

Zpráva představenstva o podnikatelské činnosti společnosti a stavu jejího majetku za rok 2014

Konsolidované hospodářské výsledky*

Česká spořitelna dosáhla jednoho z nejlepších výsledků ve své dlouhodobé historii i v nesnadném prostředí trvale nízkých úrokových sazeb a vysoce konkurenčního prostředí. **Rok 2014 byl výjimečný nejenom velikostí čistého zisku, ale také celou řadou malých i velkých úspěchů** v různých oblastech bankovního podnikání.

Nejvýznamnější událostí podzimu bylo pro Českou spořitelnu a její klienty **spuštění služby osobního bankovníctví pod značkou BLUE**. V průběhu roku přibyly nové unikátní retailové produkty a nástroje, jako jsou například půjčka 5+5, Dobrá rada nebo Videobankéř. **V plzeňském Lochotíně odstartovala laboratorní pobočka, jejímž cílem je v reálném provozu testovat nový obslužný model**, rozšířit samoobslužná zařízení pro rutinní bankovní operace a zlepšit kvalitu poskytovaného poradenství. **Jako první banka v České republice představila Česká spořitelna v lednu 2014 prodej hypoték přes Facebook** a tento úspěšný prodej zopakovala také v červnu 2014. V prostředí nízkých úrokových sazeb dokáže Česká spořitelna úspěšně nabídnout klientům široký vějíř investičních nástrojů v čele s podílovými fondy a přinést zajímavý výnos.

Česká spořitelna rozvíjí IT prostředí, které umožňuje spouštět nové, **zajímavé aplikace pro klienty**, jako například BUSINESS 24 mobilní aplikaci pro firemní klienty a Lístkomat, díky kterému si klienti mohou sjednávat schůzky na pobočkách nebo si rovnou vyzvednout virtuální pořadový lístek. Česká spořitelna se také intenzivně připravuje na bezpapírové fungování.

České spořitelně se daří v důležitých transakcích a obchodech komerčního bankovníctví, jako jsou např. dluhopisové emise českých korporací Net4Gas či Pegas Nonwowens, přičemž **Net4Gas byla největší korunová emise korporátních dluhopisů za poslední desetiletí**. Banka úspěšně rozvíjí program TOP INOVACE, který je zaměřen na financování inovativních projektů a rozvojových aktivit firem a využívá výhodných programů Evropské investiční banky nebo Evropského investičního fondu. Ve spolupráci s mateřskou Erste Group bank úspěšně realizovala primární nabídku akcií (IPO) společnosti Pivovary Lobkowicz Group. Jednalo se o zásadní transakci na českém kapitálovém trhu, potvrzující roli České spořitelny jako největšího manažera akciových emisí v České republice. Česká spořitelna spoluaranžovala dlouhodobé klubové financování pro skupinu Škoda Transportation, předního evropského výrobce dopravních prostředků.

Česká spořitelna přistupuje disciplinovaně ke svým provozním nákladům, které klesají šestým rokem po sobě. **Česká spořitelna získala prestižní ocenění Banka roku udílené časopisem The Banker** z mediální skupiny Financial Times, jde již o osmé prvenství v soutěži. **Odborná porota** soutěže Best Innovator 2014 společnosti **A.T. Kearney ocenila přístup České spořitelny k inovacím** a vyhlásila ji „Největším překvapením soutěže“. A v neposlední řadě je Česká spořitelna vnímavá ke své sociální zodpovědnosti vůči společnosti, ať už se jedná o vzdělávací aktivity Nadace Depositum Bonum, Cenu Floccus Nadace České spořitelny nebo zisk ocenění Banka bez bariér.

Výkaz zisku a ztráty

K 31. prosinci 2014 vykázala Česká spořitelna podle mezinárodních standardů pro finanční výkaznictví **konsolidovaný čistý zisk** po menšinových podílech **ve výši 15,1 mld. Kč**. V porovnání s rokem 2013, kdy čistý zisk činil 15,6 mld. Kč, se hospodářský výsledek snížil o 3 %. Čistý zisk se sice snížil, přesto se jedná o jeden z neziskovějších roků v historii České spořitelny. **Provozní výsledek vyjadřující sílu banky generovat zisk zůstal stabilní na úrovni 22,9 mld. Kč**.

