum. Příkladem je náš projekt Direct PitStop – rychlá výměna pneumatik, kde se lidé mohou ojednat přes webovou aplikaci a platit jen on-line a v blízké budoucnosti rovnou přes Apple Pay nebo Google Pay.

Co se událo v roce 2021?

Direct auto přestalo být jen projektem. Stalo se živou firmou – podařilo se nám získat tři dealerství, která se stala součástí Direct auta a která jsme přebrali od původních majitelů třeba po 30 letech jejich cesty. Máme dnes díky tomu základnu pro další rozvoj a vydefinovali jsme si klíčové projekty, na kterých stavíme – Direct PitStop, Garance mobility, Direct rental...

V čem bude rok 2022 jiný, co plánujete?

Máme velkou ambici dále růst, takže budeme hledat akviziční příležitosti. Vedle toho nás

čeká spousta práce na klíčových projektech. Už nemáme jen abstraktní Direct auto, ale reálnou firmu. Chceme, aby klient věděl, že vstoupil k nám. Že je v Direct autu a že může očekávat kvalitní servis, špičkový klientský zážitek a jednoduché procesy. Do budouc-

na nepředpokládáme, že jediná mobilita je možná jen pomocí auta. Může to být MHD, carsharing, cokoliv, co bude klientovi dávat smysl. Mobilitu vnímáme jako klíčový faktor v odlišnosti oproti standardu. **e**



„To, co je v Directu azimutem, je klient, zážitek a hodnoty, na kterých stavíme. Na základě toho víme, co od Direct auta a našeho týmu očekáváme.”

Petr Lehký
CEO Direct auto

Věříme, že má smysl dělat svět lepším

Direct od začátku stavíme jako místo, prostor, kde mohou lidé svobodně pracovat, tvořit a měnit svět kolem sebe k lepšímu. Naše firmy jsou pro nás nástrojem, které nám to umožňují. A jednou ze zásadních hybných sil a nástrojů je také naše Direct nadace. Rok 2021 byl pro Direct nadaci transformační. Dostala nový název, kdy jsme ji z původní Nadace VIGO překřtili na Direct nadaci. A současně s novým názvem přišly také nové oblasti našeho působení. Dneska se věnujeme třem základním oblastem...

Rozvoj dětí a nastupující generace

Věříme, že děti jsou naše budoucnost a cesta k tomu, jak být jednoho dne lepší. Některé děti čelí velkým sociálním nebo ekonomickým překážkám ve svém rozletu, jiní s velkým talen-

tem a potenciálem hledají inspiraci a akceleraci svého růstu. Proto již 7 let v rámci Aspen Institute Central Europe podporujeme Young Leaders program, který podporuje rozvoj mladých leaderů a leadership založený na pevných demokratických hodnotách. Navíc jsme v roce 2021 uspořádali tábor pro mladší děti, které nemají v životě tolik příležitostí k potkávání se mezi sebou a rozvoji.

Ochrana přírody

Nežijeme na planetě, ale žijeme společně s planetou. Proto všechny naše firmy provozujeme s velkým důrazem na udržitelnost a postupně rozvíjíme aktivity směřující k úplné karbonové neutralitě do roku 2023. V roce 2021 jsme poprvé detailně změřili karbonovou stopu veškerých našich činností, zjistili jsme, že v přepočtu na člena týmu máme již teď velmi dobrou startovní pozici a zároveň jsme mimo jiné společně vysbírali 140 kg odpadu v lesích a městech, kde se pohybuje a zasadili více



než 2000 stromků jako budoucích pohlcovačů CO₂. Aktivně se zajímáme o naši uhlíkovou stopu a snažíme se ji snižovat.

Rychlá pomoc tam, kde je potřeba

Červen 2021 se navždy zapíše do historie jižní Moravy jako den, kdy v kraji zpustošilo tornádo hned několik vesnic a stovky domů. Jako pojišťovna jsme se snažili co nejrychleji vyplatit peníze lidem, které živel postihl, aby mohli začít znovu. Chtěli jsme ale pomoci nad rámec toho, co jsme jako pojišťovna uměli. Rozhodli jsme se proto nakoupit dřevo a dopravit jej na jižní Moravu. Pomohli jsme tak postavit střechy několika domům a zjednodušili návrat domů několika rodinám.

Stejně jako v případě tornáda, covidové pandemie, nebo války na Ukrajině, která začala v prvních měsících roku 2022, chceme být s Direct nadací a celou Direct family tam, kde je to potřeba. V roce 2022 ještě důrazněji a s větším dopadem. **e**



Výroční zpráva 2021

I. ÚDAJE O SPOLEČNOSTI

1. Základní údaje

Obchodní firma:

Direct pojišťovna, a.s.

Sídlo:

Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00 Brno

Identifikační číslo:

250 73 958

Vznik společnosti:

Zápis do obchodního rejstříku byl proveden 3. září 1996, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3365

Základní kapitál:

209 553 890 Kč, zapsáno do obchodního rejstříku a splaceno 100 %

Akcie:

4 910 ks akcie na jméno v zaknihované podobě ve jmenovité hodnotě 42 679 Kč. Převoditelnost akcií na jméno je podmíněna souhlasem dozorčí rady společnosti. Smlouva o převodu akcií nena-bude účinností dříve, než bude souhlas udělen. V roce 2021 nedošlo k nabytí vlastních akcií či podílů.

Akcionáři:

Akcionáři společnosti jsou VIGO Finance a.s., IČ 032 57 282, U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze vložka B, oddíl 19894, a VIGO Investments a.s., IČ 022 43 920, U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze vložka B, oddíl 19427.

Zastupování společnosti:

Společnost zastupují vždy dva členové představenstva společně, z nichž jeden musí být předsedou nebo místopředsedou představenstva.

Kontaktní místa

Centrála, sídlo a pobočka

Nové sady 996/25
602 00 Brno
tel.: 542 423 775

Pobočka Praha 2

Ječná 550/1
120 00 Praha 2
tel.: 226 531 501

Pobočka České Budějovice

Radniční 133/1
370 01 České Budějovice
tel.: 380 420 691

Pobočka Plzeň

Prešovská 337/6
301 00 Plzeň
tel.: 378 401 057

Pobočka Pardubice

17. listopadu 181
530 02 Pardubice
tel.: 463 354 546

Pobočka Ostrava

28. října 3348/65
702 00 Ostrava
tel.: 596 111 383

Pobočka Liberec

Sokolovské nám. 310/3
460 01 Liberec II
tel.: 485 100 845

Společnost nemá
pobočku nebo jinou část
obchodního závodu
v zahraničí.

 **Klientská linka (+420) 221 221 221**

 **Asistenční linka (+420) 291 291 291**

 **www.direct.cz**

 **direct.cz**

 **djakodirect**

 **company/direct-pojistovna**

2. Představenstvo společnosti

V roce 2021 představenstvo společnosti reprezentovali:

Jméno	Pavel Řehák
Funkce	předseda představenstva od 12. 6. 2015
Praxe	McKinsey & Company, Česká pojišťovna, VIGO Investments
Vzdělání	Vysoká škola ekonomická v Praze, Northwestern University – Kellog School of Management
Jméno	Martin Frko
Funkce	místopředseda představenstva od 1. 7. 2015
Praxe	McKinsey & Company, Česká pojišťovna, VIGO Investments
Vzdělání	Fakulta Managementu, Univerzita Komenského, Bratislava, London Business School
Jméno	Robert Dohnal
Funkce	člen představenstva od 31. 8. 2015
Praxe	McKinsey & Company, VIGO Investments
Vzdělání	Vysoká škola ekonomická v Praze, HEC School of Management
Jméno	Michal Řezníček
Funkce	člen představenstva od 1. 9. 2016
Praxe	Penzijní fond České pojišťovny, a.s., Česká pojišťovna
Vzdělání	VOŠ Olomouc, Aplikace IT v ekonomii

Členství členů představenstva Direct pojišťovny, a.s. v orgánech jiných právnických osob k 31. 12. 2021:

Pavel Řehák je předsedou představenstva ve společnostech: VIGO Investments a.s., VIGO Finance a.s., VIGO Project Financing a.s. a Direct Fidoo a.s., jednatelem ve společnostech VIGO Omega s.r.o., Direct Fidoo Payments s.r.o., Direct echo, s.r.o., VIGO Beta s.r.o., VIGO Smart s.r.o., NHC Finanční služby, s.r.o., VIGO Investments SPV 2 s.r.o., Direct auto s.r.o., VIGO One s.r.o., AUTOTRIO PRAHA, s.r.o., VIGO Investments SPV 3 s.r.o., VIGO Investments SPV 4 s.r.o., VIGO Investments SPV 5 s.r.o., VIGO Investments SPV 6 s.r.o., VIGO Investments SPV 7 s.r.o., VIGO Investments SPV 8 s.r.o., VIGO Investments SPV 9 s.r.o., VIGO Investments SPV 10 s.r.o., Direct Financing s.r.o., NH Car, s.r.o. a K.E.I. GROUP, s.r.o., předsedou správní rady ve společnostech Direct real estate a.s., Aspen Institute Central Europe o.p.s., Nadace Vigo Foundation a Lobkowicz Collections, o.p.s.

Martin Frko je místopředsedou představenstva VIGO Investments a.s., členem dozorčí rady ve společnostech VIGO Finance a.s. a VIGO Project Financing a.s., členem správní rady společnosti Nadace Vigo Foundation a jednatelem společnosti Direct echo, s.r.o.

Robert Dohnal je členem představenstva ve společnostech VIGO Investments a.s., VIGO Finance a.s. a VIGO Project Financing a.s., členem dozorčí rady společností Direct Fidoo a.s. a NH Car holding, a.s., členem správní rady společnosti Direct real estate a.s., revizorem ve společnosti Nadace Vigo Foundation a jednatelem ve společnostech VIGO Smart s.r.o., VIGO Beta s.r.o., VIGO Investments SPV 2 s.r.o., VIGO Investments SPV 3 s.r.o., VIGO Investments SPV 4 s.r.o., VIGO Investments SPV 5 s.r.o., VIGO Investments SPV 6 s.r.o., VIGO Investments SPV 7 s.r.o., VIGO Investments SPV 8 s.r.o., VIGO Investments SPV 9 s.r.o., VIGO Investments SPV 10 s.r.o. a Direct Financing s.r.o.

Michal Řezníček je členem správní rady společnosti Nadace Vigo Foundation.

3. Dozorčí rada společnosti

V roce 2021 tvořili dozorčí radu společnosti:

Jméno	Libor Matura
Funkce	předseda dozorčí rady od 1. 9. 2018
Praxe	Rothschild, Natland Investment Group, Česká spořitelna
Vzdělání	Slezská univerzita, Obchodně podnikatelská fakulta
Jméno	Petr Herzmann
Funkce	člen dozorčí rady
Vznik členství	5. 6. 2021
Praxe	Česká pojišťovna
Vzdělání	Vysoká škola ekonomická v Praze

Do 22. 5. 2021 byl členem dozorčí rady společnosti Martin Kúšík a do 4. 6. 2021 Hani Himmat.

Členství členů dozorčí rady Direct pojišťovny, a.s. v orgánech jiných právnických osob k 31. 12. 2021

Libor Matura je členem představenstva ve společnostech VIGO Investments a.s., VIGO Project Financing a.s., Direct Fidoo a.s. a VIGO Finance a.s., členem správní rady společností Nadace Vigo Foundation a Direct real estate a.s., členem dozorčí rady společnosti NH Car holding, a.s. a jednatelem společností VIGO Beta s.r.o., VIGO Smart s.r.o., Direct echo, s.r.o., Direct Fidoo Payments s.r.o., VIGO Investments SPV 2 s.r.o., VIGO Investments SPV 3 s.r.o., VIGO Investments SPV 4 s.r.o., VIGO Investments SPV 5 s.r.o., VIGO Investments SPV 6 s.r.o., VIGO Investments SPV 7 s.r.o., VIGO Investments SPV 8 s.r.o., VIGO Investments SPV 9 s.r.o., VIGO Investments SPV 10 s.r.o. a Direct Financing s.r.o.

Petr Herzmann je členem představenstva ve společnosti VIGO Investments a.s., jednatelem společností Direct Fidoo Payments s.r.o. a Herzmann s.r.o., místopředseda představenstva ve společnosti Direct Fidoo a.s. a členem správní rady společnosti Nadace Vigo Foundation.

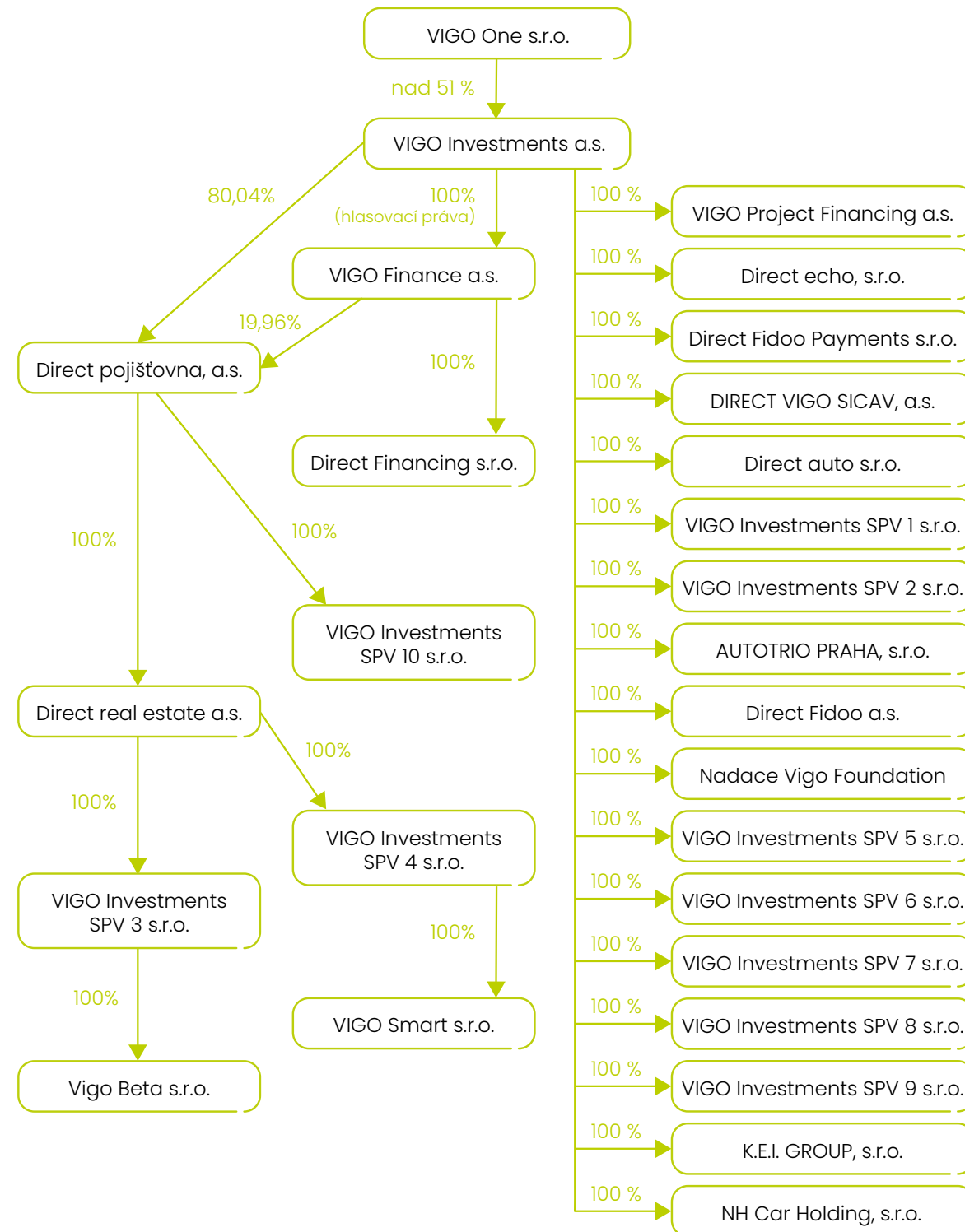
4. Finanční ukazatele Direct pojišťovny, a. s.

