



Výroční zpráva

Europ Assistance s.r.o.
za rok 2014

V Praze dne 12. 5. 2015



Obsah

Obecná část	4
ZÁKLADNÍ ÚDAJE O SPOLEČNOSTI	5
ORGÁNY A VEDENÍ SPOLEČNOSTI	5
VLASTNICKÁ STRUKTURA SPOLEČNOSTI	5
ZPRÁVA VEDENÍ SPOLEČNOSTI	6
MILNÍKY SPOLEČNOSTI	8
EUROP ASSISTANCE 2014 V ČÍSLECH	9
NAŠE PARAMETRY KVALITY	9
OBCHODNÍ ZAMĚŘENÍ	10
PÉČE O ZAMĚSTNANCE	10
ONLINE HLÁŠENÍ POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ	11
CONCIERGE SLUŽBY	12
CSR AKTIVITY	12
Finanční část	14
VÝROK AUDITORA K ÚČETNÍ ZÁVĚRCE	16
VÝROK AUDITORA K VÝROČNÍ ZPRÁVĚ	18
VÝKAZ ZISKU A ZTRÁTY K 31. 12. 2014	19
ROZVAHA K 31. 12. 2014	20
ÚČETNÍ ZÁVĚRKA K 31. PROSINCI 2014	21
1. POPIS SPOLEČNOSTI	21
2. ZÁKLADNÍ VÝCHODISKA PRO VYPRACOVÁNÍ ÚČETNÍ ZÁVĚRKY	21
3. OBECNÉ ÚČETNÍ ZÁSADY	21
4. DLOUHODOBÝ MAJETEK	24
5. POHLEDÁVKY	26
6. OPRAVNÉ POLOŽKY	27
7. KRÁTKODOBÝ FINANČNÍ MAJETEK	27
8. OSTATNÍ AKTIVA	27
9. VLASTNÍ KAPITÁL	27
10. REZERVY	28
11. DLOUHODOBÉ ZÁVAZKY	28
12. KRÁTKODOBÉ ZÁVAZKY	28
13. OSTATNÍ PASIVA	28
14. DAŇ Z PŘÍJMŮ	29
15. LEASING	29
16. MAJETEK A ZÁVAZKY NEVYKÁZANÉ V ROZVAZE	29
17. VÝNOSY	30
18. OSOBNÍ NÁKLADY	30
19. INFORMACE O TRANSAKCÍCH S PROPOJENÝMI OSOBAMI	31
20. VÝZNAMNÉ POLOŽKY ZISKŮ A ZTRÁT	32
21. VÝZNAMNÉ UDÁLOSTI, KTERÉ NASTALY PO ROZVAHOVÉM DNI	32
22. PŘEHLED O PENĚŽNÍCH TOCÍCH (VIZ PŘÍLOHA 1)	32
23. PŘEHLED O ZMĚNÁCH VLASTNÍHO KAPITÁLU (VIZ BOD 9)	32
PŘEHLED O PENĚŽNÍCH TOCÍCH (PŘÍLOHA Č. 1)	33
Zpráva o vztazích za účetní období roku 2014	36
PŘEHLED VŠECH VZÁJEMNÝCH SMLUV MEZI SPOLEČNOSTÍ A OVLÁDAJÍCÍ OSOBOU A OSOBAMI OVLÁDANÝMI STEJNOU OVLÁDAJÍCÍ OSOBOU	37

positive social footprint • Creating a positive

OBEČNÁ ČÁST



ZÁKLADNÍ ÚDAJE O SPOLEČNOSTI

Obchodní jméno:	Europ Assistance s.r.o.
Sídlo:	Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4
Právní forma:	společnost s ručením omezeným
IČO:	25287851
DIČ:	CZ25287851
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 87094.	
Auditor:	Ernst & Young Audit, s.r.o.

ORGÁNY A VEDENÍ SPOLEČNOSTI

Ing. Vladimír Fuchs

jednatel společnosti od 1. 6. 2011

VLASTNICKÁ STRUKTURA SPOLEČNOSTI

Společníci:

EUROP ASSISTANCE HOLDING, akciová společnost

7 BD HAUSSMANN, 750 09 Paris, Francouzská republika

Zapsaná v obchodním rejstříku Registratury obchodního soudu v Paříži pod registračním číslem R.C.S. Paris B 632 016 382 (2004B22063)

Podíl:

Vklad: 2 900 000 Kč

Splaceno: 100 %

Obchodní podíl: 75 %

Česká pojišťovna a.s., IČ: 452 72 956

Praha 1, Spálená 75/16, PSČ 11304

Podíl:

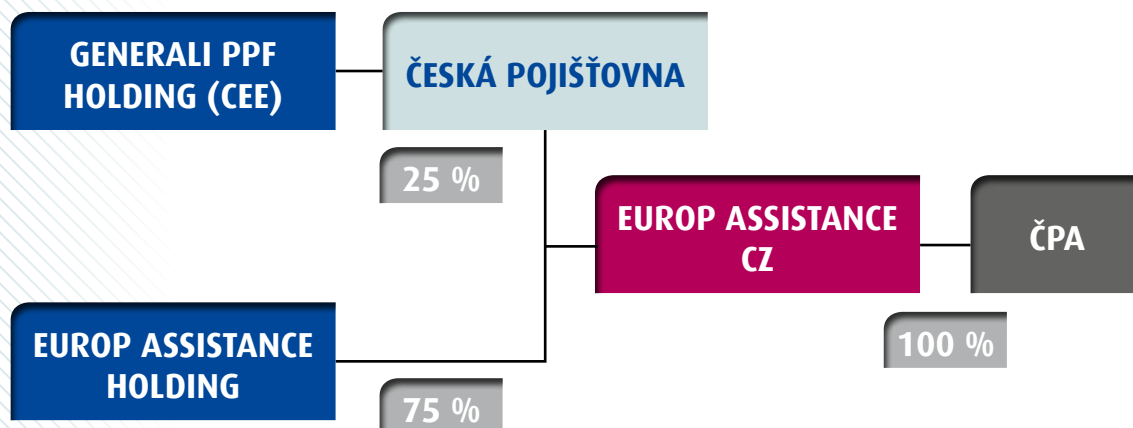
Vklad: 966 666 Kč

Splaceno: 100 %

Obchodní podíl: 25 %

Základní kapitál:

3 866 666 Kč



ZPRÁVA VEDENÍ SPOLEČNOSTI

foto © J. Štílek



Europ Assistance s.r.o. zajistila v roce 2014 svým českým a slovenským zákazníkům pomoc ve více než 160 zemích světa. Významně narostl i počet asistenčních zásahů, které jsme pro klienty organizovali přímo v České a Slovenské republice, zejména v oblasti domácí asistence.

Hospodářský výsledek společnosti za rok 2014 činil po zdanění 22 149 tisíc Kč, což reprezentuje meziroční zvýšení hospodářského výsledku o 49 %. Na výborné ziskovosti společnosti se podílelo několik faktorů. Mírná zima na začátku, ale i na konci kalendářního roku, růst zákaznických portfolií, nové služby a pokračování růstu v oblasti domácí asistence. Celkový obrat společnosti vzrostl meziročně o 14 % na 115 milionů Kč.

V kvalitě služeb se podařilo splnit hlavní cíle, které garantujeme našim zákazníkům. Splněny byly technické parametry servisních úrovní, mezi které patří průměrná čekací doba, počet odbavených hovorů do 20 s a procento nepřijatých hovorů. Spokojenost zákazníků sledovaná metodou Net Promoter Score byla v roce 2014 vyšší než 77 %. Celkové procento reklamací/stížností bylo 0,22 % ze všech odbavených asistenčních zásahů, přičemž maximální hodnotu tohoto sledovaného parametru jsme stanovili na 0,3 %.

Od 20. října 2014 sídlí společnost na nové adrese v ulici Na Pankráci 1658/121. Moderně upravené prostory nabízí dostatek místa pro další rozvoj služeb a poskytují větší komfort pro zaměstnance. Zkvalitnila se i technická infrastruktura společnosti. Krizová řešení jsou v nových prostorách posílena napojením na diesellový agregát pro případ delších výpadků elektrické energie.

Významnou událostí v životě společnosti se v roce 2014 stal první program pro rozvoj talentů TEA – **Talent Europ Assistance**. Devět vybraných zaměstnanců pracovalo v průběhu roku na dvou inovativních projektech – projekt zkvalitnění služeb Concierge a projekt Online hlášení a proplácení pojistných událostí. Tyto projekty budeme i v následujících letech výrazně rozvíjet.