Ukazatel návratnosti vlastního kapitálu (ROE) se snížil na 14,5 %, a to díky nárůstu vlastního kapitálu a vlivem sníženého zisku. Ukazatel výnosnosti aktiv (ROA) se vzhledem k poklesu bilanční sumy

* Z konsolidovaného celku České spořitelny byl k 31. březnu 2014 dekonsolidován Transformovaný fond penzijního připojištění se státním příspěvkem Česká spořitelna – penzijní společnost, a.s. („Transformovaný fond ČSPS“) zahrnující prostředky penzijního připojištění se státním příspěvkem ve III. pilíři. Správu Transformovaného fondu ČSPS nadále vykonává Finanční skupina ČS prostřednictvím České spořitelny – penzijní společnosti, a.s.

zvýšil na 1,7 %. V roce 2013 tyto hodnoty činily 16,2 % resp. 1,6 %. Zisk před zdaněním a menšinovými podíly (hrubý zisk) se meziročně snížil o 4 % na 18,7 mld. Kč.

Čistý zisk a provozní zisk (mld. Kč)

	2010	2011	2012	2013	2014
Čistý zisk	12,1	13,6	16,6	15,6	15,1
Provozní zisk	26,7	25,6	25,3	22,9	22,9
Cost/Income (%)	41,1	41,8	41,9	45,0	44,3

Konsolidované výsledky jsou ovlivněny zejména snížením čistého úrokového výnosu, pozitivním dopadem vyplývajícím z pokračujícího poklesu provozních nákladů, zvýšením zisků z obchodních operací a snížením ostatního provozního výsledku.

Celkové provozní výnosy zahrnující čistý úrokový výnos, čisté příjmy z poplatků a provizí, čistý zisk z obchodních operací, dividendové výnosy a výnosy z pronájmu majetku se mírně snížily o 1 % na 41,1 mld. Kč. Podíl neúrokových výnosů na celkových provozních výnosech se zvýšil, nyní představuje 35 %. **Nadále se daří snižovat provozní náklady, za rok 2014 o 3 % na 18,2 mld. Kč.** Provozní náklady za rok 2014 i za srovnatelné období nově zahrnují také zákonný příspěvek do Fondu pojištění vkladů ve výši 0,9 mld. Kč. **Díky poklesu nákladů se ukazatel poměru provozních nákladů k provozním výnosům (Cost/Income ratio) zlepšil z 45,0 % na 44,3 %.**

Největší podíl na provozních výnosech má tradičně čistý úrokový výnos. Úrokové sazby jsou dlouhodobě na českém bankovním trhu i v celé Evropě na historicky nejnižších úrovních. Základní úroková sazba ČNB je od listopadu 2012 na historickém minimu technické nuly tj. 0,05 %, a proto **ani růst objemu klientských úvěrů nepřevážil další pokles úrokových marží.** Čistá úroková marže vztahená k úročeným aktivům se snížila z 3,61 % na 3,53 %. Vzhledem k výše zmíněným okolnostem se čistý úrokový výnos snížil o 2 % na 26,7 mld. Kč.

Více než 80 % úrokových výnosů je generováno úvěrovými obchody. **Objem celého portfolia klientských úvěrů se v meziročním porovnání zvýšil o 2 %.** Za růstem úvěrových obchodů stojí především prodej hypotečních úvěrů. Přestože se České spořitelně daří úrokové marže u retailových hypotečních úvěrů mírně zlepšovat a u korporátních klientů je udržovat stabilní, tak se samozřejmě na dosažených úrokových maržích projevuje i vysoce konkurenční bankovní prostředí. Úrokový výnos z klientských úvěrů se proto snížil o 5 % na 24,9 mld. Kč.

Druhou nejvýznamnější položkou jsou úrokové výnosy z dluhových cenných papírů v portfoliu drženém do splatnosti, které se rovněž snížily. Důvodem je splacení dluhopisů s vyšším úrokovým výnosem v průběhu let 2013 a 2014. **Na straně úrokových nákladů se České spořitelně podařilo snížit úrokové náklady z vlastních emitovaných dluhopisů,** díky poklesu jejich objemu, a z vkladů.

Skladba provozních výnosů (mld. Kč)

	2010	2011	2012	2013	2014
Čistý úrokový výnos*	30,4	31,2	29,7	28,1	27,5
Čistý výnos z poplatků a provizí	12,2	12,4	11,8	11,3	11,3
Čistý zisk z obchodních operací	2,9	0,5	2,2	2,2	2,3

* čistý úrokový výnos zahrnuje výnosy z dividend a z pronájmu

Čisté výnosy z poplatků a provizí, jako další podstatná součást provozních výnosů, se vyvíjely stabilně. Za rok 2014 dosáhly výše 11,3 mld. Kč, což je stejný výsledek jako za srovnatelné období. **Pozitivní vývoj zaznamenaly především čisté příjmy z poplatků a provizí z operací s cennými papíry a za správu majetku klientů,** zejména díky zvýšeným investicím klientů do investičních nebo penzijních fondů. Dařilo se rovněž prodejem pojistných produktů.