	2021	2020
Rentabilita průměrných aktiv (ROAA)	5,3%	5,9 %
Rentabilita průměrného vlastního kapitálu (ROAE)	20,6%	21,5 %
Kombinovaný poměr	88,8%	87,3 %

Uvedené finanční ukazatele a jejich skladba odpovídají definicím ve vyhlášce č. 306/2016 Sb.

II. INFORMACE O AKCIONÁŘI SPOLEČNOSTI

Akcionáři Direct pojišťovny, a.s. byly k 31. 12. 2021 společnosti VIGO Finance a.s. a VIGO Investments a.s.



III. ZPRÁVA O VZTAZÍCH MEZI PROPOJENÝMI OSOBAMI

ZPRÁVA O VZTAZÍCH MEZI OSOBOU OVLÁDAJÍCÍ A OVLÁDANOU A MEZI OVLÁDANOU OSOBOU A OSOBAMI OVLÁDANÝMI STEJNOU OVLÁDAJÍCÍ OSOBOU („ZPRÁVA O VZTAZÍCH“) V ÚČETNÍM OBDOBÍ ROKU 2021

Společnost Direct pojišťovna, a.s., se sídlem Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. B 3365, IČ: 250 73 958

Zpráva o vztazích za účetní období roku 2021

Společnost je povinna za účetní období roku 2021 sestavit zprávu o vztazích podle § 82 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, v platném znění.

Ovládaající osoby realizují kontrolu nad ovládanou osobou (Direct pojišťovna, a.s.) výkonem hlasovacích práv na valných hromadách. Konečná ovládaající osoba dále vykonává svůj vliv prostřednictvím členství ve statutárním orgánu ovládané osoby.

1. Struktura vztahů mezi ovládaající a ovládanou osobou

Ovládaná osoba:

Direct pojišťovna, a.s.

Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00 Brno

IČ: 250 73 958

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. B 3365

Ovládaající osoba:

VIGO Investments a.s.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 022 43 920

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 19427

VIGO Investments a.s. vlastní 3930 ks akcií Direct pojišťovny a.s., což odpovídá 80,04% podílu na základním kapitálu.

a

VIGO Finance a.s.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 032 57 282

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 19894

VIGO Finance a.s. vlastní 980 ks akcií Direct pojišťovny, a.s., což odpovídá 19,96% podílu na základním kapitálu.

Konečná ovládající osoba: Ing. Pavel Řehák, dat. nar. 26. dubna 1975, bytem Ke dvoru 858/25, Vokovice, 160 00 Praha 6.

Ovládaná osoba má v rámci seskupení úlohu ovládané osoby ve vztahu k VIGO Investments a.s. a VIGO Finance a.s. a úlohu ovládající osoby ve vztahu k dceřiným společnostem Direct pojišťovny, a.s., jak vyplývá ze Struktury skupiny VIGO.

Propojené osoby:

VIGO One s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 291 28 161

VIGO Omega s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 019 31 709

Pozn: Jediným společníkem této společnosti byl k 31.12.2021 Pavel Řehák.

VIGO Investments a.s.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 022 43 920

VIGO Finance a.s.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 032 57 282

Direct Financing s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 139 75 323

Direct pojišťovna, a.s.

Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00 Brno
IČ: 250 73 958

Direct real estate a.s.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 107 29 691

VIGO Investments SPV 10 s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 119 58 596

VIGO Investments SPV 3 s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 107 29 500

VIGO Investments SPV 4 s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 117 85 667

VIGO Beta s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 027 02 321
Pozn: VIGO Beta s.r.o. zanikla bez likvidace fúzí sloučením, a to ke dni 3. 1. 2022. Nástupnickou společností je DRE Modřany s.r.o. (dříve VIGO Investments SPV 3 s.r.o., IČ 107 29 500)

VIGO Smart s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 065 83 270

VIGO Project Financing a.s.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 041 20 388

Direct echo, s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 026 98 692

Direct Fidoo Payments s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 026 90 446

DIRECT VIGO SICAV, a.s.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 073 58 326

Direct auto s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 107 29 615

VIGO Investments SPV 1 s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 107 28 945

VIGO Investments SPV 2 s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 107 29 062

AUTOTRIO PRAHA, s.r.o.

Vzpoury 2220/3, Modřany, 143 00 Praha 4
IČ: 649 39 464

Direct Fidoo a.s.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 281 45 780

Nadace Vigo Foundation

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 284 14 008

VIGO Investments SPV 5 s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 117 85 756

VIGO Investments SPV 6 s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 117 85 845

VIGO Investments SPV 7 s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 119 58 383

VIGO Investments SPV 8 s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 119 58 481

VIGO Investments SPV 9 s.r.o.

U průhonu 1589/13a, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 119 58 537

K.E.I. GROUP, s.r.o.

Žarošická 4308/21, Židenice, 628 00 Brno
IČ: 499 69 641

NH Car holding, a.s.

Diskařská 2332/2, Břevnov, 169 00 Praha 6
IČ: 020 88 298

NH Car, s.r.o.

Chodecká 2341/2, Břevnov, 169 00 Praha 6
IČ: 251 14 719

Jezdecký klub NH Car, s.r.o.

Broumarská 1503, Kyje, 198 00 Praha 9
IČ: 021 92 233

GAPO s.r.o.

Diskařská 100, 160 00 Praha 6
IČ: 636 73 991
Pozn: Rozhodnutím jediného společníka společnosti ze dne 22.12.2021 byla společnost GAPO s.r.o. zrušena s likvidací s účinností ke dni 1. 1. 2022 a byl zvolen likvidátor.

NHC Finanční služby, s.r.o.

Chodecká 2341/2, Břevnov, 169 00 Praha 6
IČ: 079 58 617

NH CAR Praha, k.s.

Broumarská 1503, 198 00 Praha 9
IČ: 261 29 027
Pozn: Rozhodnutím společníků společnosti ze dne 17. 12. 2021 byla společnost NH CAR Praha, k.s. s účinností ke dni 1. 1. 2022 zrušena s likvidací a byl zvolen likvidátor.

2. Přehled smluv mezi Direct pojišťovna a.s., ovládající osobou a osobami ovládanými stejnou ovládající osobou

- **VIGO Investments a.s.** — Smlouva o podnájmu kancelářských prostor, Smlouva o nájmu vybavení kanceláře a úhradě služeb, Smlouva o převodu obchodního podílu Direct auto s.r.o., Dohoda o narovnání v souvislosti se založením společnosti Direct real estate a.s., Smlouva o zápůjčce (2x), Dohoda o vypořádání vzájemných pohledávek, Smlouva o převodu podílu ve společnosti VIGO Investments SPV 10 s.r.o.
- **VIGO Finance a.s.** — Licenční smlouva k ochranným známkám a smlouva o nájmu domén a linek
- **Direct Fidoo a.s.** — Smlouva o podnájmu prostor v Brně, Smlouva o podmínkách spolupráce v oblasti pojišťovnictví, Smlouva o spolupráci v oblasti IT bezpečnosti
- **Nadace Vigo Foundation** — Darovací smlouva
- **Direct auto s.r.o.** — Smlouva o poskytování poradenských služeb v souvislosti se založením a nastavením budoucího fungování skupiny Direct auto
- **Direct real estate a.s.** — Smlouva o poskytnutí příplatku mimo základní kapitál (2x), Dohoda o vypořádání vzájemných pohledávek
- **VIGO Investments SPV 3 s.r.o.** — Smlouva o zápůjčce
- **VIGO Investments SPV 4 s.r.o.** — Dohoda o vypořádání vzájemných pohledávek, Smlouva o zápůjčce
- **VIGO Investments SPV 10 s.r.o.** — Smlouva o poskytnutí příplatku mimo základní kapitál
- **NH Car, s.r.o.** — Smlouva o zápůjčce
- **K.E.I GROUP, s.r.o.** — Smlouva o zápůjčce

Představenstvo má za to, že veškeré výše uvedené smlouvy byly uzavřeny na základě běžných obchodních podmínek a společnosti tak v souvislosti s nimi nevznikla žádná újma.

3. Přehled jednání v účetním období 2021, která byla učiněna na popud nebo v zájmu ovládající osoby nebo jí ovládaných osob, pokud se takové jednání týkalo majetku, který přesahuje 10% vlastního kapitálu ovládané osoby zjištěného podle poslední účetní závěrky

Direct pojišťovna, a.s. poskytla během účetního období 2021 zápůjčku společnosti VIGO Investments a.s. za účelem financování nabytí akcií společnosti NH Car holding, a.s., zápůjčku společnosti VIGO Investments a.s. za účelem financování nabytí podílu na společnosti K.E.I. GROUP, s.r.o. a zápůjčku společnosti VIGO Investments SPV 4 s.r.o. za účelem financování nabytí podílu na společnosti VIGO Smart s.r.o.

Direct pojišťovna, a.s. dále poskytla během účetního období 2021 dobrovolný příspěvek na vytvoření vlastního kapitálu mimo základní kapitál společnosti Direct real estate a.s., který byl společnosti poskytnut za účelem poskytnutí příplatku na vytvoření vlastního kapitálu mimo základní kapitál společnosti VIGO Investments SPV 4 s.r.o.

Výše uvedená jednání byla učiněna na popud společnosti VIGO Investments a.s.

4. Prohlášení představenstva Direct pojišťovny, a.s.

Představenstvo prohlašuje, že v účetním období 2021 nebylo poskytnuto žádné plnění ani protiplnění s výjimkou smluv uvedených v bodě 2. této zprávy o vztazích a ovládající osoba nevyužila svého vlivu k prosazení, či přijetí opatření nebo uzavření takové smlouvy, ze které by mohla společnost Direct pojišťovna, a.s. vzniknout jakákoli újma ze vztahu s ovládající osobou. Ze vztahu s propojenými osobami plynou zejména výhody při využívání společné infrastruktury a sdílení know-how. Vzájemné vztahy mezi propojenými osobami nepřinášejí rizika či nevýhody.

Protiplněním z výše uvedených smluv je úhrada sjednané ceny za plnění poskytnuté smluvní stranou, která je předmětem obchodního tajemství. Protiplnění bylo prováděno ve výši, termínech a způsobem v té době a místě v obchodním styku obvyklém. Provedené fakturace odpovídaly skutečným nákladům.

Zpráva o vztazích neuvádí informace, které jsou předmětem povinnosti mlčenlivosti dle § 126 zákona o pojišťovnictví.

Představenstvo prohlašuje, že tuto zprávu sestavilo s vynaložením péče řádného hospodáře a že v této zprávě uvedené údaje jsou dostatečné, správné a úplné. Vzhledem ke svým povinnostem vyplývajícím ze zákona vydá Direct pojišťovna, a.s. výroční zprávu, jejíž nedílnou součástí bude tato zpráva o vztazích.

V Praze dne 31. 3. 2022



Pavel Řehák
předseda představenstva



Martin Frko
místopředseda představenstva

IV. ZPRÁVA O KONTROLNÍ ČINNOSTI

Dozorčí rada je kontrolním orgánem Direct pojišťovny, a.s. (dále jen „společnost“), který dohlíží na výkon působnosti představenstva a na činnost společnosti. Její postavení, působnost a způsob jednání, jakož i volba, odvolání a odstoupení člena dozorčí rady a odměňování jejích členů, jsou vymezeny ve stanovách společnosti. Zpráva hodnotí kontrolní činnost realizovanou v účetním období roku 2021.

Dozorčí rada má dle stanov společnosti jednoho až pět členů. Přesný počet členů dozorčí rady stanoví svým rozhodnutím valná hromada. Dozorčí rada společnosti měla 3 členy, ve složení předseda dozorčí rady Libor Matura, a členové Martin Kúšik a Hani Himmat. V souvislosti se změnou akcionářské struktury společnosti dne 4. 6. 2021 došlo k ukončení výkonu funkce členů dozorčí rady Martina Kúšika a Hani Himmata a od 5. 6. 2021 je členem dozorčí rady pan Petr Herzmann. Od 21. 6. 2021 rozhodnutím valné hromady má dozorčí rada 2 členy a je ve složení předseda dozorčí rady Libor Matura a člen Petr Herzmann.

Ve smyslu stanov se jednání dozorčí rady uskutečňuje dle potřeb společnosti a v případech stanovených právním předpisem. V roce 2021 se dozorčí rada sešla devětkrát.

Dozorčí rada průběžně projednávala hospodářské výsledky společnosti, závěrečné účetní výkazy a zprávu nezávislého auditora za rok 2020. Dozorčí rada přezkoumala zprávu představenstva o podnikatelské činnosti a stavu majetku, zprávu o vztazích a návrh na rozdělení zisku společnosti za účetní období roku 2020. Předmětem činnosti dozorčí rady bylo pravidelné projednání zpráv a doporučení interního auditora společnosti a jednání s výborem pro audit. Dozorčí rada projednávala transakční dokumentaci v souvislosti s ukončením strategického partnerství stávajících akcionářů své mateřské společnosti VIGO Finance a.s. a souhlasila s převodem akcií společnosti na VIGO Investments a.s. a VIGO Finance a.s. a se zastavením akcií společnosti. Dozorčí rada po posouzení vhodnosti osob zvolila členy představenstva a vyjádřila souhlas se smlouvami o výkonu funkce pro členy představenstva.