V rámci sociálně odpovědného podnikání jsme pokračovali také v dlouhodobě podporovaných aktivitách. Finančním příspěvkem, ale i účastí zaměstnanců jsme v roce 2014 podpořili projekty péče o seniory centra ELPIDA, sportovní svaz vozíčkářů ČFFV a dětský domov Země dětí. Dařilo se nám do těchto aktivit osvětou a podporou projektů na dobrovolné bázi více zapojit další zaměstnance.

Projektem souvisejícím s globálními změnami ve skupině se na samotném konci roku 2014 stal vstup druhého akcionáře do společnosti. Europ Assistance s.r.o. se stala jediným společníkem v ČP ASISTENCE a současně Česká pojišťovna a.s. se stala 25% společníkem v Europ Assistance s.r.o. Vlivem této změny byly upraveny stanovy a ustavena dozorčí rada společnosti.

Děkuji všem zaměstnancům Europ Assistance i ČP ASISTENCE a zástupcům holdingové centrály společnosti za práci i za naše společně dosažené výsledky. Děkuji také všem partnerům, dodavatelům a klientům za spolupráci v roce 2014.

Ing. Vladimír Fuchs, MBA
jednatel

NAŠE HODNOTY



MILNÍKY SPOLEČNOSTI

Europ Assistance s.r.o. („EA“) získala od roku 2001 významnou pozici na českém a slovenském trhu asistenčních služeb:

2001

Otevření asistenční centrály EA pro český a slovenský trh v Praze a zahájení provozu v oboru technických (automotive) a lékařských asistenčních služeb.

2003

EA otevírá v Praze druhé multijazyčné mezinárodní asistenční call centrum pro asistenci klientům leteckých společností v oblasti vyhledávání ztracených zavazadel.

2004

Europ Assistance odpovídá na více než 59 000 telefonátů v jednom roce.

2005

Představení nového loga a restrukturalizace služeb do 4 hlavních linií:

 **MOTOROVÁ VOZIDLA,**  **CESTOVÁNÍ,**  **ZDRAVÍ,**  **DOMÁCNOST & RODINA**

Europ Assistance získává licenci agenta a likvidátora pojistných událostí a splňuje ohlašovací povinnosti pro slovenský trh. Zároveň získává významný podíl na lokálním trhu v oblastech asistence automobilovým výrobcům, operativního leasingu a asistence pojišťovnám.

2006

V roce 2006 byl zahájen prodej vlastních pojistných produktů, prodloužených záruk a záruk na ojetá vozidla na českém a slovenském trhu. Dále byl zahájen projekt certifikace ISO.

2008

Počet příchozích telefonátů přesáhl 85 100. Rozšířili jsme služby do oblasti prodloužených záruk. Proběhla certifikace ISO.

2010

Došlo k zahájení distribuce pojištění poruch motorových vozidel (warranty) na principu B2B2C a k rozšíření portfolia služeb bankasistence pro retailové a firemní klienty bank a spořitelen.

2011

Spuštění portálu europ-online.cz, představení vlastních produktů AutoCare, HappyHome, oslava 10 let služeb Europ Assistance na českém trhu.

2012

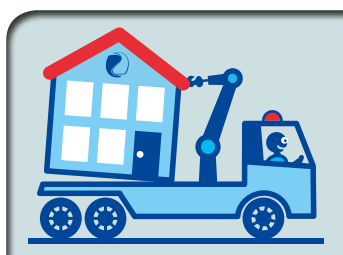
Založení dceřiné společnosti ČP ASISTENCE s.r.o., která bude výhradním poskytovatelem asistence pro Českou pojišťovnu.

2013

Počet pojištěných domácností přesáhl 1 milion.

2014

Stěhování do nových prostor a akvizice zbývajících podílů v dceřiné společnosti ČP ASISTENCE s. r. o.



EUROP ASSISTANCE 2014 V ČÍSLECH

CELKOVÝ POČET PŘÍCHOZÍCH HOVORŮ

249 241

CELKOVÝ POČET PŘÍPADŮ

78 894

CELKOVÝ POČET PŘÍPADŮ AUTOMOBILOVÉ ASISTENCE

25 533

CELKOVÝ POČET PŘÍPADŮ CESTOVNÍ ASISTENCE

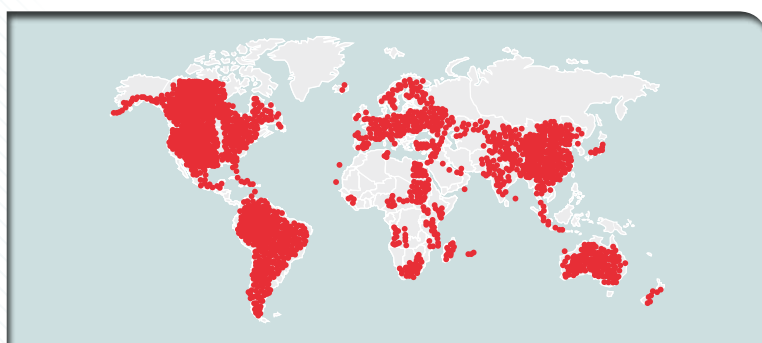
17 097

CELKOVÝ POČET PŘÍPADŮ DOMÁCÍ ASISTENCE

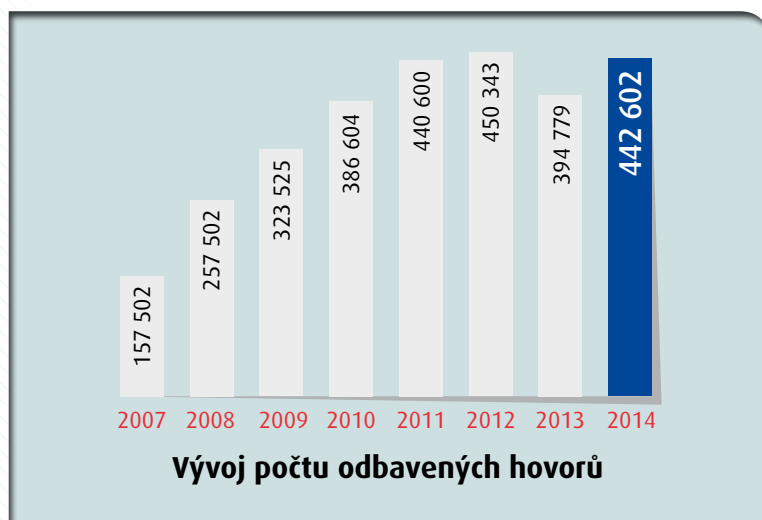
12 101



Zasahovali jsme ve 162 zemích světa.



Zatímco nejvyšším místem, kde Europ Assistance zasahovala, byla oblast Nového Zélandu, tak nejstaršímu zákazníkovi, kterému byla poskytnuta asistence, bylo 97 let.



NAŠE PARAMETRY KVALITY

Počet zaslaných SMS

70 072

Průměrná čekací doba

10,7 s

(smluvně daná 11 s)

Dostupnost

97 %

(smluvně daná 95 %)

Přijaté hovory do 20 s:

85,1 %

(smluvně daná 85 %)

OBCHODNÍ ZAMĚŘENÍ

Společnost si na začátku roku vytyčila čtyři hlavní směry a oblasti obchodního rozvoje:

1. spolupráce v rámci skupiny Generali, rozvoj služeb pro Českou pojišťovnu,
2. spolupráce s bankami, leasingovými společnostmi a pojišťovnami v České a Slovenské republice,
3. služby pro distributory a výrobce elektrické energie a plynu – utility,
4. přímá distribuce B2C a B2B2C.

Obchodní cíle pro rok 2014 se podařilo splnit napříč uvedenými segmenty. Dosažené výsledky umožnily portfolio společnosti dále diversifikovat a současně dávají solidní základ pro další rozvoj společnosti v příštích letech.

Generali. V rámci plánované změny společníků a akvizice podílu v ČP ASISTENCE patřilo mezi hlavní cíle společnosti stabilizovat spolupráci v rámci skupiny Generali. Byly nastaveny dlouhodobé parametry poskytování služeb pro Českou pojišťovnu a pro pojišťovny Generali. Výsledek jednání znamenal snížení obchodní marže, ale dlouhodobost dohody současně garantuje stabilitu společnosti pro příští roky. V produktové oblasti jsme se věnovali spuštění novinek v oblasti Zdraví a v oblasti automobilů nad 3,5t.

Banky, leasingy a pojišťovny. V oblasti spolupráce s bankami a pojišťovnami jsme se zaměřili především na produktové inovace a rozvoj kvality stávajících služeb. Jednou z představených novinek se stala aplikace na online hlášení pojistných událostí a související online zpracování zaslaných účtů k asistenčním událostem. Věnovali jsme se též analýze kvality služeb v oblasti concierge a připravili jsme kompletní relaunch těchto, na trhu rostoucích, služeb. V oblasti fleetové asistence jsme připravili několik procesních novinek, které se zaměřují především na směřování zákazníků v rámci řešení asistenčních zásahů.