Meziroční pokles čistých výnosů z platebního styku a úvěrových činností je ovlivněn klesajícími cenami finančních služeb s tím, jak klienti stále více využívají internetové bankovníctví a zvýhodněné programy a produkty. Přestože se počty a objemy karetních operací rok od roku zvyšují (např. za rok 2014 vzrostl objem karetních transakcí provedených kartami České spořitelny o dalších 9 %), příjmy z nich tomu adekvátně nerostou, zejména vzhledem k vyšším poplatkům placeným karetním asociacím. **Právě čisté výnosy z platebního styku se na celkových čistých příjmech z poplatků a provizí podílejí více než jednou polovinou.**

Česká spořitelna dosáhla opět výborných výsledků z obchodních operací. **Čistý zisk z obchodních operací a aktiv oceňovaných reálnou hodnotou meziročně vzrostl o 5 %** na 2,3 mld. Kč. Za úspěšným výsledkem stojí především zisky z obchodních operací s cennými papíry, zejména z jejich prodeje, a výsledek z aktiv oceňovaných reálnou hodnotou. Na druhé straně se snížily zisky z derivátových a cizoměnových operací.

Výnosy z pronájmu, zahrnující především výnosy z pronájmu investičního majetku a dividendové výnosy z akcií v držení České spořitelny, si udržují stabilní úroveň a do celkových provozních výnosů přispívají dohromady 0,8 mld. Kč.

Struktura provozních výnosů (mld. Kč)

Čistý úrokový výnos	26,7	65 %
Čistý výnos z poplatků a provizí	11,3	27 %
Čistý zisk z obchodních operací	2,3	6 %
Výnosy z pronájmu a dividendové výnosy	0,8	2 %

Důsledná nákladová disciplína se odrazila v dalším poklesu provozních nákladů o 3 % na 18,2 mld. Kč, v absolutním vyjádření to představuje téměř 0,5 mld. Kč. Česká spořitelna tak kontinuálně snižuje své provozní náklady šest let po sobě. **Všeobecné správní náklady** (provozní náklady) **zahrnují** náklady na zaměstnance, ostatní správní náklady, odpisy majetku a nově **také příspěvek do Fondu pojištění vkladů**, který je vykázan i ve srovnatelném období.

V meziročním srovnání poklesly České spořitelně zaměstnanecké náklady o 4 % na 8,6 mld. Kč zejména v souvislosti se snižováním počtu zaměstnanců v roce 2013. Zaměstnanecké náklady představují téměř polovinu všeobecných správních nákladů.

Celkový objem ostatních správních nákladů se podařilo snížit o 2 % na 7,3 mld. Kč. **Poklesly zejména náklady na kancelářské prostory a na obchodní operace**, což představuje např. spotřebu materiálu, náklady na peněžní oběh, výrobu čipových karet, apod. Rovněž poklesly náklady na reklamu, marketing a poradenské služby. **Za snižováním nákladů stojí zejména nová dodavatelská výběrová řízení a nastavení procesů v bance, které vedou ke zefektivnění činnosti.** Naopak vzhledem k nutnosti realizace projektů, které byly vyvolány požadavky regulatorních orgánů, se zvýšily náklady na informační technologie. Rovněž se zvýšil zákonný příspěvek do Fondu pojištění vkladů. Výdaje na zpracování dat (IT) zůstávají s 31% podílem největší položkou ostatních správních nákladů. Dále následují náklady na kancelářské prostory s 19 %, zákonný příspěvek do Fondu pojištění vkladů se 13 %, náklady na reklamu a marketing se 12 % a náklady na obchodní operace s 11 %.

Dlouhodobý pokles zaznamenávají také odpisy hmotného a nehmotného majetku. V porovnání s rokem 2013 se mírně snížily o 1 % na 2,3 mld. Kč díky nižším odpisům hmotného majetku v oblasti nemovitostí a hardwaru.

