

diverzita

VÝROČNÍ ZPRÁVA

2023

Obsah

05

ÚVODNÍ SLOVO

Direct Family loni prošla velmi intenzivní přípravnou fází na další prudký růst.

08

DIRECT POJIŠŤOVNA

Direct pojišťovna má za sebou nerychlejší růst v celé své devítileté historii.

15

OBCHOD

Rok 2023 byl pro Direct pojišťovnu a její obchodní část v mnoha ohledech přelomový.

20

MARKETING

V roce 2023 jsme rostli nejen v byznysu, ale také ve znalosti značky.

28

DIGITAL, PRODUKT A CX

Je důležité, aby si lidé mohli pojištění nejen snadno sjednat, ale také pohodlně spravovat.

35

KLIENTSKÁ PÉČE

Ke všem klientům chceme přistupovat individuálně. Ať už je jich deset, nebo milion.

40

TÝM A KULTURA

V minulém roce jsme intenzivně propojovali firmy v rámci Direct family.

46

FINANCE

Jaká byla ekonomická situace na trhu a jak se podařilo obnovit zajistný program?

48

DIRECT TECHNOLOGIES

Platforma Direct technologies posouvá dopředu nejen pojišťovnu, ale i další firmy ve skupině.

58

DIRECT AUTO

Jak se dařilo Direct autu napravovat často komplikovaný a neférový svět automotive?

65

FINANČNÍ ČÁST

Údaje o společnosti a akcionáři, Zpráva auditora, Účetní výkazy, Příloha účetní závěrky



01

Úvodní slovo

Cesta Direct family

Direct Family loni prošla velmi intenzivní přípravnou fází na další prudký růst. Naše firmy, nadace i ESG tým začali úplně novou éru.

Fidoo se svými produktovými inovacemi, Direct auto, nebo Direct pojišťovna, které konstantně pracují na klientském zážitku, ukazují, že máme dobře našlápnuto. Současně jsme zásadně posílili tým. Přišlo mnoho talentovaných lidí s chutí stavět výjimečné věci, máme nové partnery. Přidali se Aleš Stýblo a Karel Soukeník, kteří přinášejí nové dovednosti a zkušenosti, díky čemuž je skupina silnější. Posilujeme core teamy firem, abychom ten další růst a inovace dobře zvládli a dodali klientům špičkové služby a zážitky.

Direct pojišťovna hraje po více než osmi letech na trhu roli stabilního pevného pilíře skupiny. Zdravě se vyvíjí, stará se o půl milionu klientů, kterým dodává skvělý zážitek, zároveň dosáhla rekordního zisku a růstu. Současně je to pilíř s obrovským potenciálem. Direct pojišťovna si totiž postupně přemýšlí o dalším posunu. O provázání se s Direct autem a tom, jak obsloužit klienta za hranice pojišťovnictví a jak k tomu dodávat inovativní produkty v čistě pojišťovnickém byznysu.

V roce 2023 jsme se posunuli k tomu, aby klient nepoznal, zda je v pojišťovně nebo v Directu, aby měl ucelený zážitek, špičkovou službu a neřešil, s kým komunikuje. Dneska klient ví, že kdykoliv se potká s Directem, tak se o něj postaráme. Že ze starostí uděláme zážitek. V lokalitách, kde dnes působíme, se to daří skvěle. Čeká nás teď posouvat se dál směrem ke klientům v rámci celé ČR, lépe pracovat s daty, které máme, a provázovat se.

Kromě firem jsme v Direct family investovali hodně energie do ESG a nadace. Právě Direct nadace se za poslední rok výrazně posunula ve dvou oblastech – v podpoře mladé generace, kde pomáháme organizacím, jako je například Kudykampus nebo Discover s podporou studentů, a zároveň větší profesionalizací těchto organizací. Nebo ve druhém pilíři, který se věnuje sportování mladých lidí a dětí. Spolupracujeme s tenistkou Karolínou Muchovou

a snažíme se ukazovat dětem, jak obrovský smysl má pěstovat vztah ke sportu.

ESG je obrovsky komplikovaná oblast a mám radost, že jsme ji za poslední rok nejen dobře zmapovali, ale dodali jsme i první výrazná zlepšení. Víme, jakou za sebou necháváme negativní stopu, jak fungujeme v oblasti sociální odpovědnosti, a máme nadefinované priority pro rok 2024. Naši CO₂ stopu jsme snížili o 25 %, takže jsme ušetřili více než 460 tun CO₂. Směřujeme k uhlíkové neutralitě do konce roku 2026, takže nás čekají další významné kroky.

Když se mě lidé ptají, co je Direct family a kam kráčí, řekl bych, že se víze vyvíjí velmi dynamicky. Kdybych ji měl popsat před rokem, dokázal bych definovat jen zlomek toho obrázku, který vidím teď. Čeká nás období inovací, diskuzí nad tím, v jakých zemích chceme působit a taky to nejzásadnější – jak se zorganizujeme, abychom to dodali a bylo to efektivní. Aby se nám skutečně dařilo trvale a udržitelně měnit svět kolem sebe k lepšímu.

Direct dělá dlouhodobě úspěšným několik věcí. Jednou z nich je tým lidí, kteří v Directu pracují a vědí, proč se přidali, kteří denně dodávají výjimečný klientský zážitek a budují Direct na silných základech výjimečné kultury. Tou druhou jsou naši obchodní partneři, kteří nám pomáhají zážitky ke klientům dostávat. Třetí jsou naši klienti, kteří jsou pro nás nevyčerpatelným zdrojem inspirace a zpětné vazby. Když se tyto faktory propojí, tak vidím krásnou cestu k dalším zlepšením a inovacím na všech frontách.

Díky všem, kdo se na této cestě podílíte.

Pavel Řehák



ZE STAROSTÍ DĚLÁME ZÁŽITKY

Pavel Řehák
předseda představenstva Direct pojišťovny
a zakladatel Direct family

Direct pojišťovna 02

508 000+

tolik klientů měla
Direct pojišťovna
na konci roku 2023

1,9 mld. Kč

jsme vyplatili klientům
na pojistném plnění

17,8 %

o tolik vyrostla
Direct pojišťovna
za rok 2023

550 mil. Kč

o tolik rostla Direct
pojišťovna na
předepsaném
hrubém pojistném

3,5 mld. Kč

má Direct pojišťovna
ve svém portfoliu



BYL TO FANTASTICKÝ ROK”

Michal Řezníček
výkonný ředitel a místopředseda představenstva
Direct pojišťovny

Máme za sebou fantastický rok

Direct pojišťovna má za sebou nerychlejší růst v celé své devítileté historii. A to nejen ten finanční. Týmy pojišťovny atakují 500 členů, zásadním tématem firmy je digitalizace a v jejím čele naplno v roce 2023 vystřídal Pavla Řeháka Michal Řezníček. Konečně normální pojišťovna se transformovala ve firmu, která svoje poslání – dělat ze starostí svých klientů zážitky – naplňuje jednoduše a přátelsky.

Jak bys popsal rok 2023, svůj první plný rok v roli CEO pojišťovny?

Rostli jsme ve všech oblastech, což je krásná zpráva a současně náročná výzva, a to především v oblasti kultury. Bude nás za chvíli 500 a to není malé číslo. Pokud nechceme na kultuře dělat kompromisy a chceme mít v týmech pořád přátelkost a pomáhat si, dělá se to úplně jinak, když je nás 500, nebo 250. Podařilo se mi postavit nový core team. Na palubu se přidaly výrazné posily z venku, některým členům se změnila role a někteří museli firmu opustit.

Současně jsme v době, kdy stroje pomalu začínají rozumět lidem, vlna AI je obrovská a já osobně vnímám umělou inteligenci jako game changer, který bude mít dopad do týmů a všech oblastí a který může výrazně pomoci na mnoha frontách. Je to fascinující.

Proměnil se ti tvůj pracovní svět i v osobní rovině?

Největší výzva byla poprat se s totální změnou dynamiky a uvědomit si, že role CEO je lonely job. Každý se na tebe dívá, jsi v tom sám a mně chvíli trvalo to pochopit a najít se v tom. Dneska se v tom cítím dobře, protože jsem si našel vlastní cestu, jak firmu ohýbat a posouvat. Jsem člověk, který se snaží do svých vizí vtahovat lidi, a taky vytvářím prostředí, kde víze vznikají společně. To je případ i nové víze, poslání a claimu, do jehož přemýšlení jsem

vtáhl core team. Myslím, že má velkou hodnotu ty věci dělat společně. Mám dnes kolem sebe lidi, které nemusím do ničeho tlačit, kteří chtějí věci posouvat dopředu, a vidím svoji roli spíše koordinační a provazující. Mám radost, že nikoho nemusím tlačit do kopce, že vidím chuť a nadšení.

Zmínil jsi digitalizaci jako hlavní téma roku 2023. Co to přesně znamená pro klienty?

Už od začátku stavíme Direct jako pojišťovnu, která je digitální – smlouva u nás vzniká zaplacením, člověk ji sjedná během pár minut online. Dnes jsme nejvíce digitální, co jsme kdy byli, čtvrtina požadavků našich klientů už je řešená plně automaticky, ale ta aspirace je mnohem vyšší. Vidíme, že tím můžeme usnadnit klientům život. A když se kouknu úplně do budoucna, chci, aby naši lidé dělali to, v čem mají přidanou hodnotu, co je baví, ne to, co se musí dělat otrocky a manuálně. Všichni máme trochu obavu, jak AI změní svět a naši práci, ale já v tom vidím velkou příležitost.

Jak jde digitalizace ruku v ruce s přátelstvem?

Prekvapivě velmi dobře. Ačkoliv chceme být digitální a inovativní firma, chceme tu být především pro lidi, když nás potřebují. Je úplně jiná situace, když si sjednávám cestovku v appce, a úplně jiná situace, když stojím na dálnici po nehodě a potřebuju uklidnit a vědět, že je vše

v pořádku a někdo pro to rozbité auto jede. Lidský element je v té chvíli nenahraditelný a podle mne vždycky nenahraditelný bude. Současně i při vlně digitalizace a AI budeme vždy firma, do které se klient bez problémů dovolá a bude moci mluvit s živým člověkem.

Rok 2023 byl rozvojový pro celou Direct family. Jak dnes vnímáš propojení, co to pojišťovně přináší?

Je to úžasné v tom, jak unikátní propojení to je. Často vidíme, že velké skupiny své firmy staví vedle sebe a záměrně je oddělují. My máme aspiraci to stavět spolu, nejen byznysově, ale i kulturně, aby ty firmy na sebe vázaly a přinášely přidanou hodnotu klientovi. Ať už jde o život s autem, nebo finanční služby, nadaci. Rozšiřuje nám to obrovsky obzor a dovoluje nám to přemýšlet šířeji o tom, jak naplňovat naše poslání – měnit svět kolem sebe k lepšímu. Už dneska díky tomu propojení můžeme klientům nabízet například Garanci mobility, protože umíme nejen auta pojistit, ale v rámci skupiny taky servisovat, půjčit auto u Birne, nebo obstarat nové u Direct auta. A těch služeb napříč bude víc a víc. Direct family umí přinést to, co na trhu dneska není a klientům to chybí. Z pohledu pojišťovny se tak z finanční instituce stá-

vá firma, která nejen platí faktury, ale opravdu reálně pomáhá lidem dostat se do stavu před tím, než nastala škoda.

Situace na trhu loni nebyla jednoduchá. Vidíš nějaké výzvy, které nás čekají?

Máme štěstí, že fungujeme na rostoucím trhu. Nejkomplikovanější je situace v autopojištění, kde chce růst každý a je tam obrovská konkurence. Dařilo se nám ale ve všech oblastech, produktech, v retailu i firemním pojištění. Jdeme si svou vlastní cestou a chceme přinášet skvělé služby a produkty pro naše klienty. A proto bych moc rád poděkoval našim obchodním partnerům, protože to byl opravdu fantastický rok. S obchodními partnery spolupracujeme od začátku naší existence a na tom se nic nemění. I když si stavíme své vlastní kanály stejně jako všichni na trhu, není to na úkor makléřského byznysu. Rosteme paralelně.

Je něco, co bys chtěl dodat na závěr?

Ano, poděkovat. Pavlovi Řehákovi za důvěru, že mi pojišťovnu svěřil, týmu za fantastickou práci, nasazení a dobrou náladu, díky které mě to baví, a obchodním partnerům za úspěšnou spolupráci, kterou věřím, že budeme i nadále rozvíjet. Díky moc! 🍀



03

Obchod

26,8 %

o tolik jsme
v minulém roce
vyrostli
v havarijním
pojištění

10,4 %

o tolik nám narostlo
povinné ručení

500 819

tento počet vozidel měl
k roku 2023 povinné ručení
od Direct pojišťovny

30,6 %

je náš růst
v podnikatelském
pojištění

66,0 %

o tolik se
nám navýšilo
krátkodobé
cestovní pojištění

25,5 %

o tolik jsme loni vyrostli
v pojištění majetku
a odpovědnosti

A man with a beard and short hair, wearing a light blue button-down shirt and jeans, stands on a balcony with a metal railing. He is smiling and has his hands in his pockets. The background shows a wide river, a city with many buildings, and hills in the distance under a clear sky. The scene is captured in a warm, golden-hour light.

ZAŽILI JSME NEJVĚTŠÍ RŮST V HISTORII

Jiří Doubrava

Podporovatel obchodu Direct pojišťovny

Direct pojišťovna zažila nejúspěšnější rok v historii

Rok 2023 byl pro Direct pojišťovnu a její obchodní část v mnoha ohledech přelomový. Trochu jsme přeskládali jednotlivé týmy, abychom byli maximálně efektivní a cíleně se zaměřili na vybrané produkty, které jsme se snažili prodejně podporovat. Pojišťovna zažila největší růst ve své historii. A to přesto, že situace na trhu zdaleka není kvůli škodní inflaci a dopadům do škodních průběhů na svém normálu. „Měli jsme štěstí, že se nám vyhýbaly velké katastrofy. Co ale zůstává velmi podobné jako v loňském roce, je konkurenční boj v povinném ručení, kdy cena je primárním atributem,“ upozorňuje Jiří Doubrava, obchodní ředitel, který posílil tým Directu na začátku roku 2023.

Co jsou hlavní témata, která hýbala českým pojistným trhem v roce 2023?

Určitě stále inflace, podpojištěnost a pak digitalizace. Vývoj byl ve znamení stagnace povinného ručení, kdy inflace předčila nárůst cen. Pořád vidíme, že se nenarovnaly ceny povinného ručení. Pojišťovny s cílem získat větší tržní podíl, ať už pomocí dodatečných obchodních slev, nebo snížených sazeb, poslední tři roky neustále upravují cenu povinného ručení oproti žádoucí úrovni. Je to ve své podstatě cenová válka. Z mého pohledu je otázkou času, kdy některé pojišťovny vyčerpají ekonomické přebytky z covidových let a budou muset ceny upravit směrem nahoru.

Dělo se něco podobného v zahraničí? Umíme odhadnout, co se stane v České republice?

Je několik scénářů. Jeden je z několika východních zemí, kde se téměř zhroutily trhy s povinným ručením. Pojišťovny se tam dostaly do situace, kdy nebyly schopné vyplácet škody a musely situaci řešit. Další scénář je, že pojišťovny budou muset povinné ručení dotovat ziskem z jiných produktů. Nějakou dobu to ještě poběží, ale není to dlouhodobě udržitelné. Enormní inflace v posledních letech nahrává tomu, aby se ceny dostaly na odpovídající úroveň.

V Directu jsme se věnovali především digitalizaci. V čem pomohla?

Jsme inovativní pojišťovna, trendsetter, který se snaží ovlivňovat trh. Zapojujeme umělou inteligenci, pracujeme intenzivně s daty. Digitalizace je cesta, kterou jdeme, abychom dokázali zjednodušovat klientovi jeho život, současně chceme mít lidskou kapacitu na to, řešit s klienty situace, kdy se stane průšvih a oni ocení lidský přístup.

Jak tyto změny ovlivnily naše obchodní partnery?

Obecně se koukáme na dostupnost dat jako na základ naší komunikace. Přejde nám normální, aby měl klient i obchodní partner vždy kompletní informace o svých smlouvách. U partnerů je sdílíme v Direct connection, což je webový portál návazné API služby, které jsou napojitelné na interní systémy zprostředkovatelů. Díky tomu dokážeme sdílet detaily o pojistných smlouvách, jejich výrocích a o změnách, které se na nich dějí. Tím, že partneři vyřeší řadu věcí právě v Direct connection, mohou naši obchodní manažeři a lidé na call centru řešit s obchodními partnery složitější a důležitější věci.

Je cesta digitalizace pro makléřský obchod důležitá?

Určitě ano, právě u věcí, které se dají vyřešit online, a to je starost o klienta. Pokud jsem v roli zprostředkovatele a mám možnost nahlédnout, co se na smlouvě děje, vidím například, že má klient podpojištěný dům, můžu to okamžitě řešit.

A vidím to proto, že mi pojišťovna sdílí data. To ale neznamena, že by bylo setkávání se méně důležité. V roce 2023 jsme osobním setkáním s makléři věnovali spoustu času a mělo to velký smysl.

Co se dělo?