Na základě poznatků a informací získaných při uskutečňování kontrolní činnosti dozorčí rada konstatuje, že v průběhu hodnoceného období představenstvo uskutečňovalo podnikatelskou činnost v rámci obecně závazných právních předpisů, stanov společnosti a závěrů přijatých valnou hromadou.

Praha, 20. 4. 2022

V. ZPRÁVA AUDITORA



ZPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDITORA

Akcionářům společnosti Direct pojišťovna, a.s.:

Zpráva o auditu účetní závěrky

Výrok auditora

Provedli jsme audit přiložené účetní závěrky společnosti Direct pojišťovna, a.s. (dále také „Společnost“) sestavené na základě českých účetních předpisů, která se skládá z rozvahy k 31. prosinci 2021, výkazu zisku a ztráty, přehledu o změnách vlastního kapitálu a přílohy této účetní závěrky, která obsahuje popis použitých podstatných účetních metod a další vysvětlující informace. Údaje o Společnosti jsou uvedeny v bodě 1 přílohy této účetní závěrky.

Podle našeho názoru přiložená účetní závěrka podává věrný a poctivý obraz aktiv a pasiv Společnosti Direct pojišťovna, a.s. k 31. prosinci 2021 a nákladů a výnosů a výsledku jejího hospodaření za rok končící 31. prosince 2021 v souladu s českými účetními předpisy.

Základ pro výrok

Audit jsme provedli v souladu se zákonem o auditorech, nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 537/2014 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 Společnosti 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.

Hlavní záležitosti auditu

Hlavní záležitosti auditu jsou záležitosti, které byly podle našeho odborného úsudku při auditu účetní závěrky za běžné období nejvýznamnější. Těmito záležitostmi jsme se zabývali v kontextu auditu účetní závěrky jako celku a v souvislosti s utvářením názoru na tuto závěrku. Samostatný výrok k těmto záležitostem nevyjadřujeme. U jednotlivých hlavních záležitostí auditu popisovaných níže uvádíme, jakým způsobem jsme je v rámci auditu řešili.

Splnili jsme povinnosti popsané v naší zprávě v oddílu Odpovědnost auditora za audit účetní závěrky, včetně povinností souvisejících s těmito záležitostmi. V rámci auditu jsme tudíž provedli rovněž postupy, jejichž cílem je reagovat na naše vyhodnocení rizik významné (materiální) nesprávnosti účetní závěrky. Výsledky námi provedených auditorských postupů, včetně postupů zaměřujících se na níže uvedené záležitosti, jsou základem pro vyjádření našeho výroku k přiložené účetní závěrce.

Výpočet technických rezerv, včetně použitých předpokladů a testu postačitelnosti rezerv

Technické rezervy Společnosti uvedené v bodě I.3.i) Rezerva na pojistná plnění nevýřazených pojistných událostí, I.3.j) Ostatní technické rezervy a II.7 Technické rezervy přílohy představují významnou část závazků Společnosti. Technické rezervy jsou oceněny v souladu s českými účetními předpisy. V souladu s ustálenou praxí v pojištnictví Společnost používá pojistně-matematické modely k ocenění technických rezerv. Ekonomické a pojistně-matematické předpoklady, jako jsou náklady a odvody, očekávání ohledně vzniku, vypořádání a vývoje pojistných událostí a chování pojistníků, jsou klíčové vstupy používané k určení výše těchto dlouhodobých závazků.

V rámci prováděných auditových postupů jsme využili naše pojistně-matematické specialisty. Naš audit se zaměřil na pojistně-matematické modely a/nebo na modely vyžadující významný úsudek při stanovování předpokladů, jako je například vývoj pojistných událostí.

Zmapovali jsme proces tvorby technických rezerv, vyhodnotili jsme nastavení vnitřních kontrol Společnosti nad pojistně-matematickými postupy, včetně řízení a schvalovacího procesu pro nastavení ekonomických a pojistně-matematických předpokladů.

A member firm of Ernst & Young Global Limited
Ernst & Young Audit, s.r.o. with its registered office at Na Florenci 2116/15, 110 00 Prague 1 - Nové Město,
has been incorporated in the Commercial Register administered by the Municipal Court in Prague,
Section C, entry no. 88504, under identification No. 26704153.



Building a better
working world

Tato oblast obsahuje významný podíl úsudku a odhadu vedení Společnosti ohledně nejistoty budoucích plnění, včetně načasování a výše celkového konečného vypořádání závazků vůči pojistníkům a vyžaduje významné úsilí ze strany auditu. Proto jsme tuto oblast vyhodnotili jako jednu z hlavních záležitostí auditu.

Dále jsme vyhodnotili postupy Společnosti týkající se pojistně-matematických analýz, včetně analýz srovnání odhadovaných a skutečných výsledků na základě zkušenosti v portfoliu. Pro proces nastavování předpokladů jsme vyhodnotili analýzy dosavadních historických dat provedené Společností. Naše vyhodnocení zahrnovalo i procedury ohledně zdůvodnění stanovených ekonomických a pojistně-matematických předpokladů použitých v modelech, a to včetně porovnání s ustálenou praxí v pojišťovnictví.

Vyhodnotili jsme adekvátnost pojistně-matematických předpokladů použitých v modelech, které se mohou lišit v závislosti na produktu a jeho vlastnostech a také soulad modelů s českými účetními předpisy. Dále jsme provedli auditorské postupy na posouzení způsobu výpočtu technických rezerv v těchto modelech.

Zhodnotili jsme testování postačitelosti rezerv, což je klíčový test provedený pro kontrolu, že navořené rezervy odpovídají očekávaným budoucím smluvním závazkům. Naše práce týkající se testů postačitelosti zahrnuly posouzení přiměřenosti projektovaných peněžních toků a předpokladů přijatých v kontextu specifik Společnosti i ustálené praxe v pojišťovnictví.

Dále jsme zhodnotili přiměřenost údajů zveřejněných v příloze této účetní závěrky v bodech I.3.i) Rezerva na pojistná plnění nevyřízených pojistných událostí, I.3.j) Ostatní technické rezervy a II.7 Technické rezervy v souladu s českými účetními předpisy.

Stanovení výše opravných položek k pohledávkám za pojistníky

Společnost eviduje k 31. prosinci 2021 významnou výši pohledávek za pojistníky po splatnosti, jak je uvedeno v bodě II.3 Pohledávky přílohy této účetní závěrky. Jak je dále popsáno v bodě I.3.c) Opravné položky, společnost provádí každoročně posouzení dočasného znehodnocení těchto pohledávek a tvoří opravnou položku v takové výši, aby čistá účetní hodnota pohledávek vykázaná v účetní závěrce odpovídala výši, v jaké Společnost očekává jejich návratnost.

Vzhledem k aktuální časové struktuře pohledávek za pojistníky tato oblast obsahuje významný podíl úsudku a odhadu vedení Společnosti ohledně nejistoty budoucích peněžních toků z těchto pohledávek, která je navíc zvýšena z důvodu aktuální pandemie COVID-19. Proto jsme tuto oblast vyhodnotili jako jednu z hlavních záležitostí auditu.

V rámci našich auditových postupů jsme se seznámili s procesem vymáhání pohledávek a s postupem, který Společnost aplikuje pro odhad očekávané návratnosti pohledávek a pro tvorbu opravných položek.

Posoudili jsme přiměřenost odhadu Společnosti ohledně výše opravných položek z hlediska kvantitativních a kvalitativních kritérií. Mezi kvantitativními kritérii jsme především posoudili, zda odhad reflektuje věkovou strukturu pohledávek, dostupné historické údaje o úspěšnosti jednotlivých procesů vymáhání pohledávek, zahrnující i období výskytu pandemie COVID-19. V rámci kvalitativních kritérií jsme zvážili především konzistentnost použitých odhadů v čase napříč různými portfolii pohledávek.

Dále jsme zhodnotili přiměřenost údajů zveřejněných v příloze této účetní závěrky v bodech II.3 Pohledávky a I.3.c) Opravné položky v souladu s českými účetními předpisy.

A member firm of Ernst & Young Global Limited
Ernst & Young Audit, s.r.o. with its registered office at Na Florenci 2116/15, 110 00 Prague 1 - Nové Město,
has been incorporated in the Commercial Register administered by the Municipal Court in Prague,
Section C, entry no. 88504, under identification No. 26704153.



Building a better
working world

Ostatní informace

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 představenstvo Společnosti.

Náš výrok k účetní závěrce se k ostatním informacím nevztahuje. Přesto je však součástí našich povinností souvisejících s auditem účetní závěrky seznámení se s ostatními informacemi a posouzení, zda ostatní informace nejsou ve významném (materiálním) nesouladu s účetní závěrkou či našimi znalostmi o účetní jednotce získanými během auditu 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 případné nedodržení uvedených požadavků by bylo způsobilé ovlivnit úsudek činěný na základě ostatních informací.

Na základě provedených postupů, do míry, již 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 Společnosti, k nimž jsme dospěli při provádění auditu, ostatní informace neobsahují významné (materiální) věcné nesprávnosti. V rámci uvedených postupů jsme v obdržенých ostatních informacích žádně významné (materiální) věcné nesprávnosti nezjistili.

Odpovědnost představenstva a dozorčí rady Společnosti za účetní závěrku

Představenstvo Společnosti 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 představenstvo Společnosti povinno posoudit, zda je Společnost schopna pokračovat v trvání podniku, a pokud je to relevantní, popsat v příloze účetní závěrky záležitosti týkající se trvání podniku a použití předpokladu trvání podniku při sestavení účetní závěrky, s výjimkou případů, kdy představenstvo plánuje zrušení Společnosti nebo ukončení její činnosti, resp. kdy nemá jinou reálnou možnost než tak učinit.

Za dohled nad procesem účetního výkaznictví ve Společnosti odpovídá dozorčí rada.

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.

A member firm of Ernst & Young Global Limited
Ernst & Young Audit, s.r.o. with its registered office at Na Florenci 2116/15, 110 00 Prague 1 - Nové Město,
has been incorporated in the Commercial Register administered by the Municipal Court in Prague,
Section C, entry no. 88504, under identification No. 26704153.

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 Společnosti 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 představenstvo Společnosti uvedlo v příloze účetní závěrky.
- Posoudit vhodnost použití předpokladu trvání podniku při sestavení účetní závěrky představenstvem, a zda s ohledem na shromážděné důkazní informace existuje významná (materiální) nejistota vyplývající z událostí nebo podmínek, které mohou významně zpochybnit schopnost Společnosti pokračovat v trvání podniku. 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 Společnosti pokračovat v trvání podniku vycházejí z důkazních informací, které jsme získali do data naší zprávy. Nicméně budoucí události nebo podmínky mohou vést k tomu, že Společnost ztratí schopnost pokračovat v trvání podniku.
- 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 představenstvo, dozorčí radu a výbor pro audit 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.

Naší povinností je rovněž poskytnout výboru pro audit prohlášení o tom, že jsme splnili příslušné etické požadavky týkající se nezávislosti, a informovat je o veškerých vztazích a dalších záležitostech, u nichž se lze reálně domnívat, že by mohly mít vliv na naši nezávislost, a o případných opatření přijatých k odstranění hrozeb nebo jiných souvisejících opatření.

Dále je naší povinností vybrat na základě záležitostí, o nichž jsme informovali představenstvo, dozorčí radu a výbor pro audit, ty, které jsou z hlediska auditu účetní závěrky za běžný rok nejvýznamnější, a které tudíž představují hlavní záležitosti auditu, a tyto záležitosti popsat v naší zprávě. Tato povinnost neplatí, když právní předpisy zakazují zveřejnění takové záležitosti nebo jestliže ve zcela výjimečném případě usoudíme, že bychom o dané záležitosti neměli v naší zprávě informovat, protože lze reálně očekávat, že možné negativní dopady zveřejnění převáží nad přínosem z hlediska veřejného zájmu.

Zpráva o jiných požadavcích stanovených právními předpisy

V souladu s článkem 10, odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 537/2014 uvádíme v naší zprávě nezávislého auditora následující informace vyžadované nad rámec mezinárodních standardů pro audit:

Určení auditora a délka provádění auditu

Auditorem Společnosti nás dne 11. listopadu 2020 určila valná hromada Společnosti. Auditorem Společnosti jsme 4 roky.

Soulad s dodatečnou zprávou pro výbor pro audit

Potvrzujeme, že náš výrok k účetní závěrce uvedený v této zprávě je v souladu s naší dodatečnou zprávou pro výbor pro audit Společnosti, kterou jsme dne 26. dubna 2022 vyhotovili dle článku 11 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 537/2014.

Poskytování neauditorských služeb

Prohlašujeme, že jsme Společnosti neposkytli žádné služby uvedené v čl. 5 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 537/2014. Zároveň jsme Společnosti ani jí ovládaným obchodním společností neposkytli žádné jiné neauditorské služby, které by nebyly uvedeny v příloze účetní závěrky Společnosti.

Statutární auditor odpovědný za zakázku

Roman Hauptfleisch je statutárním auditorem odpovědným za audit účetní závěrky Společnosti k 31. prosinci 2021, na jehož základě byla zpracována tato zpráva nezávislého auditora.