Utility. V oblasti služeb pro distributory elektrické energie a plynu do domácností jsme v letech 2013–2014 dosáhli většího tržního podílu. V současnosti kryjeme našimi službami více než 1,5 milionu domácností. I proto patřilo k prioritám roku 2014 stabilizovat nové spolupráce, nabídnout nové služby (představili jsme IT Asistenci) a rozvíjet partnerskou síť dodavatelů.

B2C a B2B2C. V přímé distribuci jsme vytvořili nový produktový web moto-care.cz a stávající web auto-care.cz jsme vylepšili. V první polovině roku byla představena nová varianta programu AutoCare, který si tak bylo možné zakoupit nově i s platností na jeden měsíc. AutoCare takto získal několik tisíc nových zákazníků. Během roku 2014 byla i aktualizována aplikace pro klienty služby AutoCare. Celkové výnosy z prodeje v přímé distribuci se v meziročním srovnání téměř zdvojnásobily.

PÉČE O ZAMĚSTNANCE

V roce 2014 společnost dále intenzivně pokračovala v oblasti péče o zaměstnance. Mezi hlavní výsledky této činnosti patří zejména spuštění historicky prvního běhu talent management programu. Devět vybraných talentů rozdělených do dvou týmů se prakticky v průběhu celého roku rozvíjelo formou na míru šitých kurzů, workshopů a zejména prostřednictvím práce na některém ze strategických projektů společnosti. Členové prvního týmu se věnovali projektu „Online hlášení pojistných událostí“, druhý tým se zaměřil na projekt „Concierge služby“ (viz strana 11). V souvislosti s rozvojem zaměstnanců byl také pilotně spuštěn projekt interního koučinku, do kterého se zapojili zástupci středního managementu společnosti.

Proběhly další strategické změny v oblasti nábory zaměstnanců a realizována byla řada soutěží a sportovních či společenských akcí. Celkově došlo k rozšíření jejich nabídky i v souvislosti s intenzivnější spoluprací se skupinou Generali. Stěhování do nových prostor, které bylo realizováno v druhé polovině roku, umožnilo firmě dále zkvalitnit

své pracovní prostředí. Například, jako už v minulosti, byla věnována pozornost zřízení a vybavení speciální relaxační místnosti přímo na pracovišti. Místnost je koncipována jako klidová zóna a její zajímavostí, která zaznamenala nejvíce ohlasů uživatelů, je i stěna z pravého lesního mechu.

Při meziročním srovnání výsledků pravidelné ankety spokojenosti bylo výše uvedené úsilí zaměstnanci oceněno. K nejsilnějším stránkám firmy podle výsledků patří zejména zdravé pracovní prostředí, dobré mezilidské vztahy stejně jako férový přístup a stabilita firmy. Za zmínku stojí i potvrzení celkové spokojenosti zaměstnanců s programem interních zaměstnaneckých benefitů.

Management společnosti bude na těchto výsledcích dále stavět a oblast řízení lidských zdrojů rozvíjet i v nadcházejícím období.

ONLINE HLÁŠENÍ POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ

Pětičlenný tým v průběhu roku 2014 vytvořil a otestoval online aplikaci, jejímž prostřednictvím může zákazník žádat o proplacení nákladů, které vydal v souvislosti s pojistnou událostí.

Hlavním cílem tohoto řešení bylo zjednodušit a zrychlit pro klienty proces hlášení škody a likvidace, kdy o úhradu nákladů mohou nově žádat online z domova, kanceláře, ale třeba i na pobočce obchodního partnera.

Klient se přihlásí na webový portál, kde vyplní krátký intuitivní formulář, uvede detaily o události a připojí kopie (skeny) veškerých podkladů k nákladům, které žádá proplatit. Údaje se automaticky přenesou do systému Europ Assistance, kde jsou potom žádosti zpracovány prakticky v reálném čase. Klient je o průběhu řešení informován formou SMS nebo emailu. Odpadá tedy zdoluhavé vypisování formuláře v papírové podobě a zasílání podkladů poštou. Průměrnou dobu likvidace pojistné události je možné zkrátit o více než 60 %.

Pilotní oblastí, ve které jsme aplikaci nasadili, je likvidace případů domácí asistence. V současné době v této oblasti takto likvidujeme přibližně 80 % případů.

CONCIERGE SLUŽBY

Druhý tým o čtyřech členech připravil během roku 2014 plán strategických změn pro oblast „concierge“. První výstupy projektu byly implementovány na konci roku 2014, zbylá opatření jsou postupně zaváděna v roce 2015.

V rámci projektu se tým zaměřil především na úpravu procesů a na formu nabídky služeb koncovým klientům. Byla definována nová pozice Concierge specialisty, kterou v roce 2015 obsadí vítěz výběrového řízení, jež proběhne interně i externě. Na rozdíl od ostatních operátorů bude mít Concierge specialista na starost pouze klienty concierge a bude se tak moci plně věnovat požadavkům VIP klientely. Dalším významným interním procesem bylo nastavení procesu rezervace a nákupů vstupenek na kulturní a sportovní události. Díky tomuto procesu budeme v roce 2015 minimalizovat případy, kdy není možné klientovi zařídit vstupenku z důvodu vyprodání události.

Realizace požadavků klientů také projde v roce 2015 mnohými změnami. Především jsme se zaměřili na rozšíření individuálních nabídek o doplňkové služby a také na grafickou stránku samotné nabídky. Nejpozději na konci roku 2015 budou mít klienti k dispozici mobilní aplikaci, ve které budou moci pohodlně objednávat služby osobního asistenta. Celý proces se tím výrazně zefektivní, operátor se s klientem následně spojí s již připravenou nabídkou.

CSR AKTIVITY

V roce 2014 jsme opět podpořili naše dlouhodobé partnery.

Elpida pro seniory Praha

V rámci našich CSR aktivit jsme v průběhu listopadu uskutečnili krátké rozvojové workshopy pro senior koordinátory na téma „Komunikace s problematickým klientem“. Tento projekt proběhl ve spolupráci s psychology a lektory z centra Elpida, našeho partnera, který poskytuje celou řadu služeb seniorům z celé Prahy a mimo jiné též provozuje tzv. Linku seniorů.



Na podzim jsme tuto organizaci podpořili darováním věcí z domácností našich zaměstnanců na dobročinný bazar, který v tomto roce pořádala za pomoci nadace Divoké husy. Jsme rádi, že i díky spoluúčasti našich kolegů-dárců se zisk z této akce nakonec vyšplhal na 130 000 korun.



Sportovní klub vozíčkářů Praha

Sportovní tým Europ Assistance se v listopadu zúčastnil benefičního florbalového turnaje. Jeho cílem nebyla jen finanční podpora klubu, ale i přiblížení sportu hendikepovaným veřejnosti. Účastníci si v rámci bohatého doprovodného programu mohli vyzkoušet stolní tenis s vozíčkáři, potápění v akváriu, orientační běh, jízdu na kole pro vozíčkáře (handbike), seznámili se s dalšími speciálními pomůckami pro sport hendikepovaných a vyzkoušeli běžné úkony na civilním i sportovním vozíku.

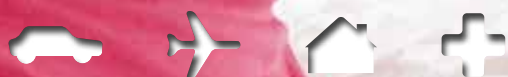
Dětský Domov Země Děti v České Kamenici

Již třetí rok po sobě naši zaměstnanci obdarovali děti z dětského domova vánočními dárky. Mimo finanční podporu jsme v loňském roce zajistili pro dětský domov kompletní redesign webových stránek www.ddzemedeti.cz. Součástí projektu bylo i vytvoření zcela nového loga.





FINANČNÍ ČÁST



- Výrok auditora
- Výkaz zisku a ztráty k 31. prosinci 2014
- Rozvaha k 31. prosinci 2014
- Přehled o peněžních tocích k 31. prosinci 2014
- Příloha k účetní závěrce k 31. prosinci 2014
- Zpráva o vztazích s propojenými osobami k 31. prosinci 2014

Následné události

Po datu sestavení účetní závěrky nedošlo k žádným dalším událostem s významným vlivem na účetní závěrku k 31. prosinci 2014, které by měly být v této výroční zprávě uvedeny.