Už tradiční akcí je naše Makléřská konference, která je v podstatě jedinou konferencí na českém trhu, která je otevřená všem obchodním partnerům. Na té poslední jsme měli rekordní počet lidí. Jsem rád, že jde o akci, kde necílíme na úzkou skupinu, není to jen pro top partnery, ale je to pro úplně všechny zprostředkovatele. Kromě toho jsme odjeli golfové turnaje, sérii obchodních brunchů zaměřených na novinky v online pojištění podnikání a uspořádali jsme i historicky první event Direct po setmění, kdy jsme partnery pozvali do našich nových prostor v Praze v Portu 7 na neformální setkání. Naším obchodním partnerům chceme být blíž a v roce 2024 to nebude jiné.

Právě ve firemním pojištění vidíme za poslední rok dvojciferný nárůst. Jaké jsou plány do budoucna?

Je to tak, směřujeme ke 40 % nárůstu a ve firemním pojištění už máme třetinu pojistného kmene. Rok 2023 jasně dokládá, že už nejsme vnímání jen jako retailová pojišťovna. Co se týče nového online produktu pojištění podnikání, tam jsme v loňském roce proškolili asi 500 poradců. Přinášíme unikátní řešení pro malé a střední podnikatele a firmy. V podstatě uka-

zujeme retailovým zprostředkovatelům, že není třeba se bát sjednání podnikatelského pojištění. Naše řešení jsou v duchu našich hodnot – tedy jednoduchá, rychlá, spolehlivá a přátelská.

Ty osobně jsi do Directu naskočil začátkem roku, jak na tebe pojišťovna působila a působí dnes?

Jsme výrazně mladší firma. Jak existencí, tak věkem lidí v týmu. Jsme tak mnohem dynamičtější a méně svázaní procesy. Osobně vnímám velmi pozitivně to, že jsme ryze česky vlastněná pojišťovna. Díky tomu jsme schopni jednoznačně definovat svoji pozici a postoj k různým případům. Veškeré schvalování a spolupráce děláme na lokální úrovni a jsme tím pádem maximálně transparentní. Majitelé firmy jsou denně v kontaktu s firmou. To má velká pozitiva při jakémkoliv rozhodování.

Co čeká Direct z obchodního pohledu v roce 2024?

Direct je vnímán jako silný hráč, který mění trh, přináší nové věci, inovace a něco, co ostatní pojišťovny z principu nedělají, protože každá velká změna u velké pojišťovny znamená výrazný zásah buď do organizační, nebo technické struktury. To je velký závazek, být pojišťovnou, která vymýšlí nové věci. Rozhodně je to ale důvod, proč existujeme – chceme a budeme dělat velké věci, které našim klientům a obchodním partnerům zjednoduší život. 📱



Marketing 04

17 000

návštěv přivítá
každý měsíc náš
Direct blog

69

lidí ze 100
zná Direct
pojišťovnu

460 000

lidí nás každý
měsíc vidělo na
sociálních sítích

29 741

TV spotů jsme
odvysílali
za rok 2023



DIRECT ZNAMENÁ JEDNODUŠE A PŘÁTELSKY

Nela Maťašeje

podporovatelka marketingové komunikace
a tisková mluvčí Direct pojišťovny

Koktejl pro správnou značku: Emoce a konzistence

Je jednoduchá a přátelská a v České republice ji zná 69 % lidí. Direct pojišťovna v roce 2023 rekordně rostla nejen v byznysu, ale také ve znalosti značky. „Máme z toho velkou radost, protože ještě v roce 2020 jsme dosahovali kolem 40 % znalosti. Čeká nás spousta krásné práce. Chceme totiž, aby lidé chápali, jakou hodnotu jim Direct přináší. Proč jsme vznikli a v čem jim můžeme pomoci,“ říká Nela Maťašeje, podporovatelka marketingového týmu a mluvčí pojišťovny.

Na začátku loňského roku jsme spustili naši „luskací“ kampaň. Proč ta změna?

Posunuli jsme se z positioningu konečně normální pojišťovny. Před devíti lety jsme chtěli trochu nabourat trh, poukázat na věci, co na něm nefungují. Konkurence ale nestojí na místě a za ty roky se posunula, mnohem více myslí na klienta. Protože náš nový claim v roce 2023 ještě uzrával, zvolili jsme specifický slogan alespoň pro kampaň, který hezky odráží odlišnost Directu. Jsme pojišťovna, která řeší věci velmi rychle a jednoduše. A to lusknutí prstů symbolizuje.

Pomohlo lusknutí prstů posunout i nový claim „Jednoduše. Přátelsky“?

Určitě. Donutilo nás se zamyslet, jaké emoce zažívají naši klienti, když se jim něco přihodí. A jaké emoce chtějí zažívat, když jim pomůžeme. Od toho byl už jen kousek k tomu, abychom nový claim dali dohromady. Ta dvě slova – Jednoduše. Přátelsky. – krásně vyjadřují, co v Directu děláme. Dělat věci jednoduše se totiž snažíme od začátku. Ať už jde o sjednání, komunikaci nebo možnost smlouvu kdykoliv zrušit. A stejně tak přátelskost je něco, co nás odlišuje od ostatních pojišťoven. Například když člověk potřebuje, tak se nám v pohodě

dovolá. A často mu kolegové na call centru pomohou i nad rámec pojištění. Víím o případech, kdy jsme klientovi pomáhali najít cestu domů, nebo mu radili, kde si objednat pizzu. V ten moment jsme pro ně přátelská pojišťovna. Současně naplňujeme naše poslání, dělat ze starostí zážitky.

Funguje to?

Emoce vždycky fungují. Musíte přesně vědět, co vašeho klienta trápí, co potřebuje, co zažívá negativního nebo pozitivního v rámci pojištění obecně a v souvislosti s vaší značkou. A když vyřešíte jeho starosti a dáte mu, co potřebuje, začne vás vnímat a přiřadí si k vám nějakou asociaci. U nás právě s přátelstvem nebo jednoduchostí.

Znalost značky nám poslední roky hezky roste. Čím to je?

V roce 2023 jsme se dostali přes 69 % podpořené znalosti. Je vidět, že se hezky a zdravě posunujeme. Podařilo se nám také překonat jednu konkurenční pojišťovnu. A teď se těšíme, až se dotáhneme na skupinku tří nejsilnějších pojišťoven v Česku, která je před námi. Kromě luskací kampaně nám v růstu pomohla i změna marketingové strategie. Jednoduše řeče-

no – komunikujeme kontinuálně, konzistentně a máme dobrou kreativitu.

Můžeme se těšit na novou kampaň?

Můžu určitě slíbit, že ji začneme v letošním roce chystat.

Plánujeme nějaké zásadní novinky v marketingu?

Budeme si více hrát a zkoušet. Máme data, která nám pomáhají směřovat správně naše investice, v tom určitě budeme pokračovat. A současně se seznamujeme s AI, jako ostatně asi úplně každý na světě. Zkoušíme a objevujeme, jakou hodnotu nám AI a CGI může v marketingu přinést. Bavíme se o tom, jak třeba využívat AI voice pro natáčení audia a voice overů do spotů, protože když to udělá AI, je na rozdíl od herce vždy dostupné. Budeme letos poprvé zkoušet i AI vizuální kampaně. Jsem moc zvědavá, kam nás to posune a jak se naše práce bude měnit.

Loňský rok se nesl také v duchu intenzivnějšího sblížování firem v rámci Direct family, je to tak?

Direct family v roce 2023 vyrostla a my se dneska bavíme o tom, jak bude naše spolupráce vypadat. Jak budeme pracovat s brandem, jak s vizuálním stylem. Čeká nás intenzivní diskuze a kooperace napříč firmami. Nejbliž jsme si dneska s Direct autem. Z této spolupráce vzniká spousta projektů, protože pro klienta je pojišťovna a starost o auto silně provázaná. Celkově určitě nefungujeme jako obyčejný holding firem ve velkém korporátu. Jsme si mnohem blíží a hledáme cesty, jak společně Direct ještě více posunout a pomáhat našim klientům.

K většímu napojení v rámci Direct family pomohlo i sestěhování se do jednoho sídla v Praze. Jak se skupině v Praze žije?

Do pražského Portu jsme se přestěhovali v květnu. Poprvé tak spolu jsou lidé z celé Direct family takto pohromadě v jedné budově. A postupně se tam sžíváme a řešíme, jak se společně potkávat a propojovat ještě víc. Port je pro nás dneska takovým ostrovem, kam zveme



luskáním prstu

luskáním prstu

i naše obchodní partnery, kde jsme třeba už i pořádali koncert našich hudebně nadaných kolegů, nebo výstavu jednoho z kavárníků Mezi řádky, kterou u nás máme a která zaměstnává lidi s postižením. A samozřejmě to není jen o Praze. Stále máme sídlo a kolegy i v Brně, které chceme také co nejvíce propojit s ostatními.

V roce 2023 jsme začali spolupracovat s Karolínou Muchovou. V jaké oblasti bude pomáhat Directu?

Spolupráce s Karolínou Muchovou je asi největší, kterou jsme kdy měli. Také jsme poprvé uspořádali tiskovou konferenci právě v nových prostorách Portu. Vše vzniklo kvůli tomu, že Karolína měla zájem začít pomáhat dětem a dospělým, kteří se ke sportování nedostanou tak snadno. To byl vlastně jeden z důvodů, proč se spojila s Direct nadací. A krásně nám to zapadlo, protože jeden z pilířů nadace je právě podpora sportování. Výsledkem spolupráce je vznik Konta Muška, na které bude Direct přispívat 4000 korun za každé eso, které Karolína na

turnaji zahraje. Tyto peníze pak pomohou právě znevýhodněným dětem a dospělým, aby mohli také sportovat.

Další velkou akcí loňského roku byla makléřská konference, která se nesla ve znamení hesla „Zahod’ starosti“. Jak akce probíhala?

Konference pro naše obchodní partnery je pro nás hlavní akcí celého roku. Loni jsme udělali několik změn. První z nich byla, že jsme ji přesunuli z podzimu na jaro, kdy mají obchodní partneři většinou volnější kalendáře. A ukázalo se, že to dává smysl, protože zájem o tuto akci byl obrovský a vyčerpali jsme celou kapacitu brněnského Sono centra. Také jsme zjistili, že mezi obchodními partnery rezonují i témata, která se netýkají pojišťovnictví. Proto jsme do programu zařadili novinky z celé Direct family, hlavně z Direct auta. Dneska dokonce uvažujeme nad tím, že uspořádáme během roku další konferenci, která by byla napříč všemi firmami ve skupině.

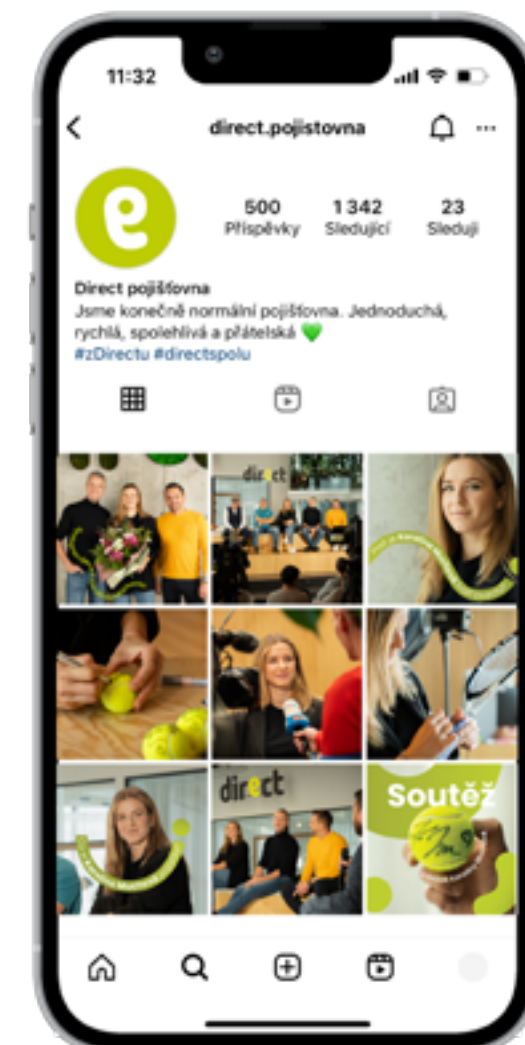
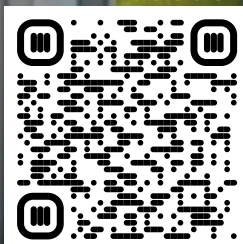
Kromě externích akcí má tvůj tým na starosti i interní komunikaci. Tam je hezkou novinkou to, že jsme se rozhodli dárkem ocenit lidi, kteří jsou v Directu už delší dobu.

V rámci interní komunikace vidíme, že firma čím dál víc roste a přichází spousta nových lidí. Zároveň už ale nejsme úplně mladá firma, jsme tu už devátým rokem, a proto jsme si říkali, že by bylo hezké ocenit ty, kteří v Directu jsou už delší dobu. Proto jsme se rozhodli, že všem lidem, kteří s námi jsou 3 a 5 let, dáme k výročí dárek. Nechali jsme si na míru vyrobit Direct batohy a ponožky od českých designérských firem. Myslím, že je to hezké připomenutí toho, že nám na lidech ve firmě záleží a chceme jim dělat radost drobnostmi, i většími věcmi. 



Podcast

s Karolínou



Digital, produkt a CX

06

90 000

tolikrát jsme loni
pojistili naše klienty
na dovolenou

105 401

tolikrát si lidé stáhli
naši Direct appku

51 142

tolik zpětných
vazeb od klientů
jsme dostali za
rok 2023

60%

nárůst jsme
zaznamenali
při sjednání
cestovního
pojištění přes
webové stránky

1. místo

získalo naše cestovní
pojištění v soutěži
Finparáda

VŠE DĚLÁME PRIMÁRNĚ PRO KLIENTA

Filip Zavřel

Podporovatel týmu Digital, Produkt retail a CX



Díky clientským příběhům si připomínáme, proč tu Direct je

Direct je tu od toho, aby klientům nabízel jednoduché a přátelské pojištění. Je proto důležité, aby si lidé mohli pojištění nejen snadno sjednat, ale také pohodlně spravovat. „A proto jsme minulý rok začali pracovat na clientské zóně, která tu bude pro klienty, kteří z nějakého důvodu nechtějí využívat naši mobilní appku,“ říká Filip Zavřel, který v Direct pojišťovně podporuje týmy Digital, Product retail a CX.

Minulý rok jsme udělali několik změn na produktech. Které to jsou?

Jeden z projektů se týká havarijního pojištění, které jsme nabízeli primárně jako celý balík. Problém byl v tom, že klient vlastně dopředu nevěděl, kolik to bude stát. Dozvěděl se to, až když si pojištění vybral. Zejména v externí distribuci to nebylo ideální řešení, protože makléř nedokázal předvídat a radit klientovi, kolik ho pojištění bude stát, když si sjedná něco navíc. Proto jsme havarijní pojištění loni v říjnu rozložili na jednotlivé části. U rizik střet a poškození zvířaty, přírodní nebezpečí, odcizení a vandalismus neřešíme bonus a malus. Mají tedy nově pevnou cenu a pevnou spoluúčast 1 000 Kč. Tato rizika si mohou klienti jednodušeji sjednat i k povinnému ručení. Je tedy možné částečně havarijně pojistit i starší auta.

Jaké další změny jsme udělali?

Zaměřili jsme se také na sjednavače pojištění na našem webu a v appce. Výrazně jsme zjednodušili sjednání cestovního pojištění. Zároveň jsme změnili i to, že klientům v základu nabízíme lepší krytí. Hodně jsme si hráli také s komunikací. Vytvářeli jsme kampaně na různé situace, kdy lidé do zahraničí cestují. Například na dovolenou do Chorvatska, na euro víkend letadlem, nebo když cestují vlastním autem. Díky tomu všemu si lidé naše cestovní pojištění sjednávali o dost více než dříve.

U sjednání přes naše webové stránky máme 60% nárůst a u sjednání přes appku dokonce 189% nárůst. To je dosavadní rekord. Rekordně jsme ale rostli u všech produktů.

Kromě toho jsme loni začali pracovat i na clientské zóně, kterou spouštíme letos. Proč ji klientům chceme nabídnout?