Ernst & Young Audit, s.r.o.
evidenční č. 401


Roman Hauptfleisch, statutární auditor
Evidenční č. 2009

27. dubna 2022
Praha, Česká republika

VI. ÚČETNÍ VÝKAZY

1. Rozvaha (v tis. Kč)

	K 31. 12. 2021	K 31. 12. 2021	K 31. 12. 2021	K 31. 12. 2020
	Hrubá výše	Úprava	Čistá výše	Čistá výše
I. AKTIVA				
B. Dlouhodobý nehmotný majetek, z toho:	86 122	57 714	28 408	19 643
C. Investice	1 100 560	-	1 100 560	878 140
II. Investice v podnikatelských seskupeních	89 981	-	89 981	-
1. Podíly v ovládaných osobách	89 981	-	89 981	-
III. Jiné investice	1 010 579	-	1 010 579	878 140
1. Akcie a ostatní cenné papíry s proměnlivým výnosem, ostatní podíly	86 657	-	86 657	23 565
2. Dluhové cenné papíry, v tom:	821 541	-	821 541	854 271
a) cenné papíry oceňované reálnou hodnotou	821 541	-	821 541	854 271
5. Depozita u finančních institucí	-	-	-	5
6. Ostatní investice	102 381	-	102 381	299
E. Dlužníci	282 934	48 225	234 709	179 201
I. Pohledávky z operací přímého pojištění	152 884	46 036	106 848	102 230
1. Pojistníci	150 658	46 015	104 643	97 391
2. Pojišťovací zprostředkovatelé	2 226	21	2 205	4 839
II. Pohledávky z operací zajištění	22 090	-	22 090	5 077
III. Ostatní pohledávky	107 960	2 189	105 771	71 894
F. Ostatní aktiva	327 250	50 181	277 069	367 814
I. Dlouhodobý hmotný majetek, jiný než pozemky a stavby (nemovitosti), a zásoby	73 884	50 181	23 703	29 705
II. Hotovost na účtech u finančních institucí a hotovost v pokladně	253 366	-	253 366	338 109
G. Přechodné účty aktiv	461 112	-	461 112	318 651
I. Naběhlé úroky a nájemné	4 960	-	4 960	3 369
II. Odložené pořizovací náklady na pojistné smlouvy, v tom odděleně:	160 103	-	160 103	115 842
b) v neživotním pojištění	160 103	-	160 103	115 842
III. Ostatní přechodné účty aktiv	296 049	-	296 049	199 440
AKTIVA CELKEM	2 257 978	156 120	2 101 858	1 763 449

	K 31. 12. 2021	K 31. 12. 2020
II. PASIVA		
A. Vlastní kapitál	541 491	464 359
I. Základní kapitál	209 554	209 554
IV. Ostatní kapitálové fondy	291 569	316 074
VI. Nerozdělený zisk minulých účetních období nebo neuhrazená ztráta minulých účetních období	-61 269	-151 542
VII. Zisk nebo ztráta běžného účetního období	101 637	90 273
C. Technické rezervy	946 751	774 833
1. Rezerva na nezasloužené pojistné		
a) hrubá výše	782 614	683 318
b) hodnota zajištění (-)	262 096	520 518
3. Rezerva na pojistná plnění nevýřízených pojistných událostí		
a) hrubá výše	786 007	622 276
b) hodnota zajištění (-)	359 774	426 233
E. Rezervy	1 680	2 182
3. Ostatní rezervy	1 680	2 182
G. Věřitelé	478 620	395 312
I. Závazky z operací přímého pojištění	120 727	109 266
II. Závazky z operací zajištění	237 772	173 142
V. Ostatní závazky, z toho	120 121	112 904
a) daňové závazky a závazky ze sociálního zabezpečení	41 639	45 249
H. Přechodné účty pasiv	133 316	126 763
I. Výdaje příštích období a výnosy příštích období	1 524	1 933
II. Ostatní přechodné účty pasiv	131 792	124 830
PASIVA CELKEM	2 101 858	1 763 449

2. Výkaz zisku a ztráty (v tis. Kč)

	Za rok končící 31. 12. 2021	Za rok končící 31. 12. 2021	Za rok končící 31. 12. 2021	Za rok končící 31. 12. 2020
	Základna	Mezisoučet	Výsledek	Výsledek
I. TECHNICKÝ ÚČET K NEŽIVOTNÍMU POJIŠTĚNÍ				
1. Zasloužené pojistné, očištěné od zajištění:				
a) předepsané hrubé pojistné	2 583 551			
b) pojistné postoupené zajišťovatelům (-)	932 976	1 650 575		
c) změna stavu hrubé výše rezervy na nezasloužené pojistné (+/-)	99 296			
d) změna stavu rezervy na nezasloužené pojistné, podíl zajišťovatelů (+/-)	8 582	90 714	1 559 861	1 340 952
2. Převedené výnosy z investic z Netechnického účtu (položka III.6.)			9 746	3 730
3. Ostatní technické výnosy, očištěné od zajištění			36 548	59 128
4. Náklady na pojistná plnění, očištěné od zajištění:				
a) náklady na pojistná plnění:				
aa) hrubá výše	1 278 506			
bb) podíl zajišťovatelů (-)	458 993	819 513		
b) změna stavu rezervy na pojistná plnění:				
aa) hrubá výše	163 731			
bb) podíl zajišťovatelů (-)	82 527	81 204	900 717	806 233
5. Bonusy a slevy, očištěné od zajištění			7 067	5 816
7. Čistá výše provozních nákladů:				
a) pořizovací náklady na pojistné smlouvy		435 937		
b) změna stavu časově rozlišených pořizovacích nákladů (+/-)		-44 262		
c) správní režie		445 347		
d) provize od zajišťovatelů a podíly na ziscích (-)		353 312	483 710	364 516
8. Ostatní technické náklady, očištěné od zajištění:			73 424	100 298
10. Mezisoučet, zůstatek (výsledek) Technického účtu k neživotnímu pojištění (položka III.1.)			141 237	126 947

	Za rok končící 31. 12. 2021	Za rok končící 31. 12. 2021	Za rok končící 31. 12. 2021	Za rok končící 31. 12. 2020
	Základna	Mezisoučet	Výsledek	Výsledek
III. NETECHNICKÝ ÚČET				
1. Výsledek Technického účtu k neživotnímu pojištění (položka I.10.)			141 237	126 947
3. Výnosy z investic:				
b) výnosy z ostatních investic, v tom:				
bb) výnosy z ostatních investic	12 092	12 092		
c) změny hodnoty investic		4 780		
d) výnosy z realizace investic		-	16 872	107 668
5. Náklady na investice:				
a) náklady na správu investic, včetně úroků		1 628		
b) změny hodnoty investic		5 498		
c) náklady spojené s realizací investic		-	7 126	103 938
6. Převod výnosů z investic na Technický účet k neživotnímu pojištění (položka I.2.)			9 746	3 730
7. Ostatní výnosy			4 477	3 832
8. Ostatní náklady			16 152	14 245
Zisk nebo ztráta z běžné činnosti před zdaněním			129 562	116 534
9. Daň z příjmů z běžné činnosti			27 909	26 243
10. Zisk nebo ztráta z běžné činnosti po zdanění			101 653	90 291
15. Ostatní daně neuvedené v předcházejících položkách			16	18
16. Zisk nebo ztráta za účetní období			101 637	90 273

3. Přehled o změnách vlastního kapitálu (v tis. Kč)

	Základní kapitál	Ostatní kapitálové fondy	Nerozdělený zisk / neuhrazená ztráta	Celkem
ZŮSTATEK K 1. 1. 2021	209 554	316 074	-61 269	464 359
Zisk nebo ztráta běžného účetního období	-	-	101 637	101 637
Změna reálné hodnoty cenných papírů účtovaná do vlastního kapitálu	-	-24 505	-	-24 505
ZŮSTATEK K 31. 12. 2021	209 554	291 569	40 368	541 491

	Základní kapitál	Ostatní kapitálové fondy	Nerozdělený zisk / neuhrazená ztráta	Celkem
ZŮSTATEK K 1. 1. 2020	209 554	280 155	-151 542	338 167
Zisk nebo ztráta běžného účetního období	-	-	90 273	90 273
Příplatek mimo základní kapitál	-	40 000	-	40 000
Změna reálné hodnoty cenných papírů účtovaná do vlastního kapitálu	-	-4 081	-	-4 081
ZŮSTATEK K 31. 12. 2020	209 554	316 074	-61 269	464 359

VII. PŘÍLOHA ÚČETNÍ ZÁVĚRKY K 31. 12. 2021

I. OBECNÝ OBSAH

I.1 Charakteristika a hlavní aktivity

Direct pojišťovna, a.s. („společnost“, dříve Triglav pojišťovna, a.s.) byla zapsána do obchodního rejstříku dne 3. září 1996 (IČ: 25073958). Akcionáři společnosti byly k 31. prosinci 2021 společnosti VIGO Investments a.s. a VIGO Finance a.s.

Povolení k provozování pojišťovací činnosti získala společnost dne 14. července 1997. Společnost se zabývá pojišťovací činností od roku 2000.

Společnost provozuje následující pojistná odvětví / skupiny pojištění:

- neživotní pojištění;
- pojištění motorových vozidel – odpovědnosti;
- pojištění motorových vozidel – ostatní druhy;
- pojištění proti požáru a jiným majetkovým škodám;
- pojištění odpovědnosti za škody;
- pojištění úrazu a nemoci;
- pojištění jiných ztrát.

Sídlo společnosti

Direct pojišťovna, a.s.
Nové sady 996/25, 602 00 Brno

Členové představenstva a dozorčí rady k 31. prosinci 2021:

Členové představenstva

Předseda: Ing. Pavel Řehák, MBA, Praha, Česká republika
Místopředseda: Mgr. Martin Frko, MBA, Praha, Česká republika
Členové: Robert Dohnal, MSc, Praha, Česká republika
Michal Řezníček, Dis., MBA, Velký Týnec, Česká republika

Společnost zastupují vždy dva členové představenstva společně, z nichž jeden musí být předsedou nebo místopředsedou představenstva.

Členové dozorčí rady

Předseda: Ing. Libor Matura, Babice, Česká republika

Člen: Ing. Petr Herzmann, Praha, Česká republika

Organizační struktura

Společnost svoji činnost realizuje prostřednictvím svých orgánů a dále jednotlivých útvarů a úseků. Činnost společnosti řídí představenstvo. Pojišťovna nemá organizační složku v zahraničí.

I.2 Východiska pro přípravu účetní závěrky

Při vedení účetnictví a sestavování účetní závěrky společnost postupovala v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 502/2002 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro účetní jednotky, které jsou pojišťovnamí (dále jen „vyhláška 502/2002 Sb.“), českými účetními standardy pro účetní jednotky, které účtují podle vyhlášky 502/2002 Sb., ve znění pozdějších předpisů a dalšími souvisejícími předpisy.

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

Účetní závěrka vychází z předpokladu, že účetní jednotka bude nepřetržitě pokračovat ve své činnosti, a že u ní nenastává žádná skutečnost, která by ji omezovala nebo ji zabraňovala v této činnosti pokračovat i v dohledné budoucnosti. Vedení společnosti také zvažilo potenciální dopady pandemie SARS-Cov-2 a aktuálního vojenského konfliktu na Ukrajině na své aktivity a podnikání a dospělo k závěru, že nemají významný vliv na předpoklad neomezené doby trvání podniku.

Všechny uvedené údaje jsou zaokrouhleny na tisíce Kč (tis. Kč), není-li uvedeno jinak.

I.3 Důležité účetní metody

a) Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek

Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek je evidován v pořizovací ceně.

Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek v pořizovací ceně do 1 tis. Kč je účtován do nákladů v účetním období, ve kterém byl pořízen.

Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek v pořizovací ceně od 1 tis. Kč do 5 tis. Kč s dobou životnosti delší než 1 rok je rovnoměrně účetně odepisován po dobu 13 měsíců.

Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek v pořizovací ceně od 5 tis. Kč je účetně odepisován dle níže uvedených ročních odpisových sazeb. Roční odpisová sazba účetních odpisů vychází z předpokládané doby používání hmotného a nehmotného majetku.

Společnost stanovila následující plán účetních odpisů podle skupin majetku:

Dlouhodobý majetek	Metoda	Odpisová sazba v %
Zřizovací výdaje	Rovnoměrná	20,0
Software	Rovnoměrná	10 – 33,3
Průmyslová a podobná práva	Rovnoměrná	16,7
Inventář	Rovnoměrná	20,0
Stroje a přístroje	Rovnoměrná	10 – 33,3

Technická zhodnocení na najatém hmotném majetku jsou odpisována lineární metodou po dobu trvání nájemní smlouvy nebo po dobu odhadované životnosti, a to vždy po tu, která je kratší.

b) Investice

Investice v podnikatelských seskupeních – podíly

Podílem v ovládaných osobách se rozumí účast v podniku třetí osoby, ve kterém má společnost rozhodující vliv a dále se v této položce uvádějí i ostatní případy, kdy je pojišťovna ovládající osobou.

Podíly jsou k okamžiku pořízení a k rozvahovému dni oceňovány v pořizovací ceně. Pořizovací cenou se rozumí cena, za níž byl podíl pořízen, včetně přímých nákladů souvisejících s jeho pořízením. Stejně jako pro ostatní položky aktiv společnost k rozvahovému dni provádí test na potenciální snížení hodnoty podílů.

Cenné papíry

Cenné papíry jsou účtovány k okamžiku vypořádání obchodu v pořizovací ceně. Pořizovací cenou se rozumí cena, za kterou byl cenný papír pořízen, včetně nakoupeného alikvótního úrokového výnosu a přímých nákladů souvisejících s jeho pořízením.

Úrokovým výnosem se:

- a) u kuponových dluhových cenných papírů rozumí nabíhající kupon stanovený v emisních podmínkách a nabíhající rozdíl mezi jmenovitou hodnotou a čistou pořizovací cenou, označovaný jako prémie nebo diskont. Čistou pořizovací cenou se rozumí pořizovací cena kuponového dluhopisu snížená o naběhlý kupon k okamžiku pořízení cenného papíru,
- b) u bezkuponových dluhopisů a směnek rozumí nabíhající rozdíl mezi jmenovitou hodnotou a pořizovací cenou.

Cenné papíry, o kterých je účtováno v aktivech a které nejsou považovány za účasti s rozhodujícím nebo podstatným vlivem, se pro účely následného ocenění člení na cenné papíry oceňované reálnou hodnotou proti účtům nákladů a výnosů nebo cenné papíry realizovatelné a cenné papíry držené do splatnosti.

Cenné papíry oceňované reálnou hodnotou proti účtům nákladů a výnosů musí splňovat jednu z následujících podmínek:

- a) cenný papír je určen k obchodování
- b) cenný papír je při prvotním zaúčtování účetní jednotkou označen za cenný papír oceňovaný reálnou hodnotou proti účtům nákladů a výnosů.

Realizovatelným cenným papírem se rozumí cenný papír, který je finančním aktivem a pojišťovna se rozhodne jej takto klasifikovat, a který není klasifikován jako cenný papír držený do splatnosti a ani jako cenný papír oceňovaný reálnou hodnotou proti účtům nákladů a výnosů.

Reálnou hodnotou se rozumí tržní hodnota, která je vyhlášena na tuzemské či zahraniční burze nebo na jiném veřejném (organizovaném) trhu. Společnost používá tržní hodnotu, která je vyhlášena k okamžiku ne pozdějšímu, než je datum účetní závěrky (rozvahový den), a nejvíce se blížícímu tomuto datu. Není-li tržní hodnota k dispozici nebo tato nedostatečně vyjadřuje reálnou hodnotu, je reálná hodnota stanovena metodou kvalifikovaného odhadu, případně na základě obecně uznávaných oceňovacích modelů, pokud tyto oceňovací modely zajišťují přijatelný odhad tržní hodnoty.

Změna reálné hodnoty cenných papírů oceňovaných proti účtům nákladů a výnosů se účtuje výsledkově. Změna reálné hodnoty realizovatelných cenných papírů se účtuje proti účtům vlastního

kapitálu s výjimkou změny reálné hodnoty v důsledku změny kurzu u dluhopisů denominovaných v jiné měně, která je účtována výsledkově. Společnost provádí amortizaci prémie a diskontu u veškerých dluhových cenných papírů. Prémie či diskont jsou rozpouštěny do výkazu zisků a ztrát od okamžiku pořízení do data splatnosti metodou efektivní úrokové míry.

