

Zpráva představenstva o podnikatelské činnosti společnosti a stavu jejího majetku za rok 2016

Česká spořitelna v roce 2016 pokračovala ve svém poslání vést své klienty k finanční prosperitě. Významným naplněním tohoto poslání je spuštění služby **Moje zdravé finance** v celé pobočkové síti České spořitelny. **Služba Moje zdravé finance představuje dlouhodobé poradenství v oblasti rodinných financí s cílem podporovat klienty v jejich finančních potřebách, pomáhat šetřit jejich peníze a zvyšovat jejich bohatství.** Nedílnou **součástí služby Moje zdravé finance je propojení digitálního bankovníctví a poboček banky** tak, aby byla Česká spořitelna vždy a kompletně klientovi k dispozici, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Česká spořitelna byla v roce 2016 opět úspěšná v poskytování hypotečních úvěrů. Objem nově poskytnutých hypoték dosáhl rekordní úrovně, **nikdy ve své historii neposkytla Česká spořitelna více nových hypotečních úvěrů během jednoho roku.** Celkový objem portfolia hypotečních úvěrů pak v září překonal hranici 200 mld. Kč.

Příznivá ekonomická situace a atraktivní nabídka České spořitelny se promítla i do meziročního nárůstu portfolia spotřebitelských úvěrů. **Česká spořitelna tím potvrdila pozici jedničky na trhu spotřebitelských úvěrů.**

V korporátním bankovníctví dosáhla Česká spořitelna v rámci programu TOP INOVACE rekordního ročního nárůstu objemu financování inovativních a rozvojových projektů korporátních klientů. Program TOP INOVACE společně se záruční linkou Evropského investičního fondu InnovFin je klíčovým řešením pro etablované firmy s inovativním potenciálem. Specializovaná řešení České spořitelny pokrývají celý životní cyklus firem, přičemž pro fázi začínajících podnikatelů nabízí Česká spořitelna jako jediná banka v ČR unikátní program INOSTART.

České spořitelně se v roce 2016 podařilo dosáhnout skvělého výsledku v distribuci podílových fondů. Česká spořitelna se stala jedničkou v České republice s tržním podílem přesahujícím jednu čtvrtinu trhu. Do pozice jedničky na trhu se Česká spořitelna dostala nejen díky velmi kvalitním podílovým fondům, které klientům nabízí, ale především díky skvělé práci bankovních poradců.

Konsolidované hospodářské výsledky

Výkaz zisku a ztráty

Česká spořitelna prožila úspěšný rok 2016, což se projevilo **zejména v dosaženém objemu čistého zisku a ve zřetelném nárůstu úvěrových obchodů.** Rostoucí česká ekonomika těží z pozitivní důvěry domácností a firem a z postupného zvyšování reálných mezd, což se odráží ve vývoji dlouhodobé spotřeby domácností, v růstu průmyslové produkce a objemu nových zakázek.

K 31. prosinci 2016 vykázala Česká spořitelna podle mezinárodních standardů pro finanční výkaznictví konsolidovaný čistý zisk po menšinových podílech ve výši 15,5 mld. Kč. Čistý zisk za rok 2015 činil 14,3 mld. Kč. V meziročním porovnání se tak zvýšil o 8 %. **Velikost dosaženého čistého zisku představuje na českém bankovním trhu opět špičkový výsledek.**

Ukazatel návratnosti vlastního kapitálu (ROE)* se s hodnotou 12,9 % téměř nezměnil. Za rok 2015 ukazatel ROE činil 13,0 %. Ukazatel výnosnosti aktiv (ROA)** zůstal stabilní na úrovni 1,5 %. Zisk před zdaněním a menšinovými podíly (hrubý zisk) se meziročně zvýšil o 5 % na 18,9 mld. Kč.

* Ukazatel ROE se počítá jako poměr čistého zisku za účetní období a průměrného měsíčního objemu vlastního kapitálu (120 331 mil. Kč za rok 2016 a 109 885 mil. Kč za rok 2015)

** Ukazatel ROA se počítá jako poměr čistého zisku za účetní období a průměrného měsíčního objemu aktiv (1 032 046 mil. Kč za rok 2016 a 936 504 mil. Kč za rok 2015)

Čistý zisk a provozní zisk (mld. Kč)

	2012	2013	2014	2015	2016
Čistý zisk	16,6	15,6	15,1	14,3	15,5
Provozní zisk	25,3	22,9	22,9	21,2	20,1
Poměr nákladů k výnosům (%)	41,9	45,0	44,3	46,8	47,5

Pozitivní vliv na nárůst konsolidovaného čistého zisku má zejména rostoucí objem clientských úvěrů, zlepšující se kvalita úvěrového portfolia a pokles administrativních nákladů. K nárůstu zisku přispěl také jednorázový výnos z prodeje akcií společnosti Visa Europe v objemu 1,4 mld. Kč před zdaněním.

Celkové provozní výnosy zahrnující čistý úrokový výnos, čistý výnos z poplatků a provizí, výnosy z dividend, čistý zisk z obchodních operací, zisk nebo ztrátu z účastí zaúčtovaných ekvivalenční metodou a výnosy z pronájmu se snížily o 4 % na 38,2 mld. Kč. **Na snížení provozních výnosů se nejvíce podílí pokles čistého výnosu z poplatků a provizí a snižování výnosů z pronájmu nemovitostí.**

Provozní náklady se skládají z nákladů na zaměstnance, ostatních správních nákladů a odpisů majetku. České spořitelně se díky strategickému řízení nákladů daří snižovat správní náklady. Největší vliv však měl pokles příspěvku do Fondu pojištění vkladů vzhledem ke změně způsobu výpočtu daného ČNB. **Provozní náklady se tak ve srovnání s rokem 2015 snížily o 2 % na 18,1 mld. Kč.**

Provozní zisk jako rozdíl provozních výnosů a nákladů se v meziročním srovnání snížil o 5 % a dosáhl výše 20,1 mld. Kč. Vzhledem k vývoji provozních výnosů a nákladů se ukazatel poměru provozních nákladů k provozním výnosům (Cost/Income Ratio) lehce zvýšil ze 46,8 % na 47,5 %.

Největší podíl na provozních výnosech má tradičně čistý úrokový výnos, který představuje plně dvě třetiny provozních výnosů. **Současná příznivá ekonomická situace domácností a firem a jejich optimistický výhled do blízké budoucnosti se promítl do silného růstu úvěrů.** Čistý objem clientských úvěrů se v meziročním srovnání zvýšil o 8 %. Avšak **trvale nízké úrokové sazby v celé Evropě** přecházející až do záporných hodnot a tlak konkurence **způsobují další pokles úrokových marží.** Úvěrům a dluhopisům nesoucím vyšší úrokový výnos postupně končí splatnost a jsou nahrazovány aktuálními úvěry a dluhopisy, jejichž úročení je nižší. Čistá úroková marže vztažená k úročeným aktivům se v meziročním porovnání snížila ze 3,31 % na 3,12 %. **České spořitelně se však daří selektivním přeceněním a změnami ve struktuře bilance snižovat úrokové náklady z vkladů.**

Ze všech výše uvedených důvodů se čistý úrokový výnos v porovnání s rokem 2015 snížil pouze o 1 % na 25,5 mld. Kč.

Skladba provozních výnosů (mld. Kč)

	2012	2013	2014	2015	2016
Čistý úrokový výnos	29,0	27,3	26,7	25,9	25,5
Čistý výnos z poplatků a provizí	11,8	11,3	11,3	10,3	9,3
Čistý zisk z obchodních operací	2,2	2,2	2,3	2,8	2,9
Ostatní	0,7	0,8	0,8	0,8	0,5

Čistý výnos z poplatků a provizí zaznamenal v meziročním srovnání snížení o 9,2 % na 9,3 mld. Kč. **K významným vlivům na klesající výnosy z poplatků patří regulace EU v oblasti provizí z karetých transakcí,** přestože se objemy nákupů za zboží a služby placené kartami České spořitelny v meziročním srovnání zvýšily o 12 %.

Pokles poplatků je také způsoben snižováním příjmů z poskytovaných finančních služeb s tím, jak klienti využívají levnější formy obsluhy. Na straně druhé se zvýšil příjem z poplatků z investičních produktů, především za správu aktiv, a to díky rostoucím objemům aktiv pod správou.

Čistý zisk z obchodních operací a aktiv oceňovaných reálnou hodnotou se v meziročním porovnání zvýšil o 1,1 % na 2,9 mld. Kč. Česká spořitelna navýšila zejména zisk z cizoměnových operací, z obchodování s cennými papíry a z aktiv oceňovaných reálnou hodnotou.

Výnosy z pronájmu investic do nemovitostí a z ostatního operativního pronájmu se v porovnání s rokem 2015 snížily v souladu s očekáváním o třetinu na 0,5 mld. Kč. Pokles je způsoben postupným odprodejem portfolia investičních nemovitostí.

Celkový podíl neúrokových výnosů na provozních výnosech představuje 33 %, za rok 2015 činil 35 %.

Struktura provozních výnosů (mld. Kč)

Čistý úrokový výnos	25,5	67%
Čisté příjmy z poplatků a provizí	9,3	24%
Čistý zisk z obchodních operací	2,9	7%
Ostatní	0,5	2%

V meziročním porovnání se celkové provozní náklady snížily o 2 % na 18,1 mld. Kč. Všeobecné správní náklady (provozní náklady) zahrnují náklady na zaměstnance, ostatní správní náklady včetně příspěvku do Fondu pojištění vkladů a odpisy majetku.

Náklady na zaměstnance, které představují více než polovinu provozních nákladů, v meziročním porovnání vzrostly o 4 % na 9,2 mld. Kč. Na nárůstu se podílí především nárůst variabilních odměn a vytvoření restrukturalizační rezervy na zefektivnění a reorganizaci činností centrály banky.

Ostatní správní náklady poklesly o 10 % na 6,8 mld. Kč, což bylo způsobené zejména snížením příspěvku do Fondu pojištění vkladů. **Díky úspěšnému strategickému řízení nákladů se České spořitelně podařilo snížit výdaje na kancelářské a obchodní prostory**, spotřebu materiálu nebo na reklamu a marketing. Pokračující úsporná opatření kompenzovala nárůst spojený zejména se zvyšujícími se náklady v oblasti regulace a vývojem nových digitálních aplikací a projektů.

Dlouhodobý pokles zaznamenávají odpisy hmotného a nehmotného majetku. V porovnání s rokem 2015 se snížily o 2 % na 2,1 mld. Kč díky nižším odpisům nemovitostí, kancelářského vybavení a hardwaru.

Struktura provozních nákladů (mld. Kč)

Náklady na zaměstnance	9,2	50%
Ostatní správní náklady	6,8	38%
Odpisy majetku	2,1	12%

Čistý zisk z finančních aktiv a závazků nevykázaných v reálné hodnotě do zisku nebo ztráty dosáhl výše 1,4 mld. Kč a zahrnuje výše zmíněný **jednorázový výnos z prodeje akcií společnosti Visa Europe** ve výši 1,4 mld. Kč před zdaněním držených v portfoliu realizovatelných finančních aktiv.

Čistá ztráta ze znehodnocení finančních aktiv nevykázaných v reálné hodnotě do zisku nebo ztráty (tj. saldo tvorby opravných položek na rozvahová úvěrová rizika) dosáhla úrovně 1,9 mld. Kč, což odpovídá meziročnímu zlepšení o 28 %. **Kvalita úvěrového portfolia byla pozitivně ovlivněna rapidním růstem objemů v nejméně rizikových segmentech, klesající mírou selhání splácení u soukromých osob a úspěšnými restrukturalizacemi** a vymáháním odepsaných pohledávek zejména v korporátní oblasti.

Podíl krytí rizikových úvěrů opravnými položkami se v meziročním porovnání zvýšil a představuje 83 %, **celkové krytí rizikových úvěrů včetně zajištění se zvýšilo na 116 %**. V roce 2015 tyto hodnoty činily 73 % respektive 105 %.