Clientská zóna bude nové místo, kde můžu spravovat své pojistky, sjednávat si nové a řešit spoustu dalších věcí. Bude tam vše, co klienti nyní mohou dělat v naší mobilní aplikaci, kterou ale řada klientů nevyužívá, protože raději vše řeší na počítači. I proto nám clientská zóna dává smysl. Zároveň víme, že některé druhy pojištění lidé nechtějí sjednávat na mobilu. Příkladem je pojištění majetku, které je složitější a lidé ho raději řeší na velké obrazov-

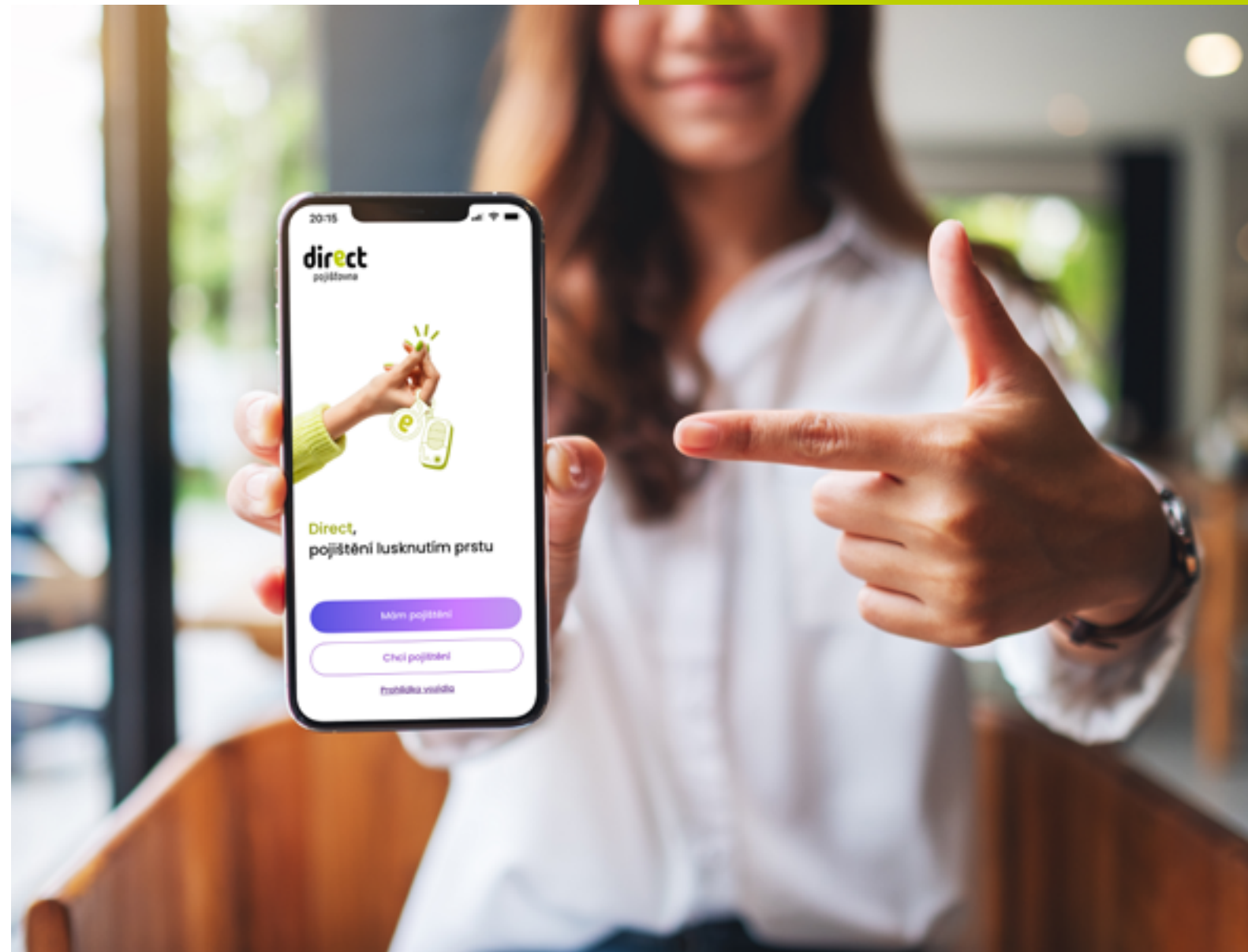
ce. Zároveň ale pracujeme i na mobilní appce, u které jsme předělávali úvodní obrazovku a detaily smluv, aby se klienti ve všem lépe vyznali.

Kromě produktů podporuješ i tým clientské zkušenosti. V této oblasti jsme začali měřit takzvané vztahové NPS. O co jde?

Dosud jsme řešili spokojenost klientů po určitých situacích. Například jsme se jich ptali, jak jednoduché pro ně bylo nahlásit škodu nebo jak byli spokojení po telefonátu s naším call centrem. Od září jsme ale začali navíc měřit i takzvané vztahové NPS. To znamená, že se klientů ptáme, jestli by nás doporučili ostatním. Zároveň mají možnost nám napsat jakýkoliv komentář. Super je, že máme 20% návratnost, což je moc dobré číslo. Máme tedy už desítky tisíc odpovědí. A dosahujeme na známku 57 ze 100. Toto číslo navíc postupem času mírně roste. A určitě se chceme dostat přes šedesátku. NPS je přitom velmi přísná metrika, protože se neptá na spokojenost, ale na ochotu nás doporučit. Lidé nás hodnotí na škále 0 až 10. Přitom hodnocení 0 až 6 se počítá jako negativní, jsou to tedy záporné body. A jenom 9 a 10 jsou plusové body. Kromě toho nám tato zpětná vazba bude pomáhat i v tom, že ještě více porozumíme tomu, co klienti řeší a co můžeme zlepšit. A na základě toho se můžeme posouvat dál.

Další téma, které se týká clientské zkušenosti, jsou příběhy našich zákazníků. Ty jsme si nově začali ukazovat na společných setkáních lidí ve firmě, tedy All Staffech. Proč to děláme?

Všechno, co v Directu děláme, se snažíme dělat primárně pro klienta. A je potřeba si to připomínat. Proto jsme začali Directákům ukazovat konkrétní clientské příběhy. Vždy jde o rozhovor s někým z call centra, likvidace nebo KAPU, což jsou operátoři, kteří pomáhají klientům s řešením škody. Tito kolegové pak ostatním vypráví příběhy, které s klienty zažili. Snažíme se takto všem ukazovat pozitivní příklady a navzájem se učit. 



07 Klientská péče

205 638

tolik e-mailů nám
přišlo od klientů

44 574

jsme loni
zaregistrovali škod

33

vteřin v průměru
čekají lidé na
operátora naší
infolinky

3

minuty trvá
v průměru jeden
hovor na naší
infolince

15,9

měsíců nonstop
by pracoval robot,
kdyby chtěl odbavit
všechny hovory na
Direct infolince za
rok 2023

80

minut trval nejdelší
hovor na infolinku
Direct pojišťovny

676 416,5

minut trvaly
všechny hovory na
infolinku Directu

226 425

tolik hovorů jsme
obsloužili na naší
infolince



KE KLIENTŮM CHCEME PŘÍSTUPOVAT INDIVIDUÁLNĚ

Aleš Žárský

Podporovatel týmu Klientská péče

Hledám cestu, jak obsloužit milion klientů bez dvojnásobného rozšíření týmu

Ke každému klientovi přistupovat individuálně. Ať už je jich deset, nebo milion. Tento úkol si dal do budoucna Aleš Žárský, který v současné době podporuje největší tým lidí v pojišťovně, celkem asi 250 Directáků z Klientské péče. „Chceme, aby si 50 % klientů zvládlo vše vyřešit samo, bez naší přímé pomoci. To je velká výzva,“ říká.

Které oblasti máš v Directu na starosti?

Jsou to týmy, které pečují o klienta. Tedy call centrum, tým KAPU, který pomáhá klientům s řešením škody, celou likvidaci a správu. Zároveň podporuji tým digitalizace, tedy datový tým a tým na projekty, které posouvají zážitky klientů. Příkladem je třeba Garance mobility pro všechny nebo Totálka bez starostí. Vlastně se snažíme trochu vystoupit za hranice klasické pojišťovny. Nebojíme se ani úplně nových, punkových nápadů a projektů, které nikdo nedělá. Chceme prostě posunout laťku v pojišťovnictví zase o kus dál. Aby klienti brali Direct jako místo, kde jim reálně pomůžou, když mají nesnáz. Že pojišťovna není jen místo, kam posílají peníze a možná jednou něco dostanou zapláceno, ale nesnáz si musí vyřešit sami. To chceme změnit.

Velkým tématem je zmíněná digitalizace. Jak v tomto pokračujeme?

Musím připravit firmu na to, že dneska máme půl milionu klientů, ale do budoucna jich bude milion. A je potřeba o ně pečovat a dodávat zážitky, aniž bychom museli dvojnásobně rozšířit počet lidí v Directu. Celý tým jsem si tedy postavil podle flow klienta. Je totiž důležité, abychom věděli, jak nám prochází firmou. Abychom vše dokázali měřit a pochopit. Já

k tomu přistupuji tak, že tu bude milion klientů a ke každému z nich se chceme chovat individuálně. Chceme jim umět nabídnout to, co potřebují, ve chvíli, kdy to potřebují.

Direct pojišťovna dnes skvěle dodává klientské zážitky, když nám klienti volají. Jak jim ale dodat stejný zážitek v digitálním světě?

Jako firma máme cíl, že 50 % klientů si bude vyřizovat vše samo. To je velká výzva. V tomto případě totiž za nimi nikdo nesedí, nikdo jim nepomáhá po telefonu, nikdo jim nic nevysvětlí. Důležité tedy je, aby klienti vše pochopili na první dobrou. To je velmi těžká disciplína. A správného výsledku nedosáhneme tak, že vše budeme vyvíjet sami. Tedy jen v týmu lidí, kteří pracují v pojišťovnictví a kteří všemu rozumí. Například, co je výroční dopis? Třeba polovina lidí ani neví, co to je, a my se pak divíme, že nám nerozumí. Pokud chceme, aby klienti vše zvládli sami, aniž by nám museli volat, tak to prostě musíme udělat tak, že to hned pochopí. To ale neuděláme jinak, než že je do procesu zapojíme a stále vše testujeme, znovu a znovu. Je to hrozná dřina, ale je to tak správně.

Jak to konkrétně má vypadat?

Například neustále potřebujeme sledovat, jaká je průchodnost webu, appky a podobně.

A pokud zjistíme, že velké množství lidí projde něčím za pět minut, ale my jsme přitom předpokládali, že to zvládnou za dvě, tak to může znamenat, že je někde problém a musíme pochopit, proč to tak je a opravit to. Digitální svět je specifický v tom, že lidé nám většinou neřeknou, že je něco špatně, zároveň ale chyby neodpouští. Proto je potřeba, abychom vše dokázali měřit a jednotlivé cesty klientů znali a dokázali je mapovat. Zároveň nám to pak může pomoci i v následné komunikaci.

Jak konkrétně?

Například budeme moci zjistit, že zákazník v klientské zóně nebude vědět, jak dál. A kvůli tomu nám zavolá. My se ho pak v té chvíli nemusíme ptát, co se stalo, ale jednoduše můžeme říct, že vidíme, kde se zasekl a hned nabídnout konkrétní pomoc. Toto je prostě jiný zážitek. Jiný level pomoci.

Jak by tedy měl vypadat ideální stav, kterého chceme dosáhnout?

Chceme se vyrovnat těm nejlepším na trhu. Nemluvím ale o trhu pojišťovnictví. Pro mě není zásadní se porovnávat s ostatními pojišťovnami. Lidé nás totiž budou srovnávat hlavně s dalšími firmami a službami, které mají rádi a denně používají. A které jsou na trhu úspěšné. Musíme se snažit například dosáhnout standardu a jednoduchosti aplikací na objednání jídla.

Už loni jsme se v některých projektech posunuli. Hodně se mluvilo o prohlíd-

kách u havarijního pojištění a kompletaci dokumentů ke škodě.

Co se týká prohlídek u havarijního pojištění, tak ty umíme jednoduše na dálku přes naši appku. Zásadní změnou je to, že fotky okamžitě přijímáme a klient tedy nečeká na schválení. Kromě toho jsme spustili i kompletaci dokumentů při řešení škody, tedy že klient všechno nahraje jednoduše online a nemusí nám třeba fotky a další dokumenty posílat e-mailem.

Dalším velkým tématem loňského roku byla umělá intelligence. Jak s ní pracujeme?

Loni u nás vznikla komunita lidí, která má o práci s umělou inteligencí zájem. Lidé se totiž apriori umělé intelligence bojí, že je špatná, že jim vezme práci. Proto mám radost, že v Directu máme spoustu ambasadorů, kteří vidí výhody AI. Na tom se dá stavět do budoucna. Už loni jsme začali pracovat na některých projektech. Likvidátoři jsou například nadšení z toho, jak jim AI pomáhá s vyhodnocením škod. Na call centru to zase mohou využívat tak, že jim umělá intelligence přes noc vyhodnotí všechny hovory z předchozího dne. A oni pak dostanou shrnutí toho nejdůležitějšího. Například, co klienti nejčastěji řešili, nebo jak se jednotlivým operátorům dařilo, jaký byl sentiment hovorů. Je toho ale mnohem víc, co nám pomůže. Jsme teprve na začátku. 



Tým a kultura

08

23

dní nad rámec
zákonné dovolené
si vybral Directák-
rekordman coby
své neomezené
volno

4 000

cca tolik lidí si loni
řeklo: „Chci do
Directu!“

131

nových Directáků
jsme loni přivítali
v Direct pojišťovně

6

tolik let už
v Direct
pojišťovně
funguje benefit
neomezeného
volna

6,8

litrů krve
dobrovolně
darovalo 16
odvážných
Directáků

HODNOTY JSOU SOUČÁSTÍ NAŠÍ DNA”

Martina Jandová
Podporovatelka Péče o tým



Hledání talentů, společná kultura a učení se

Intenzivnější propojování firem v rámci Direct family, podporovatelská kuchařka nebo samoučící se organizace. To jsou jen některá z hlavních témat, která v roce 2023 řešila Martina Jandová, podporovatelka Péče o tým. „V minulém roce jsme se také hodně bavili o kultuře a o tom, co jsou hlavní oblasti, na které se máme zaměřit,“ říká.

Jako Direct family fungujeme už delší dobu, ale máme pocit, že loni jsme se více snažili jednotlivé firmy propojit. Je to tak?

Jako skupina velmi rychle rosteme, a proto se ještě více zaměřujeme právě na společné propojování. Direct je prostor, kde můžete svobodně tvořit, pracovat a posouvat věci, které mají pozitivní dopad na svět, ve kterém žijeme. I proto jsme loni začali dělat společnou adaptaci pro nováčky. Velmi důležité jsou pro nás hodnoty, na kterých stavíme. Jsou součástí naší DNA. A proto je potřeba v tomto duchu nováčky nalodit a nic nepodcenit. Kromě adaptace přímo do pojišťovny tedy zažívají ještě den s Direct family, kde se bavíme o poslání celé skupiny. Tedy, že „chceme měnit svět k lepšímu“. A my navazujeme druhý den naší vizí, že „ze starostí děláme zážitky, jednoduše“. Kromě toho nezapomínáme na další skupinová témata jako je ESG nebo nadace.

Kolik má vlastně celá Direct family členů?

V celé skupině pracuje zhruba 850 Directáků. Z toho 435 v Direct pojišťovně. Jen loni do Direct family přibýlo 306 nováčků. Necelá třetina přišla do pojišťovny, meziročně rosteme 9 % na lidech a podařilo se nám díky změnám v náboru i fokusu na adaptaci snížit naši fluktuaci o 9 procentních bodů. Z toho mám radost, přestože to není náš primární cíl, pořád jsme a budeme dynamická firma, ke které změny patří.

Jak těžké je si udržet v tak velkém počtu lidí stále stejnou, přátelskou firemní kulturu?

Jak už jsem říkala, naše hodnoty jsou součástí DNA Directu. Proto hledáme lidi, kteří s nimi souzní, a podporovatele, kteří je přirozeně žijí. Pak už to jde snadno. V minulém roce jsme se společně bavili o tom, co jsou naše hlavní kulturní oblasti, díky kterým rozžíváme naše hodnoty. Definovali jsme si jich šest a ptali jsme se kolegů, jak si v nich stojíme. Jasně prvenství získal klient, vůči kterému jsme transparentní a fér, ale nechybělo ani jasné proč u nás Directáci jsou. Naopak stále chceme posouvat podporovatelství a rozvoj lidí.

Jedním z kulturních témat je i to, že nemáme manažery, ale máme podporovatele.

Ano, to je v Directu velmi důležité. Podporovatelé jsou tu proto, aby vytvořili prostor k růstu lidí kolem nich a zároveň byli schopní plnit cíle, které jsou pro daný rok stanovené. Zjistili jsme ale, že ne každý v Directu se s tímto přístupem dříve ve své kariéře setkal. Proto jsme udělali podporovatelskou kuchařku, aby každý v Directu, který má tuto roli, věděl, co se od něj očekává. Dlouho jsme to nepotřebovali mít napsané, ale jak rosteme, je dobré mít jasný a jednotný směr.

Oblast HR loni ovlivnila i novela zákoníku práce. Jak jste se s tím vypořádali?

V tomto nám velmi pomohla digitalizace. Jsme unikátní v tom, že spousta procesů v životě Directáka máme automatizované. Ať už se jedná o nástup do firmy, vyhodnocování doby určité nebo zkušební doby, tak i třeba srážku ze mzdy, když dostane některý z kolegů pokutu. Díky tomu šetříme dost času a zapracování změn v zákoníku práce ve spolupráci s právním oddělením bylo jednoduché.

S digitalizací a automatizací je spojená umělá inteligence. Jak s AI pracujete vy?

AI využíváme hlavně v oblasti vzdělávání, kde nám zjednodušuje práci s výstupy. Zkoušeli jsme nechat psát AI i inzeráty, ale naše Directština je dost specifická, proto jsme prozatím museli texty dotvářet sami. Přesto to

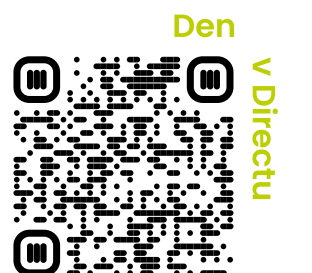
nevzdáváme a máme na seznamu pár novinek, jak pustit AI do procesu náboru, i když oblast HR je jedna z těch, kde má živý člověk své místo.

Ve vzdělávání jste loni přišli s konceptem samoučící se organizace. Co si pod tím máme představit?