Pokud jsou cenné papíry denominovány v cizí měně, je jejich hodnota přepočtena na českou měnu aktuálním kurzem vyhlášeným ČNB a kurzový rozdíl se stává pro Akcie a ostatní cenné papíry s proměnlivým výnosem součástí přecenění reálnou hodnotou.

Ostatní investice

Úvěry se zajišťovacím převodem cenných papírů jsou v okamžiku pořízení účtovány v kupní ceně a ke konci účetního období jsou vykazované spolu s alikvotním úrokovým výnosem.

Ostatní zápůjčky jsou v okamžiku pořízení účtovány v kupní ceně a ke konci účetního období jsou vykazované spolu s alikvotním nesplaceným úrokovým výnosem.

Depozita u finančních institucí

Depozita u finančních institucí jsou k okamžiku pořízení účtována v nominálních hodnotách. Ke konci účetního období jsou tato aktiva přeceňována naběhlou (amortizovanou) hodnotou – pořizovací cenou zvýšenou nebo sniženou o úrokové výnosy nebo náklady.

Pokud jsou depozita denominována v cizí měně, je jejich hodnota přepočtena na českou měnu aktuálním kurzem vyhlášeným ČNB a kurzový rozdíl se stává součástí přecenění.

Deriváty

Derivát je finanční nástroj, který splňuje následující podmínky:

- jeho reálná hodnota se mění v závislosti na změně úrokové sazby, ceny cenného papíru, ceny komodity, měnového kurzu, cenového indexu, na úvěrovém hodnocení (ratingu) nebo indexu, resp. v závislosti na jiné proměnné (tzv. podkladovém aktivu),
- ve srovnání s ostatními typy kontraktů, v nichž je založena podobná reakce na změny tržních podmínek, vyžaduje malou nebo nevyžaduje žádnou počáteční investici,
- bude vypořádán v budoucnosti, přičemž doba sjednání obchodu do jeho vypořádání je u něho delší než u spotové operace.

Deriváty jsou nejprve zachyceny v rozvaze v pořizovací ceně a následně přeceněny na reálnou hodnotu. Reálná hodnota finančních derivátů se stanovuje jako současná hodnota očekávaných peněžních toků plynoucích z těchto derivátů. Pro stanovení reálné hodnoty se používají obvyklé na trhu akceptované modely jako například Black-Scholesův model pro některé typy opcí. Do těchto oceňovacích modelů jsou pak dosazeny parametry zjištěné na aktivním trhu jako devizové kursy, výnosové křivky, volatility příslušných finančních nástrojů atd.

Všechny deriváty jsou vykazovány v položce Ostatní investice.

Oceňovací rozdíly derivátů se vykazují jako Změny hodnoty investic v rámci Nákladů nebo Výnosů z investic ve výkazu zisku a ztráty.

Společnost sjednává deriváty pouze za účelem ekonomického zajištění. Veškeré výše uvedené finanční nástroje byly sjednány na mezibankovním trhu (OTC).

c) Opravné položky

Opravné položky jsou vytvářeny k pohledávkám a ostatním aktivům s výjimkou investic vykazovaných výsledkově v reálné hodnotě. Opravné položky vyjadřují přechodný pokles hodnoty jednotlivých aktiv. Jejich výše je stanovena na základě odborného posouzení rizik provedeného vedením společnosti. Opravné položky k pohledávkám za pojistníky stanoví společnost na základě analýzy jejich návratnosti dle historické zkušenosti s úspěšností jejich zaplacení. Opravné položky jsou tvořeny paušálně na základě věkové struktury pohledávek a fáze vymáhacího procesu. Změna stavu opravných položek k pohledávkám se vykazuje v rámci ostatních provozních nákladů ve výkazu zisku a ztráty. Společnost prověřuje, zda výsledná hodnota pohledávek odpovídá jejich realizační hodnotě a případně na základě tohoto prověření upravuje výši opravné položky.

d) Trvalé nebo dlouhodobé snížení hodnoty finančních aktiv

Společnost provádí k rozvahovému dni test trvalého nebo dlouhodobého snížení hodnoty aktiv, která nejsou přeceňována na reálnou hodnotu, a aktiv, která přeceňována jsou, ale změna reálné hodnoty je účtována rozvahově. Trvalé nebo dlouhodobé snížení hodnoty daného aktiva je promítnuto výsledkově.

e) Časové rozlišení pořizovacích nákladů na pojistné smlouvy

Časově rozlišené pořizovací náklady na pojistné smlouvy zahrnují část nákladů vzniklých při uzavírání pojistných smluv v průběhu běžného účetního období, která se vztahuje k výnosům následujících účetních období.

Částka časově rozlišených pořizovacích nákladů na pojistné smlouvy v neživotním pojištění vychází z celkové výše nákladů na pořízení pojistných smluv vzniklých v běžném účetním období a je vypočtena na základě poměru hrubé výše rezervy na nezasloužené pojistné k datu účetní závěrky k předepsanému hrubému pojistnému za účetní období. U majetkového pojištění a pojištění odpovědnosti se pořizovací náklady rozlišují podle předpokládané ekonomické životnosti smlouvy.

f) Časové rozlišení obnovovacích nákladů na pojistné smlouvy

Časové rozlišení obnovovacích nákladů na pojistné smlouvy zahrnuje část přímých nákladů vzniklých při obnově pojistných smluv v průběhu běžného účetního období, která se vztahuje k výnosům následujících účetních období.

Částka časově rozlišených následných provizí vychází z celkové výše nákladů na obnovu pojistných smluv, které byly pořízeny v minulých letech a obnoveny v běžném účetním období, a je vypočtena na základě poměru hrubé výše rezervy na nezasloužené pojistné k datu účetní závěrky k předepsanému hrubému pojistnému za účetní období.

Takto časově rozlišené následné provize jsou vykazovány v rámci Ostatních přechodných účtů aktiv a změnu stavu těchto časově rozlišených následných provizí se vykazuje v rámci správní režie ve výkazu zisku a ztráty.

g) Daň z příjmů

Daň z příjmů za dané období se skládá ze splatné daně a ze změny stavu v odložené dani (mimo změny odložené daně vykazované ve vlastním kapitálu). Splatná daň zahrnuje daň vypočtenou

z daňového základu s použitím daňové sazby platné v běžném roce a veškeré doměrky a vratky za minulá období.

Odložená daň vychází z veškerých dočasných rozdílů mezi účetní a daňovou hodnotou aktiv a pasiv, případně dalších dočasných rozdílů (daňová ztráta), s použitím očekávané daňové sazby platné pro období, ve kterém budou daňový závazek nebo pohledávka uplatněny.

O odložené daňové pohledávce se účtuje pouze v případě, že neexistuje významná pochybnost o jejím dalším daňovém uplatnění v dalších účetních obdobích. V případě, že tato pochybnost existuje, o odložené daňové pohledávce se účtuje pouze do výše, v jaké společnost očekává její uplatnění v dalších účetních obdobích.

h) Rezerva na nezasloužené pojistné

Rezerva na nezasloužené pojistné je tvořena ve výši částek předepsaného pojistného, které se vztahuje k budoucím účetním obdobím, a její výše je stanovena jako souhrn rezerv vypočítaných podle jednotlivých pojistných smluv za použití metody „pro rata temporis“.

i) Rezerva na pojistná plnění nevyřízených pojistných událostí

Rezervy na pojistná plnění v neživotním pojištění jsou tvořeny ve výši předpokládaných nákladů na pojistné události:

- a) hlášené do konce běžného účetního období, ale v běžném účetním období nezlikvidované (RBNS);
- b) do konce běžného účetního období vzniklé, ale nenahlášené (IBNR).

Výše rezervy na pojistná plnění vyplývající z pojistných událostí hlášených do konce účetního období je stanovena jako souhrn rezerv vypočítaných pro jednotlivé pojistné události. U nároků k pojistným událostem, kde nelze ukončit šetření z příčin, které nejsou na straně pojistitele a kde neprobíhá aktivní komunikace, je rezerva u daného otevřeného škodního nároku v intervalu stárí od 9 do 12 měsíců od nahlášení nejprve snížena na 10% původní hodnoty a po uplynutí 1 roku od nahlášení je rezerva vynulována.

U pojistných událostí, které do konce účetního období vznikly, ale nebyly hlášeny, se rezerva stanovuje pro jednotlivé homogenní rizikové skupiny (HRGs) metodou vývojových trojúhelníků. Pro velké škody v rámci jednotlivých HRGs stanovujeme metodou tržního benchmarku počtu zbývajících škod a průměrné výše škod trhu (velké škody z pojištění odpovědnosti motorových vozidel), metodou očekávaného zpoždění dohlašování škod (velké škody z pojištění majetku, včetně soupojištění), nebo očekávané frekvence a výše škod (velké odpovědnostní škody, včetně soupojištění).

Rezerva na pojistná plnění nevyřízených pojistných událostí zahrnuje rovněž odhad veškerých souvisejících externích a interních nákladů na likvidaci pojistných událostí.

Při výpočtu rezervy na pojistná plnění se nediskontuje s výjimkou rezervy na pojistná plnění vyplácená formou rent (zejména u pojištění odpovědnosti z provozu vozidla).

Při tvorbě rezervy na pojistná plnění v případě pojistných událostí, kde pojišťovna vystupuje jako vedoucí soupojistitel, společnost postupuje v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o pojistné smlouvě.

Přestože představenstvo společnosti považuje výši rezerv na pojistná plnění za věrně zobrazenou

na základě informací, které jsou k datu sestavení účetní závěrky k dispozici, konečná výše závazků se může lišit v důsledku následných událostí nebo nově zjištěných skutečností, které mohou mít za následek významné změny konečných hodnot. Změny ve výši rezerv se zohledňují v účetní závěrce toho období, ve kterém jsou zjištěny. Použité postupy a metody odhadů jsou pravidelně prověřovány.

j) Ostatní technické rezervy

Rezerva na závazky ČKP

Společnost je členem České kanceláře pojistitelů (dále jen „Kancelář“). Rezerva na závazky Kanceláře je rezervou na splnění závazků z ručení za závazky Kanceláře podle zákona upravujícího pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. Rezerva je určena ke krytí uvedených závazků, k jejichž plnění Kancelář nemá odpovídající aktiva.

Tuto rezervu tvořila pojišťovna v rozsahu, v jakém se podílela na celkových závazcích Kanceláře, její výše se stanovila matematicko-statistickými metodami. Podíl na závazcích byl dle rozhodnutí Kanceláře v roce 2019 společností uhrazen.

Rezerva na nedostatečnost pojistného v neživotním pojištění

Ke konci účetního období společnost provádí test postačitelnosti rezerv. V případě negativního výsledku tohoto testu je vytvořena rezerva na nedostatečnost nezaslouženého pojistného. Daná rezerva kryje rizika spojená s nedostatečností rezervy na nezasloužené pojistné a s budoucím předepsaným pojistným, které bude vygenerováno do konce pojistného roku pojistných smluv existujících ke konci účetního období.

k) Hodnota zajištění na pojistné technických rezervách

Společnost vykazuje v pasivech pojistné technické rezervy v jejich čisté výši, tj. po zohlednění hodnoty zajištění. Výše této hodnoty je stanovena na základě ustanovení příslušných zajistných smluv, způsobů zúčtování se zajistiteli a dále s přihlédnutím k principu opatrnosti.

Společnost vykazuje hodnotu zajištění na rezervě na nezasloužené pojistné a na rezervě na pojistná plnění nevyřízených pojistných událostí. Zajistitelé se nepodílejí na dalších pojistné technických rezervách.

l) Rezervy

Rezervy jsou určeny k pokrytí závazků nebo nákladů, které jsou jasně definovány a jejichž vznik je pravděpodobný nebo jistý, ale nejistá je jejich výše nebo okamžik, ke kterému vzniknou.

m) Předepsané pojistné

Předepsané hrubé pojistné zahrnuje veškeré částky splatné podle pojistných smluv během účetního období, nezávisle na skutečnosti, zda se tyto částky vztahují zcela nebo zčásti k pozdějším účetním obdobím.

n) Náklady na pojistná plnění

Náklady na pojistná plnění se účtují ve výši částek přiznaných k výplatě pojistných plnění z titulu

zlikvidovaných pojistných událostí a dále zahrnují externí a interní náklady pojišťovny spojené s likvidací pojistných událostí. Náklady na pojistná plnění se snižují o regresy a jiné obdobné nároky pojišťovny.

O nákladech na pojistná plnění se účtuje v okamžiku ukončení likvidace pojistné události a stanovení výše plnění. Součástí nákladů na pojistná plnění jsou také náklady na poskytování asistenčních služeb.

o) Podíly zajišťovatelů a provize ze zajistných smluv

Podíly zajišťovatelů jsou ve výkazu zisku a ztráty stanoveny na základě konkrétních podmínek uzavřených se zajišťovateli v jednotlivých zajistných smlouvách. Na základě těchto podmínek jsou jednotlivé podíly pravidelně vyúčtovány se zajišťovateli.

V rámci kvótové zajistné smlouvy na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla společnost získává provizi, jejíž reálná výše je odhadnuta na základě očekávaného výsledného škodního průběhu pro skupinu smluv zajištěných v daném roce. Společnost na základě tohoto odhadu účtuje o ponížení provize od zajistitelů oproti tvorbě dohadných položek pasivních, viz bod II.10 Dohadné položky pasivní.

p) Pořizovací náklady na pojistné smlouvy

Pořizovací náklady na pojistné smlouvy zahrnují všechny přímé a nepřímé náklady vzniklé v souvislosti s uzavíráním pojistných smluv.

q) Náklady a výnosy z investic

Způsob účtování o nákladech a výnosech z investic a jejich rozdělení mezi technickou a netechnickou část

Náklady a výnosy ze složek investic jsou prvotně zaúčtovány na netechnický účet a ke konci každého měsíce je jejich poměrná část následně převedena na technický účet neživotního pojištění. Na technický účet neživotního pojištění jsou převáděny náklady a výnosy plynoucí z investic použitého ke krytí technických rezerv v souladu s platnou legislativou.

Společnost při účtování o realizaci investic používá tzv. „brutto“ metodu a v souladu s ní účtuje odděleně o veškerých výnosech z realizace ve výši prodejní ceny příslušných finančních nástrojů a zvláště o nákladech ve výši jejich účetní hodnoty.

r) Rozdělení společných položek mezi technický a netechnický účet

Náklady a výnosy z investic

Náklady a výnosy z investic jsou přerozdělovány způsobem uvedeným v části I. 3. písm. (q).