Na ostatním provozním výsledku se podílí řada faktorů včetně jednorázových, jako například znehodnocení hmotného majetku, prodej acquiringu (část kartových obchodů zabývající se akceptací platebních karet), tvorba a rozpuštění rezerv na podrozvahová úvěrová rizika a na ostatní rizika apod.

Součástí ostatního provozního výsledku je také roční povinný příspěvek do Rezolučního fondu (jednotný fond pro řešení bankovních krizí), který je součástí Garančního systému finančního trhu. **Celkový příspěvek do Garančního systému finančního trhu**, včetně příspěvku do Fondu pojištění vkladů za rok 2016, činil **0,6 mld. Kč**.

Výkaz o finanční pozici

Konsolidovaná bilanční suma poprvé v historii překročila k 31. prosinci 2016 **biliónovou hranici**. Ve srovnání s rokem 2015 to představuje navýšení o 11 %. V meziročním srovnání došlo ke změně struktury aktiv, zvýšil se objem poskytnutých úvěrů klientům, vkladů uložených u České národní banky a objem finančních aktiv držených do splatnosti. Poklesl objem mezibankovních úvěrů. Na pasivní straně bilance se zvýšily klientské a mezibankovní vklady.

	2012	2013	2014	2015	2016
Bilanční suma (mld. Kč)	920,4	968,7	902,6	959,6	1 066,5

Aktiva

Nejvýznamnější položkou aktivních obchodů, která generuje největší část provozních výnosů, jsou klientské úvěrové obchody. **Celkový čistý objem úvěrů a jiných pohledávek za klienty se** za rok 2016 **zvýšil o 8 % na 577,5 mld. Kč**, což v absolutním vyjádření představuje nárůst o 44,9 mld. Kč.

Úvěrové obchody se za rok 2016 **úspěšně vyvíjely napříč různými klientskými segmenty a produkty**. Rostly hypoteční úvěry, spotřebitelské úvěry, korporátní úvěry, leasingové úvěry i úvěry na financování komerčních nemovitostí. Podíl čistých klientských úvěrů v poměru ke klientským vkladům se snížil ze 74,6 % na 73,2 %.

	2012	2013	2014	2015	2016
Podíl čistých klientských úvěrů ke klientským vkladům	66,8%	67,3%	73,5%	74,6%	73,2%

Objem čistých úvěrů poskytnutých domácnostem dosáhl výše 330,6 mld. Kč, což znamená, že ve srovnání s předchozím obdobím činil jejich celkový nárůst výrazných 9 %, tj. 27,2 mld. Kč. **Největší zásluhu na růstu úvěrů domácnostem mají jednoznačně hypoteční úvěry**. Poptávka po hypotečních úvěrech se v roce 2016 ještě zvýšila a celý hypoteční trh v České republice zaznamenal rekordní rok.

Rostoucí reálné příjmy domácností, nejnižší úrokové sazby v historii a aktivní úvěrová politika České spořitelny společně vyústily v rekordní objem nově poskytnutých hypotečních úvěrů v objemu 57,0 mld. Kč, což představuje nárůst o 15 %. **Díky novým hypotékám překročilo v září 2016 hrubé portfolio hypotečních úvěrů hranici 200 mld. Kč**. Meziroční nárůst činil 12 %, v absolutním vyjádření to představuje navýšení o 22,8 mld. Kč na 209,6 mld. Kč.

Zvýšená spotřeba domácností se promítá do nárůstu poptávky po spotřebitelských úvěrech. **Hrubý objem spotřebitelských úvěrů dosáhl** po předchozích letech bodu obratu a v meziročním srovnání se již zvýšil. Zatím jen o 1 % na celkových **64,5 mld. Kč**, ale trend je postupně rostoucí.

Zvýšená poptávka po úvěrech, obzvláště v oblasti rekonstrukcí bytů a nemovitostí, se odrazila i ve změně trendu úvěrů Stavební spořitelny ČS poskytnutých domácnostem. V porovnání s rokem 2015 se v čisté hodnotě lehce zvýšily o 1 % na 35,3 mld. Kč.

	2012	2013	2014	2015	2016
Čisté úvěry a jiné pohledávky za klienty celkem (mld. Kč)	470,9	489,2	500,0	532,5	577,5

Čisté konsolidované úvěry firmám a korporátním klientům zaznamenaly v porovnání s rokem 2015 výrazný nárůst o 9 % na 227,7 mld. Kč. **Na zvýšení se nejvíce podílely úvěry poskytnuté na financování komerčních nemovitostí a úvěry velkým korporátním klientům**. Dařilo se oběma leasingovým dceřiným společnostem České spořitelny sAutoleasingu a Erste Leasingu a také Factoringu ČS.

Kvalita úvěrového portfolia se v roce 2016 opět znatelně zlepšila. Poměr klientských pohledávek, u nichž došlo k selhání dlužníka, k celkovému objemu klientských pohledávek **se meziročně výrazně snížil ze 4,1 % na 3,2 %**.

Položka pokladní hotovost a hotovost u centrální banky se opět znatelně zvýšila. Oproti roku 2015 o 56 % na 173,1 mld. Kč. Z toho vklady u ČNB představují 146,7 mld. Kč. **Důvodem pro umístění**

přebytečné likvidity u ČNB většinou v podobě jednodenních termínovaných vkladů je způsoben **omezenou možností alternativních investičních příležitostí** na českém trhu.

Úvěry a jiné pohledávky za bankami se v meziročním porovnání snížily o více než třetinu a dosáhly tak výše 22,3 mld. Kč.

Celkový objem portfolií finančních aktiv oceňovaných reálnou hodnotou, realizovatelných cenných papírů a cenných papírů držených do splatnosti se v porovnání s rokem 2015 zvýšil o 7 % na 257,2 mld. Kč. **Zvýšil se zejména objem finančních aktiv držených do splatnosti**, především státních dluhopisů a finančních aktiv oceňovaných reálnou hodnotou. V rámci finančních aktiv oceňovaných reálnou hodnotou výrazně vzrostl objem úvěrů v reverzním repu, především vůči ČNB.

Zastoupení dluhopisů v portfoliích výše zmíněných finančních aktiv představuje plných 97 %. **Česká spořitelna preferuje nákup dluhopisů emitovaných státními institucemi**, jejich celkový podíl představuje 87 %. Zastoupení akcií a podílových listů představuje pouhé 1,4 mld. Kč a úvěrů, zejména v reverzním repu, 7,3 mld. Kč.

Objem investic do nemovitostí se v souvislosti s jejich postupným záměrným odprodejem snižuje, v porovnání s rokem 2015 poklesl o 52 % a dosáhl hodnoty 2,4 mld. Kč.

Celkový objem hmotného a nehmotného majetku se proti předchozímu období **snížil o 9 %** na 14,7 mld. Kč. Naopak hodnota nehmotného majetku se zvýšila o 8 % na 4,3 mld. Kč, zejména v kategorii software a IT licence, v souvislosti s vývojem nových digitálních aplikací.

Struktura aktiv (mld. Kč)

Čisté pohledávky za klienty	577,5	54%
Portfolia finančních aktiv	257,2	24%
Pohledávky za bankami a ČNB	195,4	18%
Hmotný a nehmotný majetek	14,7	2%
Ostatní položky aktiv	21,7	2%

Pasiva

Tradičně nejvýznamnějším zdrojem finančních prostředků České spořitelny jsou **klientské (primární) vklady**, které **stabilně tvoří 74 % všech pasiv**. To činí Českou spořitelnu do značné míry nezávislou na mezibankovních zdrojích. Vklady klientů včetně vkladů v reálné hodnotě dosáhly objemu 788,9 mld. Kč, což znamená, že v průběhu roku 2016 se jejich objem výrazně zvýšil o 11 %, v absolutní částce to představuje 75,0 mld. Kč. Vysoký objem vkladů klientů rovněž přispívá k silné likvidní pozici České spořitelny.

Dlouhodobý růst objemu vkladů občanů potvrzuje jejich stabilní důvěru v Českou spořitelnu. **Vklady domácností vzrostly o 9 % a celkově dosáhly výše 579,9 mld. Kč**. Vzhledem k nízkým úrokovým sazbám výrazně převažují vklady na požádání, které představují 83 %.

Zvyšuje se objem vkladů na osobních účtech, ve srovnání s rokem 2015 o 13 % na 298,6 mld. Kč. Stále **populární je rovněž Spoření ČS**, jehož zůstatek se více než zdvojnásobil. V rámci spořicíh vkladů převažuje stavební spoření a vkladní knížky s výpovědní lhůtou. Zatímco stavební spoření se snižuje, v meziročním porovnání o 7 % na 69,7 mld. Kč, vkladní knížky mírně rostou, o 1 % na 60,0 mld. Kč.

Depozita korporátních klientů zaznamenala během roku 2015 znatelný nárůst o 15 % na 151,7 mld. Kč, zvýšily se zůstatky na běžných účtech, a také krátkodobé termínované vklady. I závazky vůči veřejnému sektoru se zvýšily, a to o 13 % na 57,4 mld. Kč, z toho 1,4 mld. Kč představují přijaté úvěry v rámci repo operací. **Korporátní klienti i veřejný sektor ukládají u České spořitelny svoji přebytečnou likviditu.**

	2012	2013	2014	2015	2016
Vklady klientů (mld. Kč)	704,5	726,6	680,4	713,8	788,9

Celkový objem emitovaných dluhových cenných papírů se v porovnání s rokem 2013 snížil o 41 % na 9,2 mld. Kč. **Pokles byl způsoben postupným dosažením splatnosti řady emisí hypotečních**

zástavních listů a dluhopisů.

Vlastní kapitál, který náleží akcionářům banky, zahrnující upsaný základní kapitál, dodatečný kapitál AT1, kapitálové fondy, oceňovací rozdíly ze zajištění peněžních toků a z realizovatelných finančních aktiv, kurzové rozdíly a především nerozdělený zisk, **dosáhl úrovně 121,6 mld. Kč.** V porovnání s předchozím obdobím tak vlastní kapitál lehce vzrostl o 1 %. **Vlastní kapitál náležející akcionářům banky představuje 11 % všech zdrojů.**

Kapitálová přiměřenost Tier 1+2 za regulační (CRR) konsolidovaný celek České spořitelny dosáhla k 31. prosinci 2016 **výše 20,1 %**. Za rok 2015 činil tento údaj 21,3 %. Celkový objem kapitálu pro výpočet kapitálové přiměřenosti dosahoval 101,9 mld. Kč a celková expozice vůči riziku 507,1 mld. Kč. Za rok 2015 tyto hodnoty činily 99,9 mld. Kč a 468,3 mld. Kč.

Struktura pasiv (mld. Kč)

Vklady klientů	788,9	74%
Závazky k bankám	114,3	11%
Emitované dluhopisy	9,2	1%
Ostatní položky pasiv	32,5	3%
Vlastní kapitál náležející ostatním akcionářům banky	121,6	11%

Podnikatelská činnost

Drobné (retailové) bankovníctví

Česká spořitelna je největší a nejvýznamnější retailovou bankou na českém trhu. Služeb retailového bankovníctví v České spořitelně a jejich dceřiných společnostech využívá 4,7 milionů zákazníků.

Od listopadu 2016 nabízí Česká spořitelna ve všech svých pobočkách jedinečnou službu Moje zdravé finance (MZF).

Moje zdravé finance

Přínos služby Moje zdravé finance pro klienty je přesvědčivý. **Dobré rady a nástroje pro zdravé hospodaření pomáhají klientům lépe řídit jejich finanční potřeby, šetřit jejich peníze a zvyšovat jejich bohatství.** Klienti ušetří na svých výdajích a poradci jim pak nabízejí nejvhodnější řešení jejich aktuálních potřeb. Radí jim, co dělat s ušetřenými penězi a jak zodpovědně investovat. Jejich rodinný rozpočet je tím pádem v lepší kondici a navíc jsou lépe připraveni na nečekané události. **S poradenstvím a péčí poradců se tak klientům zvyšuje životní úroveň,** a to je hlavní cíl České spořitelny. Se zřetelným odkazem na zakladatele České spořitelny tak Moje zdravé finance naplňují poslání České spořitelny vést klienty k finanční prosperitě.