Tento koncept je přirozenou součástí Directu už dlouho. Jde o to, že chceme ještě více podpořit osobní mistrovství podporovatelů, vytvářet komunitu mentorů a koučů pro kohokoliv ve firmě, kdo má chuť se vzdělávat a růst. Princip je tedy takový, že něco se někde naučím a sdílím to dál. Nerozvine se jeden jedinec, ale i okolí, a vzniká ambasador na danou oblast. Nejvíce mě na tom ale fascinuje, že se takto můžeme zaměřit na určitou oblast do budoucna a tu posouvat. Uvedu krásný příklad ze života. V Yellowstonu řešili problém s přemnoženou zvěří, jako jsou srnky a jeleni, kteří ve velkém žrali trávu i v okolí řek. Ty se kvůli tomu často vylévaly z koryt. Rozhodli se proto do přírody vrátit vlky, kteří tam přirozeně žili. Výsledkem bylo, že vlci sežrali část zvěře, tráva v okolí řek se rozrostla a vylévání vody do okolí se zmírnilo.

Jak by se dal tento princip převést na prostředí pojišťovny?

Základem je to, abychom si správně identifikovali místo, kterému je potřeba se věnovat. A v této oblasti je pak potřeba vyškolit ty správné lidi, kteří znalosti postupně předají dál do firmy. Uvedu příklad. Chceme být firma, kde si polovinu věcí klienti vyřeší sami, digitálně. To ale vyžaduje nejen změnu chování klientů, ale také změnu chování uvnitř firmy. Zvláště v případě, kdy se do té doby soustředila právě na kontakt s klientem. Díky tomu, že se na tuto oblast zaměříme, tak se v ní můžeme do budoucna rozvíjet rychleji. 



Ekonomická situace a vývoj trhu

I když byla ekonomická situace na trhu v roce 2023 velmi podobná jako rok předešlý, nicméně černé scénáře se nenaplnily. „Inflace roste rychleji než náklady a ceny, to platí pořád stejně. Ale taky se mohlo stát, že bude inflace 20 %. Nakonec byla inflace kolem 12 %. Sice se trh nezkorigoval tak, aby kompenzoval inflaci, ale ceny se mírně zvyšují, a to je dobrá zpráva,“ říká Robert Dohnal, podporovatel týmu Finance a Direct technologies.

Odhad na příští rok je těžší. Obecné očekávání je, že inflace klesne. „Osobně si myslím, že pojišťovnách bude inflace klesat pozvolně. Čekal bych situaci, kdy letošní inflace bude na půl cesty mezi loňskou úrovní a dlouhodobým očekávaným stavem cíleným ČNB. Pokud se pohybujeme v autopojištění, tak velký dopad na to, jak se posune inflace, je přesjednání cen servisů z roku na rok. A ty diskuze probíhaly pořád v kontextu inflace 9 %, ne v kontextu 2–3 %,“ vysvětluje Robert Dohnal, který podle svých slov nečeká ani zrychlení, ani výrazný pokles. Vysoce inflační prostředí učí trh pracovat se

změnou nákladů a rizikovosti v životě pojistky.

Situace v Direct pojišťovně znamenala v roce 2023 překonání významného milníku. Kromě retailového pojištění v autech a majetku, diverzifikovala přes hlavní produktové linie i na firemním pojištění. „Všechny oblasti přispívají porovnatelně, je to zdravý růst a celkově jsme díky tomu zaznamenali jeden z nejlepších roků v historii. Dneska máme ve firemním pojištění dvojnásobek pojišťovny Triglav, který jsme v roce 2014 kupovali,“ doplňuje Robert. 

Zajistný program

V roce 2023 se podařilo obnovit zajistný program z předešlého roku v kapacitách a prioritách tak, jak pojišťovna chtěla a plánovala. „V kontextu velmi složité situace z pohledu škod, to byl úspěch. Vzpomeňme si na záplavy v Německu, hurikány na Floridě, část zajistitelů měla expozice ovlivněné válečnými konflikty. To všechno zajišťovny ovlivňuje a promlouvá do programu,“ vysvětluje Robert Dohnal.

Zajistitelé tak silněji akcentují dostupnost kapitálu a dostupnost křížového zajištění mezi zajišťovnami (tzv. retro-cese). Dostupnost obou se v posledních 2 letech výrazně zhoršila a zajišťovny tento tlak přenášejí na pojišťovny. Ať už zvyšováním cen nebo podmínkami.

Direct pojišťovna si buduje panel zajistitelů dlouhodobě. „Díky tomu si umíme vyhovět, což se nám pak vrací v těžkých situacích. Současně umíme být kreativní v tom, jak ten panel naskládat. Jsem velmi rád, že se nám povedlo

program obnovit s klíčovými zajistiteli, se kterými máme vždy otevřenou diskuzi,“ dodává Robert Dohnal. 

Direct technologies

O

0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1
0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0
0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0
1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1
0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1
0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1
0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0
1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1
1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1
0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0
0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0
0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0
1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0
1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0



JSME MNOHEM RYCHLEJŠÍ A JEDNODUŠŠÍ PRO KLIENTY

Robert Dohnal
Podporovatel Direct technologies

Direct technologies nás posouvá mezi inovativní firmy

Propojení IT, dat a byznysu je podle partnera Direct pojišťovny Roberta Dohnala klíčové k tomu, abychom lidem venku mohli dodávat kvalitní služby a produkty. I proto v roce 2023 vznikla platforma Direct technologies, která posouvá silně dopředu nejen pojišťovnu, ale i další firmy ve skupině. „Lidé nás vždy vnímali jako inovativní pojišťovnu. Jsem rád, že dnes pracujeme s daty a technologiemi mnohem více než dřív a současně si uchováváme naši výjimečnost – lidský přístup ve chvílích, kdy to lidé potřebují,“ říká Robert Dohnal.

Co vnímáš v Directu jako hlavní téma roku 2023?

Když se kouknu, jak se za poslední rok změnil život našemu klientovi, tak vidím, jak se silně rozšiřují možnosti, díky kterým si umí vyřešit své požadavky. Z klasického call centra, kdy zavolám, nebo napíšu, se dostáváme do digitálního světa – na web nebo do appky. Dneska si klient může doma z obýváku vyřešit spoustu věcí. Je to pro něj mnohem rychlejší a jednodušší než dřív a současně vždycky ví, kde se v tom procesu nachází, na čem je.

Když se podívám dovnitř firmy, hlavní změna je asi v jiném přemýšlení o spolupráci mezi týmy. Historicky jsme přemýšleli o webu, appce, o tom, jak spravovat klienty, a pak tu bylo IT, které dělalo svůj systém. Když ale chceš, aby to celé dobře fungovalo pro klienty, potřebuješ, aby týmy spolupracovaly. Pro Direct je zásadní vědět, kde chceme a můžeme věci automatizovat, kde lidský kontakt nepotřebuješ, a kde ho chceš a bude vždycky nenahraditelný.

Ta společná cesta všech týmů je důležitá, abychom šli za jedním cílem. Tam vnímám asi největší změnu – na komunikaci, na každodenním sladění se a koordinování. Pokud by si každý jel to svoje, nikdy nedodáme, co chceme.

Jak se podařilo tuhle změnu v Directu nastavit?

Museli jsme se naučit dvě věci. Jednak se naučit přemýšlet nad tím, proč to děláme, za jakým účelem a co chceme přinést. Ta druhá věc je určitě komunikace a schopnost se vzájemně pochopit. Potřebujeme se ladit mezi sebou. Každý z nás má svůj pohled na věc, svůj tým, který jde často do meetingu už se zafixovanou představou, jak věci dělat. A tam právě vzniká střet. Takže se musíme vrátit k podstatě – vymýšlíme společně nejlepší řešení pro klienta. Dnes máme školení pro lidi z IT a pro product ownery, kteří jsou faktickou spojkou mezi byznysem a vývojem. Učíme se, jak se ptát na otevřené otázky, jak zvládat diskuze na schůzce, kde padají různé názory.

Rok 2023 byl z pohledu fungování IT a datových týmů v Directu přelomový i tím, že vznikla platforma Direct technologies. Proč ta potřeba vznikla? V čem je Direct technologies jiný?

Pokud chceme být špičkoví v tom, jak dodáváme clientský zážitek v digitální podobě, potřebujeme mít i špičkový tým v oblasti IT a dat. Bez technologických dovedností se nebudeme posouvat. A dnes stavíme maximálně jedno-

duché a intuitivní řešení nejen v Direct pojišťovně, ale napříč celou skupinou. Přemýšlíme o mobilitě, jak být partnerem pro naše klienty i tam. Přemýšlíme za hranice pojišťovnictví, abychom nejen nabízeli pojistky a vypláceli škody, ale abychom lidem uměli pomoci s opravou, prodejem, nákupem auta. Abychom to uměli provázat, musíme to umět provázat procesně a musíme proto mít propojené IT systémy.

Pomáhá Direct technologies i směrem navenek?

Rozhodně. Jedním z našich cílů je přitahovat talentované lidi i do technologických a datových týmů. A těmto lidem chceme umět odkomunikovat, kdo jsme, s jakými technologiemi u nás pracujeme, co děláme atd. Přestože práce u nás byla vždy za hranicemi toho, na co vývojové týmy v pojišťovnách mohou sáhnout. Díky vytvoření platformy Direct technologies se nám inovativnost a práce se špičkovými technologiemi daří mnohem lépe komunikovat i navenek. Mám radost, kolik lidí se k nám přidalo do týmu, protože někde viděli naše podcasty nebo si o nás přečetli a zaujalo je to.

Co všechno Direct technologies pro skupinu tvoří?

Podstatné je, že týmy nedělají do šuplíku, ale pracují na reálných projektech, které pak spustíme. Dostávají autonomii a možnost spoluutvářet systémy, které reálně ve firmách používáme. Propojení byznysu a technologií je to nejzajímavější, co u nás týmy zažívají. Protože to není jen o vývoji, ale o komunikaci, o napojení se na sebe. Dneska vývojáři chodí na call centrum, aby pochopili našeho klienta. Protože, až když si tam člověk sedne, tak teprve pochopí, co třeba udělal na své straně špatně. A napadnou ho nápady, co třeba zlepšit. Jsem rád, že se nám daří mít v týmu i přátelskou kulturu, že máme prostor se rozvíjet a hledáme balanc mezi tím, abychom dodávali, a tím, aby to lidi bavilo a posouvalo je to.

Máš nějaký sen spojený s Direct technologies?

Pro mě je zásadní spolupráce a rychlé dodávání kvalitních IT řešení. Byl bych rád, kdyby se nám dařilo napojovat na byznys a různé týmy

a abychom pro klienta dodávali super zážitek. A nejen klientům, ale také našim lidem. Aby nemuseli dělat při své práci zbytečné věci, přeskakovat mezi obrazovkami, kopírovat a vyplňovat zbytečná políčka. Aby měli komfort soustředit se na rozhovor s klientem a pomáhat mu. A přál bych si efektivně využívat data pro naše rozhodování.

Jedním z hlavních témat roku 2023 byla umělá inteligence a její využívání. Je to podle tebe budoucnost?

Určitě to dává v pojišťovnictví smysl a i my se této oblasti posouváme. Kromě tradičních oblastí jako jsou AI řešení pro prevenci pojistných podvodů, skenování dokumentů nebo přepis zvuku do textu, jsme v roce 2023 začali testovat aplikace generativní umělé inteligence. Využíváme nástroje na generování textu a obrázků v různých částech firmy. Za poslední 2 roky jsme udělali velký posun také v pochopení, jak tyhle AI řešení vybírat, jak moc to musí být napojené na naše systémy, aby to bylo užitečné. Dneska máme AI komunitu, která se o tom tématu baví a hledá možnosti, jak si pomoci.

Kde nám začne AI pomáhat v roce 2024?

Příležitost je spousta. Například v přístupu ke znalostem a informacím. V pojišťovně máme spoustu metodik a informací k jednotlivým produktům a je náročné si sahat pro informace. Umělá inteligence to může značně urychlit. Umí vytáhnout relevantní informace z pojistných podmínek a někdo z call centra tak má okamžitě podklady pro hovor s klientem. Je ale potřeba to pořád ladit, protože Chat GPT umí podstrčit i blbosti. Má to ale obrovský potenciál zjednodušit práci lidem v Directu a přinést klientovi rychleji odpovědi.

Vidíš tam nějaké hrozby?

Samozřejmě. V první řadě je oblast IT bezpečnosti a prevence podvodů. Na co si také potřebujeme dát pozor, nejen pro AI, je veškerý proces automatizace. Musí to být udělené opravdu dobře, aby klientům nechodily blbosti. Jsme lidi a lidskou chybu umíme prominout, ale chybu systému ne. To nás naštve. Pokud AI funguje dobře, pomáhá. Když ale dobře nejede, tak z pohledu clientského zážitku je to problém a klienta můžeme rychle ztratit. 



AI NÁM MĚNÍ PŮDU POD NOHAMA

Pavel Lukeš
podporovatel týmu IT

Zájem kolegů o práci s umělou inteligencí mě ohromně překvapil

Jedním z hlavních témat loňského roku byla umělá inteligence, která se začíná postupně propisovat do všech odvětví na trhu. Samozřejmě mezi ně patří i pojišťovnictví, kde AI může klientům vše usnadnit a nabídnout jim úplně nový zážitek. „S příchodem umělé inteligence se nám začala měnit půda pod nohama. Už nyní nám ve spoustě oblastech pomáhá a do budoucna má obrovský potenciál,“ říká Pavel Lukeš, který podporuje tým IT v Directu.

Začnu možná netradiční otázkou. Napa- dá tě oblast, kde nám umělá inteligence nepomůže? Kde ji není možné využít?

Určitě jsou to nějaké krizové situace. Při nich budeme asi vždy chtít slyšet živého člověka a mít ujištění, že nám opravdu rozumí. Pokud člověk řeší nějakou stresovou situaci a není si ničím jistý, tak zjištění, že mluví s nějakou umělou inteligencí, mu na klidu nepřidá.

A kde jsou tedy oblasti, kde nám umělá inteligence pomáhá v pojišťovně už nyní?

Nejvíce v současné době pomáhá v případech, kdy je potřeba přečíst nějaký dokument a ověřit, jestli obsahuje všechny důležité údaje. To třeba řeší kolegové na úpisu nebo zajištění. Pro ně by to znamenalo spoustu času, ale AI to zvládne hned. Dokáže dokument přečíst a obratem dát potřebné informace.

A kde naopak zatím umělá inteligence nestačí?

Horší je to v situacích, kdy hodně záleží na přesnosti výsledku. Příkladem může být datová analytika, kde pracuješ s nějakým souborem dat a nevíš, kolik to má vyjít. V tomto případě je potřeba alespoň ze začátku ověřit, jestli umělá inteligence vše počítá správně. Stalo se, že AI měla spočítat průměr, ale z nějakého důvodu nezapočítala nulové položky. Výsledek byl pak kvůli tomu chybný.

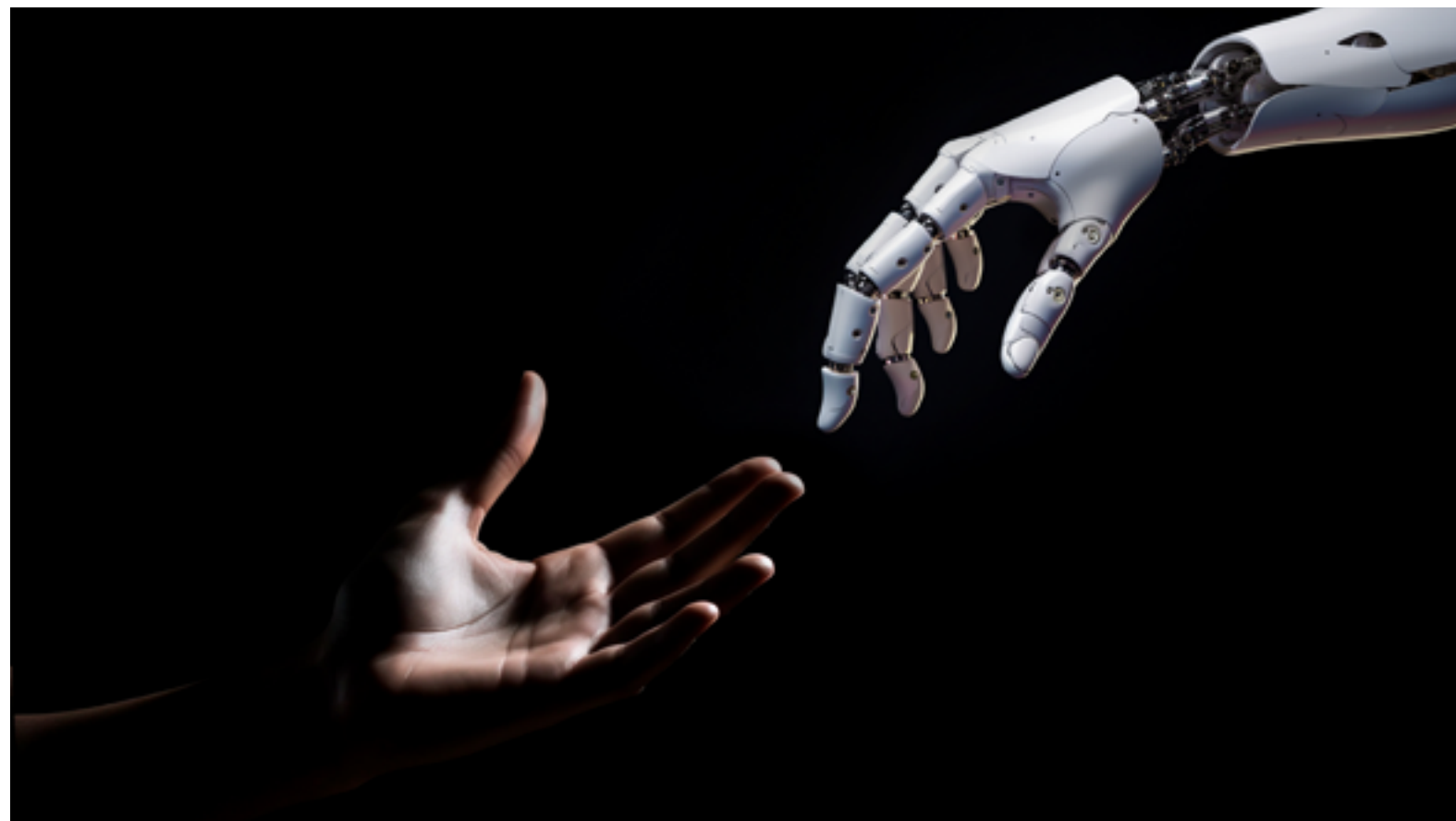
Předpokládám, že toto jsou počáteční nedokonalosti, které se časem vylepší, ne?