Ostatní náklady a výnosy

Během účetního období jsou jednoznačně přiřaditelné náklady a výnosy účtovány přímo na odpovídající účet. Náklady a výnosy, které není možno jednoznačně přiřadit, jsou primárně zaúčtovány na netechnický účet a následně převedeny na technický účet neživotního pojištění. Jako klíč k jejich přerozdělení jsou použity odpovídající rozvrhové základny.

Tímto způsobem nejsou převedeny náklady přímo nesouvisející s pojištěním a zajištěním.

Náklady na daň z přidané hodnoty

Náklady na DPH, které si společnost nemůže nárokovat, se účtují na jednotlivé řádky ve výkazu zisku a ztráty v souladu s tím, kde je zaúčtovaný související nákladová položka.

s) Přepočty cizích měn

Transakce prováděné během roku jsou přepočteny kurzem devizového trhu vyhlášeným Českou národní bankou, který je platný ke dni vzniku účetního případu, případně kurzem, za jaký byla transakce realizována.

Aktiva a pasiva peněžité povahy v zahraniční měně jsou k rozvahovému dni přepočítána dle oficiálního kurzu České národní banky, platného k danému dni. Pokud nebylo výše uvedeno jinak, účtují se kurzové zisky a ztráty výsledkově.

t) Konsolidace

Společnost nesestavuje konsolidovanou účetní závěrku, je zahrnuta do konsolidované účetní závěrky společnosti VIGO One s.r.o., se sídlem v Praze, Česká republika, sestavené podle národních standardů finančního výkaznictví ČR.

u) Použití odhadů

Sestavení účetní závěrky vyžaduje, aby vedení společnosti 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 společnosti 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.

v) Následné události

Dopad událostí, které nastaly mezi rozvahovým dnem a dnem sestavení účetní závěrky, je zachycen v účetních výkazech v případě, že tyto události poskytly doplňující informace o skutečnostech, které existovaly k rozvahovému dni.

V případě, že mezi rozvahovým dnem a dnem sestavení účetní závěrky došlo k významným událostem zohledňujícím skutečnosti, které nastaly po rozvahovém dni, jsou důsledky těchto událostí popsány v příloze účetní závěrky, ale nejsou zaúčtovány v účetních výkazech.

I.4 Změny účetních metod

V roce 2021 společnost neprovedla žádnou změnu účetní metody.

I.5 Řízení rizik

V souladu se zákonem o pojišťovnictví, č. 277/2009 Sb. společnost zajistila nastavení řídicího a kon-

trolního systému tak, aby pokrýval veškeré činnosti společnosti a umožňoval soustavné a systematické řízení rizik.

Společnost je vystavena pojistným rizikům přirozeně vyplývajícím z upsaných pojistných smluv a dalším rizikům, zejména riziku tržnímu, úvěrovému, operačnímu a riziku likvidity. Zásady a postupy pro řízení rizik jsou ucelené a propojené se zásadami a postupy pro udržování kapitálu ke krytí těchto rizik.

Za řízení rizik je ve společnosti zodpovědné představenstvo, které v řízení rizik podporuje manažer řízení rizik.

a) Pojistné riziko v neživotním pojištění

V rámci pojistných rizik je společnost vystavena riziku postačitelnosti pojistného, riziku technických rezerv, katastrofickému riziku a riziku storen. K řízení pojistných rizik společnost využívá interní metodiky pro vývoj produktů, stanovení výše pojistného i výše technických rezerv, strategii zajištění a pravidla upisování.

Pojistné riziko

Pojistné riziko je riziko, že vybrané pojistné nepokryje budoucí škody kryté pojistnými smlouvami a ostatní náklady spojené s pojišťovací činností. Vyplývá z nejistoty týkající se období, frekvence a výše škod těmito smlouvami krytých. Výše pojistného se stanovuje na základě historických pozorování a předpokladů, přičemž se zohledňuje rizikovost jednotlivých pojistných smluv.

Společnost pravidelně monitoruje postačitelnost pojistného a vyhodnocuje odchylky postačitelnosti od původních očekávání. Dále provádí pravidelné ekonomické plánování, při kterém posuzuje budoucí hodnoty postačitelnosti pojistného.

Riziko technických rezerv

Nejvýznamnější částí pojistných rizik je riziko nedostatečné výše technických rezerv, tedy riziko, že vytvořené technické rezervy nebudou dostatečné k pokrytí již proběhlých škod. Za výpočet rezerv je v pojišťovně zodpovědná pojistně-matematická funkce, která také pravidelně monitoruje tzv. run-off, tedy zda minulé rezervy byly stanoveny v adekvátní výši.

K eliminaci rizika při stanovování dostatečné výše rezerv se používají testy postačitelnosti technických rezerv (LAT). V případě negativního výsledku testu je vytvořena dodatečná rezerva.

Riziko storen

Společnost je vystavena riziku masivních storen smluv ze strany klientů ať už při výrocí dané smlouvy nebo mimo toto výrocí.

Společnost monitoruje stornovost na pravidelné bázi a na základě její výše a trendů stanovuje příslušné závěry. Při cenotvorbě je vždy zohledněn předpokládaný nárůst nebo pokles stornovosti smluv při navyšování ceny k zajištění maximální možné profitability.

Katastrofické riziko

Katastrofické riziko je riziko velkých pojistných událostí způsobených přírodními katastrofami (po-

vodeň, vichřice, krupobití...) nebo katastrofami, které způsobil člověk (požár...). Společnost se proti těmto rizikům brání kvalitním zajištěním programem sjednávaným do dostatečné výše. U klíčového rizika povodní přitom společnost vychází z povodňových map a rozložení portfolia v jednotlivých povodňových zónách, přičemž kupuje zajištění alespoň ve výši 1:250 let.

U individuálních pojistných smluv na události, které mohou výrazně ovlivnit závazky společnosti, společnost systematicky sjednává fakultativní zajištění, které toto riziko eliminuje.

b) Tržní riziko

Společnost je vystavena tržnímu riziku, které vyplývá z otevřených pozic v úrokových, měnových a akciových nástrojích, které jsou všechny vystaveny obecným a specifickým pohybům na trhu.

Hlavním rizikem je zde možnost poklesu hodnoty investičních nástrojů, které společnost ve svém portfoliu drží. Tržní riziko je soustavně sledováno a řízeno.

Asset/Liability management (ALM)

Základním cílem ALM je dosažení souladu ve struktuře aktiv a závazků, a to zejména z hlediska jejich splatnosti, úrokové fixace a měnové struktury. Smyslem je zabezpečit, aby aktiva permanentně generovala dostatečné cash flow v potřebné měnové struktuře nutné na krytí splatných závazků vůči klientům a zároveň umožňovala produkovat přiměřený zisk pro akcionáře.

Za tímto účelem se ve společnosti uskutečňuje pravidelný monitoring aktiv a závazků, který umožňuje sledovat a porovnávat strukturu aktiv a závazků z hlediska jejich splatnosti, úrokových fixací a z hlediska jejich měnové struktury. Výstupy tohoto druhu jsou jedním z podkladů pro rozhodování o další alokaci finančních investic, případně pro hedging některého z tržních rizik.

Úrokové riziko

Společnost je vystavena úrokovému riziku v důsledku dopadů výkyvů tržních úrokových sazeb. Reálná hodnota investic se může v důsledku těchto změn měnit. Kromě změn v hodnotě majetku dochází v případě výkyvů úrokových sazeb i ke změnám na straně závazků. Společnost na základě analýzy peněžních toků sestavuje portfolio finančních investic s úrokovou citlivostí v souladu s úrokovou citlivostí pasiv.

Měnové riziko

Společnost usměrňuje svá měnová rizika prostřednictvím investic denominovaných ve vhodné měnové struktuře tak, aby rozdíl aktiv a pasiv v každé z měn byl co nejnižší. Většina investic společnosti je tak držena v českých korunách.

Riziko kreditních spreadů

K poklesu hodnot aktiv může docházet i z důvodu nárůstu kreditních spreadů. Proto se investice společnosti orientují primárně na nástroje s investičním ratingem, u kterých je volatilita kreditních spreadů nižší.

Vzhledem k dlouhodobosti většiny finančních investic se rovněž nedá předpokládat, že společnost bude pod časovým tlakem, který by způsobil nutnost odprodeje investic právě v době přechodně

zvýšených kreditních spreadů.

Akciové a nemovitostní riziko

Pohyb cen akcií a nemovitostí vykazuje ve srovnání s jinými investičními nástroji vyšší volatilitu, na druhou stranu poskytuje možnost vyššího výnosu. Akcie a nemovitosti tvoří pouze minoritní část investičního portfolia společnosti.

Koncentrace tržního rizika

Společnost omezuje koncentraci tržního rizika tím, že má omezenou relativní velikost portfolia, které je ochotna investovat do investičních nástrojů jednoho emitenta. Společnost rovněž monitoruje geografické lokace emitentů a ekonomický segment, ve kterém emitenti působí k omezení pozitivní korelace změny cen jednotlivých investičních nástrojů.

c) Úvěrové riziko

Společnost je vystavena úvěrovému riziku, které vyplývá z neschopnosti protistrany uhradit při splatnosti dlužné částky v plné výši. Hlavní oblasti, kde je společnost vystavena úvěrovému riziku:

- hodnota zajištění na pojistných závazcích;
- dluh zajištětele, který se týká již vyplacené pojistné události;
- dlužné pojistné;
- depozita u finančních institucí.

Společnost stanovuje limity pro skladbu investic a pro jednotlivé protistrany podle jejich úvěrové kvality a pravidelně monitoruje jejich dodržování. Tyto limity jsou pravidelně přehodnocovány.

Zajistný program společnost sestavuje i s ohledem na rating zajišťitelů, přičemž většina zajišťitelů má rating A+ (dle S&P) nebo vyšší.

Dlužné pojistné společnost průběžně sleduje a aktivně pracuje s pohledávkami za klienty a makléři. Způsob tvorby opravných položek je popsán v bodě 1. 3. písm. c).

d) Operační riziko

Operační riziko je riziko potenciální ztráty vyplývající z chybějících nebo nedostatečných interních procesů, lidských zdrojů a systémů nebo z jiných příčin, které mohou vznikat jak v důsledku vnitřních, tak vnějších událostí. Součástí operačního rizika je i riziko právní, které vzniká v případě vedení závažných soudních sporů, či v případě změny legislativy nebo soudní praxe.

Společnost analyzuje tato rizika a navrhuje úpravy pracovních postupů a procesů s cílem eliminace událostí nesoucích ztrátu z titulu operačních rizik. K řízení operačních rizik společnost dále využívá sběr událostí operačního rizika, sebehodnocení rizik, pohotovostní plánování, klíčové indikátory rizika a řízení rizika outsourcingu.

e) Riziko likvidity

Riziko likvidity je riziko, že hotovost na zaplacení závazků nemusí být k dispozici v čase splatnosti za

přiměřené náklady.

Společnost je vystavena denním požadavkům na likviditu, které vyplývají z pojistných plnění. Potřeba likvidity se nepřetržitě monitoruje za účelem zabezpečení potřebných zdrojů. Společnost drží v souladu s platnou legislativou dostatečnou část investic v likvidních finančních nástrojích – především státních dluhopisech vydaných Českou republikou.

II. DOPLŇUJÍCÍ ÚDAJE K ROZVAZE

II.1 Dlouhodobý nehmotný majetek

Dlouhodobý nehmotný majetek společnosti tvořily následující položky:

2021	Software	Průmyslová a podobná práva	Pořízení nehmotného majetku	Celkem
Pořizovací cena k 1. 1. 2021	71 229	-	682	71 911
Přírůstky	14 897	-	14 260	29 157
Úbytky	-49	-	-14 897	-14 946
Pořizovací cena k 31. 12. 2021	86 077	-	45	86 122
Oprávky k 1. 1. 2021	52 268	-		52 268
Odpisy	5 446	-	-	5 446
Oprávky k 31. 12. 2021	57 714	-	-	57 714
Zůstatková cena k 1. 1. 2021	18 961	-	682	19 643
Zůstatková cena k 31. 12. 2021	28 363	-	45	28 408

2020	Software	Průmyslová a podobná práva	Pořízení nehmotného majetku	Celkem
Pořizovací cena k 1. 1. 2020	65 865	10 543	346	76 754
Přírůstky	6 562	-	6 893	13 455
Úbytky	-1 198	-10 543	-6 557	-18 298
Pořizovací cena k 31. 12. 2020	71 229	-	682	71 911
Oprávky k 1. 1. 2020	44 174	10 543	-	54 717
Odpisy	8 094	-	-	8 094
Úbytky opravek	-	-10 543	-	-10 543
Oprávky k 31. 12. 2020	52 268	-	-	52 268
Zůstatková cena k 1. 1. 2020	21 691	-	346	22 037
Zůstatková cena k 31. 12. 2020	18 961	-	682	19 643

II.2 Investice

a) Podíly v ovládaných osobách

K 31. prosinci 2021	Podíl v %	Účetní hodnota	Celková výše vlastního kapitálu	Výsledek hospodaření za účetní období
Direct real estate a.s.	100	88 971	88 967	-4
VIGO Investments SPV 10 s.r.o.	100	1 010	1 001	-
Celkem		89 981		

Podíl představuje podíl na základním kapitálu i podíl na hlasovacích právech. Pořizovací cena podílů je rovna jejich účetní hodnotě. Údaje o výši vlastního kapitálu a výsledku hospodaření vychází z neauditovaných účetních závěrek. Všechny společnosti mají sídlo společnosti v Praze.

b) Akcie a ostatní cenné papíry s proměnlivým výnosem

	Reálná hodnota		Pořizovací cena	
	2021	2020	2021	2020
Realizovatelné				
- Kótované na jiném trhu CP	-	-	-	-
Oceňované reálnou hodnotou proti účtům nákladů nebo výnosů				
- Neobchodované na burzách CP	86 657	23 565	79 986	20 000
Celkem	86 657	23 565	79 986	20 000

c) Realizovatelné cenné papíry

	Reálná hodnota		Pořizovací cena	
	2021	2020	2021	2020
Vydané finančními institucemi				
- Kótované na burze v ČR	-	-	-	-
- Kótované na jiném trhu CP	15 627	15 639	15 990	15 990
Vydané vládním sektorem				
- Kótované na burze v ČR	805 914	838 632	845 014	845 014
- Kótované na jiném trhu CP	-	-	-	-
Ostatní				
- Kótované na burze v ČR	-	-	-	-
- Kótované na jiném trhu CP	-	-	-	-
Celkem	821 541	854 271	861 004	861 004

d) Depozita u finančních institucí

k 31. prosinci	2021	2020
Splatné do 1 roku	-	5
Celkem	-	5

e) Ostatní investice

	2021	2020
Díla umělecké kulturní hodnoty	299	299
Ostatní zápůjčky	102 082	-
Celkem	102 381	299

Ostatní zápůjčky k 31. 12. 2011 představují zápůjčky poskytnuté podnikům ve skupině (viz část II.11).