V rámci služby Moje zdravé finance získává klient dva účty se všemi nástroji denního bankovníctví a neomezeným množstvím transakcí. První účet je navázaný na službu MZF, druhý účet může klient dát komukoliv. K účtům navíc klient získá kartu Visa Classic se speciální designem služby MZF. Pokud klient využívá službu MZF a zároveň má i Spoření ČS, může si u něj v aplikaci MZF (případně v internetovém bankovníctví SERVIS 24) založit až 9 spořicích obálek. Další výhodou je, že aktivní klient může službu MZF, po splnění jednoduchých podmínek, využívat zdarma. **Samotné sjednání služby MZF je velice snadné, stačí 5 minut a jeden podpis.**

Důležitou součástí služby MZF je unikátní webová aplikace MZF. **S aplikací MZF klient získává celkový přehled o svých financích,** což mu umožňuje předejít zbytečným výdajům a uspořit peníze navíc. Aplikace MZF má celou řadu funkcionalit v maximálně jednoduché formě zobrazení a se vším na jednom místě.

Aplikace Moje zdravé finance ukazuje klientům všechny **výdaje**, o kterých má banka elektronický záznam. Výdaje jsou automaticky **setříděné podle druhu (např. výdaje na bydlení, jídlo, oblečení, dopravu apod.).** Na základě demografických ukazatelů jako je rodinný stav, bydliště či výše příjmu, ukazuje aplikace, jak hospodaří jiní klienti ve stejné životní situaci.

Součástí služby Moje zdravé finance jsou také užitečné nefinanční služby. **Klient MZF získává ve srovnání s hlavními dodavateli energií výhodnější ceny elektřiny a plynu, čímž může podstatně snížit své pravidelné měsíční výdaje.** Nefinanční služby prodávají výhradně specialisté

nefinančních služeb z dceřiné společnosti ČS do domu.

Jedním z úspěšných nových produktů spojených se službou MZF jsou Peníze na klik, což je v podstatě jednoduchý úvěr pro opakované půjčování menších částek. **Klient si určí, jak velkou částku je schopen měsíčně splácet a podle toho mu banka nastaví výši rezervy.** Splátka by měla být v takové výši, aby nezatížila rozpočet klienta a zároveň aby splácení bylo rychlé.

Digitalizace pobočkové sítě přinesla biometrii, digitálně se dnes může klient podepsat v každé pobočce České spořitelny. Poradci na pobočkách jsou vybaveni moderní technikou, mají k dispozici ipady, notebooky i chytré telefony. **Navíc je samozřejmě na všech pobočkách volně dostupné Wi-Fi připojení k internetu.** Poradci tak mohou ihned názorně předvést nebo poradit s jakoukoliv digitální aplikací, a pokud má klient problém nebo konkrétní dotaz tak jej okamžitě vyřešit.

Služba Moje zdravé finance se samozřejmě dále vyvíjí a je na základě reakcí klientů i bankovních poradců postupně vylepšována. **Nasazení MZF do všech poboček výrazně akcelerovalo počet klientů.** Do konce roku 2016 si službu aktivovalo více než 160 tisíc klientů.

Erste Premier a Erste Private Banking

Značka **Erste Premier přináší** v České spořitelně službu nadstandardního bankovníctví. Služba je určená klientům s vyššími příjmy či vyšším majetkem, kteří očekávají **individuální přístup, špičkovou profesionalitu a exkluzivní služby** s důrazem na náročnost, prestiž, jedinečnost a důslednou diskrétnost.

V rámci služby Erste Premier jsou klienti v péči Premier bankéřů, což jsou profesionální poradci a kvalifikovaní odborníci ve všech oblastech bankovních produktů a služeb. Aktivně řeší individuální klientské potřeby. Zajišťují komplexní finanční plánování, investiční i úvěrové poradenství a řeší zajištění.

Klíčem k využívání služeb Erste Premier je osobní účet Premier, který byl vytvořen jako výjimečný produkt splňující veškeré potřeby a požadavky klientů. Je tvořen komplexní škálou bankovních produktů a služeb, od vedení a správy účtu, komfortního elektronického bankovníctví, užívání prestižních platebních karet Premier či přístupu ke kontokorentu s nadstandardně vysokým limitem. Během roku 2016 se zvýšil objem zůstatků na osobních účtech Premier o 57 % na 20,0 mld. Kč.

K dalším oblíbeným Premier produktům patří např. spoření Premier, karta Visa Infinite, která je nejprestižnější kartou společnosti Visa a vyznačuje se luxusním designem a výjimečnou škálou nadstandardních služeb. **Z úvěrových služeb klienti Premier využívají především hypotéku Premier** s nejlepší dostupnou úrokovou sazbou.

Služby Erste Premier nabízí Česká spořitelna v exkluzivním prostředí třinácti Premier center napříč Českou republikou s jednotným moderním vzhledem. V roce 2016 přibyla dvě nová Premier centra v Ústí nad Labem a v Jihlavě. Ve všech centrech jsou k dispozici diskrétní jednací místnosti s vysokou úrovní soukromí. **Klienti Erste Premier mohou využívat konferenční místnosti v jakémkoli Premier centru v Česku.** Přidanou hodnotou služby Erste Premier je Premier Benefit Club, v rámci něhož se mohou klienti zúčastnit různých společenských akcí.

Vrcholem nabídky bankovníctví soukromým klientům je **Erste Private Banking.** Pod touto značkou **poskytuje** Česká spořitelna **služby privátního bankovníctví pro nejbohatší klientelu se zaměřením na finanční investování.** Erste Private Banking poskytuje komplexní servis založený na profesionalitě, důvěře a naprosté diskrétnosti.

K dalším výhodám služby Erste Private Banking patří investiční poradenství, **nadstandardní zhodnocování finančních prostředků v důsledku aktivní správy** České spořitelny na kapitálových trzích, individuálně řízená portfolia, možnost investovat do nejlepších světových podílových fondů mnoha správců nebo investiční řešení přímo na míru za použití nejvhodnějších dostupných instrumentů. Klienti Erste Private Banking rovněž využívají kvalitní ekonomické a strategické analýzy z makroekonomického týmu nebo EU Office České spořitelny. Klienti Erste Private Banking mají rovněž automaticky nárok na využívání produktů Erste Premier, ke kterým získávají výhody navíc.

Financování bydlení občanů

Rok 2016 byl v oblasti hypotečních úvěrů absolutním historickým vrcholem. K tomu, aby bylo dosaženo rekordního roku, přispěla řada faktorů. Především úrokové míry hypotečních úvěrů opět zaznamenaly rekordně nízké úrovně. Na vysoké poptávce po hypotečních úvěrech se významně podílela příznivá ekonomická situace českých domácností a jejich rostoucí reálné příjmy. Vzhledem k nízkým úrokovým sazbám měl na vysokou poptávku svůj vliv také nedostatek jiných vhodných investičních příležitostí.

Významný **úspěch slavila nabídka dlouhých fixací na 8 a 10 let** s výhodnými sazbami, které klientům zajistily neměnné splátky na více let dopředu. Růst hypoték s delší fixací se zvýšil z jednotek na desítky procent.

V průběhu roku připravila Česká spořitelna různé benefity spojené s hypotečními úvěry, například akční sazby nebo odhad nemovitosti či další doplňkové služby zdarma. Od srpna 2016 mají klienti České spořitelny **možnost refinancovat hypotéku z jiné banky online**. Vyplnění žádosti **trvá 15 minut** a po celou dobu procesu je jim k dispozici online hypoteční specialista. Refinancování je bez poplatku za vyřízení, klient navíc nemusí dokládat ocenění nemovitosti.

Během celého roku 2016 uzavřela Česká spořitelna více než 28 tisíc nových hypotečních úvěrů v celkovém objemu 57,0 mld. Kč. To znamená meziroční nárůst nově uzavřených hypoték o 15 %. Průměrná výše hypotéky opět vzrostla, v roce 2016 překročila hranici 2,0 mil. Kč.

Ze všech výše uvedených důvodů a jistě i mnoha dalších byla Hypotéka České spořitelny vyhodnocena jako nejlepší hypotéka roku 2016 na českém trhu.

Objem hrubého portfolia hypotečních úvěrů domácnostem překročil v září 2016 hranici 200 mld. Kč. Na konci roku 2016 dosáhl 209,6 mld. Kč, v meziročním srovnání to představuje nárůst o 12 %. To v absolutním vyjádření reprezentuje nárůst o 22,8 mld. Kč.

Portfolio hypotečních úvěrů (mld. Kč, hrubá hodnota)	2012	2013	2014	2015	2016
Portfolio hypotečních úvěrů fyzickým osobám - domácnostem	139,2	155,1	167,2	186,8	209,6
Portfolio úvěrů Stavební spořitelny ČS	39,5	37,6	36,4	35,4	36,0

Dalším významným poskytovatelem úvěrů na financování bydlení je Stavební spořitelna České spořitelny. Celý trh financování bydlení zaznamenal vysokou poptávku nejen po nákupu nemovitostí, ale také zvýšený zájem klientů o renovace či rekonstrukce svých nemovitostí. Zejména v tomto segmentu trhu má Stavební spořitelna ČS své nezastupitelné místo. **Renovace či rekonstrukce nemovitostí se staly tahounem nárůstu obchodů Stavební spořitelny ČS.** Úspěšně pokračovala i spolupráce s bytovými družstvy a společenstvími vlastníků jednotek formou financování investičních akcí spojených s bydlením jejich členů.

V porovnání s rokem 2015 se celkové hrubé portfolio úvěrů Stavební spořitelny ČS zvýšilo o 2 % na 36,0 mld. Kč. Značnou zásluhu má tomto výborném výsledku má **Úvěr od Buřinky, který získal Zlatou korunu za rok 2016.**

Financování potřeb soukromých osob

Díky rostoucím reálným příjmům domácností se také zvyšuje jejich spotřeba, a to se odráží i na trhu spotřebitelských úvěrů. Poskytování spotřebitelských úvěrů má v České spořitelně vysokou prioritu a proto jako lídr na trhu spotřebitelských úvěrů přichází Česká spořitelna každý rok s atraktivní nabídkou. Ani rok 2016 nebyl výjimkou. **Česká spořitelna přišla s inovativními produkty využívajícími nové technologie, které byly velmi úspěšné.**

V dubnu představila Česká spořitelna unikátní online Půjčku bez papíru aneb peníze na účtu do 15 minut. Kromě bleskové rychlosti má tato Půjčka další 4 „bez“. Je bez papíru, je bez poplatku za vyřízení, je bez poplatku za mimořádnou splátku či předčasné doplacení a je bez nutnosti pojištění. Jde o první půjčku na trhu, která se dá vyřídit od začátku do konce jednoduše online. Primárně je určena pro zájemce, kteří nemají u České spořitelny účet, ale mohou jí pochopitelně využít i klienti České spořitelny.

Že je Půjčka bez papíru skutečně unikátní potvrzuje ocenění od mezinárodní společnosti Finalta

za nejlepší online úvěr v Evropě.

V červnu nabídla Česká spořitelna klientům Peníze na klik, což je jednoduchý úvěr pro opakované půjčování menších částek. **Peníze na klik jsou zodpovědnou protiváhou** ne vždy výhodných **mikropůjček na českém trhu**. Podle zkušeností České spořitelny si řada lidí neodkládá peníze stranou jako rezervu na neočekávané výdaje. Když pak přijde nenadálá situace, řeší nečekaný výdaj pod tlakem a nevýhodně. V České spořitelně jim proto radí, ať si alespoň nějakou drobnou částku měsíčně odkládají a vytvoří si vlastní dostupnou finanční rezervu. Pokud ji však ještě nemají, tak jim **Česká spořitelna nabízí okamžité řešení v podobě jednoduchého úvěru Peníze na klik**.