Už jenom tím, že se to učíme, dokážeme další asistenty vytvářet tak, že fungují na první dobrou. A další věc je samotná technologie. Jak se vyvíjí její rychlost, a hlavně objem dat, se kterými dokáže pracovat, tak je pořád spolehlivější. Už také není tak líná, jak bývala, a je precizněj-

ší. Dřív se stávalo, že si z dlouhého dokumentu přečetla jen první stránky a na základě toho pracovala. Přitom se tvářila suverénně, že celý padesátistránkový dokument přečetla, ale nebyla to pravda. To by se už v novějších verzích nemělo stávat.

Kde vidíš do budoucna největší potenciál k využití?

Jedná se o více oblastí. Potenciál vidím například v tom, že si můžeš do ChatuGPT integrovat vlastní aplikace. To pomůže například lidem, kteří pracují ve více systémech, mezi kterými musejí překlíkávat a přesouvat data. Místo toho je díky AI možné vše řešit v jednom okně. Je otázka, jestli to změní trh natolik, že vzniknou GPT asistenti pro služby, které jsou dneska dostupné přes různé webové stránky. Uživatel by tedy mohl v rámci ChatuGPT přes asistenta Direct pojišťovny objednat cestovní pojištění po tom, co se doptal na to, kdy je nejlepší vyrazit do požadované destinace na dovolenou. A rovnou v tomto chatu přes dalšího asistenta nakoupil nejlevnější letenky. Prostě vše zvládnout v rámci jednoho chatu. Myslím si, že toto může přijít hodně brzy.



A co další využití pro pojišťovnu?

Můžeme ChatGPT zapojit do naší klientské zóny, kterou připravujeme. Klient pak nebude muset hledat a klikat, ale jednoduše jen napíše do chatu, co potřebuje, a AI mu pomůže nebo to za něj vyřeší. Zároveň ho může třeba i upozornit na něco, co klient zapomněl. Pokud při konverzaci zjistí, že klient jede sportovat, tak mu hned poradí, aby si ověřil, zda se nejedná o rizikové sporty. A když bude klient chtít, tak mu to hned sjedná.

V čem dalším klientům AI může pomoci?

Je to hodně o rychlosti. Když nám klient pošle fotky auta po nehodě, tak mu AI může dát hned vědět, jestli je vše dobře nafocené, nebo ne. Pokud by auto fotil za šera, tak fotky nemusí být kvalitní. A my bychom na to přišli třeba až další den a chtěli bychom nové fotky. Umělá inteligence ale dokáže vše vyhodnotit okamžitě.

V Directu se téma umělé inteligence hodně řeší. A mám pocit, že je z toho spousta lidí nadšených. Vnímáš to stejně?

Osobně jsem zájmem ohromně překvapený. Uspořádal jsem schůzku, na které jsem představoval, jaké možnosti a zázemí ve firmě v oblasti AI máme. Schůzka byla v pátek odpoledne, tak jsem čekal nějakou desítku lidí. Nakonec tam bylo asi 150 kolegů. Bylo vidět, že mají zájem a hledají cesty, jak si pomocí AI zpříjemnit práci. Je super, že máme prostor, kdy si s ní můžeme hrát a zkoumat její potenciál.

Jak dnes Directáci AI využívají?

Máme firemní účet ChatGPT, kde vidím, že každý den přibývají další a další asistenti. Máme ve firmě lidi, kteří nejsou programátoři, ale přitom si nechávají programovat i poměrně složité věci. Třeba i systémy, které potom používají v týmu. Takže nám tady za minulý rok přibylo několik vývojářů, kteří sice neumí napsat kód, ale dokáží poznat, jestli ten systém dělá to, co chtěli. Z toho jsem nadšený. Díky tomu mohou vznikat i programy, které slouží jednotlivým uživatelům. Dříve by to nebylo kvůli vývojovým kapacitám a prioritám vůbec možné, ale nyní je to velmi rychlé a vyplatí se to. 

Direct auto 1



A man with glasses and a beard, wearing a green button-down shirt, is leaning against a dark, horizontally-slatted wall on a rooftop terrace. He is smiling and looking upwards. In the background, there are outdoor chairs and a view of a city and hills under a cloudy sky.

LIDEM UKAZUJEME JINÝ SVĚT”

Martin Frko

člen představenstva Direct pojišťovny
a výkonný ředitel Direct auto

Ve světě automotive je co zlepšovat

Rok 2023 byl pro Direct auto rokem strategickým, ve kterém si tým pevně ukotvil čtyři pilíře, na kterých staví, aby dodával svým klientům nejen skvělé produkty a služby, ale také zážitky. Jak se dařilo Direct autu napravovat často komplikovaný a neférový svět automotive? A jak se daří propojovat s Direct pojišťovnou?

Kdybys měl říct, čím byl rok 2023 specifický a jak se Direct auto posunulo, co bys zmínil?

Pracovali jsme na tom, abychom si dodefinovali naši strategii. Tu dneska stavíme na rozvoji dealerství, fleet centra, Direct auto parku a Birne, jako nové firmy, která roste a vzniká v rámci Direct auta. V dealerstvích stavíme na silné tradici jednotlivých firem, které jsme postupně koupili a které začleňujeme do Direct family. Je tam mnoho věcí, které se historicky povedly a my na ně můžeme navázat. To, co tam přinášíme nově, je hlavně clientský zážitek. Třeba v tom, že se nám daří zkracovat dobu servisu nebo opravy, takže klient má své auto zpátky mnohem rychleji.

Loni začalo vznikat Fleet centrum. Co přesně má za úkol?

Chceme být tím, kdo bude radit firemním klientům, jak si flotilu nastavit, jaká auta v ní mít. Ať už jde o malé nebo větší firmy, dokážeme poradit v oblasti struktury celé flotily, nebo třeba s elektromobilitou. Jsme multibrand, proto umíme poskládat flotilu nezávisle na jedné značce, ale s absolutním přihlédnutím k potřebám klienta.

Ještě na konci roku jste stihli otevřít první Direct auto park v Olomouci. Jak jej klienti vnímají?

Olomouc je první v řadě a krásně ukázala, jak moc s klienty Direct auto park rezonuje. Není to jen obyčejný obchodák s autama. Snažíme

se lidem ukázat, že jsme tu pro ně a přinášíme jim služby, které jim reálně zjednodušují život s autem – například, když si u nás auto koupí, mohou ho do tří dnů vrátit, a máme radost, že se tak už párkrát opravdu stalo. Díky servisu a clientskému zážitku, který tam dodáváme, si pak další auto zase vzali u nás.

Ve skupině Direct auto vznikla další firma Birne, díky které se lidé dostanou snadno k novému autu, aniž by si ho museli kupovat, nebo se vázat na dlouhé roky.

Jaká je budoucnost Birne?

Birne začalo jako inovativní služba a dnes je z něj samostatná firma s vlastní kulturou, napojená na Direct, ale velmi silná a aktivní, která se snaží dělat pro klienta to nejlepší. A to se odráží i v NPS, které má dneska na hodnotě 82, což je mimořádné. Loni Birne nabízelo hlavně svůj flexioperák, ale posunujeme se a přidáváme další varianty užívání auta, cenově dostupnější a zajímavější pro další segmenty, nebo třeba pro podnikatele.

Co dneska může příjemně překvapit klienty, kteří do Direct auta přijdou?

Za ten rok jsme stihli doplnit další lokality, takže jsme dostupnější, a další značky a modely. Kromě Olomouce, jsme dnes i v Příbrami, která se bude soustředit na strategii provozu v rámci celého Direct auta. Současně jsme spustili takzvané KEY boxy, díky kterým klienti mohou auto nechat bez obav na parkovišti servisu kdykoliv a klíče v KEY boxu uschovat. Stejně tak je po opravě zase v KEY boxu najdou. Přestože jsme na různé boxy a úschovny zvyklí, ve světě automotive to zatím běžné není. Jsme moc rádi, že našim klientům můžeme nabídnout možnost vyzvednutí svého auta 24/7.

Jak dnes Direct auto spolupracuje s pojišťovnou?

Jedním z projektů, které Direct auto propojuje s pojišťovnou, je služba Garance mobility, díky které umí pojišťovna nabídnout klientovi náhradní auto zdarma po celou dobu opravy. A nejen to, pokud má někdo na autě totální škodu a přemýšlí nad koupí nového nebo ojetého auta, umíme mu pomoci. Tohle propojení je ve světě pojištnictví unikátní a lidé díky němu dostanou velmi rychle prověřené auto a mohou být zase plně mobilní. Ať už si auto koupí, nebo například pronajmou přes Birne. Desítky tisíc našich klientů ročně podobnou situaci řeší a jsou odkázaní na současný stav trhu. My jim můžeme a chceme pomoci. 📍



12

Finanční část





ÚDAJE O SPOLEČNOSTI

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 nenabude účinnosti dříve, než bude souhlas udělen. V roce 2023 nedošlo k nabytí vlastních akcií či podílů.

Akcionář

Akcionáři společnosti jsou VIGO Finance a.s., IČ 032 57 282, Pod dráhou 1636/1, 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, Pod dráhou 1636/1, 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 a sídlo**
Nové sady 996/25, 602 00 Brno

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**

Představenstvo společnosti

V roce 2023 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 – Kellogg School of Management
Jméno	Michal Řezníček
Funkce	místopředseda představenstva od 25. 11. 2022
Členství	od 1. 9. 2016
Praxe	Penzijní fond České pojišťovny, a.s., Česká pojišťovna
Vzdělání	VOŠ Olomouc, Aplikace IT v ekonomii
Jméno	Martin Frko
Funkce	člen 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

Členství členů představenstva Direct pojišťovny, a.s. v orgánech jiných právnických osob k 31. 12. 2023:

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., Direct Fidoo Group a.s., jednatelem ve společnostech VIGO Omega s.r.o., Direct Fidoo Payments s.r.o., Direct echo, s.r.o., VIGO Investments SPV 2 s.r.o., VIGO One s.r.o., DRE Modřany s.r.o., DRE Brno s.r.o., VIGO Investments SPV 7 s.r.o., VIGO Investments SPV 8 s.r.o., DRE Troja s.r.o., Direct Financing s.r.o., DRE SPV 1, s.r.o., DRE SPV 2, s.r.o., DRE Příbram, s.r.o., Lily Troja s.r.o., předsedou správní rady ve společnostech Direct real estate a.s., Aspen Institute Central Europe o.p.s., Direct nadace a Lobkowicz Collections, o.p.s.

Martin Frko je místopředsedou představenstva VIGO Investments a.s., členem představenstva NH Car holding, a.s., členem dozorčí rady ve společnostech VIGO Finance a.s. a VIGO Project Financing a.s., členem správní rady společnosti Direct nadace a jednatelem ve společnostech Direct echo, s.r.o., Direct auto Park, s.r.o., Birne by Direct s.r.o., Direct auto Modřany, s.r.o., Direct auto Brno, s.r.o., Direct auto Příbram, s.r.o., Direct auto Praha, s.r.o., Direct auto Praha FS, s.r.o., Direct auto 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 společnosti NH Car holding, a.s., členem správní rady společnosti Direct real estate a.s., revizorem ve společnosti Direct nadace a jednatelem ve společnostech VIGO Investments SPV 2 s.r.o., DRE Modřany s.r.o., DRE Brno s.r.o., VIGO Investments SPV 7 s.r.o., VIGO Investments SPV 8 s.r.o., Direct Financing s.r.o., DRE Příbram, s.r.o., DRE SPV 1, s.r.o. a DRE SPV 2, s.r.o.

Michal Řezníček je členem představenstva společnosti VIGO Investments a.s., členem dozorčí rady ve společnostech Direct Fidoo Group a.s. a Direct Fidoo a.s. a členem správní rady společnosti Direct nadace.

Dozorčí rada společnosti

V roce 2023 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 od 5. 6. 2021
Praxe	Česká pojišťovna
Vzdělání	Vysoká škola ekonomická v Praze

Členství členů dozorčí rady Direct pojišťovny, a.s. v orgánech jiných právnických osob k 31. 12. 2023

Libor Matura je členem představenstva ve společnostech VIGO Investments a.s., VIGO Project Financing a.s., Direct Fidoo a.s., Direct Fidoo Group a.s. a VIGO Finance a.s., členem správní rady ve společnostech Direct nadace a Direct real estate a.s., členem dozorčí rady společnosti NH Car holding, a.s. a jednatelem společností Direct echo, s.r.o., Direct Fidoo Payments s.r.o., VIGO Investments SPV 2 s.r.o., DRE Modřany s.r.o., DRE Brno s.r.o., VIGO Investments SPV 7 s.r.o., VIGO Investments SPV 8 s.r.o., Direct Financing s.r.o., DRE Příbram, s.r.o., VIGO Investments SPV 12 s.r.o., VIGO Investments SPV 13 s.r.o., VIGO Investments SPV 14 s.r.o., VIGO Investments SPV 15 s.r.o., DRE SPV 1, s.r.o., DRE SPV 2, s.r.o., VIGO Investments SPV 16 s.r.o. a VIGO Investments SPV 17 s.r.o.

Petr Herzmann je členem představenstva ve společnostech VIGO Investments a.s. a Direct Fidoo Group a.s., jednatelem ve společnostech Direct Fidoo Payments s.r.o. a Herzmann s.r.o., místopředseda představenstva ve společnosti Direct Fidoo a.s. a členem správní rady společnosti Direct nadace.

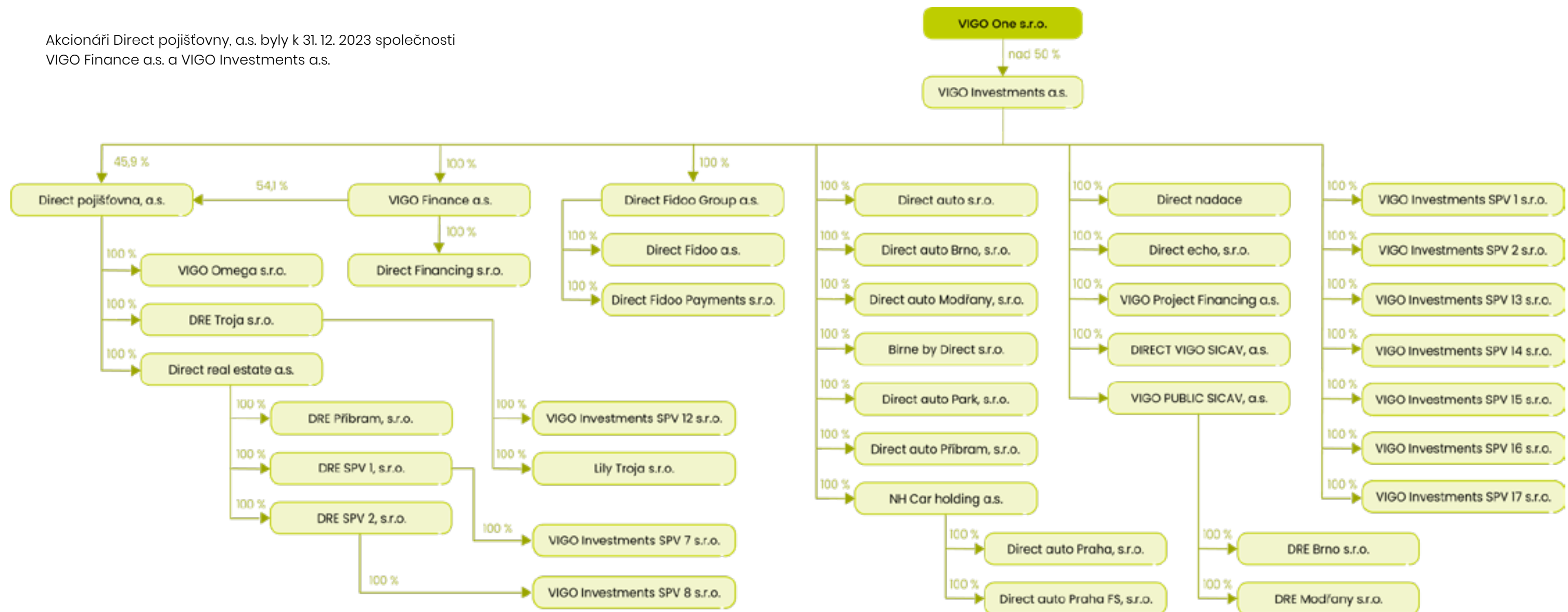
Finanční ukazatele Direct pojišťovny, a. s.