II.3 Pohledávky

31. prosince 2021	Pohledávky za pojistníky	Pohledávky za pojišťova- cími zprostř.	Pohledáv- ky z operací zajištění	Ostatní pohledávky	Celkem
Ve splatnosti	38 805	2 205	22 090	107 960	171 060
Po splatnosti	111 853	21	-	-	111 874
Celkem	150 658	2 226	22 090	107 960	282 934
Výše opravné položky	46 015	21	-	2 189	48 225
Čistá výše celkem	104 643	2 205	22 090	105 771	234 709

31. prosince 2020	Pohledávky za pojistníky	Pohledávky za pojišťova- cími zprostř.	Pohledávky z operací zajištění	Ostatní pohledávky	Celkem
Ve splatnosti	32 838	4 723	5 077	74 083	116 721
Po splatnosti	128 191	2 769	-	-	130 960
Celkem	161 029	7 492	5 077	74 083	247 681
Výše opravné položky	63 638	2 653	-	2 189	68 480
Čistá výše celkem	97 391	4 839	5 077	71 894	179 201

V roce 2021 došlo k poklesu výše opravných položek k pohledávkám za pojistníky, stejně jako samotných pohledávek za pojistníky. Na základě analýzy vymožitelnosti byly v roce 2021 odepsány ve větší míře pohledávky z ukončených smluv více než jeden rok po splatnosti.

Položka ostatní pohledávky obsahuje k 31. prosinci 2021 odloženou daňovou pohledávku ve výši 43 696 tis. Kč (2020: 17 439 tis. Kč), kauci zaplacenou v souvislosti s řešením soudního sporu ve výši 10 411 tis. Kč (2020: 10 411 tis. Kč), poskytnuté zálohy týkající se asistenčních služeb ve výši 5 000 tis. Kč (2020: 5 000 tis. Kč), pohledávku za společností VIGO Finance a.s. z titulu přefakturace marketingových nákladů týkající se značky Direct a pohledávku za společností VIGO Investments a.s., viz část II. 11.

Společnost neevidovala v roce 2021 ani 2020 žádné dlouhodobé pohledávky se zbytkovou dobou splatností přesahující pět let.

II.4 Ostatní aktiva

Dlouhodobý hmotný majetek

2021	Stroje, přístroje a zařízení	Inventář	Drobný majetek	Zálohy na pořízení majetku	Pořízení hmotného majetku	Celkem
Pořizovací cena k 1. 1. 2021	41 808	17 013	10 521	-	-	69 342
Přírůstky	3 799	1 095	1 115	426	6 063	12 498
Úbytky	-624	-	-843	-426	-6 063	-7 956
Pořizovací cena k 31. 12. 2021	44 983	18 108	10 793	-	-	73 884
Oprávký k 1. 1. 2021	22 641	8 097	8 899	-	-	39 637
Odpisy	6 932	2 624	2 455	-	-	12 011
Úbytky oprávek	-624	0	-843	-	-	-1 467
Oprávký k 31. 12. 2021	28 949	10 721	10 511	-	-	50 181
Zůstatková cena k 1. 1. 2021	19 167	8 916	1 622	-	-	29 705
Zůstatková cena k 31. 12. 2021	16 034	7 387	282	-	-	23 703

2020	Stroje, přístroje a zařízení	Inventář	Drobný majetek	Zálohy na pořízení majetku	Pořízení hmotného majetku	Celkem
Pořizovací cena k 1. 1. 2020	29 212	9 456	11 118	132	2 619	52 537
Přírůstky	16 693	8 795	2 953	-	-	28 441
Úbytky	-4 097	-1238	-3 550	-132	-2 619	-11 636
Pořizovací cena k 31. 12. 2020	41 808	17 013	10 521	-	-	69 342
Oprávký k 1. 1. 2020	21 194	5 797	10 542	-	-	37 533
Odpisy	5 521	2 646	1 885	-	-	10 052
Úbytky oprávek	-4 074	-346	-3 528	-	-	-7 948
Oprávký k 31. 12. 2020	22 641	8 097	8 899	-	-	39 637
Zůstatková cena k 1. 1. 2020	8 018	3 659	576	132	2 619	15 004
Zůstatková cena k 31. 12. 2020	19 167	8 916	1 622	-	-	29 705

II.5 Ostatní přechodné účty aktiv

k 31. prosinci	2021	2020
Dohadné položky aktivní	100 702	41 535
Náklady příštích období – ostatní	9 433	9 613
Odložené následné provize	80 102	64 866
Komplexní náklady příštích období	105 812	83 426
Celkem	296 049	199 440

Dohadné položky aktivní zahrnují zejména přeplacenou část závazku za ručení České kanceláře pojistitelů ve výši 58 213 tis. Kč (2020: 36 038 tis. Kč), dohad na zajistné provize ve výši 2 475 tis. Kč (2020: 1 131 tis. Kč) a dohad na vyžádané regresy ve výši 26 503 tis. Kč (2020: 3 638 tis. Kč).

Položka náklady příštích období – ostatní obsahuje zejména splátku příspěvku na správní režii ČKP ve výši 1 653 tis. Kč (2020: 1 736 tis. Kč).

Položka komplexní náklady příštích období představuje časově rozlišené náklady na interní vývoj nového informačního systému pojišťovny ve výši 105 812 tis. Kč (2020: 83 426 tis. Kč).

II.6 Vlastní kapitál

a) Základní kapitál

K 31. prosinci 2021 bylo splaceno 100 % základního kapitálu.

Emise	Druh cenného papíru	Forma	Jmenovitá hodnota	Počet kusů cenných papírů	Celkový objem	Údaje o veřejné obchodova- telnosti
03. 09. 1996	kmenové akcie	na jméno	42,679	347	14 810	nekótované
02. 09. 1998	kmenové akcie	na jméno	42,679	213	9 091	nekótované
27. 10. 2000	kmenové akcie	na jméno	42,679	1 120	47 800	nekótované
04. 01. 2005	kmenové akcie	na jméno	42,679	210	8 963	nekótované
24. 10. 2007	kmenové akcie	na jméno	42,679	460	19 632	nekótované
04. 10. 2008	kmenové akcie	na jméno	42,679	1 250	53 349	nekótované
26. 03. 2014	kmenové akcie	na jméno	42,679	685	29 235	nekótované

11. 12. 2014	kmenové akcie	na jméno	42,679	220	9 389	nekótované
20. 01. 2015	kmenové akcie	na jméno	42,679	220	9 389	nekótované
20. 07. 2015	kmenové akcie	na jméno	42,679	185	7 896	nekótované
Celkem			4 910	209 554		

b) Ostatní kapitálové fondy

Podstatnou část ostatních kapitálových fondů tvoří příplatek mimo základní kapitál ve výši 320 000 tis. Kč (2020: 320 000 tis. Kč). V roce 2020 rozhodl jediný akcionář společnosti o příplatku mimo základní kapitál ve výši 40 000 tis. Kč.

Součástí ostatních kapitálových fondů k 31. 12. 2021 je dále přecenění realizovatelných cenných papírů ve výši -28 431 tis. Kč (2020: -3 926 tis. Kč).

c) Zisk nebo ztráta běžného účetního období

O rozdělení zisku roku 2021 prozatím nebylo rozhodnuto. Zisk roku 2020 ve výši 90 273 tis. Kč byl převeden na účet nerozděleného zisku minulých let.

II.7 Technické rezervy

a) Rezerva na nezasloužené pojistné (hrubá výše)

2021	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
Neživotní pojištění	683 318	782 614	683 318	782 614
Celkem	683 318	782 614	683 318	782 614

2020	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
Neživotní pojištění	555 329	683 318	555 329	683 318
Celkem	555 329	683 318	555 329	683 318

b) Rezerva na pojistná plnění nevýřízených pojistných událostí (hrubá výše)

Rezerva na pojistná plnění nevýřízených pojistných událostí ke konci účetního období je tvořena následovně:

2021	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
RBNS	487 428	412 220	262 721	636 927
Celkem	487 428	412 220	262 721	636 927

2020	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
RBNS	391 190	351 332	255 093	487 428
Celkem	391 190	351 332	255 093	487 428

Do RBNS byla alokována část rezervy na interní náklady likvidace pojistných událostí ve výši 15 895 tis. Kč (2020: 12 156 tis. Kč)

2021	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
IBNR	134 848	72 909	58 677	149 080
Celkem	134 848	72 909	58 677	149 080

2020	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
IBNR	62 797	75 208	3 157	134 848
Celkem	62 797	75 208	3 157	134 848

Do IBNR byla alokována část rezervy na interní náklady likvidace pojistných událostí ve výši 5 698 tis. Kč (2020: 5 559 tis. Kč).

Rozdíl mezi výší rezervy na pojistná plnění nevýřízených pojistných událostí vytvořené k 1. lednu příslušného účetního období, platbami v průběhu účetního období (které se týkaly pojistných událostí zohledněných v této rezervě) a zbytkovou výší této rezervy k 31. prosinci daného období představuje výsledek likvidace pojistných událostí, jehož výše je uvedena v následujícím přehledu:

Pojistné odvětví	2021	2020
Pojištění odpovědnosti při provozu motorových vozidel	-39 948	-35 747
Pojištění motorových vozidel – ostatní	10 263	-765
Pojištění proti požáru a jiným majetkovým škodám	24 480	2 535
Pojištění odpovědnosti za škody	9 244	-5 098
Pojištění léčebných výloh	-2 603	-3 363
Ostatní pojištění	-1 019	-1 486
Celkem	417	-43 924

II.8 Rezervy

Ostatní rezervy

2021	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
Rezerva na nevybranou dovolenou	2 182	1 680	2 182	1 680
Celkem	2 182	1 680	2 182	1 680

2020	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
Rezerva na nevybranou dovolenou	1 972	2 182	1 972	2 182
Celkem	1 972	2 182	1 972	2 182

II.9 Závazky

31. prosince 2021	Závazky vůči pojistníkům	Závazky vůči zprostř.	Závazky z operací zajištění	Ostatní závazky	Celkem
Ve splatnosti	60 573	26 088	237 772	120 121	444 554
Po splatnosti	34 066	–	–		34 066
Celkem	94 639	26 088	237 772	120 121	478 620

31. prosince 2020	Závazky vůči pojistníkům	Závazky vůči zprostř.	Závazky z operací zajištění	Ostatní závazky	Celkem
Ve splatnosti	55 010	22 586	173 142	112 904	363 642
Po splatnosti	31 670	–	–		31 670
Celkem	86 680	22 586	173 142	112 904	395 312

Závazky vůči pojistníkům obsahují k 31. prosinci 2021 především přeplatky na pojistných smlouvách včetně předem zaplaceného pojistného ve výši 81 975 tis. Kč (2020: 73 443 tis. Kč) a závazky z titulu zlikvidovaných nevyplacených výplat pojistného plnění ve výši 11 855 tis. Kč (2020: 11 648 tis. Kč)

Ostatní závazky představují k 31. prosinci 2021 především závazky z obchodního styku ve výši 48 983 tis. Kč (2020: 43 069 tis. Kč), závazky na daň z příjmu ve výši 30 794 tis. Kč (2020: 35 247 tis. Kč) a závazky vůči zaměstnancům ve výši 14 937 tis. Kč (2020: 11 416 tis. Kč).

a) Závazky ze sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění

Závazky ze sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění k 31. prosinci 2021 činí 7 517 tis. Kč (2020: 6 649 tis. Kč), ze kterých 5 056 tis. Kč (2020: 4 515 tis. Kč) představují závazky ze sociálního zabezpe-

čení a 2 461 tis. Kč (2020: 2 134 tis. Kč) představují závazky ze zdravotního pojištění. Žádné z těchto závazků nejsou po splatnosti.

b) Stát – daňové závazky a dotace

Daňové závazky činí 34 122 tis. Kč (2020: 38 600 tis. Kč), ze kterých 30 794 tis. Kč (2019: 35 247 tis. Kč) představují závazky na daň z příjmu právnických osob a 1 614 tis. Kč (2020: 1 144 tis. Kč) představují závazky z titulu DPH.

c) Dlouhodobé závazky (doba splatnosti nad pět let)

K datu účetní závěrky roku 2021 a 2020 společnost neevidovala žádné dlouhodobé závazky se zbytkovou dobou splatností přesahující pět let.

d) Závazky a pohledávky z pasivního zajištění

Společnost vykazuje čisté pasivní saldo pohledávek a závazků vůči zajišťovatelům ve výši 215 682 tis. Kč (2020: pasivní saldo 168 065 tis. Kč).

II.10 Ostatní přechodné účty pasiv

	2021	2020
Dohad zajištění	3 112	2 669
Sperativní provize	12 182	9 935
Dohad snížení zajištění provize	111 230	102 323
Ostatní	5 268	9 903
Celkem	131 792	124 830

Dohad zajištění

V položce dohad zajištění společnost vykazuje odhad škodního nadměru, výše klouzavé provize a budoucích odvodů zajištění podílů na nezaplacených regresních pohledávkách.

Sperativní provize

V položce sperativní provize společnost vykazuje předpokládanou výši provizí, které se vztahují k pojistnému předepsanému v běžném účetním období, ale nárok zprostředkovatele závisí na úhradě pojistného.

Dohad snížení zajištění provize

V položce dohad zajištění provize ve výši 111 230 tis. Kč (2020: 102 323 tis. Kč) společnost odhaduje předpokládané budoucí snížení zajištění provize na základě předpokládaných budoucích peněžních toků vztahujících se k zaslouženému pojistnému v daném účetním období.

Ostatní

V roce 2020 obsahovala položka ostatní dohadné položky pasivní zejména dohad na nevyplacené odměny 4 422 tis. Kč.

II.11 Pohledávky a závazky vůči podnikům ve skupině

a) Pohledávky a závazky vůči ostatním podnikům ve skupině

Název společnosti	Pohledávky		Závazky	
	2021	2020	2021	2020
VIGO Finance a.s.	15 146	13 527	15 570	13 447
Direct Fidoo a.s.	3 900	1 160	100	17
VIGO Investments a.s.	15 876	15 700	-	6 992
Direct Auto s.r.o.	-	-	153	-
VIGO Investments SPV 4 s.r.o.	176	-	-	-
K.E.I. GROUP s.r.o.	37	-	-	-
AUTOTRIO PRAHA s.r.o.	-	-	78	-
Direct echo s.r.o.	-	-	414	432
Celkem	35 135	30 387	16 315	20 888

b) Ostatní transakce s podniky ve skupině

Společnost poskytovala k 31.12.2021 zápůjčky následujícím společnostem ve skupině:

- VIGO Investments a.s. 91 692 tis. Kč
- K.E.I. GROUP s.r.o. 10 000 tis. Kč

Společnosti vznikají náklady na využívání značky Direct, která je ve vlastnictví společnosti VIGO Finance a.s. Marketingové náklady týkající se značky Direct jsou přefakturovány společnosti VIGO Finance a.s.