V srpnu Česká spořitelna výrazně vylepšila podmínky svého Úvěru. **Banka k nově sjednaným Úvěrům odpouští až 15 posledních splátek**. Touto nabídkou odměňuje ty, kteří úvěr pravidelně splácejí. Česká spořitelna tak reagovala na zpětnou vazbu od klientů, pro které je právě odpuštění splátek nejlákavějším benefitem u půjček. Vedle Balíčku flexibility, který je k půjčkám zdarma a obsahuje například zvýšení nebo snížení měsíční splátky až o 50 %, z nich dělají jedny z nejvíce atraktivních úvěrů na trhu.

Celková výše nově poskytnutých úvěrů (včetně nových úvěrů splacených v průběhu roku) za rok 2016 dosáhla 33,5 mld. Kč v počtu téměř 170 tisíc, zejména díky silným prodejmům ve druhé polovině roku. Objem nově poskytnutých úvěrů tak zaznamenal zlatý meziroční nárůst o 20 %.

Rok 2016 byl tak úspěšný, že ve vývoji spotřebitelského financování nastal bod obratu. Poprvé od roku 2009 se celkové portfolio spotřebitelských úvěrů včetně kreditních karet, amerických hypoték a kontokorentních úvěrů zvýšilo a dosáhlo úrovně 64,5 mld. Kč. Nárůst v meziročním porovnání činil sice jen 1 %, ale změna trendu je již patrná.

	2012	2013	2014	2015	2016
Celkový objem portfolia spotřebitelských úvěrů (mld. Kč, hrubá hodnota)	72,5	69,7	66,2	63,8	64,5

Účty

Se službou Moje zdravé finance také přichází zbrusu nový účet, který pro klienty představuje nejvýhodnější nabídku, kdy vedle poradenství, aplikace MZF, Zdravé karty a nefinančních služeb dostane možnost mít účty hned dva. Při splnění určitých podmínek je účet veden zdarma. Založení účtu je extrémně rychlé, stačí pouhých 5 minut. **Účet je komplexním platebním účtem pro soukromé účely, který splňuje požadavky klientů v jakékoliv věkové kategorii**. Účet používají děti, mladí, studenti, rodiny i senioři.

	2012	2013	2014	2015	2016
Počet osobních účtů (tis.)	2 295	2 380	2 534	2 713	2 671

Investiční produkty

Základním východiskem při tvorbě investičních produktů pro retailové klienty je orientace na naplňování klientských potřeb, požadavků a očekávání. **Česká spořitelna klade velký důraz na srozumitelnost, jednoduchost a transparentnost investičních řešení**, a to při zachování co nejvyšší pravděpodobnosti dosažení atraktivního výnosu.

Vývoj na finančních trzích byl v průběhu roku 2016 různorodý a volatilní. Úvod roku byl poznamenán prudkou akciovou korekcí díky obavám ze zpomalení čínské ekonomiky, v polovině roku přišlo překvapivé rozhodnutí Británie opustit Evropskou unii a závěr roku přinesl nečekané zvolení Donalda Trumpa americkým prezidentem. Za celý rok americké akcie rostly, když optimizmus investorů byl podpořen akcelerací očekávání růstu budoucích zisků firem. Naopak evropský akciový trh mírně poklesl, což odpovídá zaostávání evropských společností ohledně očekávání růstu jejich zisků. Klíčovou rolí pro vývoj na finančních trzích však nadále hrály centrální banky, když Evropská centrální banka potvrdila pokračování v kvantitativním uvolňování. Americká centrální banka v prosinci 2016 opět po roce zvýšila svou základní úrokovou sazbu a avizovala, že v roce 2017 bude zvyšovat sazby mnohem rychleji.

Akciové trhy tak v roce 2016 přinesly zajímavou investiční příležitost i dynamičtějším investorům, a proto se jejich zájmu těšily i přímé investice do akcií. Celkový obrat akciových obchodů

prostřednictvím takto zadaných pokynů za rok 2016 dosáhl téměř 2,0 mld. Kč.

Velmi úspěšně si také vedly Investiční certifikáty z nabídky České spořitelny. **Zájmu klientů se těší především Bonusové certifikáty, Indexové certifikáty a tzv. Turbo long a Turbo short.** V roce 2016 zobchodovali klienti certifikáty o celkovém objemu téměř 260 mil. Kč. Klienti se rovněž zajímali o prodej fyzického zlata, v roce 2016 nakoupili prostřednictvím České spořitelny investiční zlaté slitky v hodnotě více než 155 mil. Kč.

Pokračující trend prostředí nízkých úrokových sazeb a touha investorů po dynamičtějším investicích napomohly velmi slušným prodejům podílových fondů. V těchto tržních podmínkách **Česká spořitelna dosáhla skvělého výsledku v prodeji otevřených podílových fondů v České republice a stala se jedničkou na trhu** s podílem přesahujícím 25% (zdroj AKAT ČR). Do pozice lídra trhu se Česká spořitelna dostala nejen díky velmi kvalitním podílovým fondům, které klientům nabízí, ale především díky skvělé práci poradců. Česká spořitelna je distributorem zejména podílových fondů společností Erste Asset Management, pobočka ČR a Reico investiční společnost České spořitelny.

Více než třetina investorů investuje prostřednictvím České spořitelny pravidelně. Průměrná velikosti pravidelné měsíční investice se opět zvýšila a dosáhla úrovně 3 128 Kč.

Akciovým fondům v nabídce České spořitelny se dařilo, neúspěšnějším fondem byl Sporotrend, zaměřený na trhy střední a východní Evropy, který vzrostl o 15,26 %. **Největší příliv nových finančních prostředků zaznamenal dlouhodobě úspěšný fond Top Stocks,** do kterého přitekly 2,0 mld. Kč.

Obchodně i výkonnostně se dařilo také smíšeným fondům. **Nejmladší smíšený fond pro retailové investory Optimum,** který má v portfoliu zastoupenou i realitní složku, **přilákal více jak 4,9 mld. Kč** nových prostředků a vykázal růst ve výši 0,96 %. Největší smíšený fond Konzervativní mix, který spravuje majetek za více než 19,0 mld. Kč, zhodnotil v roce 2016 o 1,58 %. Dobrou výkonnost zaznamenaly i fondy životního cyklu, ČS fond životního cyklu 2020 (+1,68 %) a také ČS fond životního cyklu 2030 (+3,34 %).

Celkový objem majetku retailových fondů spravovaných českou pobočkou Erste Asset Management na konci roku 2016 činil více jak 94,3 mld. Kč, což představuje navýšení o 10 %. Nárůst objemu majetku byl způsoben pozitivním vývojem na trzích a pokračujícím zájmem investorů, kteří hledali vyšší výnosy nákupem smíšených fondů.

Objem majetku ve fondech spravovaných Erste Asset Management, pobočka ČR a Reico investiční společnost České spořitelny (mld. Kč)

	2012	2013	2014	2015	2016
EAM ČR	50,3	55,0	68,1	85,4	94,3
Reico ISČS	4,9	6,0	6,5	8,2	13,1

Česká spořitelna ve spolupráci s dceřinou společností Reico investiční společnost České spořitelny nabízí drobným klientům možnost investovat do komerčních nemovitostí prostřednictvím ČS nemovitostního fondu, který je otevřeným podílovým fondem. **ČS nemovitostní fond je největším nemovitostním fondem pro drobné klienty v České republice.** Rok 2016 byl pro ČS nemovitostní fond vysoce úspěšným. **Objem vlastního kapitálu fondu se v porovnání s rokem 2015 zvýšil o výrazných 60 % na 13,1 mld. Kč.**

Celkový počet nemovitostí ve fondu se na konci roku 2016 zvýšil na 10 komerčních budov, z toho 8 v České republice a 2 na Slovensku.

Spořicí produkty

Nejvíce vyhledávanou a zároveň **stabilně rostoucí dlouhodobou formou spoření je doplňkové penzijní spoření a penzijní připojištění** poskytované ČS - penzijní společností.

Doplňkové penzijní spoření (DPS) je určené novým klientům. Výrazný nárůst objemu prostředků pokračoval ve všech spravovaných fondech. **Součet zůstatků všech fondů DPS se zvýšil v meziročním porovnání o 71 % a dosáhl tak výše 6,0 mld. Kč.** Konzervativní účastnický fond je

vůbec největším fondem na trhu DPS, za rok 2016 objem prostředků klientů vzrostl o 62 % na 4,4 mld. Kč. ČS - penzijní společnost udržela na trhu DPS pozici lídra, její podíl představuje 30 %. Přestože je penzijní připojištění v Transformovaném fondu ČSPS uzavřeno pro vstup nových klientů a počet účastníků se pomalu snižuje, tak **objem finančních prostředků klientů v Transformovaném fondu ČSPS zaznamenal opět vysoký meziroční nárůst, a to o 7 % na 64,4 mld. Kč.**

Celkem si u ČS - penzijní společnosti spoří na penzi 923 tisíc unikátních účastníků s celkovým objemem prostředků ve výši 71,0 mld. Kč, což představuje meziroční nárůst o 10 %.

Česká spořitelna – penzijní společnost umožňuje klientům sjednání smlouvy k doplňkovému penzijnímu spoření i po internetu prostřednictvím nové aplikace, díky které mohou klienti své smlouvy uzavírat nejen na počítači, ale i z mobilního telefonu nebo tabletu.

Objem majetku spravovaného ČS - penzijní společnost (mld. Kč):

2012	2013	2014	2015	2016
42,5	50,7	57,7	64,4	71,0

Stavební spoření u Stavební spořitelny České spořitelny je i nadále **nejvýznamnějším spořicí** produktem podle objemu vložených prostředků. Naspořená částka ke konci roku 2016 činila 69,7 mld. Kč, což v meziročním srovnání představuje pokles o 7 %. Důvodem poklesu vkladů je především ukončování stavebního spoření po skončení šestiletého cyklu.

Ke klasickým a zároveň stále oblíbeným bankovním vkladovým produktům patří vkladní knížky. Objem peněžních prostředků na nich uložených se v průběhu roku 2016 zvýšil o 1 % na 60,0 mld. Kč. Dalším oblíbeným produktem je Spoření ČS, které je určené na pravidelné i nepravidelné spoření a klienti mají peníze na svém účtu neustále k dispozici. Celková naspořená částka Spoření ČS a dalších spořicí produktů dosahuje 77,9 mld. Kč. **Klienti v prostředí nízkých úrokových sazeb dávají přednost vkladům na požádání,** termínované vklady nebo vklady s výpovědní lhůtou zaznamenávají pokles.

Úspory domácností (mld. Kč)

Osobní účty	298,6	51%
Vklady stavebního spoření	69,7	12%
Spořicí vklady včetně vkladních knížek	137,9	24%
Termínované vklady	4,3	1%
Běžné účty	67,0	12%
Prémiové vklady	2,0	0%
Ostatní vklady	0,3	0%

Malé firmy a podnikatelé (MSE)

Struktura klientů, kteří spadají do segmentu malých firem a podnikatelů (MSE), je velice různorodá. Jde nejen o živnostníky, podnikatele, svobodná povolání a menší firmy, ale také o menší společenství vlastníků bytových jednotek, bytová družstva, neziskovky a podobně.

Česká spořitelna nabízí klientům MSE profesionální služby s přidanou hodnotou se zaměřením na dlouhodobé aktivní budování vztahu mezi bankou a klientem. **Spolupracuje s nimi celý jejich podnikatelský život.** Od začátku podnikání pomáhá jejich rozvoji a pomáhá řešit jejich potřeby i problémy. A to vše na základě partnerských vztahů, které Česká spořitelna vnímá jako rozhodující pro společný úspěch banky i jejích klientů.

Vzhledem k rozmanitosti segmentu MSE je jejich obsluha rozdílná podle toho, do jaké skupiny patří a co je pro kterou skupinu výhodné. **Živnostníkům a drobným podnikatelům se čím dál více věnují** ve spolupráci s poradci v pobočkách **specializovaní poradci pro podnikatele.** Firmy a významné podnikatele obsluhují firemní bankéři za podpory juniorních firemních bankéřů. **Každý firemní bankéř má již své portfolio klientů a naopak každý klient má svého firemního bankéře.** Pracují s klienty dlouhodobě, což se projevuje v tom, že jsou vzájemnými partnery.