	2023	2022
Rentabilita průměrných aktiv (ROAA)	4,7 %	4,6 %
Rentabilita průměrného vlastního kapitálu (ROAE)	16,0 %	17,4 %
Kombinovaný poměr	94,5 %	91,7 %

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

INFORMACE O AKCIONÁŘI SPOLEČNOSTI

Akcionáři Direct pojišťovny, a.s. byly k 31. 12. 2023 společnosti VIGO Finance a.s. a VIGO Investments a.s.



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 2023

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

Zpráva o vztazích za účetní období roku 2023

Společnost je povinna za účetní období roku 2023 sestavit zprávu o vztazích podle § 82 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, v platném znění.

Ovládající osoby realizují kontrolu nad ovládanou osobou výkonem hlasovacích práv na valných hromadách. Konečná ovládající osoba dále vykonává svůj vliv prostřednictvím členství ve statutárním orgánu ovládané osoby.

1. Struktura vztahů mezi ovládající 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 u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 3365

Ovládající osoba:

VIGO Finance a.s.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 032 57 282

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 19894

VIGO Finance a.s. vlastní 2 656 ks akcií Společnosti, což odpovídá 54,1% podílu na základním kapitálu.

a

VIGO Investments a.s.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 022 43 920

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 19427

VIGO Investments a.s. vlastní 2 254 ks akcií Společnosti, což odpovídá 45,9% podílu na základním kapitálu.

Konečná ovládající osoba: Ing. Pavel Řehák, dat. nar. 26. dubna 1975, bytem Pod Havránkou 7/10, Troja, 171 00 Praha 7.

Propojené osoby:

VIGO One s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 291 28 161

VIGO Omega s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 019 31 709

Direct Financing s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 139 75 323

Direct Fidoo Payments s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 026 90 446

Direct Fidoo a.s.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 281 45 780

Direct Fidoo Group a.s.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 210 43 248

Direct real estate a.s.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 107 29 691

VIGO Investments SPV 1 s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 107 28 945

VIGO Investments SPV 2 s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 107 29 062

VIGO Investments SPV 7 s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 119 58 383

VIGO Investments SPV 8 s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 119 58 481

VIGO Investments SPV 12 s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 177 75 353

VIGO Investments SPV 13 s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 177 75 388

VIGO Investments SPV 14 s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 177 75 442

VIGO Investments SPV 15 s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 177 75 477

VIGO Investments SPV 16 s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 198 31 544

VIGO Investments SPV 17 s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 198 31 510

DRE Modřany s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 107 29 500

DRE Brno s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 117 85 667

DRE Troja s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 119 58 596

VIGO Project Financing a.s.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 041 20 388

Direct echo, s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 026 98 692

DIRECT VIGO SICAV, a.s.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 073 58 326

Direct auto s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 107 29 615

DRE Příbram, s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 177 75 299

DRE SPV 1, s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 193 28 591

DRE SPV 2, s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 193 41 580

VIGO PUBLIC SICAV, a.s.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 198 29 302

Direct nadace

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 248 14 008

Direct auto Brno, 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 88 398

Direct auto Praha, s.r.o.

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

Direct auto Praha FS, s.r.o.

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

Direct auto Modřany, s.r.o.

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

Direct auto Park, s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 117 85 756

Direct auto Příbram, s.r.o.

Příbram – Dubno 121
IČ: 475 40 761

Birne by Direct s.r.o.

Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČ: 144 04 630

Lily Troja s.r.o.

Pod Havránkou 7/10, Troja, 171 00 Praha 7
IČ: 087 14 860

2. Úloha Společnosti ve skupině

Společnost poskytuje komerční pojištění na tuzemském trhu a touto svou činností generuje zisk. Zároveň prostřednictvím svých finančních investic podporuje další propojené osoby ve skupině.

3. Přehled smluv mezi Společnostmi, 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 zápůjčce, Smlouva o odměně za manažerskou podporu, Smlouva o dílo, Podnájemní smlouva, Kupní smlouva, Dohoda o započtení pohledávek
- **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
- **Direct Fidoo payments s.r.o.** – Smlouva o spolupráci v oblasti IT bezpečnosti, Smlouva o poskytování služeb v oblasti řízení rizik
- **Direct nadace** – Darovací smlouva
- **DRE Troja s.r.o.** – Smlouva o poskytnutí příplatku mimo základní kapitál
- **Direct real estate a.s.** – Smlouva o poskytnutí příplatku mimo základní kapitál
- **Direct auto s.r.o.** – Smlouva o zápůjčce
- **Direct auto Brno, s.r.o.** – Smlouva o zápůjčce
- **DRE Příbram, s.r.o.** – Smlouva o zápůjčce
- **DRE SPV 1, s.r.o.** – Smlouva o zápůjčce

- **DRE SPV 2, 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.

4. Přehled jednání učiněných v posledním účetním období, která byla učiněna na popud nebo v zájmu ovládající osoby nebo jí ovládaných osob, pokud se takovéto jednání týkalo majetku, který přesahuje 10 % vlastního kapitálu ovládané osoby zjištěného podle účetní závěrky za účetní období bezprostředně předcházející účetnímu období

Direct Direct pojišťovna, a.s. poskytla během účetního období 2023 krátkodobé zápůjčky společnosti **DRE SPV 1, s.r.o.**, která byla v průběhu roku 2023 splacena.

Direct pojišťovna, a.s. dále poskytla během účetního období 2023 dobrovolné příplatky na vytvoření vlastního kapitálu mimo základní kapitál společností **DRE Troja s.r.o.**, **Direct real estate a.s.**

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

5. Prohlášení představenstva Direct pojišťovny, a.s.

Představenstvo prohlašuje, že v účetním období 2023 nebylo poskytnuto žádné plnění ani protiplnění a ovládající osoba nevyužila svého vlivu k prosazení, či přijetí opatření nebo uzavření takové smlouvy, ze které by mohla Společnosti 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.

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 Společnost výroční zprávu, jejíž nedílnou součástí bude tato zpráva o vztazích.

V Praze dne 28. 3. 2024

Pavel Řehák
předseda představenstva

Michal Řezníček
místopředseda představenstva

ZPRÁVA O KONTROLNÍ ČINNOSTI

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 2023.

Dozorčí rada má dle stanov společnosti jednoho až pět členů. Přesný počet členů dozorčí rady stanoví svým rozhodnutím valná hromada. Valná hromada určila, že dozorčí rada má 2 členy. Výkon své působnosti zabezpečovala dozorčí rada 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 2023 se dozorčí rada sešla sedmkrát.

Dozorčí rada průběžně projednávala hospodářské výsledky společnosti a projednala závěrečné účetní výkazy a zprávu nezávislého auditora za rok 2022. Předmětem činnosti dozorčí rady bylo pravidelné projednání zpráv a doporučení interního auditora společnosti, projednání plánu interního auditu a strategického plánu interního auditu. Dozorčí rada projednala zprávu představenstva o podnikatelské činnosti a stavu majetku a návrh na rozdělení zisku společnosti za účetní období roku 2022.

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, 22. 3. 2024

Libor Matura
předseda dozorčí rady
Direct pojišťovny, a.s.

ZPRÁVA AUDITORA



Building a better working world

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 2023, výkazu zisku a ztráty, přehledu o změnách vlastního kapitálu za rok končící 31. prosince 2023 a přílohy této účetní závěrky, včetně významných (materiálních) informací o použitých účetních metodách.. 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 k 31. prosinci 2023 a nákladů a výnosů a výsledku jejího hospodaření za rok končící 31. prosince 2023 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 hlavní záležitosti auditu popisované níže uvádíme, jakým způsobem jsme ji 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 1.3.i) Rezerva na pojistná plnění nevyřízených pojistných událostí, 1.3.j) Ostatní technické rezervy a 11.7 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,

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,

A member firm of Ernst & Young Global Limited
Ernst & Young Audit, s.r.o. with its registered office at Na Florenci 2116/15, 100 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.

ZPRÁVA AUDITORA



Building a better
working world

očekávání ohledně vzniku, vypořádání a vývoje pojistných událostí a chování pojištníků, jsou klíčové vstupy používané k určení výše těchto dlouhodobých závazků.

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

včetně řízení a schvalovacího procesu pro nastavení ekonomických a pojistně-matematických předpokladů.

Dále jsme vyhodnotili postupy Společnosti týkající se pojistně-matematických analýz, včetně analýz srovnání odhadovaných a skutečných výsledků na základě zkušeností 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 pojistně-matematických 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 postačitelnosti rezerv, což je klíčový test provedený pro kontrolu, že navořené rezervy odpovídají očekávaným budoucím smluvním závazkům. Naše práce týkající se testů postačitelnosti zahrnuje 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.

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.

Naš 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 významné (materiálně) nesprávné. Také posuzujeme, zda ostatní informace byly ve všech významných (materiálních) ohledech vypracovány v souladu s příslušnými právními předpisy.

ZPRÁVA AUDITORA



Building a better
working world

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 obdržených ostatních informacích žádnou významnou (materiální) věcnou nesprávnost 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 významnou (materiální) nesprávnost způsobenou 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.

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.

ZPRÁVA AUDITORA



Building a better
working world

- Posoudit vhodnost použitých účetních metod, 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 pro rok 2023 nás dne 13. září 2023 určila valná hromada Společnosti. Auditorem společnosti jsme nepřetržitě 7 let.

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 16. dubna 2024 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.

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.

ZPRÁVA AUDITORA



Building a better
working world

Statutární auditor odpovědný za zakázku

Lenka Bízová je statutárním auditorem odpovědným za audit účetní závěrky Společnosti k 31. prosinci 2023, na jehož základě byla zpracována tato zpráva nezávislého auditora.

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


Lenka Bízová, statutární auditor
evidenční č. 2331


Tomáš Němec
prokurista

16. dubna 2024
Praha, Česká republika

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.

ÚČETNÍ VÝKAZY

1. Rozvaha (v tis. Kč)	K 31. 12. 2023	K 31. 12. 2023	K 31. 12. 2023	K 31. 12. 2022
	Hrubá výše	Úprava	Čistá výše	Čistá výše
I. AKTIVA				
B. Dlouhodobý nehmotný majetek, z toho:	134 703	68 583	66 120	48 580
C. Investice	1 510 852	–	1 510 852	1 333 137
II. Investice v podnikatelských seskupeních	328 562		328 562	162 491
1. Podíly v ovládaných osobách	328 562		328 562	162 491
III. Jiné investice	1 182 290		1 182 290	1 170 646
1. Akcie a ostatní cenné papíry s proměnlivým výnosem, ostatní podíly	165 847		165 847	90 822
2. Dluhové cenné papíry, v tom:	579 521		579 521	814 163
a) cenné papíry oceňované reálnou hodnotou	579 521		579 521	814 163
6. Depozita u finančních institucí	320 000		320 000	–
7. Ostatní investice	116 922		116 922	265 661
E. Dlužníci	400 261	52 849	347 412	243 795
I. Pohledávky z operací přímého pojištění	204 027	50 768	153 259	112 859
1. Pojistníci	195 840	50 729	145 111	110 981
2. Pojišťovací zprostředkovatelé	8 187	39	8 148	1 878
II. Pohledávky z operací zajištění	9 364		9 364	8 112
III. Ostatní pohledávky	186 870	2 081	184 789	122 824
F. Ostatní aktiva	434 513	48 847	385 666	225 909
I. Dlouhodobý hmotný majetek, jiný než pozemky a stavby (nemovitosti), a zásoby	91 663	48 847	42 816	72 140
II. Hotovost na účtech u finančních institucí a hotovost v pokladně	342 850		342 850	153 769
G. Přechodné účty aktiv	812 227	–	812 227	610 048
I. Naběhlé úroky a nájemné	38 649		38 649	4 848
II. Odložené pořizovací náklady na pojistné smlouvy, v tom odděleně:	213 835		213 835	208 092
b) v neživotním pojištění	213 835		213 835	208 092
III. Ostatní přechodné účty aktiv	559 743		559 743	397 108
AKTIVA CELKEM	3 292 556	170 279	3 122 277	2 461 469

		K 31. 12. 2023	K 31. 12. 2022	
II. PASIVA				
A. Vlastní kapitál		1 043 035		729 457
I. Základní kapitál		209 554		209 554
IV. Ostatní kapitálové fondy		660 333		404 896
VI. Nerozdělený zisk minulých účetních období nebo neuhrazená ztráta minulých účetních období		44 507		12 368
VII. Zisk nebo ztráta běžného účetního období		128 641		102 639
C. Technické rezervy		1 266 910		1 067 701
1. Rezerva na nezasloužené pojistné				
a) hrubá výše	1 015 747		909 962	
b) hodnota zajištění (-)	301 062	714 685	288 306	621 656
3. Rezerva na pojistná plnění nevýřízených pojistných událostí				
a) hrubá výše	1 012 057		819 057	
b) hodnota zajištění (-)	459 832	552 225	373 012	446 045
E. Rezervy		647		905
3. Ostatní rezervy		647		905
G. Věřitelé		595 946		467 704
I. Závazky z operací přímého pojištění		175 481		151 896
II. Závazky z operací zajištění		294 804		244 518
V. Ostatní závazky, z toho		125 661		71 290
a) daňové závazky a závazky ze sociálního zabezpečení		14 212		16 553
H. Přechodné účty pasiv		215 739		195 702
I. Výdaje příštích období a výnosy příštích období		4 221		2 975
II. Ostatní přechodné účty pasiv		211 518		192 727
PASIVA CELKEM		3 122 277		2 461 469

2. Výkaz zisku a ztráty
(v tis. Kč)

	Za rok končící 31. 12. 2023	Za rok končící 31. 12. 2023	Za rok končící 31. 12. 2023	Za rok končící 31. 12. 2022
	Základna	Mezisoučet	Výsledek	Výsledek
I. TECHNICKÝ ÚČET K NEŽIVOTNÍMU POJIŠTĚNÍ				
1. Zasloužené pojistné, očištěné od zajištění:				
a) předepsané hrubé pojistné	3 454 359			
b) pojistné postoupené zajišťovatelům (-)	1 145 093	2 309 266		
c) změna stavu hrubé výše rezervy na nezasloužené pojistné (+/-)	105 785			
d) změna stavu rezervy na nezasloužené pojistné, podíl zajišťovatelů (+/-)	12 756	93 029	2 216 237	1 824 031
2. Převedené výnosy z investic z Netechnického účtu (položka III.6.)			87 360	40 320
3. Ostatní technické výnosy, očištěné od zajištění			90 885	53 090
4. Náklady na pojistná plnění, očištěné od zajištění:				
a) náklady na pojistná plnění:				
aa) hrubá výše	1 886 542			
bb) podíl zajišťovatelů (-)	638 491	1 248 051		
b) změna stavu rezervy na pojistná plnění:				
aa) hrubá výše	193 000			
bb) podíl zajišťovatelů (-)	86 820	106 180	1 354 231	1 063 252
5. Bonusy a slevy, očištěné od zajištění			15 436	9 758
7. Čistá výše provozních nákladů:				
a) pořizovací náklady na pojistné smlouvy		500 489		
b) změna stavu časově rozlišených pořizovacích nákladů (+/-)		-5 743		
c) správní režie		594 386		
d) provize od zajišťovatelů a podíly na ziscích (-)		348 588	740 544	610 081
8. Ostatní technické náklady, očištěné od zajištění:			119 768	88 037
10. Mezisoučet, zůstatek (výsledek) Technického účtu k neživotnímu pojištění (položka III.1.)			164 503	146 313

	Za rok končící 31. 12. 2023	Za rok končící 31. 12. 2023	Za rok končící 31. 12. 2023	Za rok končící 31. 12. 2022
	Základna	Mezisoučet	Výsledek	Výsledek
III. NETECHNICKÝ ÚČET				
1. Výsledek Technického účtu k neživotnímu pojištění (položka I.10.)			164 503	146 313
3. Výnosy z investic:				
b) výnosy z ostatních investic, v tom:				
bb) výnosy z ostatních investic	93 457	93 457		
c) změny hodnoty investic		4 362		
d) výnosy z realizace investic		253 000	350 819	70 418
5. Náklady na investice:				
a) náklady na správu investic, včetně úroků		7 170		
b) změny hodnoty investic		3 289		
c) náklady spojené s realizací investic		253 000	263 459	30 098
6. Převod výnosů z investic na Technický účet k neživotnímu pojištění (položka I.2.)			87 360	40 320
7. Ostatní výnosy			5 914	5 432
8. Ostatní náklady			18 138	20 700
Zisk nebo ztráta z běžné činnosti před zdaněním			152 279	131 045
9. Daň z příjmů z běžné činnosti			23 638	28 406
10. Zisk nebo ztráta z běžné činnosti po zdanění			128 641	102 639
15. Ostatní daně neuvedené v předcházejících položkách			0	0
16. Zisk nebo ztráta za účetní období			128 641	102 639

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

	Základní kapitál	Ostatní kapitálové fondy	Nerozdělený zisk / neuhrazená ztráta	Celkem
ZŮSTATEK K 1. 1. 2023	209 554	404 896	115 007	729 457
Zisk nebo ztráta běžného účetního období	-	-	128 641	128 641
Dividendy	-	-	-70 500	-70 500
Příplatek mimo základní kapitál	-	233 874	-	233 874
Změna reálné hodnoty cenných papírů účtovaná do vlastního kapitálu	-	21 563	-	21 563
ZŮSTATEK K 31. 12. 2023	209 554	660 333	173 148	1 043 035

	Základní kapitál	Ostatní kapitálové fondy	Nerozdělený zisk / neuhrazená ztráta	Celkem
ZŮSTATEK K 1. 1. 2022	209 554	291 569	40 368	541 491
Zisk nebo ztráta běžného účetního období	-	-	102 639	102 639
Dividendy	-	-	-28 000	-28 000
Příplatek mimo základní kapitál	-	121 207	-	121 207
Změna reálné hodnoty cenných papírů účtovaná do vlastního kapitálu	-	-7 880	-	-7 880
ZŮSTATEK K 31. 12. 2022	209 554	404 896	115 007	729 457

PŘÍLOHA ÚČETNÍ ZÁVĚRKY
K 31. 12. 2023

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 2023 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 2023:

Členové představenstva

Předseda: Ing. Pavel Řehák, MBA, Praha, Česká republika
Místopředseda: Michal Řezníček, Dis., MBA, Velký Týnec, Česká republika
Členové: Robert Dohnal, MSc, Praha, Česká republika
Mgr. Martin Frko, MBA, Praha, 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 zvážilo potenciální dopady 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 5 tis. Kč je účtován do nákladů v účetním období, ve kterém byl pořízen.

Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek v pořizovací ceně od 5 tis. Kč do 10 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 10 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 soupojitel, 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 pojistně technických rezervách

Společnost vykazuje v pasivech pojistně technické rezervy v jejich čisté výši, tj. po zohlednění hodnoty zajištění. Výše této hodnoty je stanovena na základě ustanovení příslušných zajištých 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 pojistně 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 zajištých smluv

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

V rámci kvótové zajištné 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

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.

Výnos z dividend (podílů na zisku) je zaúčtován ve chvíli, kdy je deklarováno právo na přijetí dividend. Přijaté zálohy na podíl na zisku se účtují do výnosů běžného období, tj. do období, kdy bylo rozhodnuto o výplatě zálohy.

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.

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 zaúčtován 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., uložena v sídle této společnosti v Praze, Česká republika, sestavená 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 2023 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 kontrolního 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 (povodeň, vichřice, krupobití...) nebo katastrofami, které způsobil člověk (požár...). Společnost se proti těmto rizikům brání kvalitním zajišťovacím 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.

Zajišťovací 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:

2023	Software	Průmyslová a podobná práva	Pořízení nehmotného majetku	Celkem
Pořizovací cena k 1. 1. 2023	112 984	-	-	112 984
Přírůstky	26 734	-	26 734	53 468
Úbytky	-5 015	-	-26 734	-31 749
Pořizovací cena k 31. 12. 2023	134 703	-	-	134 703
Oprávký k 1. 1. 2023	64 404	-	-	64 404
Odpisy	4 179	-	-	4 179
Oprávký k 31. 12. 2023	68 583	-	-	68 583
Zůstatková cena k 1. 1. 2023	48 580	-	-	48 580
Zůstatková cena k 31. 12. 2023	66 120	-	-	66 120

2022	Software	Průmyslová a podobná práva	Pořízení nehmotného majetku	Celkem
Pořizovací cena k 1. 1. 2022	86 077	-	45	86 122
Přírůstky	26 907	-	26 901	53 808
Úbytky	-	-	-26 946	-26 946
Pořizovací cena k 31. 12. 2022	112 984	-	-	112 984
Oprávký k 1. 1. 2022	57 714	-	-	57 714
Odpisy	6 690	-	-	6 690
Oprávký k 31. 12. 2022	64 404	-	-	64 404
Zůstatková cena k 1. 1. 2022	28 363	-	45	28 408
Zůstatková cena k 31. 12. 2022	48 580	-	-	48 580

II.2 Investice

a) Podíly v ovládaných osobách

K 31. prosinci 2023	Podíl v %	Účetní hodnota	Celková výše vlastního kapitálu	Výsledek hospodaření za účetní období
Direct real estate a.s.	100	166 224	166 629	32 914
DRE Troja s.r.o.	100	140 828	141 983	1 184
VIGO Omega s.r.o.	100	21 510	18 193	-1 728
Celkem		328 562		

K 31. prosinci 2022	Podíl v %	Účetní hodnota	Celková výše vlastního kapitálu	Výsledek hospodaření za účetní období
Direct real estate a.s.	100	88 971	88 962	-5
DRE Troja s.r.o.	100	52 010	51 987	-14
VIGO Omega s.r.o.	100	21 510	19 915	-753
Celkem		162 491		

Podíl představuje podíl na základním kapitálu i podíl na hlasovacích právech. Pořizovací cena po-
dílu 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	
	2023	2022	2023	2022
Realizovatelné				
- Kótované na jiném trhu CP	-	-	-	-
Oceňované reálnou hodnotou proti účtům nákladů nebo výnosů				
- Neobchodované na burzách CP	165 847	90 822	156 485	79 986
Celkem	165 847	90 822	156 485	79 986

c) Realizovatelné cenné papíry

	Reálná hodnota		Pořizovací cena	
	2023	2022	2023	2022
Vydané finančními institucemi				
- Kótované na burze v ČR	-	-	-	-
- Kótované na jiném trhu CP	15 243	15 438	15 990	15 990
Vydané vládním sektorem				
- Kótované na burze v ČR	564 278	798 725	585 103	845 014
- Kótované na jiném trhu CP	-	-	-	-
Ostatní				
- Kótované na burze v ČR	-	-	-	-
- Kótované na jiném trhu CP	-	-	-	-
Celkem	579 521	814 163	601 093	861 004

d) Depozita u finančních institucí

	2023	2022
Splatné do 1 roku	320 000	-
Celkem	320 000	-

e) Ostatní investice

	2023	2022
Díla umělecké kulturní hodnoty	299	299
Úvěr se zajišťovacím převodem CP	14 005	162 008
Ostatní zápůjčky	102 619	103 354
Celkem	116 922	265 661

Ostatní zápůjčky k 31. 12. 2023 představují zápůjčky poskytnuté podnikům ve skupině (viz část II.11).

II.3 Pohledávky

31. prosince 2023	Pohledávky za pojistníky	Pohledávky za pojišťova- cími zprostř.	Pohledáv- ky z operací zajištění	Ostatní pohledávky	Celkem
Ve splatnosti	52 387	8 142	9 364	186 870	256 763
Po splatnosti	143 453	45	-	-	143 498
Celkem	195 840	8 187	9 364	186 870	400 261
Výše opravné položky	50 729	39	-	2 081	52 849
Čistá výše celkem	145 111	8 148	9 364	184 789	347 412

31. prosince 2022	Pohledávky za pojistníky	Pohledávky za pojišťova- cími zprostř.	Pohledáv- ky z operací zajištění	Ostatní pohledávky	Celkem
Ve splatnosti	63 262	1 867	8 112	124 905	198 146
Po splatnosti	93 521	45	-	-	93 566
Celkem	156 783	1 912	8 112	124 905	291 712
Výše opravné položky	45 802	34	-	2 081	47 917
Čistá výše celkem	110 981	1 878	8 112	122 824	243 795

Položka ostatní pohledávky obsahuje k 31. prosinci 2023 zejména odloženou daňovou pohledávku ve výši 55 241 tis. Kč (2022: 50 112 tis. Kč), kauci zaplacenou v souvislosti s řešením soudního sporu ve výši 10 411 tis. Kč (2022: 10 411 tis. Kč), pohledávky vůči společnostem ve skupině ve výši 27 467 tis. Kč (2022: 29 294 tis. Kč) a poskytnuté zálohy společnostem ve skupině 43 197 tis. Kč (2022: 4 000 tis. Kč), viz část II. 11. Součástí ostatních pohledávek je také pohledávka z titulu přeplatku na dani z příjmů právnických osob ve výši 8 664 tis. Kč (2022: 0 tis. Kč).

Společnost neevidovala v roce 2023 ani 2022 žádné dlouhodobé pohledávky se zbytkovou dobou splatností přesahující pět let.

II.4 Ostatní aktiva

Dlouhodobý hmotný majetek, jiný než pozemky a stavby (nemovitosti), a zásoby

2023	Stroje, přístroje a zařízení	Inventář	Drobný majetek	Zálohy na pořízení majetku	Pořízení hmotného majetku	Celkem
Pořizovací cena k 1.1.2023	47 960	17 676	10 026	51 000	1 426	128 088
Přírůstky	11 121	23 258	713	-4 500	8 009	38 601
Úbytky	-10 852	-3 824	-4 415	-46 500	-9 435	-75 026
Pořizovací cena k 31. 12. 202	48 229	37 110	6 324	-	-	91 663
Oprávk y k 1.1. 2023	34 098	11 848	10 002	-	-	55 948
Odpisy	7 870	3 508	236	-	-	11 614
Úbytky opravek	-10 507	-3 793	-4 415	-	-	-18 715
Oprávk y k 31. 12. 2023	31 461	11 563	5 823	-	-	48 847
Zůstatková cena k 1.1. 2023	13 862	5 828	24	51 000	1 426	72 140
Zůstatková cena k 31. 12. 2023	16 768	25 547	501	-	-	42 816

2022	Stroje, přístroje a zařízení	Inventář	Drobný majetek	Zálohy na pořízení majetku	Pořízení hmotného majetku	Celkem
Pořizovací cena k 1.1.2022	44 983	18 108	10 793	-	-	73 884
Přírůstky	5 347	1 178	234	51 000	8 185	65 944
Úbytky	-2 370	-1 610	-1 001	-	-6 759	-11 740
Pořizovací cena k 31. 12. 2022	47 960	17 676	10 026	51 000	1 426	128 088
Oprávk y k 1.1. 2022	28 949	10 721	10 511	-	-	50 181
Odpisy	7 513	2 737	488	-	-	10 738
Úbytky opravek	-2 364	-1 610	-997	-	-	-4 971
Oprávk y k 31. 12. 2022	34 098	11 848	10 002	-	-	55 948
Zůstatková cena k 1.1. 2022	16 034	7 387	282	-	-	23 703
Zůstatková cena k 31. 12. 2022	13 862	5 828	24	51 000	1 426	72 140

Položku Hotovost na účtech u finančních institucí a hotovost v pokladně tvoří především hotovost na běžných bankovních účtech.

II.5 Ostatní přechodné účty aktiv

k 31. prosinci	2023	2022
Dohadné položky aktivní	208 165	140 183
Náklady příštích období – ostatní	10 962	7 481
Odložené následné provize	106 362	93 546
Komplexní náklady příštích období	234 254	155 898
Celkem	559 743	397 108

Dohadné položky aktivní zahrnují zejména přeplacenou část závazku za ručení České kanceláře pojistitelů ve výši 130 032 tis. Kč (2022: 82 338 tis. Kč), dohad na vyžádané regresy ve výši 35 049 tis. Kč (2022: 27 975 tis. Kč) a dohad na přefakturaci marketingových nákladů týkající se značky Direct na VIGO Finance a.s. ve výši 41 109 tis. Kč (2022: 27 717 tis. Kč).

Položka náklady příštích období – ostatní obsahuje zejména splátku příspěvku na správní režii ČKP ve výši 1 710 tis. Kč (2022: 1 720 tis. Kč).

Položka komplexní náklady příštích období představuje především časově rozlišené náklady na in-terní vývoj nového informačního systému pojišťovny.

II.6 Vlastní kapitál

a) Základní kapitál

K 31. prosinci 2023 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 675 081 tis. Kč (2022: 441 207 tis. Kč). V roce 2023 rozhodla valná hromada společnosti o příplatku mimo základní kapitál ve výši 233 874 tis. Kč.

Součástí ostatních kapitálových fondů k 31. 12. 2023 je dále přecenění realizovatelných cenných papírů ve výši -14 748 tis. Kč (2022: -36 311 tis. Kč).

c) Zisk nebo ztráta běžného účetního období

O rozdělení zisku roku 2023 prozatím nebylo rozhodnuto. Ze zisku roku 2022 ve výši 102 639 tis. Kč byla vyplacena dividendy ve výši 70 500 tis. a zbylá část byla převedena na účet nerozděleného zisku a neuhrazených ztrát minulých let.

II.7 Technické rezervy

a) Rezerva na nezasloužené pojistné (hrubá výše)

2023	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
Neživotní pojištění	909 962	1 015 747	909 962	1 015 747
Celkem	909 962	1 015 747	909 962	1 015 747

2022	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
Neživotní pojištění	782 614	909 962	782 614	909 962
Celkem	782 614	909 962	782 614	909 962

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

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

2023	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
RBNS	649 793	623 432	457 483	815 742
Celkem	649 793	623 432	457 483	815 742

2022	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
RBNS	636 927	453 883	441 017	649 793
Celkem	636 927	453 883	441 017	649 793

Do RBNS byla alokována část rezervy na interní náklady likvidace pojistných událostí ve výši 14 465 tis. Kč (2022: 14 389 tis. Kč).

2023	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
IBNR	169 264	36 195	9 144	196 315
Celkem	169 264	36 195	9 144	196 315

2022	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
IBNR	149 080	39 551	19 367	169 264
Celkem	149 080	39 551	19 367	169 264

Do IBNR byla alokována část rezervy na interní náklady likvidace pojistných událostí ve výši 6 021 tis. Kč (2022: 6 331 tis. Kč).

Rozdíl mezi výší rezervy na pojistná plnění nevyrízených 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	2023	2022
Pojištění odpovědnosti při provozu motorových vozidel	8 599	-14 349
Pojištění motorových vozidel – ostatní	3 104	9 488
Pojištění proti požáru a jiným majetkovým škodám	-32 346	1 503
Pojištění odpovědnosti za škody	-4 851	-2 796
Pojištění léčebných výloh	-1 128	300
Ostatní pojištění	-3 036	-5 724
Celkem	-29 658	-11 578

II.8 Rezervy

Ostatní rezervy

2023	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
Rezerva na nevybranou dovolenou	905	647	905	647
Celkem	905	647	905	647

2022	Počáteční zůstatek	Tvorba	Čerpání	Konečný zůstatek
Rezerva na nevybranou dovolenou	1 680	905	1 680	905
Celkem	1 680	905	1 680	905

II.9 Závazky

31. prosince 2023	Závazky vůči pojistníkům	Závazky vůči zprostř.	Závazky z operací zajištění	Ostatní závazky	Celkem
Ve splatnosti	111 826	32 986	294 804	125 661	565 277
Po splatnosti	30 669				30 669
Celkem	142 495	32 986	294 804	125 661	595 946

31. prosince 2022	Závazky vůči pojistníkům	Závazky vůči zprostř.	Závazky z operací zajištění	Ostatní závazky	Celkem
Ve splatnosti	102 670	29 762	244 518	71 290	448 240
Po splatnosti	19 464	-	-	-	19 464
Celkem	122 134	29 762	244 518	71 290	467 704

Závazky vůči pojistníkům obsahují k 31. prosinci 2023 především přeplatky na pojistných smlouvách včetně předem zaplaceného pojistného ve výši 118 656 tis. Kč (2022: 95 575 tis. Kč) a závazky z titulu zlikvidovaných nevyplacených výplat pojistného plnění ve výši 22 971 tis. Kč (2022: 25 883 tis. Kč)

Ostatní závazky představují k 31. prosinci 2023 především závazky z obchodního styku ve výši 45 792 tis. Kč (2022: 19 132 tis. Kč) a závazky vůči zaměstnancům ve výši 20 801 tis. Kč (2022: 17 091 tis. Kč).

a) Závazky ze sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění

Závazky ze sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění k 31. prosinci 2023 činí 10 711 tis. Kč (2022: 8 583 tis. Kč), ze kterých 7 234 tis. Kč (2022: 5 750 tis. Kč) představují závazky ze sociálního zabezpečení a 3 477 tis. Kč (2022: 2 832 tis. Kč) představují závazky ze zdravotního pojištění. Žádné z těchto závazků nejsou po splatnosti.

b) Stát – daňové závazky a dotace

Daňové závazky představují závazky z odváděné daně z příjmu ze závislé činnosti a závazky z titulu DPH. V roce 2023 společnost nemá závazek z titulu daně z příjmu právnických osob z důvodu přeplatku (viz bod II.3). V roce 2022 činily závazky na daň z příjmů 3 845 tis. Kč.

c) Dlouhodobé závazky (doba splatnosti nad pět let)

K datu účetní závěrky roku 2023 a 2022 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 285 440 tis. Kč (2022: pasivní saldo 236 406 tis. Kč).

II.10 Ostatní přechodné účty pasiv

	2023	2022
Dohad zajistného	889	8 684
Sperativní provize	15 756	12 726
Dohad snížení zajistné provize	145 366	137 542
Ostatní	49 507	33 775
Celkem	211 518	192 727

Dohad zajistného

V položce dohad zajistného společnost vykazuje odhad škodního nadměrku, výše klouzavé provize a budoucích odvodů zajistných 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 zajistné provize

V položce dohad zajistné provize ve výši 145 366 tis. Kč (2022: 137 542 tis. Kč) společnost odhaduje předpokládané budoucí snížení zajistné provize na základě předpokládaných budoucích peněžních toků vztahujících se k zaslouženému pojistnému v daném účetním období.

Ostatní

V roce 2023 obsahuje položka ostatní dohadné položky pasivní zejména dohad na nevyfakturované náklady na využívání značky Direct od VIGO Finance a.s. ve výši 44 325 tis. Kč (2022: 27 813 tis. Kč).