Všechny významné transakce se spřízněnými osobami byly uskutečněny za běžných tržních podmínek.

Název společnosti	Výnosy		Náklady	
	2021	2020	2021	2020
VIGO Finance a.s.	12 179	13 200	15 570	13 885
Direct Fidoo a.s.	577	388	6 401	5 643
VIGO Investments a.s.	3 005	191	3 452	10 795
VIGO One s.r.o.	49	-	-	-
VIGO Investments SPV 3 s.r.o.	395	-	-	-

VIGO Investments SPV 4 s.r.o.	176	-	-	-
Direct Auto s.r.o.	9 500	-	153	-
NH Car s.r.o.	113	-	-	-
AUTOTRIO PRAHA s.r.o.	205	-	237	-
K.E.I. GROUP s.r.o.	37	-	-	-
Direct echo s.r.o.	-	-	85	23
Celkem	26 236	13 779	25 898	16 461

Společnost eviduje dohadnou položku aktivní na výnos ve výši 9 500 tis. Kč za společností Direct Auto s.r.o., který byl vyfakturován v roce 2022.

III.DOPLŇUJÍCÍ ÚDAJE K VÝKAZU ZISKU A ZTRÁTY

III.1 Neživotní pojištění

Přehled o neživotním pojištění v letech 2021 a 2020 je členěn podle následujících skupin pojištění:

	Pojistná odvětví	Předepsa- né pojistné v hrubé výši	Zasloužené pojistné v hrubé výši	Náklady na pojist- ná plnění a rezervy v hrubé výši	Provozní výdaje v hrubé výši	Výsledek ze zajištění
Přímé pojištění						
motorových vozidel – odpovědnosti	4					
	2021	1 494 863	1 467 204	901 572	482 576	-15 347
	2020	1 364 690	1 304 577	811 060	431 104	33 868
mot. vozidel – ostatní	5					
	2021	517 584	496 052	303 471	166 438	-4 564
	2020	434 703	402 644	230 931	132 033	-9 823
proti požáru a jiným majetkovým škodám	7,19					
	2021	303 009	268 873	142 550	100 991	5 264
	2020	234 810	209 760	118 408	73 635	-7 191

odpovědnosti za škody	8,20					
2021	122 534	119 143	41 258	42 297	-13 951	
2020	122 594	109 945	38 822	35 272	-31 427	
léčebné výlohy	1					
2021	9 103	9 412	6 007	1 962	-202	
2020	6 853	7 656	8 952	1 723	-138	
ostatní	2,6,11, 12,18,24					
2021	136 458	123 571	47 379	42 758	-762	
2020	104 466	105 545	38 949	34 073	-251	
Celkem						
2021	2 583 551	2 484 255	1 442 237	837 022	-29 562	
2020	2 268 116	2 140 127	1 247 122	707 840	-14 962	

III.2 Celková výše hrubého předepsaného pojistného podle zemí

Celková výše hrubého předepsaného pojistného v členění podle zemí, kde byla uzavřena pojistná smlouva:

	2021	2020
Česká republika	2 580 290	2 266 339
Slovenská republika	3 262	1 777
Celkem	2 583 551	2 268 116

III.3 Provize a ostatní pořizovací náklady na pojistné smlouvy

	Neživotní pojištění	
	2021	2020
Provize		
Pořizovací	227 592	205 745
Obnovovací (viz III.4)	260 547	201 342
Celkem provize	488 139	407 087
Ostatní pořizovací náklady	208 345	168 529
Změna odložených pořizovacích nákladů (viz I.4)	-44 262	-30 903
Změna odložených obnovovacích provizí (viz III.4)	-15 236	-14 410
Celkové provize a ostatní pořizovací náklady	636 986	530 303

Společnost vykazuje obnovovací provize včetně jejich časového rozlišení ve správní režii.

Ostatní pořizovací náklady obsahují zejména náklady na mzdy, propagaci, reklamu a další administrativní náklady spojené se vznikem pojistných smluv.

III.4 Správní režie

	2021	2020
Osobní náklady (mzdy, soc. a zdrav. poj., ostatní)	140 177	119 207
Obnovovací provize	245 311	186 932
Náklady na komunikaci	8 051	10 398
Odpisy majetku	25 661	19 095
Materiál	5 677	8 195
Cestovní náklady	16 788	13 683
Nájemné, energie a správa nemovitostí	34 957	31 222
Ostatní služby	58 464	51 401
Správní režie celkem před realokací	535 086	440 133
Realokace do pořizovacích nákladů	-56 248	-44 831
Realokace do nákladů na likvidaci	-33 491	-30 833
Správní režie celkem po realokaci	445 347	364 469

III.5 Ostatní technické náklady a výnosy

2021	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Neživotní pojištění			
Ostatní technické náklady	-73 424	-	-73 424
Ostatní technické výnosy	36 548	-	36 548
Saldo – neživotní pojištění	-36 876	-	-36 876

2020	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Neživotní pojištění			
Ostatní technické náklady	-100 298	-	-100 298
Ostatní technické výnosy	59 128	-	59 128
Saldo – neživotní pojištění	-41 170	-	-41 170

Saldo ostatních technických nákladů a výnosů v neživotním pojištění je tvořeno následujícími položkami:

2021	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Tvorba (-)/Rozpuštění (+) opravných položek k pohledávkám	20 255	-	20 255
Odpisy pohledávek	-21 254	-	-21 254
Kurzové ztráty (-)/zisky (+)	-2 479	-	-2 479
Příspěvek do GF a FZŠ ČKP	-26 873	-	-26 873
DPH	-3 077	-	-3 077
Ostatní	-3 448	-	-3 448
Saldo ostatních technických nákladů a výnosů	-36 876	-	-36 876

2020	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Tvorba (-)/Rozpuštění (+) opravných položek k pohledávkám	56 371	-	56 371
Odpisy pohledávek	-77 936	-	-77 936
Kurzové ztráty (-)/zisky (+)	2 335	-	2 335
Příspěvek do GF a FZŠ ČKP	-21 258	-	-21 258
DPH	-2 152	-	-2 152
Ostatní	1 470	-	1 470
Saldo ostatních technických nákladů a výnosů	-41 170	-	-41 170

Společnost vykazuje v ostatních technických nákladech na účtu neživotního pojištění za rok 2021 odvod do fondu zábrany škod ve výši 43 615 tis. Kč (2020: 40 342 tis. Kč).

Příspěvek do garančního fondu ČKP v roce 2021 ve výši 5 920 tis. Kč (2020: 11 840 tis. Kč) je v roce 2021 kompenzován o přeplacenou část závazku za ručení ČKP ve výši 22 662 tis. Kč (2020: 30 924 tis. Kč).

III.6 Ostatní náklady a výnosy

2021	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Netechnický účet			
Ostatní náklady	-16 152	-	-16 152
Ostatní výnosy	4 477	-	4 477
Saldo ostatních nákladů a výnosů	-11 675	-	-11 675

2020	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Netechnický účet			
Ostatní náklady	-14 245	-	-14 245
Ostatní výnosy	3 832	-	3 832
Saldo ostatních nákladů a výnosů	-10 413	-	-10 413

Saldo ostatních nákladů a výnosů je tvořeno následujícími položkami:

2021	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Náklady a výnosy ze smluvních pokut a penále	-5	-	-5
Příspěvek na správní režii ČKP	-6 178	-	-6 178
Náklady a výnosy z prodeje majetku	436	-	436
Dary	-2 677	-	-2 677
Manka a škody	9	-	9
Ostatní	-4 562	-	-4 562
Výnosy a náklady z úroků	1 302	-	1 302
Saldo ostatních nákladů a výnosů	-11 675	-	-11 675

2020	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Náklady a výnosy ze smluvních pokut a penále	-5	-	-5
Příspěvek na správní režii ČKP	-7 070	-	-7 070
Náklady a výnosy z prodeje majetku	57	-	57
Dary	-750	-	-750
Ostatní	-3 688	-	-3 688
Výnosy a náklady z úroků	1 043	-	1 043
Saldo ostatních nákladů a výnosů	-10 413	-	-10 413

III.7 Zaměstnanci a vedoucí pracovníci

Průměrný přepočtený počet zaměstnanců a vedoucích pracovníků a odměny za rok 2021 a 2020:

2021	Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	Mzdové náklady	Soc. a zdrav. pojištění	Ostatní náklady	Celkem
Zaměstnanci	352	192 262	67 957	2 310	262 529
Vedoucí pracovníci	8	25 528	7 713	806	34 047
Celkem	360	217 790	75 670	3 116	296 576

2020	Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	Mzdové náklady	Soc. a zdrav. pojištění	Ostatní náklady	Celkem
Zaměstnanci	331	163 302	55 935	3 065	222 302
Vedoucí pracovníci	12	29 200	7 314	463	36 977
Celkem	343	192 502	63 249	3 528	259 279

Osobní náklady (mzdové náklady, sociální a zdravotní pojištění, ostatní náklady) zaměstnanců administrativy jsou vykázány společně s odměnami členům statutárních, řídících a dozorčích orgánů (viz bod (a) níže) ve správní režii a v roce 2021 činily 140 177 tis. Kč (2020: 119 207 tis. Kč).

Osobní náklady zaměstnanců sjednávajících pojištění jsou vykázány v pořizovacích nákladech na pojistné smlouvy a v roce 2021 činily 61 423 tis. Kč (2020: 55 994 tis. Kč).

Osobní náklady zaměstnanců zabezpečujících likvidaci pojistných událostí jsou vykázány v nákladech na pojistná plnění a v roce 2021 činily 74 378 tis. Kč (2020: 64 419 tis. Kč).

Část osobních nákladů zaměstnanců roku 2021 ve výši 20 598 tis. Kč byla kapitalizována do komplexních nákladů příštích období – viz bod II.5 (2020: 19 659 tis. Kč)

a) Odměňování členů statutárních, řídících a dozorčích orgánů

Za rok 2021 a 2020 byly vykázány následující peněžní a nepeněžní odměny členům statutárních, řídících a dozorčích orgánů:

	2021	2020
Členové představenstva	8 734	10 842
Členové dozorčí rady	231	286
Odměny celkem	8 965	11 128

b) Zápůjčky, ostatní pohledávky a zálohy poskytnuté současným členům statutárních a kontrolních orgánů

V roce 2021 ani v roce 2020 společnost nevykazovala žádné pohledávky vůči členům představenstva a dozorčí rady z titulu poskytnutých půjček nebo záloh.

c) Informace o odměnách statutárním auditorům

Odměna statutárnímu auditorovi je obsažená ve správních nákladech společnosti:

	2021	2020
Povinný audit	1 680	1 652
Ostatní	100	
Odměna celkem	1 780	1 652

III.8 Převody nákladů a výnosů mezi technickým a netechnickým účtem

Náklady a výnosy z investic

Výnosy z investic ve výši 9 746 tis. Kč (2020: 3 730 tis. Kč) byly převedeny z netechnického účtu na technický účet neživotního pojištění na základě klíče uvedeného v bodě I.3 písm. (r).

III.9 Daně

a) Daň z příjmů ve výkazu zisku a ztráty

Společnost vykazuje za rok 2021 účetní zisk před zdaněním ve výši 129 562 tis. Kč (2020: 116 534 tis. Kč).

	2021	2020
Zisk / Ztráta (-) před zdaněním	129 562	116 534
Nezdanitelné výnosy	-2 183	-1 972
Rozdíly mezi účetními a daňovými odpisy	-3 895	-4 731
Neodečitatelné náklady	13 733	31 632
Zdanění rozdílu technických rezerv	117 612	67 399
Zdanitelný příjem / daňová ztráta	254 829	208 862
Uplatnění daňových ztrát minulých let	0	-23 352
Základ daně	254 829	185 510
Sazba daně z příjmu	19 %	19 %
Daň	48 418	35 247
Úprava daně minulých let	-	-
Splatná daň	48 418	35 247

b) Odložené daňové pohledávky a závazky

k 31. prosinci	2021		2020	
	Odložená daňová pohledávka	Odložený daňový závazek	Odložená daňová pohledávka	Odložený daňový závazek
Rozdíl mezi účetní a daňovou zůstatkovou cenou dlouhodobého majetku	-	1 722	-	977
Ostatní přechodné rozdíly:				
Rezerva na nevybranou dovolenou	319	-	415	-
Opravné položky nedaňové	3 278	-	4 061	-
Daňová ztráta z minulých let	0	-	0	-
Přecenění cenných papírů	6 669	-	921	-
Technické rezervy	35 152	-	12 806	-
Ostatní	0	-	213	-
Celkem	45 418	1 722	18 416	977
Čistá daňová pohledávka/závazek	43 696		17 439	

IV. OSTATNÍ ÚDAJE

IV.1 Faktický koncern

Společnost nemá se svými akcionáři VIGO Finance a.s. a VIGO Investments a.s. se sídlem v Praze, Česká republika uzavřenu ovládací smlouvu.

IV.2 Možné budoucí závazky

a) Soudní spory

Společnost vedle soudních sporů o pojištění plnění, na které je vytvořena rezerva v souladu s inter-ními předpisy, nevede žádné další materiální pasivní soudní spory.

b) Členství v České kanceláři pojistitelů

Jako člen Kanceláře se společnost zavázala dle § 18 odst. 6 zákona o pojištění odpovědnosti z pro-vozu vozidla ručit za závazky Kanceláře. Za tímto účelem společnost přispívá do garančního fondu a tvoří rezervu na závazky Kanceláře. Výše příspěvků a rezervy na závazky Kanceláře se určí na základě výpočtu Kanceláře.

V případě, že by některý člen Kanceláře nebyl schopen plnit své závazky vyplývající z povinně smluvního pojištění odpovědnosti z provozu vozidla z důvodů nesolventnosti, může společnosti vzniknout povinnost vložit do garančního fondu dodatečné příspěvky.

IV.3 Následné události

Po rozvahovém dni nedošlo k žádným událostem, které by měly významný dopad na účetní závěr-ku k 31. 12. 2021.

V Brně dne 26. 4. 2022

Pavel Řehák
předseda představenstva

Martin Frko
místopředseda představenstva

direct
konečně normální
pojišťovna