Banka je partnerem soutěže Rozjezdy roku a nováčků v podnikání nabízí komfort specialistů pro začínající podnikatele, se kterými mohou své obchodní plány zdarma konzultovat a řešit svoje podnikatelské záměry. V roce 2016 proběhla řada regionálních akcí zaměřených na start up.

V pilotním provozu již mohou klienti MSE využívat služby Busy banking pro nezajištěné úvěry. **Busy banking umožňuje uzavřít s klientem smluvní vztah** na základě jeho telefonického nebo mailového požadavku **s on-line podpisem v internetovém bankovníctví SERVIS 24.**

K novinkám roku 2016 patří také platební karta s multiměnovou funkcí. Klienti, kteří mají ke svému korunovému účtu vydanou debetní platební kartu a zároveň mají jeden nebo více běžných účtů vedených v cizí měně, mohou platební kartu použít pro cizoměnové transakce, které se zaúčtují na příslušné cizoměnové běžné účty. **Platby klientů v cizí měně tak neprocházejí měnovou konverzí na české koruny.**

Počet podnikatelských kont a firemních účtů překračuje 95 tisíc. Celkový zůstatek se v meziročním porovnání zvýšil o 10 % na 33,5 mld. Kč. Firemní účet nevyužívají pouze podnikatelé, ale také právnické osoby a neziskový sektor.

Celkový objem portfolia úvěrů v segmentu malých firem a podnikatelům k 31. prosinci 2016 činil 51,8 mld. Kč. V porovnání s rokem 2015 převedla Česká spořitelna komunální úvěry malým městům a obcím z portfolia MSE do portfolia komunálních klientů.

Struktura portfolia úvěrů malým firmám a podnikatelům (mld. Kč, hrubá hodnota)

Hypoteční úvěry	28,3	54%
Úvěry Stavební spořitelny ČS	5,0	10%
Leasingové úvěry	0,3	1%
Ostatní úvěry	18,2	35%

Kartový program

Ke konci roku 2016 činil celkový počet aktivních platebních karet České spořitelny 2,9 milionu, z toho 0,2 milionu kreditních. Díky službě Moje zdravé finance není platební karta pouze platebním nástrojem, protože **aplikace MZF dokáže klientům přehledně ukázat za co, kdy a kde svojí kartou platí. Celkový objem plateb provedených kartami České spořitelny u obchodníků vzrostl v meziročním porovnání o výrazných 12 % na 139,3 mld. Kč.** Průměrná útrata činila 636 Kč.

Počet aktivních karet (tis.)	2012	2013	2014	2015	2016
Počet aktivních karet	3 178	3 234	3 144	3 119	2 946
z toho: počet kreditních karet	348	319	290	269	210

V září představila Česká spořitelna výjimečnou transparentní kreditní kartu s naprosto unikátním výpočtem úroku, která změnila zažitě zvyklosti. Transparentní karta je uživatelsky příznivá. Bezúročné období se vztahuje i na výběry z bankomatu, úroky a ceny jsou jednoduše přehledné. U všech parametrů došlo k úpravám a zlevnění. Navíc je vzhledově velmi originální. **Úrok je místo procentní úrokové sazby počítán pevnou částkou 10 Kč za každých celých nesplacených 500 Kč k datu splatnosti.** Klienti tak vždy dopředu vědí, kolik peněz je karta bude stát, pokud nevyužijí bezúročné období až 55 dnů. Navíc z každé platby kartou na internetu nebo v zahraničí karta vrací 1 % zpět. Za pouhé 4 měsíce v závěru roku si transparentní kreditní kartu pořídilo 75 tisíc klientů.

Ve čtvrtém ročníku výročních cen Visa Awards získala Česká spořitelna titul Nejlepší acquirer za rok 2016 za nejlepší akceptaci platebních karet a také titul Nejlepší propozice 2016. Ocenění uděluje společnost Visa, která v hodnocení vyzdvihla pozici lídra České spořitelny v oblasti bezkontaktního placení, produktovou nabídku v rámci služby Moje zdravé finance a ocenila také realizaci projektů bezkontaktního placení v městské dopravě.

Karetní transakce provedené kartami ČS u obchodníků (issuing)	2012	2013	2014	2015	2016
Objem platebních transakcí provedených kartami ČS v mld. Kč	98,1	105,0	114,7	124,2	139,3
Počet platebních transakcí provedených kartami ČS v mil.	121,8	140,0	166,1	190,5	218,9

Z celkového počtu 218,9 milionu provedených transakcí kartami České spořitelny u obchodníků bylo

183,8 milionu bezkontaktních, tj. téměř 84 %.

Rozsahem své bankomatové sítě si Česká spořitelna dlouhodobě udržuje vedoucí pozici na českém trhu. Na konci roku 2016 provozovala celkem 1 642 bankomatů, vkladomatů a platbomatů. V průběhu roku 2016 banka instalovala zejména nové platbomaty, kterých provozuje už 212 a duální bankomaty. Za celý rok 2016 provedli držitelé karet v bankomatech České spořitelny 87,3 milionu výběrů hotovosti v objemu 314,3 mld. Kč. Průměrná částka výběru činila 3 599 Kč.

Výběry hotovosti v síti bankomatů ČS	2012	2013	2014	2015	2016
Objem výběrů v síti bankomatů ČS v mld. Kč	310,8	307,5	306,7	306,2	314,3
Počet výběrů v síti bankomatů ČS v mil.	93,2	92,9	91,2	88,6	87,3

Všechny bankomaty jsou vybaveny čipovou technologií čtení karet a současně **splňují maximální bezpečnostní požadavky pro minimalizaci rizik nelegálního kopírování platebních karet** (skimmingu). Česká spořitelna opět rozšířila síť vkladových a duálních bankomatů, které umožňují klientům vložit hotovost na účet nebo vkladní knížku u České spořitelny, ale také na účty vedené u jiných bank v České republice. Vkladových bankomatů, ve kterých klienti provedli 1,4 milionu vkladů v objemu 16,8 mld. Kč, je v provozu 149.

Počet bankomatů, vkladomatů a platbomatů	2012	2013	2014	2015	2016
	1 466	1 530	1 561	1 589	1 642

Od června 2016 mohou držitelé karet UnionPay vybírat peníze z bankomatové sítě České spořitelny. UnionPay je bankovní asociace obsluhující největší skupinu držitelů karet na světě a má silnou pozici i v asijských zemích a významně roste v Rusku.

Na začátku června 2016 společnosti Global Payments, přední světový poskytovatel služeb v oblasti technologií pro zpracování plateb se sídlem v USA, a CaixaBank, největší španělská banka dle tržního podílu, společně s Erste Group dokončily vznik společného podniku Global Payments s. r. o. Dle podmínek dohody Global Payments a CaixaBank drží majoritní podíl 51 % a na Erste Group připadá zbývajících 49 %. Nová společnost poskytuje platební služby obchodníkům v České republice, Rumunsku a na Slovensku. Partnerství CaixaBank a Erste Group s Global Payments do těchto zemí přivádí dva silné mezinárodní partnery, což přinese vysoký standard služeb pro obchodníky a klienty, celou řadu výhod a přístup k hlavním inovacím a technologiím.

Sociální bankovníctví

Sociální ekonomika je v České republice na vzestupu a Česká spořitelna vnímá její budoucí rozvoj optimisticky. **Program sociálního bankovníctví České spořitelny se od září 2015, ač je stále ve svých začátcích, rozvíjí rychleji, než se původně předpokládalo.** V průběhu roku 2016 zafinancoval 74 projektů neziskových organizací a podnikatelů se sociálním přesahem v celkové výši 209 mil. Kč. Ve čtvrtině případů šlo dokonce o nové klienty banky.

Česká spořitelna podporuje sociálně orientované ziskové a neziskové organizace, aby mohly růst, rozvíjet se a násobit svůj pozitivní dopad na společnost. Proto jim prostřednictvím programu sociálního bankovníctví **nabízí rozvojové a akcelerační programy, mentoring a koučink**, aby si organizace v bezpečném prostředí otestovaly, jak je životaschopný a finančně udržitelný jejich obchodní záměr. To jim poskytuje zejména akcelerační Impact First (www.impactfirst.cz). Studenti pak mohou své záměry, jak řešit společenské problémy podnikatelskou cestou, přihlásit do soutěže Social Impact Award (www.socialimpactaward.cz). Oba akcelerační programy banka realizuje spolu se společností Impact HUB.

Neziskové organizace jsou vedeny k finanční stabilitě ve fundraisingové akademii FRIN (www.frin.cz), kterou banka realizuje spolu s Českým centrem fundraisingu (fundraising je shromažďování finančních či jiných prostředků na obecně prospěšnou činnost). Právě **akcelerační programy se ukazují jako největší přidaná hodnota a jsou tím jedinečným, co Česká spořitelna může cílové skupině nabídnout.** Během roku 2016 se některého ze tří akceleračních programů zúčastnilo na 40 organizací.

Erste Corporate Banking

Erste Corporate Banking (ECB) působí v rámci České spořitelny jako moderní banka pro firemní zákazníky ve všech fázích jejich životního cyklu. ECB nabízí nadstandardní služby a

řešení jak pro střední a velké firmy, municipality a veřejný sektor, tak i pro nadnárodní korporace nebo finanční instituce. **Na pevných základech buduje Erste Corporate Banking silné a dlouhodobé partnerství.**

Erste Corporate Banking přináší klientům ucelená řešení jejich potřeb: od investičního, akvizičního a projektového financování přes podporu exportních aktivit, poradenství při fúzích a akvizicích až po uvedení na dluhopisové či akciové kapitálové trhy nebo nákup a prodej elektřiny, zajišťování cen energií, kovů a jiných komodit. Větším podnikům a korporacím ECB připravuje unikátní řešení na míru ve všech produktových skupinách. **Pro malé a střední podniky (SME) je ECB k dispozici ve třinácti regionálních korporátních centrech** České spořitelny, banka má pro segment SME vytvořeny specializované programy a řešení pro průmyslové sektory a korporátní situace od nákupu firem po rozvoj exportu či inovací. Díky elektronickému bankovníctví a produktům corporate cash managementu je banka firemním klientům k dispozici online. **Erste Corporate Banking má také vlastní webový portál na adrese www.erstecorporatebanking.cz.**

Přidanou hodnotou služeb Erste Corporate Banking jsou **týmy sektorových specialistů**, kteří se věnují **specifickým produktovým řešením**. Banka disponuje odborníky na řízení dotací, finanční poradenství nebo obnovitelné zdroje. Klientům je nápomocna při analýze a návrhu komplexní zajišťovací a restrukturalizační strategie na finančních trzích v oblasti energií, komodit, úrokových sazeb a devizových kurzů i v doposud exotických měnách.

Erste Corporate Banking České spořitelny je lídrem trhu v oblasti financování veřejného, neziskového a municipálního sektoru, financování energetických projektů včetně obnovitelných zdrojů, **exportního financování nebo ve využití zvýhodněných finančních prostředků** ve spolupráci s Evropskou investiční bankou (EIB), Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW), Evropským investičním fondem (EIF), ale také s národními agenturami jako Českomoravská záruční a rozvojová banka (ČMZRB) a Exportní garanční a pojišťovací společnost (EGAP).

Banka udržuje a upevňuje svoji pozici mezi vedoucími aranžéry syndikovaných a klubových řešení, když se účastnila většiny významných transakcí na českém trhu, mnohdy pak v zásadní roli aranžéra nebo spoluaranžéra. Česká spořitelna rovněž dlouhodobě potvrzuje svoji schopnost navrhovat řešení financování formou kombinace emise dluhopisů a bankovního úvěru. Nadále pokračuje mnohaletá spolupráce s vybranými představiteli světa private equity, což spolu s unikátní produktovou propozicí a expertní znalostí koncentrovanou v rozsáhlém týmu odborníků-specialistů je zásadním faktorem proč **Česká spořitelna patří k absolutní špičce v oblasti akvizičního financování respektive dluhové rekapitalizace firem.**

Financování nemovitostí

Česká spořitelna tradičně patří mezi neaktivnější banky v oblasti financování nemovitostí, realitních investic a hypotečních obchodů.