VÝROK AUDITORA K ÚČETNÍ ZÁVĚRCE



ZPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDITORA

Společníkům společnosti Europ Assistance s.r.o.:

Ověřili jsme přiloženou účetní závěrku společnosti Europ Assistance s.r.o. sestavenou k 31. prosinci 2014 za období od 1. ledna 2014 do 31. prosince 2014, tj. rozvahu, výkaz zisku a ztráty, přehled o peněžních tocích a přílohu, včetně popisu používaných významných účetních metod. Údaje o společnosti Europ Assistance s.r.o. jsou uvedeny v bodě 1 přílohy této účetní závěrky.

Odpovědnost statutárního orgánu účetní jednotky za účetní závěrku

Statutární orgán je odpovědný za sestavení účetní závěrky a za věrné zobrazení skutečností v ní v souladu s účetními předpisy platnými v České republice a za takový vnitřní kontrolní systém, který považuje za nezbytný pro sestavení účetní závěrky tak, aby neobsahovala významné (materiální) nesprávnosti způsobené podvodem nebo chybou.

Odpovědnost auditora

Naším úkolem je vydat na základě provedeného auditu výrok k této účetní závěrce. Audit jsme provedli v souladu se zákonem o auditorech, Mezinárodními auditorskými standardy a souvisejícími aplikačními doložkami Komory auditorů České republiky. V souladu s těmito předpisy jsme povinni dodržovat etické normy a naplánovat a provést audit tak, abychom získali přiměřenou jistotu, že účetní závěrka neobsahuje významné nesprávnosti.

Audit zahrnuje provedení auditorských postupů, jejichž cílem je získat důkazní informace o částkách a skutečnostech uvedených v účetní závěrce. Výběr auditorských postupů závisí na úsudku auditora, včetně toho, jak auditor posoudí rizika, že účetní závěrka obsahuje významné nesprávnosti způsobené podvodem nebo chybou. Při posuzování těchto rizik auditor přihlídně k vnitřním kontrolám, které jsou relevantní pro sestavení účetní závěrky a věrné zobrazení skutečností v ní. Cílem posouzení vnitřních kontrol je navrhnout vhodné auditorské postupy, nikoli vyjádřit se k účinnosti vnitřních kontrol. Audit zahrnuje též posouzení vhodnosti použitých účetních metod, přiměřenosti účetních odhadů provedených vedením společnosti i posouzení celkové prezentace účetní závěrky.

Domníváme se, že získané důkazní informace jsou dostatečné a vhodné a jsou přiměřeným základem pro vyjádření výroku auditora.



Výrok auditora

Podle našeho názoru účetní závěrka ve všech významných souvislostech věrně a poctivě zobrazuje aktiva, pasiva a finanční situaci společnosti Europ Assistance s.r.o. k 31. prosinci 2014 a výsledky jejího hospodaření a peněžní toky za období od 1. ledna 2014 do 31. prosince 2014 v souladu s účetními předpisy platnými v České republice.

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



Jakub Kolář, statutární auditor
evidenční č. 2280



Tomáš Němec
partner

7. května 2015
Praha, Česká republika

A member firm of Ernst & Young Global Limited
Ernst & Young Audit, s.r.o. with its registered office at Na Florenci 2116/35, 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.

VÝROK AUDITORA K VÝROČNÍ ZPRÁVĚ



ZPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDITORA

Společníkům společnosti Europ Assistance s.r.o.:

- I. Ověřili jsme účetní závěrku společnosti Europ Assistance s.r.o. (dále jen „společnost“) k 31. prosinci 2014, ke které jsme 7. května 2015 vydali výrok uvedený na stranách 16 - 17.
- II. Ověřili jsme též soulad výroční zprávy s výše uvedenou účetní závěrkou. Za správnost výroční zprávy je odpovědný statutární orgán. Naším úkolem je vydat na základě provedeného ověření stanovisko o souladu výroční zprávy s účetní závěrkou.

Ověření jsme provedli v souladu s Mezinárodními auditorskými standardy a souvisejícími aplikačními doložkami Komory auditorů České republiky. Tyto standardy vyžadují, aby auditor naplánoval a provedl ověření tak, aby získal přiměřenou jistotu, že informace obsažené ve výroční zprávě, které popisují skutečnosti, jež jsou též předmětem zobrazení v účetní závěrce, jsou ve všech významných souvislostech v souladu s příslušnou účetní závěrkou. Účetní informace obsažené ve výroční zprávě jsme sesouhlasili s informacemi uvedenými v účetní závěrce k 31. prosinci 2014. Jiné než účetní informace získané z účetní závěrky a z účetních knih společnosti jsme neověřovali. Jsme přesvědčeni, že provedené ověření poskytuje přiměřený podklad pro vyjádření výroku auditora.

Podle našeho názoru jsou účetní informace uvedené ve výroční zprávě ve všech významných souvislostech v souladu s výše uvedenou účetní závěrkou.

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


Jakub Kolář, statutární auditor
evidenční č. 2280


Tomáš Němec
partner

19. května 2015
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.

VÝKAZ ZISKU A ZTRÁTY k 31. 12. 2014

(tis. Kč)	Poznámka	2014	2013
II. Výkony	17	115 457	101 347
B. Výkonová spotřeba	20	37 976	35 667
+ Přidaná hodnota		77 481	65 680
C. Osobní náklady	18	49 409	43 842
D. Daně a poplatky		107	49
E. Odpisy dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku		1 714	1 698
F. Zůstatková cena prodaného dlouhodobého majetku a materiálu		34	112
III. Tržby z prodeje dlouhodobého majetku		16	249
G. Zvýšení (+) / snížení (-) rezerv a opravných položek v provozní oblasti		-843	-1 359
IV. Ostatní provozní výnosy		5 958	420
H. Ostatní provozní náklady		5 533	3 810
* Provozní výsledek hospodaření		27 502	18 197
X. Výnosové úroky		44	105
XI. Ostatní finanční výnosy		882	2 251
O. Ostatní finanční náklady		1 138	1 540
* Finanční výsledek hospodaření		-212	816
Q. Daň z příjmů za běžnou činnost	14	5 141	4 159
Q. 1. – splatná		5 011	3 993
2. – odložená		130	166
** Výsledek hospodaření za běžnou činnost		22 149	14 854
XIII. Mimořádné výnosy		-	-
R. Mimořádné náklady		-	-
S. Daň z příjmů z mimořádné činnosti	14	-	-
* Mimořádný výsledek hospodaření		-	-
*** Výsledek hospodaření za účetní období		22 149	14 854
**** Výsledek hospodaření před zdaněním		27 290	19 013

ROZVAHA K 31. 12. 2014

					2014	2013
(tis. Kč)		Poznámka	Brutto	Korekce	Netto	Netto
AKTIVA						
B.	Dlouhodobý majetek		37 448	6 763	30 685	11 979
B. I.	Dlouhodobý nehmotný majetek	4	1 338	1 155	183	506
B. II.	Dlouhodobý hmotný majetek	4	7 112	5 608	1 504	1 868
B.III.	Dlouhodobý finanční majetek	4	28 998	0	28 998	9 605
C.	Oběžná aktiva		95 801	650	95 151	77 395
C. II.	Dlouhodobé pohledávky	5	248	0	248	380
C. III.	Krátkodobé pohledávky	5	49 668	650	49 018	36 109
C. IV.	Krátkodobý finanční majetek	7	45 885	0	45 885	40 906
D. I.	Časové rozlišení	8	13 566	0	13 566	11 172
Aktiva celkem			146 815	7 413	139 402	100 546

			2014	2013
(tis. Kč)		Poznámka	Netto	Netto
PASIVA				
A.	Vlastní kapitál		75 802	44 452
A. I.	Základní kapitál	9	2 900	2 900
A. II.	Ostatní kapitálové fondy	9	40 939	19 705
A. III.	Rezervní fondy a ostatní fondy ze zisku	9	290	290
A. IV.	Výsledek hospodaření minulých let		8 557	6 703
A. V.	Výsledek hospodaření běžného účetního období		22 149	14 854
B.	Cizí zdroje		48 532	46 490
B. I.	Rezervy	10	262	1 032
B. II.	Dlouhodobé závazky	11, 14	12 971	13 726
B. III.	Krátkodobé závazky	12	35 299	31 732
C. I.	Časové rozlišení	13	15 068	9 604
PASIVA CELKEM			139 402	100 546

ÚČETNÍ ZÁVĚRKA K 31. PROSINCI 2014

1. POPIS SPOLEČNOSTI

Europ Assistance s.r.o. (dále jen „společnost“ nebo „Europ Assistance“) je společnost s ručením omezeným, která byla zapsána do obchodního rejstříku 20. dubna 1998 pod názvem Společnost pro správu podílů s.r.o. V roce 2002 se společnost přejmenovala a od této doby vystupuje pod obchodním jménem Europ Assistance s.r.o.