Struktura provozních nákladů (mld. Kč)

Náklady na zaměstnance	8,6	47 %
Správní náklady	6,4	35 %
Zákonný příspěvek do Fondu pojištění vkladů	0,9	5 %
Odpisy majetku	2,3	13 %

Čistý zisk z finančních aktiv a závazků nevykázaných v reálné hodnotě do zisku nebo ztráty dosáhl výše 0,1 mld. Kč. Meziročně se snížil o necelou jednu třetinu zejména důsledkem nižších realizovaných zisků z finančních aktiv držených do splatnosti.

Čisté ztráty ze znehodnocení finančních aktiv nevykázaných v reálné hodnotě do zisku nebo ztráty (tj. saldo tvorby opravných položek na rozvahová úvěrová rizika) dosáhly úrovně 3,7 mld. Kč, což odpovídá mírnému meziročnímu navýšení o 2 %. **Krytí rizikových úvěrů opravnými položkami díky tomu posílilo až na vysokou úroveň 80 %.**

Na poklesu salda ostatního provozního výsledku se podílí řada faktorů, jako např. zisky a ztráty z přecenění a prodeje investičního majetku, tvorba a rozpuštění ostatních rezerv, znehodnocení hmotného majetku, pojištění rizik, tržby z realizace nebankovních výkonů, apod.

Výkaz o finanční pozici

Konsolidovaná bilanční suma dosáhla k 31. prosinci 2014 výše 902,6 mld. Kč, což představuje v meziročním srovnání snížení o 7 %. Výrazný pokles byl způsoben dekonsolidací Transformovaného fondu ČSPS v objemu 50,7 mld. Kč. Bez tohoto vlivu by se bilanční suma snížila pouze o 2 %.

V meziročním srovnání také došlo ke změně struktury aktiv, **zvýšil se objem poskytnutých úvěrů klientům** a portfolio realizovatelných finančních aktiv. Snížil se objem mezibankovních pohledávek včetně vkladů u ČNB a portfolia finančních aktiv k obchodování. **Na pasivní straně bilance se** bez vlivu Transformovaného fondu ČSPS mírně **zvýšily vklady klientů** a objem vlastního kapitálu. Snížil se objem mezibankovních depozit a vlastních emitovaných cenných papírů.

	2010	2011	2012	2013	2014
Bilanční suma (mld. Kč)	881,6	892,6	920,4	968,7	902,6

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 2014 zvýšil o 2 % na 500,0 mld. Kč**, především zásluhou nárůstu hypotečních úvěrů.

Vzhledem k nárůstu úvěrů a snížení vkladů vlivem dekonsolidace Transformovaného fondu ČSPS se podíl čistých klientských úvěrů v poměru ke klientským vkladům zvýšil na 73,5 % z 67,3 %. Bez vlivu Transformovaného fondu ČSPS by podíl v roce 2013 představoval 72,3 %. Na všech aktivních obchodech se čisté klientské úvěry podílejí 55 %.

	2010	2011	2012	2013	2014
Podíl čistých klientských úvěrů ke klientským vkladům	65,7 %	69,3 %	66,8 %	67,3 %	73,5 %

Objem čistých úvěrů poskytnutých domácnostem a společenství vlastníků jednotek (SVJ) dosáhl výše 285,7 mld. Kč, což znamená, že ve srovnání s předchozím obdobím činil jejich celkový nárůst 4 %, tj. 11,2 mld. Kč. Především pokračují úspěšné roky v poskytování hypotečních úvěrů. **Výrazně nízké úrokové sazby**, příznivá situace na trhu s nemovitostmi a zejména **aktivní úvěrová politika České spořitelny vyústily v nárůst hrubého portfolia hypotečních úvěrů domácnostem** o 8 % na 167,2 mld. Kč. V absolutním vyjádření se portfolio zvýšilo o 12,1 mld. Kč.

Přestože se poptávka po spotřebitelských úvěrech zvolna zvyšuje, tak stále ještě nepřevažuje nad objemem splácení a proto se jejich celkový hrubý objem v bilanci banky (včetně kontokorentů a kreditních karet) v meziročním porovnání snížil o 5 % na 66,2 mld. Kč. Nízké úrokové sazby hypotečních úvěrů se promítají do sníženého zájmu o úvěry ze stavebního spoření, které se v porovnání s rokem 2013 snížily o 3 % na 35,3 mld. Kč (čistá hodnota).

	2010	2011	2012	2013	2014
Čisté úvěry a jiné pohledávky za klienty celkem (mld. Kč)	440,9	465,6	470,9	489,2	500,0

Čisté konsolidované úvěry firmám a korporátním klientům se v porovnání s rokem 2013 vyvíjely stabilně, celkový objem představuje 194,0 mld. Kč, což značí mírné snížení o necelé 1 %. Nejpríznivěji se vyvíjely korporátní hypoteční úvěry, dařilo se také oběma leasingovým dceřiným společnostem České spořitelny sAutoleasingu a Erste leasingu.