V roce 2016 pokračoval realitní trh rezidenčních i komerčních nemovitostí ve výrazném oživení a Česká spořitelna byla prostřednictvím svých služeb přítomná ve většině významných transakcí. Nekonsolidovaný zůstatek všech nemovitostních úvěrů poskytnutých Českou spořitelnou ke konci roku 2016 činil 278,3 mld. Kč v hrubé hodnotě, což představuje meziroční nárůst o 10 %. Hypoteční úvěry rostly ve všech segmentech, přičemž z celkové sumy představují úvěry podnikatelům, firmám a komunálním klientům 68,8 mld. Kč. Kvalita portfolia je trvale velmi dobrá, a to jak z pohledu ratingu či vyvážené struktury portfolia, tak s ohledem na kvalitu financovaných aktiv.

O tom, že tým realitních obchodů má za sebou úspěšný rok, svědčí i vítězství v kategorii Banka roku, které Česká spořitelna zaznamenala v rámci CIJ Awards Czech Republic. **Prestižní ocenění získala Česká spořitelna** v šestnáctileté historii soutěže teprve **podruhé**. CIJ Awards jsou ocenění udělována mezinárodním realitním magazínem CIJ Journal. O vítězství České spořitelny rozhodly hlasy 500 realitních expertů a klientů. Hodnotili jak účast banky na nejdůležitějších transakcích, tak i přístup členů týmu realitních obchodů vůči klientům.

Portfolio hypotečních úvěrů (mld. Kč, hrubá hodnota za samotnou banku)	2012	2013	2014	2015	2016
Hypoteční úvěry celkem	193,8	213,8	228,2	252,0	278,3
v tom: hypoteční úvěry hypoteční úvěry fyzickým osobám - domácnostem	139,2	155,1	167,2	186,8	209,6

v tom: hypoteční úvěry podnikatelům a malým firmám	23,7	24,8	26,0	26,8	28,3
v tom: hypoteční úvěry středním a velkým firmám	30,9	33,9	35,0	38,4	40,5

Středně velké firmy (SME)

Segment malých a středně velkých firem s ročním obratem od 60 mil. Kč do 2 mld. Kč **obsluhuje** v rámci České republiky **patnáct pracovišť Regionálních korporátních center**. Regionální centra působí pod značkou Erste Corporate Banking. Centra zajišťují firmám špičkový bankovní servis a poskytují komplexní služby celé Finanční skupiny České spořitelny. Jsou dislokovaná ve všech krajských městech, přičemž v Praze jsou k dispozici čtyři pracoviště.

V segmentu malých a středních firem koncentrovala banka svoji pozornost na výrazné urychlení schvalovacích a zpracovacích procesů. Cílem je radikální změna, kdy budou korporátní bankéři schopni zpracovat klientské potřeby zejména v oblasti financování v řádu dnů. K výraznému zjednodušení dochází i z pohledu rozsahu podkladů, požadovaných od klientů. **V rámci Regionálních korporátních center došlo v týmu bankéřů ke specializaci**, kdy se skupina SE bankéřů nadále soustředí na specifické potřeby klientely sektoru malých firem, stejně tak tým ME bankéřů svoji profilací lépe odpovídá nárokům firem střední velikosti. Specializace ruku v ruce s důslednou segmentací vedla k napřímení a zjednodušení procesů. Dalším pozitivem je přiblížení zákazníkovi, které by se mělo do budoucna odrazit zejména v rychlejší reakci na klientské potřeby, lepším servisu a tím i v růstu spokojenosti klientů.

V rámci další podpory inovací, růstu firem a zakládání nových podnikatelských subjektů posiloval Erste Corporate Banking ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu svůj program **INOSTART**. Program je určený pro financování provozních a investičních potřeb nově založených společností a kombinuje zvýhodněné financování a poradenství v oblasti založení firmy, tvorby podnikatelského plánu, právní oblasti, a podobně. Za dobu trvání poskytla Česká spořitelna v programu INOSTART financování v objemu 0,3 mld. Kč.

Korporátní klientela

V rámci korporátní klientely **Erste Corporate Banking obsluhuje tuzemské korporace i velké nadnárodní korporace**. ECB poskytuje korporátním klientům široké spektrum špičkových produktů korporátního bankovníctví včetně specializovaných produktů a služeb z oblasti investičního bankovníctví. Korporátní klienty, kteří působí i mimo Českou republiku, je Česká spořitelna ve spolupráci se skupinou Erste Group Bank připravena obsluhovat a doprovázet do zemí jejich působnosti.

V roce 2016 objem úvěrových obchodů v segmentu korporátních klientů výrazně vzrostl, čímž potvrdil dobrou kondici české ekonomiky a optimistickou náladu českých firem. **Kromě nárůstu provozního financování došlo k oživení investic, firemních akvizic a exportního financování**, což se promítlo i do zvýšené úvěrové aktivity. Česká spořitelna je velmi dobře připravena reagovat na tento vývoj a firmám v jejich rozvojových záměrech pomáhá s financováním či poradenstvím.

Velmi pozitivně se vyvíjel objem exportu českých firem a s ním také rostla poptávka po exportním financování. **Česká spořitelna poskytla financování společnosti ŠKODA ELECTRIC, a. s., formou odkupu pohledávek** za významným zákazníkem. Jedná se o pohledávky za již třetí dodávku 25 kusů trolejbusů v rámci pětiletého exportního kontraktu o dodávce 125 kusů trolejbusů, přičemž první a druhá dodávka byla také financována Českou spořitelnou. Transakce byla pojištěna EGAP.

Rok 2016 byl opět bohatý na akvizice a Česká spořitelna prostřednictvím své značky Erste Corporate Banking působila velmi aktivně v podpoře svých klientů při jejich financování a rovněž při poskytování poradenství při akvizicích doma i v zahraničí. **Česká spořitelna se podílela částkou 30 mil. USD na seniorním, zajištěném financování společnosti Avast Software** při akvizici společnosti AVG

Technologies a refinancování všech dluhů obou společností v celkovém objemu 1,685 mld. USD. Avast Software je česká firma se sídlem v Praze, která vyvíjí anti malware a jiná internetová bezpečnostní řešení. Avast má největší podíl na světovém trhu s online bezpečnostními aplikacemi. Produkty Avast chrání více než 400 milionů PC a mobilních uživatelů na celém světě.

Česká spořitelna se rovněž úspěšně podílela na spolufinancování společnosti Mora Moravia, s. r. o., jako spoluaranžér nového klubového termínovaného úvěru ve výši 15 mil. EUR na spolufinancování investice nové linky na výrobu samostatně stojících sporáků, a také na provozním úvěru ve výši 250 mil. Kč určeném k financování všeobecných firemních potřeb. Podíl České spořitelny činil 7,5 mil. EUR respektive 125 mil. Kč.

Česká spořitelna poskytla úvěr v celkové výši 230 mil. EUR **na financování všeobecných korporátních potřeb společnosti Hyundai Motor Manufacturing Czech, s. r. o.,** člena Hyundai Motor Group, světového lídra mezi výrobci automobilů.

V roce 2016 **Česká spořitelna spolupůsobila v roli aranžéra a původního věřitele u nového termínového a revolvingového úvěru pro členy skupiny WITTE GROUP** v objemu 125 mil. EUR. Nové klubové úvěry budou využity k refinancování stávajících klubových a bilaterálních závazků a financování všeobecných korporátních potřeb a budoucí expanze skupiny. WITTE GROUP je globální dodavatel automobilového průmyslu zabývající se vývojem a výrobou zámkových, zamykacích a bezpečnostních systémů.

V roce 2016 řada velkých firem využila příhodné situace na kapitálových trzích a vstoupila na trh s emisí korporátních dluhopisů. **Česká spořitelna opět asistovala při emisi většiny dluhopisů českých korporací,** například společnosti ČEPS. Rovněž působila jako jediný aranžér korunové emise polské skupiny MCI Capital a v roli vedoucího spolumanažera a aktivního bookrunnera (správce knihy poptávky) při emisi prvního dluhopisu společnosti Česká zbrojovka v objemu 1,5 mld. Kč. Česká zbrojovka je jedním z největších světových producentů ručních palných zbraní. Své výrobky nabízí státním ozbrojeným složkám a pro civilní použití v 90 zemích světa.

V návaznosti na dlouhodobé vztahy s Českými drahami, poskytovala Česká spořitelna národnímu dopravci služby výhradního ratingového poradce. **Poradenská role České spořitelny byla pro České dráhy klíčová k dosažení zvýšení dlouhodobého ratingu z Baa3 na Baa2 se stabilním výhledem,** což pomohlo společnosti úspěšně refinancovat starší dluh za nižší náklady.

Úvěry poskytnuté korporátním klientům (mld. Kč, hrubá hodnota za samotnou banku)*

Portfolio úvěrů velkým podnikům	94,0	41%
Portfolio úvěrů malým a středním podnikům	73,9	32%
Portfolio korporátních hypoték	40,5	18%
Portfolio úvěrů komunálním klientům	21,8	9%

* v porovnání s rokem 2015 došlo k přesunutím mezi jednotlivými portfolii

Česká spořitelna, jako jeden z předních inovátorů v oblasti cash managementu, pokračovala v rozvoji unikátních řešení. Dobrým příkladem je @FAKTURA 24. **Na konci roku 2016 mělo ve svém internetovém bankovníctví službu** elektronické fakturace **@FAKTURA 24 aktivováno přes 400 tisíc koncových klientů** u 712 tisíc smluvních účtů na elektřinu, vodu, plyn, pojištění, spojení a nově i na místní poplatky za psa či za odpad.

Korporátní klienti odeslali do elektronického bankovníctví prostřednictvím služby @FAKTURA 24 v roce 2016 téměř 800 tisíc transakcí. Přijímání e-faktur, e-dokumentů, předpisů pojistného či výzev k platbě mohli ke konci roku 2016 využívat zákazníci společností ČEZ, E.ON, innogy, Kooperativa, Pojišťovna České spořitelny, SmVak Ostrava, ČEVAK, AXA penzijní společnost, Česká spořitelna – penzijní společnost, Stavební spořitelna České spořitelny a nově také klienti České

podnikatelské pojišťovny a města Tábor. **Česká spořitelna je stále jedinou bankou, která nabízí řešení na konsolidačním principu a výměnu e-faktur mezi firmami.** Elektronická fakturace přináší firmám výhodu bezpečného elektronického zasílání faktur a významnou úsporu času a nákladů.

V roce 2016 se výrazně dařilo i službě PLATBA 24, což je online platba z prostředí klientova internetového bankovníctví. **Nově mohou klienti České spořitelny využít PLATBU 24 při nákupech v e-shopech, které využívají platební bránu poskytovatele Global Payments,** což je nejpoužívanější platební brána v České republice. Zaplatit pomocí služby PLATBA 24 lze již ve 2 600 internetových obchodech. PLATBU 24 využilo v průběhu roku 2016 alespoň jednou 457 tisíc koncových klientů. V roce 2016 provedli klienti prostřednictvím této služby 2,77 milionu transakcí v celkovém objemu 3,6 mld. Kč. Počet plateb meziročně vzrostl o 31 %, jejich objem pak dokonce o 36 %.

Služby veřejnému a neziskovému sektoru

Česká spořitelna díky dlouhodobému partnerství s klienty z řad státních organizací, veřejné správy, místních samospráv, příspěvkových a neziskových organizací **potvrzuje, že je lídrem v bankovních a finančních službách pro klienty veřejného a neziskového sektoru.**

V roce 2016 **Česká spořitelna** financovala celou řadu významných projektů. V rámci financování koncernu Pražská plynárenská **byla vedoucím manažerem emise dluhopisů** ve výši 2,7 mld. Kč **a aranžérem refinancování členů koncernu** v celkové výši 6,3 mld. Kč. V rámci směnečného programu poskytla financování ve výši 1,67 mld. Kč statutárnímu městu Liberec. Financováním dodávek nových tramvají Škoda 15T ForCity ve výši 4,6 mld. Kč se významně podílela na obnově pražské dopravní infrastruktury, Dopravnímu podniku Praha pomohla fixovat cenu pro nákup 30 milionů litrů nafty na rok 2016 a zajistit měnový kurz v objemu 32 mil. EUR.