Společnost sídlí na adrese Na Pankráci 1658/121, Praha 4, Česká republika, identifikační číslo 25287851. Hlavním předmětem její činnosti je:

- činnost podnikatelských, finančních, organizačních a ekonomických poradců,
- činnost samostatného likvidátora pojistných událostí,
- činnost pojišťovacího agenta,
- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona.

Mateřskou společností a zároveň většinovým vlastníkem společnosti je společnost Europ Assistance Holding, akciová společnost se sídlem ve Francii. Notářským zápisem ze dne 9. prosince 2014 byl zvýšen základní kapitál o 967 tis. Kč a zároveň společnost získala nového minoritního společníka s 25% podílem. Tímto společníkem je Česká pojišťovna a.s., IČ: 452 72 956 se sídlem Praha 1, Spálená 75/16, PSČ 11304. Nová výše základního kapitálu je 3 867 tis. Kč.

Mateřskou společností celé skupiny je pojišťovna Assicurazioni Generali S.p.A., Itálie, která je konečnou ovládající společností. Konsolidovaná účetní závěrka dle mezinárodních účetních standardů je připravována mateřskou společností Europ Assistance Holding SA.

K 31. prosinci 2014 měla společnost jediného jednatele Ing. Vladimíra Fuchse, který byl do funkce jmenován dne 31. května 2011 s účinností od 1. června 2011.

Společnost je rozdělena na oddělení operační platformy, obchodní oddělení, oddělení informatiky, finanční oddělení a oddělení interní organizace. Tato oddělení jsou řízena manažery. Společnost zastřešuje jednatele společnosti. Společnost nemá organizační složku v zahraničí.

Společnost vlastní 100% podíl ve společnosti ČP ASISTENCE s.r.o.

2. ZÁKLADNÍ VÝCHODISKA PRO VYPRACOVÁNÍ ÚČETNÍ ZÁVĚRKY

Příložená účetní závěrka byla připravena podle zákona o účetnictví a prováděcí vyhlášky k němu ve znění platném pro rok 2014 a 2013.

3. OBECNÉ ÚČETNÍ ZÁSADY

Způsoby oceňování, které společnost používala při sestavení účetní závěrky za rok 2014 a 2013, jsou následující:

a) **Dlouhodobý nehmotný majetek**

Dlouhodobý nehmotný majetek se oceňuje v pořizovacích cenách, které obsahují cenu pořízení a náklady s pořízením související.

Dlouhodobý nehmotný majetek nad 60 tis. Kč v roce 2014 a 2013 je odepisován do nákladů na základě předpokládané doby životnosti příslušného majetku.

Odpisování

Odpisy jsou vypočteny na základě pořizovací ceny a předpokládané doby životnosti příslušného majetku. Předpokládaná životnost je stanovena takto:

	Počet let
Software	3
Jiný dlouhodobý nehmotný majetek	4

b) Dlouhodobý hmotný majetek

Dlouhodobý hmotný majetek se oceňuje v pořizovacích cenách, které zahrnují cenu pořízení a další náklady s pořízením související. Dlouhodobý hmotný majetek nad 40 tis. Kč v roce 2014 a 2013 se odepisuje po dobu ekonomické životnosti. Náklady na technické zhodnocení dlouhodobého hmotného majetku zvyšují jeho pořizovací cenu. Opravy a údržba se účtují do nákladů.

Odpisování

Odpisy jsou vypočteny na základě pořizovací ceny a předpokládané doby životnosti příslušného majetku. Předpokládaná životnost je stanovena takto:

	Počet let
Stroje, přístroje a zařízení	3–4
Dopravní prostředky	4
Inventář	6
Jiný dlouhodobý hmotný majetek	4

Pokud zůstatková hodnota aktiva přesahuje jeho odhadovanou zpětně získatelnou částku, je jeho zůstatková hodnota snížena na tuto částku prostřednictvím opravné položky.

c) Finanční majetek

Krátkodobý finanční majetek tvoří ceniny, peníze v hotovosti a na bankovních účtech.

Dlouhodobý finanční majetek tvoří majetkové účasti. Majetkové účasti se oceňují ekvivalencí, přecenění se účtuje do vlastního kapitálu jako oceňovací rozdíly z přecenění majetku a závazků. Ekvivalencí se rozumí pořizovací cena účasti upravená na hodnotu odpovídající míře účasti společnosti na vlastním kapitálu.

d) Pohledávky

Pohledávky se oceňují jmenovitou hodnotou. Ocenění pochybných pohledávek se snižuje pomocí opravných položek na vrub nákladů na jejich realizační hodnotu. Opravná položka k pohledávkám je vytvořena na základě věkové struktury pohledávek a individuálního posouzení bonity dlužníků. Nedobytné pohledávky se odepisují na základě jejich individuálního posouzení.

e) Vlastní kapitál

Základní kapitál společnosti se vykazuje ve výši zapsané v obchodním rejstříku městského soudu. Případné zvýšení nebo snížení základního kapitálu na základě rozhodnutí valné hromady, které nebylo ke dni účetní závěrky zaregistrováno, se vykazuje jako změny základního kapitálu. Vklady přesahující základní kapitál se vykazují jako emisní ážio. Ostatní kapitálové fondy jsou tvořeny peněžními či nepeněžními vklady nad hodnotu základního kapitálu, dary do hmotného majetku apod.

Podle stanov společnosti společnost vytváří rezervní fond ze zisku. Rezervní fond společnost vytváří ve výši 5 % čistého zisku až do výše 10 % základního kapitálu.

f) Cizí zdroje

Společnost vytváří rezervy ve smyslu zákona o rezervách a rezervy na ztráty a rizika v případech, kdy lze s vysokou mírou pravděpodobnosti stanovit titul, výši a termín plnění při dodržení věcné a časové souvislosti.

Dlouhodobé i krátkodobé závazky se vykazují ve jmenovitých hodnotách. Přijaté zálohy jsou rozlišeny podle účelu přijatých záloh na zálohy krátkodobé a dlouhodobé. Přijatými zálohami jsou nejčastěji provozní zálohy přijaté od zákazníků na platby, které společnost uskutečňuje jejich jménem na účet jejich klientů. Přijaté zálohy vedené v cizích měnách jsou ke konci účetního období přepočteny devizovým kurzem zveřejněným ČNB. Všechny kurzové rozdíly z takového přepočtu jsou účtovány přímo do výkazu zisku a ztráty.

g) Leasing

Společnost účtuje o najatém majetku tak, že zahrnuje leasingové splátky do nákladů a aktivuje v případě finančního leasingu příslušnou hodnotu najatého majetku v době, kdy smlouva o nájmu končí a uplatňuje se možnost nákupu. Splátky nájemného hrazené předem se časově rozlišují.

h) Devizové operace

Majetek a závazky pořízené v cizí měně se oceňují v českých korunách v kurzu platném ke dni jejich vzniku a k rozvahovému dni byly položky peněžité povahy oceněny kurzem platným k 31. 12. vyhlášeným Českou národní bankou.

Realizované i nerealizované kurzové zisky a ztráty se účtují do finančních výnosů nebo finančních nákladů běžného roku.

i) 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.

j) Účtování výnosů a nákladů

Výnosy a náklady jsou časově rozlišeny, jsou účtovány do období, s nímž věcně i časově souvisejí. Přijaté úhrady za asistenční služby jsou rozlišeny podle období, s nímž časově i věcně souvisejí.

k) Daň z příjmů

Náklad na daň z příjmů se počítá za pomoci platné daňové sazby z účetního zisku zvýšeného nebo sníženého o trvale nebo dočasně daňově neuznatelné náklady a nezdaňované výnosy (např. tvorba a zúčtování ostatních rezerv a opravných položek, náklady na reprezentaci, rozdíl mezi účetními a daňovými odpisy, odečtení nákladů na výzkum a vývoj atd.).

Odložená daňová povinnost odráží daňový dopad přechodných rozdílů mezi zůstatkovými hodnotami aktiv a pasiv z hlediska účetnictví a stanovení základu daně z příjmu s přihlédnutím k období realizace.

I) 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.

m) Přehled o peněžních tocích

Společnost sestavila přehled o peněžních tocích s využitím nepřímé metody. Peněžní ekvivalenty představují krátkodobý likvidní majetek, který lze snadno a rychle převést na předem známou částku hotovosti.