II.11 Pohledávky a závazky vůči podnikům ve skupině

a) Pohledávky a závazky vůči ostatním podnikům ve skupině

Název společnosti	Pohledávky		Závazky	
	2023	2022	2023	2022
Direct Fidoo a.s.	-	851	9	83
Direct Fidoo payments s.r.o.	182	675	207	154
VIGO Investments a.s.	15 700	16 258	834	144
Direct Auto s.r.o.	11 570	11 495	-	-
Birne by Direct s.r.o.	15	15	-	-
Direct auto Modřany, s.r.o.	-	-	17	36
Direct auto Praha, s.r.o.	-	-	14	-
Direct echo s.r.o.	-	-	-	414
Celkem	27 467	29 294	1 081	831

b) Ostatní transakce s podniky ve skupině

Společnost poskytovala k 31. 12. 2023 zápůjčky následujícím společnostem ve skupině:

- VIGO Investments a.s. 84 115 tis. Kč (2022: 91 692 tis. Kč)
- Direct auto Brno, s.r.o. 10 000 tis. Kč (2022: 10 000 tis. Kč)
- Direct auto, s.r.o. 5 000 tis. Kč (2022: 0 tis. Kč)

Společnost evidovala k 31. 12. 2023 poskytnuté zálohy vůči následujícím společnostem:

- VIGO Investments a.s. 8 594 tis. Kč (2022: 51 000 tis. Kč)
- VIGO Finance a.s. 32 600 tis. Kč (2022: 4 000 tis. Kč)
- Direct Fidoo a.s. 1 203 tis. Kč (2022: 0 tis. Kč)
- Direct nadace 800 tis. Kč (2022: 0 tis. Kč)

Poskytnuté zálohy vůči VIGO Investments a.s. v roce 2022 představovaly zálohy na pořízení dlouho-
dobého majetku.

Dále společnost evidovala k 31. 12. 2023 přijaté zálohy od VIGO Finance a.s. ve výši 29 000 tis. Kč (2022:
3 700 tis. Kč).

Společnost také evidovala k 31. 12. 2023 zaplacené kauce vůči následujícím společnostem:

- VIGO Investments a.s. 11 736 tis. Kč
- DRE Troja s.r.o. 100 tis. Kč

Společnosti vznikají náklady na využívání značky Direct, která je ve vlastnictví společnosti VIGO Fi-
nance a.s. Marketingové náklady týkající se značky Direct jsou přefakturovány společnosti VIGO
Finance a.s. V roce 2023 byly tyto nevyfakturované náklady a výnosy k 31. prosinci 2023 vykázány
prostřednictvím dohadných položek aktivních a pasivních (viz také body II.5 a II.10).

Všechny významné transakce se spřízněnými osobami byly uskutečněny za běžných tržních pod-
mínek.

Název společnosti	Výnosy		Náklady	
	2023	2022	2023	2022
VIGO Finance a.s.	41 109	27 717	44 325	27 813
Direct Fidoo a.s.	103	58	4 103	6 078
Direct Fidoo payments s.r.o.	817	109	1110	154
VIGO Investments a.s.	-	4 549	16 290	7 672
Direct Auto s.r.o.	244	246	-	-
Direct auto Praha, s.r.o.	-	2 302	143	19
Direct auto Modřany, s.r.o.	-	74	354	826
Direct auto Brno, s.r.o.	-	502	5	15
Birne by Direct s.r.o.	33	12	464	69
Direct nadace	-	-	2 028	800
Celkem	42 306	35 569	68 822	43 446

III.DOPLŇUJÍCÍ ÚDAJE K VÝKAZU ZISKU A ZTRÁTY

III.1 Neživotní pojištění

Přehled o neživotním pojištění v letech 2023 a 2022 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					
2023		1 763 422	1 745 800	1 179 748	551 725	-48 119
2022		1 595 649	1 556 495	1 036 732	509 474	-26 565

mot. vozidel – ostatní	5					
2023	717 989	678 457	434 789	216 746	–20 319	
2022	565 572	551 912	332 000	182 632	–15 743	
proti požáru a jiným majetkovým škodám	7,19					
2023	569 591	533 550	297 547	195 766	15 234	
2022	439 447	387 004	154 550	146 610	–21 885	
odpovědnosti za škody	8,20					
2023	166 948	161 010	60 137	55 767	–6 714	
2022	154 563	140 537	50 948	50 430	–11 986	
léčebné výlohy	1					
2023	34 189	34 097	10 017	6 843	–982	
2022	20 695	20 475	3 794	4 259	–559	
ostatní	2,6,11, 12,18,24					
2023	202 220	195 660	97 304	62 285	2 462	
2022	162 165	154 320	62 951	51 075	2 148	
Celkem						
2023	3 454 359	3 348 574	2 079 542	1 089 132	–58 438	
2022	2 938 091	2 810 743	1 640 975	944 480	–74 590	

III.2 Celková výše hrubého předepsaného pojistného podle zemí

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

	2023	2022
Česká republika	3 448 725	2 936 843
Slovenská republika	5 634	1 249
Celkem	3 454 359	2 938 091

III.3 Provize a ostatní pořizovací náklady na pojistné smlouvy

	Neživotní pojištění	
	2023	2022
Provize		
Pořizovací	273 503	230 587
Obnovovací (viz III.4)	343 760	302 177
Celkem provize	617 263	532 764
Ostatní pořizovací náklady	226 986	262 760
Změna odložených pořizovacích nákladů (viz I.4)	–5 743	–47 989
Změna odložených obnovovacích provizí (viz III.4)	–12 816	–13 444
Celkové provize a ostatní pořizovací náklady	825 690	734 091

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

	2023	2022
Osobní náklady (mzdy, soc. a zdrav. poj., ostatní)	185 003	160 629
Obnovovací provize	330 943	288 733
Náklady na komunikaci	9 384	7 487
Odpisy majetku	30 171	25 743
Materiál	4 495	3 962
Cestovní náklady	20 733	20 044
Nájemné, energie a správa nemovitostí	43 501	38 259
Ostatní služby	75 294	76 037
Správní režie celkem před realokací	699 524	620 894
Realokace do pořizovacích nákladů	–69 668	–80 462
Realokace do nákladů na likvidaci	–35 470	–41 310
Správní režie celkem po realokaci	594 386	499 122

III.5 Ostatní technické náklady a výnosy

2023	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Neživotní pojištění			
Ostatní technické náklady	-119 768	-	-119 768
Ostatní technické výnosy	90 885	-	90 885
Saldo - neživotní pojištění	-28 883	-	-28 883

2022	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Neživotní pojištění			
Ostatní technické náklady	-88 037	-	-88 037
Ostatní technické výnosy	53 090	-	53 090
Saldo - neživotní pojištění	-34 947	-	-34 947

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

2023	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Tvorba (-)/Rozpuštění (+) opravných položek k pohledávkám	-4 932	-	-4 932
Odpisy pohledávek	-4 554	-	-4 554
Kurzové ztráty (-)/zisky (+)	-4 638	-	-4 638
Příspěvek do GF a FZŠ ČKP	-12 152	-	-12 152
DPH	-570	-	-570
Ostatní technické náklady a výnosy (netto)	-2 037	-	-2 037
Saldo ostatních technických nákladů a výnosů	-28 883	-	-28 883

2022	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Tvorba (-)/Rozpuštění (+) opravných položek k pohledávkám	200	-	200
Odpisy pohledávek	-6 892	-	-6 892
Kurzové ztráty (-)/zisky (+)	-1 688	-	-1 688
Příspěvek do GF a FZŠ ČKP	-26 395	-	-26 395
DPH	-496	-	-496
Ostatní technické náklady a výnosy (netto)	324	-	324
Saldo ostatních technických nákladů a výnosů	-34 947	-	-34 947

Společnost vykazuje v ostatních technických nákladech na účtu neživotního pojištění za rok 2023 odvod do fondu zábrany škod ve výši 51 366 tis. Kč (2022: 47 160 tis. Kč).

Příspěvek do garančního fondu ČKP v roce 2023 ve výši 8 480 tis. Kč (2022: 3 360 tis. Kč) je v roce 2023 kompenzován o přeplacenou část závazku za ručení ČKP ve výši 47 694 tis. Kč (2022: 24 125 tis. Kč).

III.6 Ostatní náklady a výnosy

2023	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Netechnický účet			
Ostatní náklady	-18 138	-	-18 138
Ostatní výnosy	5 914	-	5 914
Saldo ostatních nákladů a výnosů	-12 224	-	-12 224

2022	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Netechnický účet			
Ostatní náklady	-20 700	-	-20 700
Ostatní výnosy	5 432	-	5 432
Saldo ostatních nákladů a výnosů	-15 268	-	-15 268

Saldo ostatních nákladů a výnosů je tvořeno následujícími položkami:

2023	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Náklady a výnosy ze smluvních pokut a penále	-15		-15
Příspěvek na správní režii ČKP	-6 801		-6 801
Náklady a výnosy z prodeje majetku	199		199
Dary	-2 878		-2 878
Manka a škody	54		54
Ostatní	-6 040		-6 040
Výnosy a náklady z úroků	3 257		3 257
Saldo ostatních nákladů a výnosů	-12 224		-12 224

2022	Hrubá výše	Podíl zajišťovatelů	Čistá výše
Náklady a výnosy ze smluvních pokut a penále	-6		-6
Příspěvek na správní režii ČKP	-6 560		-6 560
Náklady a výnosy z prodeje majetku	61		61
Dary	-2 866		-2 866
Manka a škody	8		8
Ostatní	-8 384		-8 384
Výnosy a náklady z úroků	2 479		2 479
Saldo ostatních nákladů a výnosů	-15 268		-15 268

III.7 Zaměstnanci a vedoucí pracovníci

Průměrný přepočtený počet zaměstnanců a vedoucích pracovníků a odměny za rok 2023 a 2022:

2023	Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	Mzdové náklady	Soc. a zdrav. pojištění	Ostatní náklady	Celkem
Zaměstnanci	368	244 729	82 875	3 443	331 047
Vedoucí pracovníci	12	37 484	10 685	120	48 289
Celkem	380	282 213	93 560	3 563	379 336

2022	Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	Mzdové náklady	Soc. a zdrav. pojištění	Ostatní náklady	Celkem
Zaměstnanci	361	223 798	72 696	1 890	298 384
Vedoucí pracovníci	12	31 441	10 589	338	42 368
Celkem	373	255 239	83 285	2 228	340 752

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 2023 činily 158 030 tis. Kč (2022: 142 847 tis. Kč).

Osobní náklady zaměstnanců sjednávajících pojištění jsou vykázány v pořizovacích nákladech na pojistné smlouvy a v roce 2023 činily 70 979 tis. Kč (2022: 74 688 tis. Kč).

Osobní náklady zaměstnanců zabezpečujících likvidaci pojistných událostí jsou vykázány v nákladech na pojistná plnění a v roce 2023 činily 83 906 tis. Kč (2022: 82 472 tis. Kč).

Část osobních nákladů zaměstnanců roku 2023 ve výši 66 421 tis. Kč byla kapitalizována do komplexních nákladů příštích období – viz bod II.5 (2022: 40 745 tis. Kč).

a) Odměňování členů statutárních, řídících a dozorčích orgánů

Za rok 2023 a 2022 byly vykázány následující peněžní a nepeněžní odměny členům statutárních, řídících a dozorčích orgánů:

	2023	2022
Členové představenstva	9 159	11 821
Členové dozorčí rady	118	44
Odměny celkem	9 277	11 865

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

V roce 2023 ani v roce 2022 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:

	2023	2022
Povinný audit	1 822	1 806
Ostatní	434	0
Odměna celkem	2 256	1 806

Náklady na povinný audit jsou zobrazeny na aktuální bázi. Smluvní odměna za auditní služby bez DPH byla za rok 2023 ve výši 1 725 tis. Kč (2022: 1 501 tis. Kč).

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

Náklady a výnosy z investic:

Výnosy z investic ve výši 87 360 tis. Kč (2022: 40 320 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 2023 účetní zisk před zdaněním ve výši 152 279 tis. Kč (2022: 131 045 tis. Kč).

	2023	2022
Zisk / Ztráta (-) před zdaněním	152 279	131 045
Nezdanitelné výnosy	-34 030	-5 575
Rozdíly mezi účetními a daňovými odpisy	-556	-2 246
Neodečitatelné náklady	28 931	24 639
Zdanění rozdílu technických rezerv	25 692	27 073
Zdanitelný příjem / daňová ztráta	172 316	174 936
Uplatnění daňových ztrát minulých let	0	0
Základ daně	172 316	174 936
Sazba daně z příjmu	19 %	19 %
Daň	32 740	33 238
Jiné úpravy daně	-265	-264
Úprava daně minulých let	889	0
Splatná daň	33 364	32 974

b) Odložené daňové pohledávky a závazky

k 31. prosinci	2023		2022	
	Odložená daňová pohledávka	Odložený daňový závazek	Odložená daňová pohledávka	Odložený daňový závazek
Rozdíl mezi účetní a daňovou zůstatkovou cenou dlouhodobého majetku	-	2 802	-	2 150
Ostatní přechodné rozdíly:				
Rezerva na nevybranou dovolenou	136		172	-
Opravné položky nedaňové	4 500		3 277	-
Daňová ztráta z minulých let	0		0	-
Přecenění cenných papírů	3 920		8 517	-
Technické rezervy	49 487		40 296	-
Ostatní	0		0	-
Celkem	58 043	2 802	52 262	2 150
Čistá daňová pohledávka/závazek	55 241		50 112	

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 pojistná plnění, na které je vytvořena rezerva v souladu s interními 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 provozu 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.

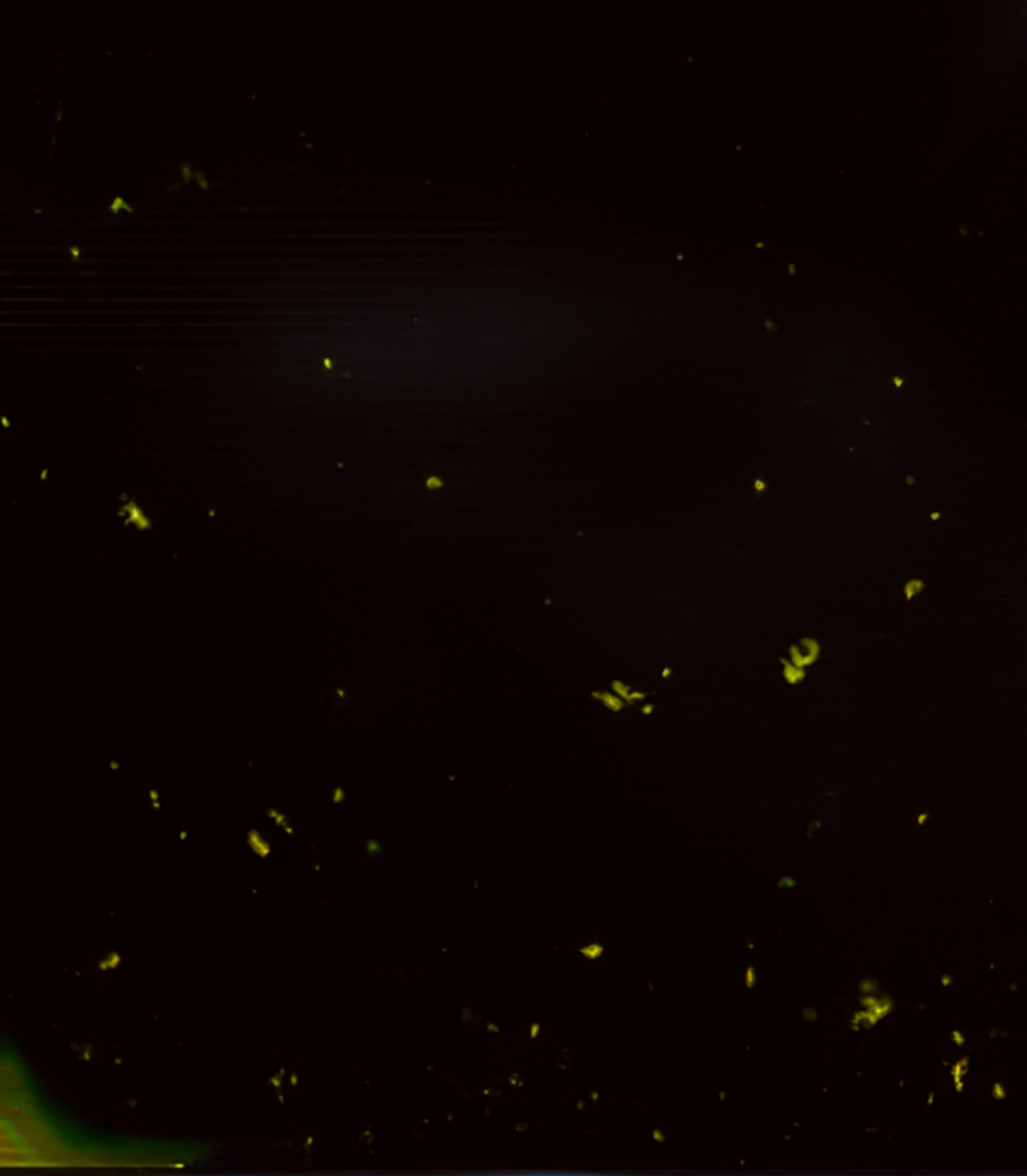
IV.3 Následné události

Po rozvahovém dni nedošlo k žádným událostem, které by měly významný dopad na účetní závěrku k 31. 12. 2023.

V Brně dne 16. 4. 2024

Pavel Řehák
předseda představenstva

Michal Řezníček
místopředseda představenstva



direct
pojišťovna