V roce 2016 úspěšně pokračoval inovativní **projekt** České spořitelny **Chytré město**, který klientům z řad měst a obcí **pomáhá připravovat a financovat chytrá řešení, která usnadňují a zpříjemňují většinu aspektů života ve městě** pro jeho obyvatele, návštěvníky i podnikatele. Podařilo se tak nastartovat více než 30 chytrých projektů v oblastech místní samosprávy, zdravotnictví, dopravy, energií a odpadového hospodářství.

Nedílnou součástí poradenských služeb v rámci Finanční skupiny České spořitelny je dceřiná společnost **Erste Grantika Advisory**, která **pomáhá klientům z řad veřejného sektoru zejména s přípravou a řízením veřejných zakázek**, zajišťování dotačního a manažerského poradenství a uplatňování osvědčených manažerských nástrojů pro zajištění principů výkonného a efektivního úřadu.

Prodej produktů finančních trhů korporátním klientům

Česká spořitelna poskytuje služby v oblasti finančních trhů mezinárodním a lokálním korporacím a podnikům ze segmentu malých a středních firem. Banka disponuje kvalitním analytickým a obchodním zázemím a infrastrukturou, umožňující poskytovat klientům spolehlivé zobchodování jejich objednávek a navíc přidat analýzu a poradenství v oblasti strukturování a načasování zajišťovacích transakcí. **Dlouhodobá strategie České spořitelny** zaměřená na nabídku širokého spektra na míru šitých finančních instrumentů potvrzuje, že je správným a oceňovaným obchodním modelem, který **přináší přes nelehké tržní podmínky rostoucí objemy transakcí a zároveň spokojenost klientů s poskytovanými službami.**

V roce 2016 byl kurz české koruny nadále pod intervenčním režimem ČNB. Právě tato skutečnost, spolu s nejistotou ohledně termínu ukončení intervence, zásadním způsobem ovlivnila chování firemních klientů v oblasti řízení měnových rizik. **Ze strany klientů tak napříč všemi segmenty opět vzrostla poptávka po zajišťovacích instrumentech** s datem vypořádání delším než 18 měsíců.

Obchodování s dluhovými cennými papíry a akciovými instrumenty

V roce 2016 patřila **Česká spořitelna** opět mezi největší obchodníky s dluhopisy a akciemi na lokálním trhu a nadále **pokračovala ve stoupajícím trendu upevnování pozice lídra pro institucionální klienty**. Vedoucí pozici banky mezi obchodníky s akciemi a dluhopisy podporuje zejména dlouhodobá důvěra klientů. Toto renomé společně s vysokou rozmanitostí a kvalitou služeb vede nově vznikající subjekty mezi správci aktiv k navázání obchodních vztahů právě s Českou spořitelnou.

Hlavním faktorem ovlivňujícím obchodování s dluhopisy byla pokračující intervence ČNB na české koruně, tlak výnosů především na kratším konci výnosové křivky do záporných hodnot a pokračování kvantitativního uvolňování ze strany Evropské Centrální Banky (ECB) v podobě nákupu vládních a korporátních bondů. Výnosy během léta 2016 dosáhly historických minim na středních a delších periodách. Krátké vládní dluhopisy byly pod neustálým nákupním tlakem hlavně ze strany zahraničních investorů a na konci roku dosáhly historicky nejnižších hodnot, kdy například dvouletý státní dluhopis se obchodoval za záporný výnos -1,2 %. **Česká spořitelna** byla opět jedním z neaktivnějších obchodníků s korunovými dluhopisy na primárním trhu a **udržela si svoji dlouhodobou vedoucí pozici primárního dealera se státními dluhopisy České republiky**.

Finanční instituce

Česká spořitelna pokračovala v úspěšném prodeji produktů a služeb stávajícím klientům a díky několika významným akvizicím potvrdila svoji tržní pozici vedoucí banky, která finančním institucím poskytuje služby s přidanou hodnotou. **Česká spořitelna** nadále rozvíjela a prohlubovala spolupráci s pojišťovnami, penzijními fondy, investičními společnostmi a **získala vedoucí postavení na rostoucím trhu nebankovních platebních institucí**. Při poskytování služeb segmentu finančních institucí se více zaměřila na nové platební metody v oblasti cash managementu, produktů finančních trhů a specializované služby, jako například depozitář, custody a zprostředkování výplat výnosů z cenných papírů.

V oblasti korespondenčního bankovníctví dosáhla Česká spořitelna v roce 2016 významného nárůstu objemů zobchodovaných transakcí a počtu bankovních klientů využívajících produkty zaměřené na poskytování platebních řešení v českých korunách a zahraničních měnách. **Česká spořitelna** velmi intenzivně spolupracuje s ostatními členy skupiny Erste Group Bank a prostřednictvím společné platformy **nabízí klientům komplexní platební řešení v celém středoevropském regionu**.

Správa aktiv pro institucionální klienty

Aktuální objem prostředků ve Správě aktiv pro institucionální klienty přesahuje 115 mld. Kč. **Z hlediska objemu spravovaných aktiv přísluší největší podíl jednoznačně sektoru finančních institucí**, tj. penzijním fondům, životním a neživotním pojišťovnám. Významným krokem bylo další zvýšení podílu investic z řad církevních subjektů, jakož i rozšíření portfolia klientů o další významné městské části. Mezi klienty správy aktiv nadále patří desítky nadací, dále bytová družstva, odborové organizace a firemní subjekty.

Hlavním tahounem zhodnocení byla v roce 2016 úroková složka. Taktické investice na poli korporátních dluhopisů byly jednoznačným vítězem. Obecně lze říci, že úrokové nástroje (vyjma peněz) nadále dodávaly pozitivní tržní zhodnocení, když výnosové křivky nadále klesaly na nová minima, ať již z důvodu nízké inflace, nebo spekulací vyvolaných měnovým závazkem ČNB. Akciová komponenta se vyvíjela diferencovaně. Vyšší zhodnocení dodávaly akcie rozvíjejících se ekonomik nad akciemi vyspělých ekonomik. Podíl realitních investic, tolik typický pro portfolia klientů pod správou, opět dodal pozitivní výnos v úrovni nad 2 %. Celkově více než 90 % spravovaných portfolií zakončilo kalendářní rok 2016 s kladným zhodnocením. **Přes 80 % spravovaných portfolií**

také překonalo nastavené tržní benchmarky.

Depozitář

Rok 2016 byl pro Českou spořitelnu jako depozitáře fondů ve znamení doznívající konsolidace v segmentu fondů kvalifikovaných investorů. Spolu s ukončením činnosti fondů druhého pilíře penzijního systému to mělo za následek, že počet klientů depozitáře vzrostl pouze o 2 fondy, což představuje nárůst o 2 %. Navzdory tomu však **majetek fondů pod depozitářskou kontrolou vzrostl o 14 % na 253,8 mld. Kč.**

Custody

Česká spořitelna poskytuje činnosti v oblasti úschovy a správy investičních nástrojů jako depozitářská banka fondů, dále v rámci obhospodařování klientských portfolií, a také jako samostatnou službu. Banka se zaměřuje především na segment finančních institucí, ale mezi klienty lze nalézt řadu korporací a subjektů z veřejného sektoru, pro které Česká spořitelna připravuje řešení situací spojených s cennými papíry tuzemskými či zahraničními, v listinné či zaknihované podobě. Rok 2016 znamenal opětovný nárůst celkového objemu aktiv v porovnání s předchozím rokem, přičemž nejvíce k tomuto růstu přispěly investice zahraničních klientů do tuzemských instrumentů.

EU Office/Knowledge Centre České spořitelny

Činnost EU Office/Knowledge Centre se úspěšným rozšířením a sledováním trendů v jednotlivých odvětvích napojila na mnoho útvarů České spořitelny, kterým dodává analýzy potřebné k jejich činnosti. Tyto materiály využívají také klienti České spořitelny. **Centrum v průběhu roku 2016 vypracovalo pět desítek odvětvových analýz, z čehož 14 studií bylo velkých, pokrývajících celé odvětví,** například Výhled českého stavebnictví, Farmaceutický průmysl v ČR, Automobilový průmysl v ČR, Pobytová zařízení pro seniory nebo Technické služby v ČR. Širokou čtenářskou základnu si získává měsíčník Trendovník o dění, trendech a novinkách v perspektivních odvětvích.

Měsíčník EU aktualit byl rozšířen o novou rubriku Brusel Inside, ve které člen Evropského hospodářského a sociálního výboru Petr Zahradník popisuje a komentuje dění v Evropské unii. Další rubrika EU Seriál představuje možnosti směřování evropských dotací, informace o výzvách a příklady úspěšných žadatelů u Erste Grantika Advisory, která se na dané rubrice spolupodílí. Počet sledovaných zemí u poradenského programu Průvodce podnikáním v zahraničí se rozšířil na 25 zemí včetně nově sledovaných zemí jako je Írán, Trinidad a Tobago, Ghana, Indonésie, Angola, či Kazachstán.

EU Office/Knowledge Centre České spořitelny aktivně vystupuje na Investičním webu, spolupřipravlá konference (například Průmysl 4.0, Financování inovací v České republice, Závislost české ekonomiky na automobilovém průmyslu, Co dál s měnovou politikou) nebo spolupracuje s vysokými školami jako UJEP, Newton College, VŠE či VŠB. Vypracované materiály jsou volně dostupné na webových stránkách České spořitelny.

Distribuční kanály

Pobočková síť

Česká spořitelna se svými 561 pobočkami představuje jednu z největších bankovních sítí v České republice s kvalitním regionálním pokrytím a snadnou dostupností pro všechny klienty. Pobočková síť stále zůstává v rámci vícekanalového prodejního modelu stabilní výkonnou obchodní a poradenskou složkou banky. Pobočkovou síť doplňuje nejrozsáhlejší síť bankomatů, vkladomatů a platbomatů na českém trhu v celkovém počtu 1 642. Nedílnou součástí vícekanalového prodejního modelu je propojení fyzických poradců s kvalitním, rychlým, bezpečným a inovativním digitálním bankovníctvím. **Dlouhodobou strategií České spořitelny je zachování nejlepší dostupnosti pro klienty v reálném i digitálním světě.**

V rámci optimalizace regionálního pokrytí pobočkové sítě **Česká spořitelna pečlivě sleduje** chod poboček, provádí analýzu jejich využití a na základě této analýzy upravuje pobočkovou síť tak, **aby byly pobočky přístupné klientům v čase a místě, kde je opravdu využijí** a zároveň, aby bylo dosaženo maximální efektivity provozu.

V souvislosti se službou Moje zdravé finance prochází pobočková síť rozsáhlou změnou. Mění se nejen rozmístění poboček, ale vytvářením vhodného a účelného prostředí pro poradenství se mění i jejich vzhled a využití. **Česká spořitelna postupně obmění celou pobočkovou síť, tak aby odpovídala nejmodernějším trendům v poskytování bankovních služeb.**

Nové pobočky podporují službu Moje zdravé finance hned několika způsoby, které **usnadňují aktivity** manažera pobočky a **poradců při jednání s klientem**. Poradci nemají své pevné místo, nesedí a nečekají, až za nimi klienti přijdou, ale sami je aktivně oslovují. Díky diskrétním jednacím místnostem nabízejí klientovi prostor pro pohodlné a ničím nerušené poradenské schůzky.

Již nyní je celá pobočková síť vybavená bezplatným WiFi připojením k internetu pod názvem „Vase Sporitelna Free“. Síť je samozřejmě zabezpečená a klienti ji během návštěvy pobočky mohou využívat zdarma po neomezenou dobu. **V 69 pobočkách už je také k dispozici nový prodejní a poradenský kanál ve formě videokonference.** Je určen například na prodej nefinančních služeb či na poradenství ohledně hypotéky.