4. DLOUHODOBÝ MAJETEK

a) Dlouhodobý nehmotný majetek (v tis. Kč)

POŘIZOVACÍ CENA

	Počáteční zůstatek k 1. 1. 2014	Přírůstky	Vyřazení	Převody	Konečný zůstatek k 31. 12. 2014
Software	1 338	–	–	–	1 338
Nedokončený dlouhodobý nehmotný majetek	–	–	–	–	–
Celkem 2014	1 338	–	–	–	1 338
Celkem 2013	1 638	150	–450	–	1 338

OPRÁVKY

	Počáteční zůstatek k 1. 1. 2014	Odpisy	Prodeje, likvidace	Vyřazení	Převody	Konečný zůstatek k 31. 12. 2014	Účetní hodnota
Software	–832	–323	–	–	–	–1 155	183
Celkem 2014	–832	–323	–	–	–	–1 155	183
Celkem 2013	–984	–298	–	450	–	–832	506

Souhrnná výše drobného nehmotného majetku neuvedeného v rozvaze činila k 31. 12. 2014 a 31. 12. 2013 v pořizovacích cenách 264 tis. Kč a 156 tis. Kč.

b) Dlouhodobý hmotný majetek (v tis. Kč)**POŘIZOVACÍ CENA**

	Počáteční zůstatek k 1. 1. 2014	Přírůstky	Vyřazení	Převody	Konečný zůstatek k 31. 12. 2014
Samostatné movité věci	7 317	–	–1 324	878	6 871
Jiný dlouhodobý hmotný majetek	808	–	–808	140	140
Nedokončený dlouhodobý hmotný majetek	–	1 119	–	–1 018	101
Záloha na nedokončený majetek	58	1 229	–1 287	–	–
Celkem 2014	8 183	2 348	–3 419	–	7 112
Celkem 2013	9 015	180	–1 012	–	8 183

OPRÁVKY

	Počáteční zůstatek k 1. 1. 2014	Odpisy	Prodeje, likvidace	Vyřazení	Konečný zůstatek k 31. 12. 2014	Účetní hodnota
Samostatné movité věci	–5 946	–948	–34	1 324	–5 604	1 267
Jiný dlouhodobý hmotný majetek	–369	–443	–	808	–4	136
Nedokončený dlouhodobý majetek	–	–	–	–	–	101
Celkem 2014	–6 315	–1 391	–34	2 132	–5 608	1 504
Celkem 2013	–5 815	–1 400	–112	1 012	–6 315	1 868

K 31. 12. 2014 a 31. 12. 2013 souhrnná výše drobného hmotného majetku neuvedeného v rozvaze činila v pořizovacích cenách 1 842 tis. Kč a 298 tis. Kč.

c) Dlouhodobý finanční majetek (v tis. Kč)

K 31. 12. 2013 společnost vlastnila 49% podíl ve společnosti ČP ASISTENCE s.r.o. ve výši 9 605 tis. Kč.

Dne 9. prosince 2014 společnost zvýšila svůj podíl o 51 %, vlastní tedy 100% podíl. Hodnota podílu ve společnosti k 31. 12. 2014 byla 28 998 tis. Kč

Ovládané společnosti k 31. 12. 2014 (v tis. Kč):

Název společnosti:	ČP ASISTENCE s.r.o	
Sídlo společnosti	Na Pankráci 121, Praha 4, 140 21	
	2014	2013
Podíl v %	100 %	49 %
Aktiva celkem	52 017	53 783
Vlastní kapitál	28 998	19 602
Základní kapitál a kapit. fondy	10 000	10 000
Fondy ze zisku	300	27
Nerozdělený zisk minulých let	9 302	245
Zisk běžného roku	9 396	9 329
Cena pořízení podílu	32 462	4 900
Nominální hodnota podílu	28 998	9 605
Dividendy	–	–

Finanční informace o této společnosti byly získány z auditorem neověřené účetní závěrky.

5. POHLEDÁVKY

Na nesplacené pohledávky, které jsou považovány za pochybné, byly v roce 2014 a 2013 vytvořeny opravné položky na základě doby splatnosti a informací, jež byly při vymáhání pohledávek zjištěny.

K 31. 12. 2014 a 31. 12. 2013 pohledávky po lhůtě splatnosti více než 90 dní činily 268 tis. Kč a 144 tis. Kč. Společnost z důvodu nedobytnosti odepsala do nákladů v roce 2014 a 2013 pohledávky ve výši 91 tis. Kč a 52 tis. Kč. K 31. 12. 2014 a 31. 12. 2013 měla společnost dlouhodobé pohledávky ve výši 11 tis. Kč a 13 tis. Kč týkající se dlouhodobých záloh a kaucí.

Dohadné účty aktivní zahrnují náklady a výnosy, které jsou časově rozlišeny.

Pohledávky za spřízněnými osobami (viz bod 19).

6. OPRAVNÉ POLOŽKY

Opravné položky vyjadřují přechodné snížení hodnoty pohledávek (viz bod 5).

Změny na účtech opravných položek (v tis. Kč):

Opravné položky k:	Zůstatek k 31. 12. 2012	Tvorba opravné položky	Zúčtování opravné položky	Zůstatek k 31. 12. 2013	Tvorba opravné položky	Zúčtování opravné položky	Zůstatek k 31. 12. 2014
pohledávkám – ostatní	636	722	-636	722	650	-722	650

7. KRÁTKODOBÝ FINANČNÍ MAJETEK

	2014	2013
Pokladniční hotovost	16	34
Peněžní ekvivalenty	14	31
Účty v bankách	45 855	40 841
Celkem	45 885	40 906

8. OSTATNÍ AKTIVA

Nejvýznamnější položku nákladů příštích období představuje pojištění a licence placené předem, účtované do nákladů období, do kterého věcně a časově přísluší.

Příjmy příštích období představují služby poskytnuté v roce 2014, avšak fakturované v následujícím období.

9. VLASTNÍ KAPITÁL

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

	Zůstatek k 31. 12. 2012	Zvýšení	Snížení	Zůstatek k 31. 12. 2013	Zvýšení	Snížení	Zůstatek k 31. 12. 2014
Základní kapitál	2 900	–	–	2 900	–	–	2 900
Změny základního kapitálu	–	–	–	–	967	–	967
Ostatní kapitálové fondy	15 000	–	–	15 000	29 403	–	44 403
Rezervní fond	290	–	–	290	–	–	290
Oceňovací rozdíly z přecenění majetku	–	4 705	–	4 705	–	-8 169	-3 464
Výsledek hospodaření minulých let	5 416	12 687	-11 400	6 703	14 854	-13 000	8 557

Rozhodnutím jediného společníka ze dne 23. června 2014 byla schválena účetní závěrka a rozdělení zisku běžného období roku 2013 ve výši 14 854 tis. Kč, a to tak, že částka 13 000 tis. Kč byla vyplacena v dividendách a 1 854 tis. Kč bylo ponecháno na účtu nerozděleného zisku z minulých let.

V roce 2014 vyplatila společnost dividendu za rok 2013 v celkové výši 13 000 tis. Kč. V roce 2013 byla dividendy vyplácena za rok 2012 ve výši 11 400 tis. Kč.

Vstupem minoritního společníka do společnosti byl zvýšen základní kapitál o 967 tis. Kč a zároveň byly navýšeny i ostatní kapitálové fondy o 29 403 tis. Kč. Prostředky sloužily k nákupu 51% podílu ve společnosti ČP ASISTENCE s.r.o.

10. REZERVY

Změny na účtech rezerv (v tis. Kč):

Rezervy	Zůstatek k 31. 12. 2012	Tvorba rezerv	Zúčtování rezerv	Zůstatek k 31. 12. 2013	Tvorba rezerv	Zúčtování rezerv	Zůstatek k 31. 12. 2014
ostatní	2 479	138	-1 585	1 032	262	-1 032	262

Ostatní rezervy jsou vytvořeny na nevyčerpanou dovolenou.

11. DLOUHODOBÉ ZÁVAZKY

Společnost eviduje k 31. 12. 2014 a k 31. 12. 2013 dlouhodobé přijaté zálohy ve výši 12 971 tis. Kč a 13 726 tis. Kč. Tyto stálé zálohy přijala společnost k zajištění služeb v oblasti lékařské a technické asistence a jsou společností použity k hrazení externích nákladů jménem a na účet klientů. Část dlouhodobých přijatých záloh, která je splatná do jednoho roku od rozvahového dne, se považuje za krátkodobou přijatou zálohu. Zá vazky nejsou zajištěny žádným majetkem společnosti.

Dlouhodobé závazky vůči spřízněným osobám (viz bod 19).

12. KRÁTKODOBÉ ZÁVAZKY

K 31. 12. 2014 měla společnost závazky po lhůtě splatnosti více než 30 dní ve výši 62 tis. Kč. K 31. 12. 2013 neměla společnost žádné závazky po lhůtě splatnosti více než 30 dní.

Společnost eviduje k 31. 12. 2014 a k 31. 12. 2013 splatné závazky pojistného na sociální a zdravotní zabezpečení ve výši 1 892 tis. Kč a 1 882 tis. Kč.

Závazky vůči spřízněným osobám (viz bod 19).

13. OSTATNÍ PASIVA

Výnosy příštích období představují časové rozlišení předem zaplacené odměny za poskytování asistenčních služeb po pevně sjednanou dobu.

Výdaje příštích období představují časově rozlišené náklady roku 2014, které budou vypořádány až v roce 2015. Nejvýznamnější položkou jsou podíly na zisku nevyúčtované k 31.12.2014.

14. DAŇ Z PŘÍJMŮ

Na základě předběžné kalkulace společnost vyčíslila daň následovně (v tis. Kč):

	2014	2013
Zisk před zdaněním	27 290	19 013
Daňově neuznatelné náklady, změna rezerv a opravných položek	3 306	5101
Rozdíly mezi účetními a daňovými odpisy	578	-101
Ostatní částky snižující základ daně	-1 563	-2 552
Odečet položky na výzkum a vývoj	-982	-
Hodnota darů	-130	-210
Sazba daně z příjmu	19 %	19 %
Daň ze zdanitelného příjmu	5 415	4 038
Slevy na dani	-3	-20
Daň	5 412	4 018
Úprava daně minulých let	-401	-25
Splatná daň	5 011	3 993

Společnost nemá k 31. 12. 2014 evidované daňové nedoplatky.

Společnost vyčíslila odloženou daň následovně (v tis. Kč):

	2014		2013	
Položky odložené daně	Odložená daňová pohledávka	Odložený daňový závazek	Odložená daňová pohledávka	Odložený daňový závazek
Rozdíl mezi účetní a daňovou zůstatkovou cenou dlouhodobého majetku	-	-45	-	-19
Rezervy a opravné položky	174	-	333	-
Dohadné položky	109	-	54	-
Celkem	283	-45	387	-19
Netto	238		368	

15. LEASING

Společnost měla najatý dlouhodobý majetek v roce 2013, ten byl k 31. 12. 2013 plně splacen.

16. MAJETEK A ZÁVAZKY NEVYKÁZANÉ V ROZVAZE

Společnost neměla k 31. 12. 2014 a 31. 12. 2013 majetek a závazky, které nejsou vykázány v rozvaze.

17. VÝNOSY

Rozpis výnosů společnosti z běžné činnosti (v tis. Kč):

	2014	2013
Cestovní asistence	55 043	47 217
Technická asistence	29 300	28 515
Asistence v oblasti domácnosti	19 890	14 161
Asistence v oblasti zdraví	7 834	8 004
Ostatní	3 390	3 450
Výnosy celkem	115 457	101 347

Prevažná část výnosů společnosti za rok 2014 je soustředěna na několik hlavních zákazníků v oblasti pojišťovnictví.

18. OSOBNÍ NÁKLADY

Rozpis osobních nákladů (v tis. Kč):

Počet zaměstnanců	2014	2013
Průměrný počet členů vedení	5	5
Průměrný počet ostatních zaměstnanců	111	91
Celkem	116	96

Vedení společnosti zahrnuje mzdové náklady jednatele a vedoucí jednotlivých úseků.

2014	Vedení	Celkem
Mzdové náklady	6 967	35 965
Náklady na sociální pojištění	2 032	11 901
Celkem	8 999	47 866

2013	Vedení	Celkem
Mzdové náklady	6 678	32 011
Náklady na sociální pojištění	1 928	10 457
Celkem	8 606	42 468

	2014	2013
Ostatní sociální náklady	1 543	1 374

Vedoucím zaměstnancům společnosti jsou k dispozici služební vozy. Pořizovací cena služebních automobilů je 1 360 tis. Kč. Kromě výše uvedeného nebylo v roce 2014 a 2013 poskytnuto vedoucím pracovníkům žádné další plnění v peněžní ani v naturální formě.

19. INFORMACE O TRANSAKČÍCH S PROPOJENÝMI OSOBAMI

Společnost se podílela na těchto transakcích s propojenými osobami v roce 2014:

Transakce se společnostmi	Náklad	Výnos	Pohledávka	Závazek
Europ Assistance Holding	4 167	0	0	0
Česká pojišťovna a.s.	1 590	16 708	8 290	2 812
ČP ASISTENCE s.r.o.	285	4 032	132	0
Europ Assistance S.A.	0	51 047	2 999	2 541
Generali Pojišťovna a.s.	321	400	0	0
Generali Poistovňa, a.s.	0	8 516	243	460
Generali PPF Holidng B.V.	27	0	0	0
Europäische Reiseversicherung AG	55	8 037	3 999	2 773
Genertel poisťovňa a.s.	0	980	134	0
Pobočky Europ Assistance	5 677	2 044	1 077	75

Společnost se podílela na těchto transakcích s propojenými osobami v roce 2013:

Transakce se společnostmi	Náklad	Výnos	Pohledávka	Závazek
Europ Assistance Holding včetně				
Europ Assistance S.A.	5 809	46 845	2 806	3 852
Pobočky Europ Assistance	5 950	1 815	0	0
ČP ASISTENCE s.r.o.	1 083	1 567	1	0
Generali Pojišťovna a.s.	406	511	1 422	0
Generali Poistovňa, a.s.	0	8 516	243	460
Generali PPF Holidng B.V.	0	0	0	0
Europäische Reiseversicherung AG	51	7 544	3 285	455
Genertel poisťovňa a.s.	0	851	47	0
Česká pojišťovna a.s.	124	7 852	3 751	2 743

V roce 2014 a 2013 neobdrželi členové statutárních orgánů a řídící pracovníci žádné půjčky, přiznané záruky, zálohy a jiné výhody.

20. VÝZNAMNÉ POLOŽKY ZISKŮ A ZTRÁT

Odměna auditorské společnosti Ernst & Young Audit, s.r.o., za provedení auditu účetní závěrky činí za rok 2014 a 2013 celkem 344 tis. Kč a 339 tis. Kč.

Rozpis výkonové spotřeby (v tis. Kč):

	2014	2013
Služby spojené s asistencí	10 907	11 156
Nájemné a služby spojené s pronajatými prostory	6 231	5 510
Správa a tel. náklady	1 740	2 544
Spotřeba materiálu	3 571	1 796
Ostatní	15 527	14 661
Výkonová spotřeba celkem	37 976	35 667

Ostatní provozní náklady jsou tvořeny především vypořádáním odpočtu daně z přidané hodnoty, pojištěním a dary. Ostatní provozní výnosy tvoří především zúčtování přebytků na účtech záloh na externí náklady.

Finanční náklady tvoří bankovní poplatky a kurzové rozdíly. Finanční výnosy jsou tvořeny především kurzovými výnosy.

21. VÝZNAMNÉ UDÁLOSTI, KTERÉ NASTALY PO ROZVAHOVÉM DNI

K dnešnímu dni nedošlo k žádným významným událostem, které by měly vliv na sestavenou účetní závěrku.

22. PŘEHLED O PENĚŽNÍCH TOCÍCH (VIZ PŘÍLOHA 1)

Přehled o peněžních tocích byl zpracován nepřímou metodou.

23. PŘEHLED O ZMĚNÁCH VLASTNÍHO KAPITÁLU (VIZ BOD 9)

Sestaveno dne: Podpis statutárního
orgánu účetní
jednotky:

Osoba odpovědná
za účetnictví
(jméno, podpis):

Osoba odpovědná
za účetní závěrku
(jméno, podpis):



7. května 2015

Ing. Vladimír Fuchs



Ing. Renata Vlková



Ing. Renata Vlková

PŘEHLED O PENĚŽNÍCH TOCÍCH (PŘÍLOHA Č. 1)