Digitální banka

Digitální bankovníctví je druhým pilířem dlouhodobé strategie zachovat co nejvyšší dostupnost služeb pro klienty kombinací fyzické přítomnosti a digitální banky. Již dnes je digitální bankovníctví zdaleka nejčastějším způsobem kontaktu klienta s bankou. Cílem digitální banky je klientům přinášet služby na vysoké technologické úrovni, které budou jednoduché, snadno ovladatelné a přístupné 24 hodin a 7 dní v týdnu.

V průběhu roku 2016 představila Česká spořitelna celou řadu vychytaných aplikací. V dubnu to byla mobilní aplikace **FRIENDS 24**, která **přináší unikátní způsob placení drobných částek mezi lidmi na principu peer-to-peer platby.** Aplikace FRIENDS 24 je jedinečná tím, že **klient nepotřebuje znát číslo účtu. Stačí mobil a libovolný kontakt** jako např. telefon, e-mail, Facebook nebo třeba WhatsApp. Placení známým se dá zvládnout za 10 vteřin, kdykoliv a kdekoliv a příjemce dokonce nemusí mít účet v České spořitelně ani chytrý mobil. Aplikace je zdarma ke stažení v oficiálních obchodech App Store a Google Play.

Ve stejnou dobu představila Česká spořitelna další novinku, kterou je online Půjčka bez papíru aneb peníze na účtu do 15 minut. Jde o první půjčku na trhu, která se dá vyřídit od začátku do konce jednoduše online, a to od 20 do 200 tisíc Kč. Primárně je určena pro zájemce, kteří nemají u České spořitelny účet, ale mohou ji pochopitelně využít i klienti České spořitelny.

Od poloviny roku se ve všech pobočkách České spořitelny využívá biometrický podpis klientské dokumentace. **Při biometrickém podepisování používají klienti místo papírového dokladu speciální zařízení, takzvaný signpad** či tablet. Tato elektronická destička snímá kromě tvaru podpisu ještě celou řadu dalších jedinečných charakteristik podpisu, např. rychlost, tlak a jeho průběh v čase. **Biometrické podepisování je časově rychlejší, administrativně méně náročné a významně také šetří životní prostředí.**

Odborná porota na konferenci digitálního marketingu Webtop100, kde se každoročně vyhlašují nejlepší internetové stránky na českém trhu, ocenila Českou spořitelnu v sekci microsite. Česká spořitelna se umístila na druhém a třetím místě s weby „Velká banka, velké možnosti“ a „Půjčka

bez papíru“.

Páteří digitální banky je internetové bankovníctví SERVIS 24 a pro podnikatele BUSINESS 24.

Na konci roku 2016 dosáhl počet aktivovaných uživatelů přímého bankovníctví SERVIS 24 a BUSINESS 24 úrovně 1,74 miliónu, což představuje navýšení o 5 %.

Počet aktivních klientů SERVIS 24 a BUSINESS 24 (tis.)	2012	2013	2014	2015	2016
	1 476	1 591	1 629	1 661	1 739

Poznámka: Klienti využívající více kanálů jsou počítáni pouze jednou

V anketě Mobilní aplikace roku 2016 uspěl SERVIS 24 Mobilní banka. V kategorii Klientský servis se umístila na druhém místě a mezi bankovními aplikacemi byla nejlepší. Kvalitu aplikace hodnotila široká veřejnost, tedy přímo její uživatelé. **SERVIS 24 Mobilní banku využívá téměř 250 tisíc klientů.**

Česká spořitelna jako první na českém trhu **rozšířila své internetové bankovníctví BUSINESS 24 o mobilní aplikaci pro korporátní a firemní klienty.** BUSINESS 24 Mobilní banka umožňuje pohodlné a bezpečné ovládání firemních účtů. V červnu se v internetovém bankovníctví BUSINESS 24 podařilo díky implementaci nového modulu korporátního systému pro zadávání a zpracování bankovních záruk výrazně zlepšit možnosti online zobrazení detailů záruk.

Už v roce 2015 spustila Česká spořitelna jako první banka bezbariérové webové stránky www.bankabezbarier.cz. **Česká spořitelna poskytuje klientům s handicapem celou řadu speciálních služeb.** Díky tomuto webu jsou veškeré informace pro handicapované na jednom místě a lze se v nich snadno orientovat. Při přípravě webu banka spolupracovala s Kontem Bariéry, se Sjedenou organizací nevidomých a slabozrakých (SONS) a s Pražskou organizací vozíčkářů (POV). Webové stránky jsou rozděleny podle konkrétního handicapu. Jsou zde sekce věnované tělesně, sluchově a zrakově handicapovaným. Celý web je uzpůsoben pro čtečky, informace pro neslyšící jsou přetlumočeny do znakové řeči.

Neobchodní činnosti

Lidé

Zaměstnanci jsou nejdůležitějším nástrojem pro zdravé směřování banky a pro její úspěch v silně konkurenčním prostředí. Česká spořitelna vnímá kvalifikované, kvalitní, spokojené a profesionální zaměstnance vnitřně motivované k dlouhodobému optimálnímu výkonu jako svoji konkurenční výhodu. Svým **zaměstnancům nabízí rovné podmínky, přátelské pracovní prostředí a možnost se dále vzdělávat.** Za tímto účelem každý rok uskutečňuje celou řadu iniciativ na podporu integrace osobního a pracovního života a rovných příležitostí, s cílem posílit podmínky k trvalému a spokojenému partnerství mezi zaměstnanci a Českou spořitelnou coby zaměstnavatelem.

V rámci uceleného programu Diversitas a jeho dílčích projektů se více než sto žen zapojilo do nejrůznějších rozvojových programů a iniciativ na podporu jejich kariérního rozvoje. **Česká spořitelna se stala klíčovým partnerem důležitých lokálních událostí na podporu diversity v top managementu** jako například Festival všem ženám, celosvětová konference FCEM pořádaná Asociací manažerek a podnikatelek, Firma roku rovné příležitosti, Equilibrium Alumni Conference a další. Příkladem diversity je i představenstvo České spořitelny, kde od února 2016 působí se zodpovědností za retailové bankovníctví Daniela Pešková.

V oblasti podpory lidí se zdravotním handicapem banka již šestým rokem v řadě realizovala rozvojový program s názvem Pět statečných. **Účastníci se zdravotním handicapem z řad široké veřejnosti měli možnost** posílit své dovednosti například na poli prezentačních dovedností, IT dovedností nebo ve finanční gramotnosti, a následně **absolvovat odbornou stáž.** Česká spořitelna rozšířila možnost

udílení ergonomických pomůcek nejen zaměstnancům se zdravotním postižením, ale i zaměstnancům s vážnými zdravotními potížemi, kteří nejsou klasifikováni jako osoby se zdravotní invaliditou.

V oblasti podpory návratnosti rodičů zpět do zaměstnání byl rozšířen počet partnerských zařízení poskytujících péči o předškolní děti v Praze i v regionech. **Inovaci prošel portál pro rodiče na mateřské a rodičovské dovolené, na interní sociální síti je pro rodiče založena speciální diskusní komunita**, rodiče mají také rozšířenou možnost e-learningového vzdělávání. Banka pro ně uspořádala pět setkání v Praze i v regionech.

V oblasti mezigeneračního dialogu Česká spořitelna úspěšně realizovala nový ročník reverse mentoringu propojující zaměstnance pod 30 let a nad 50 let, kteří se díky němu vzájemně obohacují. **V oblasti integrace osobního a profesního života se stále více využívá flexibilních forem práce.** Zcela novou formou inspirativního setkání byl zahájen dialog na téma související s LGBT problematikou (osoby s menšinovou sexuální či genderovou identitou) v kariéře i ve vztahu ke klientům s názvem Rainbow Talks.

Česká spořitelna se soustředí na hledání a oslovování nových talentů. Jednou z forem byla velká **kampaně, která prezentuje značku České spořitelny jako zaměstnavatele v nové podobě. Pod heslem „Velká banka, velké možnosti“ sdíleli zaměstnanci své příběhy, a to zejména v online prostředí. Kampaně byla velmi úspěšná, podařilo se výrazně zvýšit počet návštěvníků a nových uživatelů na novém náborovém webu velkemoznosti.cz. Ten zaznamenal i další úspěch, získal 2. místo v prestižní soutěži WebTop100 v kategorii Microsite. Rozvojový program Můj potenciál nadále pokračoval a rozšířil se o další lokality. Banka připravila více než 30 náborových akcí, mezi které patřily zejména pracovní veletrhy na vysokých školách, Dny s Českou spořitelnou či workshopy pro studenty, které byly zaměřeny na hledání pracovních příležitostí a vytváření profesního profilu.**

Rozvoj zaměstnanců v České spořitelně představuje dlouhodobý a ucelený vzdělávací systém, který vede lidi ke zvyšování kompetencí s cílem podpořit jejich kariérní růst. Základem rozvoje zaměstnanců jsou adaptační programy a na ně navazující odborné a talentové programy.

Průměrný počet zaměstnanců konsolidovaného celku se snížil o 2 % na 10 371. Za samotnou Českou spořitelnu činil průměrný počet zaměstnanců 9 346. Podíl žen představuje 73 % všech zaměstnanců. Na zkrácený úvazek pracuje 8 % zaměstnanců. **Banka úspěšně integrovala 146 zaměstnanců po návratu z rodičovské dovolené.** Průměrná délka zaměstnání mírně vzrostla na 10,2 roku a průměrný věk se zvýšil na 40,2 let. Zaměstnanci starší padesáti let představují 18 % populace České spořitelny.

Průměrný počet zaměstnanců	2012	2013	2014	2015	2016
Počet zaměstnanců Finanční skupiny ČS *	10 760	10 651	10 471	10 536	10 371
Počet zaměstnanců České spořitelny *	9 640	9 550	9 405	9 492	9 346

* Průměrný přepočtený včetně zaměstnanců jiných společností Erste Group (tzv. expatriotů)

Kvalita služeb

Česká spořitelna byla prvním komerčním subjektem, který nabídl klientům možnost obrátit se na kancelář týmu ombudsmana, jehož posláním je hájit zájmy klientů a hledat spravedlivá řešení případných omylů nebo nedorozumění. **Vzhledem k odezvě klientů**, například v podobě citátu: „Ve chvíli, kdy jsme se skoro dotkli dna, jste nás dokázali svým odhodláním pomoci vytáhnout nad hladinu“, **Česká spořitelna věří, že se jí dlouhodobě daří její poslání naplňovat.**

Už 15 let řeší tým ombudsmana eskalované stížnosti, kdy má klient pocit, že výsledek, který obdržel na pobočce, klientském centru nebo v jiné části banky, není dostatečný. Zabývá se také žádostmi klientů, které souvisejí se závažnými životními situacemi a dále složitějšími případy, které vyžadují hlubší expertizu. S řešením stížností přímo souvisí vyhodnocování jejich základních příčin, na jejichž

odstraňování se následně pracuje napříč bankou, s cílem kontinuálně zlepšovat zkušenost klientů s produkty a službami České spořitelny.

Ekonomické a strategické analýzy

Zodpovědnost týmu Ekonomických a strategických analýz České spořitelny je rozdělena do třech oblastí. Za prvé jde o oblast strategického plánování a analýz bankovního sektoru. Druhou oblastí je akciová analýza, v rámci které jsou pokryty vybrané obchodovatelné společnosti z České republiky a regionu střední a východní Evropy, a také strategická analýza vývoje akcií na hlavních trzích. Třetí oblastí jsou makroekonomické analýzy, které vyúsťují do prognóz vývoje měnových kurzů a úrokových sazeb. V akciové a makroekonomické části Česká spořitelna nabízí klientům vedle analýz a prognóz i investiční strategii.

Analýzy jsou zveřejňované na speciálních internetových stránkách www.investicnicentrum.cz. Rodina pravidelných analytických zpráv čítá nyní 20 různých produktů s denní až čtvrtletní frekvencí v českém a anglickém jazyce. **Analytici a stratégové jsou k dispozici ke konzultacím pro vybraný okruh klientů Finanční skupiny České spořitelny.**