			Stav v běžném období 2014	Stav v minulém období 2013
Peněžní toky z provozní činnosti				
Z.		Výsledek hospodaření za běžnou činnost bez zdanění (+/-)	27 290	19 013
A.	1.	Úpravy o nepeněžní operace	1 080	250
A.	1.	1. Odpisy stálých aktiv a pohledávek	1 805	1 750
A.	1.	2. Změna stavu opravných položek	73	-86
A.	1.	3. Změna stavu rezerv	-771	-1 447
A.	1.	4. Kurzové rozdíly	-	275
A.	1.	5. (Zisk)/ztráta z prodeje stálých aktiv	17	-137
A.	1.	6. Úrokové náklady a výnosy	-44	-105
A.	1.	7. Ostatní nepeněžní operace (např. přecenění na reálnou hodnotu do HV, přijaté dividendy)	-	-
A	*	Čistý peněžní tok z provozní činnosti před zdaněním, změnami pracovního kapitálu, placenými úroky a mimořádnými položkami	28 371	19 262
A.	2.	Změna stavu nepeněžních složek pracovního kapitálu	7 500	-3 923
A.	2.	1. Změna stavu zásob	-	-
A.	2.	2. Změna stavu obchodních pohledávek	-13 717	9 304
A.	2.	3. Změna stavu ostatních pohledávek a přechodných účtů aktiv	-1 813	-12 572
A.	2.	4. Změna stavu obchodních závazků	1 958	1 815
A.	2.	5. Změna stavu ostatních závazků, krátkodobých úvěrů a přechodných účtů pasiv	6 072	-2 470
A	**	Čistý peněžní tok z provozní činnosti před zdaněním, placenými úroky a mimořádnými položkami	20 870	15 339
A.	3.	1. Placené úroky	-	-
A.	4.	1. Placené daně	-3 978	-4 297
A.	5.	1. Příjmy a výdaje spojené s mimořádnými položkami	-	-
A	***	Čistý peněžní tok z provozní činnosti	16 892	11 042
Peněžní toky z investiční činnosti				
B.	1.	1. Výdaje spojené s pořízením stálých aktiv	-1 059	-330
B.	2.	1. Příjmy z prodeje stálých aktiv	16	249
B.	3.	1. Poskytnuté půjčky a úvěry	33	-
B.	4.	1. Přijaté úroky	44	105
B.	5.	1. Přijaté dividendy	-	-
B	***	Čistý peněžní tok vztahující se k investiční činnosti	-966	24
Peněžní toky z finanční činnosti				
C.	1.	Změna stavu dlouhodobých závazků a dlouhodobých, příp. krátkodobých úvěrů	-755	-2 692
C.	2.	1. Dopad změn základního kapitálu na peněžní prostředky	967	-
C.	2.	2. Vyplacené dividendy nebo podíly na zisku	-13 000	-11 400
C.	2.	3. Dopad ostatních změn vlastního kapitálu na peněžní prostředky	1 840	-
C	***	Čistý peněžní tok vztahující se k finanční činnosti	-10 949	-14 092
F.		Čisté zvýšení, resp. snížení peněžních prostředků	4 979	-3 025
P.		Stav peněžních prostředků a peněžních ekvivalentů na začátku účetního období	40 906	43 931
R.		Stav peněžních prostředků a peněžních ekvivalentů na konci účetního období	45 885	40 906

Sestaveno dne:

Podpis statutárního orgánu:

Osoba odpovědná
za účetnictví:

Osoba odpovědná za účetní
závěrku:



7. května 2015

Ing. Vladimír Fuchs

Ing. Renata Vlková

Ing. Renata Vlková
tel. 221586122



A young man and woman are smiling and embracing each other. The man is in the foreground, looking slightly to the right, and the woman is behind him, resting her head on his shoulder. They are both smiling warmly. The background is a large window with a grid pattern, through which bright sunlight is streaming, creating a warm and happy atmosphere.

ZPRÁVA O VZTAZÍCH ZA ÚČETNÍ OBDOBÍ ROKU 2014



Společnost: Europ Assistance s.r.o., zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 87094 dne 20. dubna 1998 jako společnost s ručením omezeným (IČ 252 87 851) se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1658/121, PSČ 140 00, („Společnost“), je povinná za účetní období roku 2014 sestavit tzv. zprávu o vztazích dle § 82 zákon č. 90/2012 Sb., zákon o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), v platném znění.

Majoritním společníkem společnosti je společnost Europ Assistance Holding, akciová společnost se sídlem ve Francii, minoritním společníkem je společnost Česká pojišťovna a.s., IČ: 452 72 956 se sídlem Praha 1, Spálená 75/16, PSČ 113 04. Mateřskou společností celé skupiny je pojišťovna Assicurazioni Generali S.p.A., Itálie, která je konečnou ovládající společností (dále také jako „skupina Generali“).

Ovládanou osobou je společnost ČP ASISTENCE s.r.o., ve které má společnost Europ Assistance s.r.o. obchodní podíl 100 %.

PŘEHLED VŠECH VZÁJEMNÝCH SMLUV MEZI SPOLEČNOSTÍ A OVLÁDAJÍCÍ OSOBOU A OSOBAMI OVLÁDANÝMI STEJNOU OVLÁDAJÍCÍ OSOBOU

1. Společnost měla během účetního období roku 2014 uzavřeny tyto smlouvy s ovládající osobou

Europ Assistance Holding:

Software Licence Agreement

Service Agreement

Trademark Licence Agreement

2. Společnost uzavřela během účetního období roku 2014 tyto smlouvy s ovládanou osobou

ČP ASISTENCE s.r.o.:

Smlouva o spolupráci

Smlouva o sdílení nákladů IT technologií a výdajů na provoz

Smlouva o zapůjčení zaměstnance

Smlouva o sdílení nákladů spojených s podnájemem prostor

Smlouva o poskytování asistenčních služeb (asistence pro dům a byt)

Smlouva o poskytování asistenčních služeb (asistence Medik/Medik+)

3. Společnost měla během účetního období roku 2014 uzavřeny tyto smlouvy s propojenými osobami:

Smlouva uzavřená s Europ Assistance S.A. (trading as Europ Assistance S.A. Irish Branch) včetně dodatků

Smlouvy uzavřené se společností Česká pojišťovna a.s. na poskytování asistenčních služeb

Smlouvy uzavřené se společností Generali Pojišťovna a.s. na poskytování asistenčních služeb

Smlouvy uzavřené se společností Generali Poistovňa a.s. na poskytování asistenčních služeb

Pojistné smlouvy uzavřené se společností Generali Pojišťovna a.s.

Smlouvy o sdílení nákladů v oblasti řízení rizik uzavřené se společností Česká pojišťovna a.s.

Smlouvy o sdílení nákladů v oblasti interního auditu uzavřené se společností Česká pojišťovna a.s.

Smlouva o podnájmu prostor sloužících k podnikání uzavřenou se společností Česká pojišťovna a.s.

4. Další služby poskytnuté v rámci skupiny během účetního období roku 2014:

Plnění za poskytované služby související s užíváním clearingového centra od Europ Assistance Holding

Plnění za poskytované služby související s pojištěním od Europ Assistance Holding

Plnění za poskytované služby související s evidencí pojistných smluv od Europ Assistance Holding

Plnění za poskytované služby související s podnájemem prostor od společnosti Česká pojišťovna a.s.

Plnění v rámci jednotlivých poboček za poskytnuté služby v zahraničí

Plnění jednotlivým pobočkám za poskytnuté služby v tuzemsku
Plnění za školení zaměstnanců Europ Assistance s.r.o. od společnosti Generali PPF Holding B.V.
Plnění za pořízení drobného hmotného majetku od ČP ASISTENCE s.r.o.
Plnění související s marketingem společnosti Generali Poistovňa a.s.
Plnění poskytované společnosti ČP ASISTENCE za školení a kulturní akce pro zaměstnance
Plnění za poskytované asistenční služby společnosti Europ Assistance France
Plnění za poskytované asistenční služby ČP ASISTENCE v oblasti cestovní asistence

Veškeré výše uvedené smlouvy byly uzavřeny za podmínek obvyklých v obchodním styku. Za obvyklé v tomto případě je považováno i případné poskytnutí bezúročné půjčky ovládané dceřině společnosti, neboť tím nedochází k žádné újmě na straně mateřské společnosti. Veškerá poskytnutá a přijatá plnění na základě těchto smluv a smluv uzavřených v předchozích obdobích, o nichž bylo informováno v předchozích zprávách o vztazích s propojenými osobami a jejichž plnění pokračovalo i v účetním období roku 2014, byla poskytnuta za podmínek obvyklých v obchodním styku a z těchto smluv nevznikla Společnosti žádná újma. Z uzavřených smluv neplynou Společnosti žádné zvláštní výhody nebo nevýhody a ani dodatečná rizika.

Společnost spolupracuje v rámci skupiny Generali na skupinových projektech a politikách. Spoluprací na těchto skupinových činnostech nevznikla Společnosti žádná újma.

V zájmu nebo na popud propojených osob nebyla Společností přijata nebo uskutečněna v účetním období roku 2014 žádná opatření a jiné právní úkony týkající se majetku, který by přesahoval 10 % vlastního kapitálu Společnosti zjištěného podle poslední účetní závěrky.

Statutární orgán prohlašuje, že tuto zprávu sestavil 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 Společnosti.

V Praze, dne 12. května 2015



Ing. Vladimír Fuchs
Jednatel společnosti



Welcome to the world of Care Services:
Automotive, Travel, Home and Family, Health



Europ Assistance s.r.o.

Na Pankráci 1658/121

140 00 Praha 4

Tel +420 221 586 111

Fax +420 221 586 100

info@europ-assistance.cz

www.europ-assistance.cz