Poměrně výrazný nárůst zaznamenaly úvěry poskytnuté vládním institucím a komunálním klientům, jejich celková čistá hodnota se v meziročním porovnání zvýšila o 5 % na úroveň 20,4 mld. Kč.

Kvalita úvěrového portfolia se v roce 2014 opět zlepšila, podíl rizikových úvěrů na celkových klientských úvěrech se meziročně snížil ze 4,6 % na 4,4 %. **Rizikový profil úvěrového portfolia zlepšuje mimo jiné stále rostoucí podíl hypotečních úvěrů domácnostem**. Krytí rizikových úvěrů opravnými položkami dosáhlo až na úroveň 80 %, což znamená meziroční nárůst o dva procentní body ve srovnání s rokem 2013. Celkové krytí portfolia včetně zajištění se blíží 119 %.

Úvěry a jiné pohledávky za bankami se v porovnání s předchozím obdobím snížily na téměř polovinu a dosáhly tak objemu 38,5 mld. Kč, bez vlivu dekonsolidace Transformovaného fondu ČSPS by se snížily o jednu třetinu.

Celkový objem portfolií finančních aktiv oceňovaných reálnou hodnotou, realizovatelných cenných papírů a cenných papírů držených do splatnosti se v porovnání s rokem 2013 snížil o 4 % na 256,6 mld. Kč. Bez vlivu dekonsolidace Transformovaného fondu ČSPS by vzrostly o 8 %. Zvýšil se zejména objem realizovatelných cenných papírů.

Zastoupení dluhopisů v portfoliích cenných papírů představuje plných 99 %. **Česká spořitelna preferuje nákup dluhopisů emitovaných státními institucemi**, jejich celkový podíl představuje 91 %. Dluhopisy emitované finančními institucemi tvoří 8 %. Zastoupení akcií a podílových listů představuje necelé 1 %, což znamená 1,6 mld. Kč. **Za účelem dosažení stabilního čistého úrokového výnosu tvoří dluhopisy v portfoliu drženém do splatnosti více než 59 % celého portfolia cenných papírů.**

Objem investic do nemovitostí se záměrně postupně snižuje, v porovnání s rokem 2013 poklesl o 12 % a dosáhl hodnoty 7,3 mld. Kč. **Cílem investic do nemovitostí je dosažení příjmu z nájemného.** Česká spořitelna je také investorem v realitních investičních fondech určených institucionálním investorům, zaměřených na český a slovenský trh, které působí v rámci finanční skupiny.

Celkový objem hmotného a nehmotného majetku se proti předchozímu období snížil o 3 % na 17,0 mld. Kč, z čehož 69 % tvoří pozemky a stavby. Hodnota nehmotného majetku se zvýšila o 8 % na 3,6 mld. Kč zejména v oblasti licencí a softwaru. Hodnota hmotného majetku poklesla o 5 % na 13,4 mld. Kč. Celkový podíl hmotného a nehmotného majetku na aktivech představuje 2 %.

Struktura aktiv (mld. Kč)

Čisté pohledávky za klienty	500,0	55 %
Portfolia cenných papírů	256,6	29 %
Pohledávky za bankami a ČNB	93,0	10 %
Hmotný a nehmotný majetek	17,0	2 %
Ostatní položky aktiv	36,0	4 %

Pasiva

Tradičně **nejvýznamnějším zdrojem finančních prostředků České spořitelny pro aktivní bankovní obchody jsou klientské (primární) vklady**, které tvoří 75 % všech pasiv. To činí Českou spořitelnu do značné míry nezávislou na mezibankovních zdrojích. Vklady klientů včetně vkladů v reálné hodnotě dosáhly objemu 680,4 mld. Kč. V porovnání s rokem 2013 klientské vklady klesly o 6 %. Důvodem poklesu je dekonsolidace Transformovaného fondu ČSPS, u kterého měli klienti ke konci roku 2013 naspořeno 49,8 mld. Kč. Bez tohoto vlivu by se objem klientských vkladů zvýšil o 0,5 %. 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 a SVJ zaznamenaly bez vlivu Transformovaného fondu ČSPS nárůst o 4 %** a celkově dosáhly objemu 515,4 mld. Kč. Rostou vklady na Osobních účtech a Osobních kontech. Populární jsou rovněž spořicí produkty, jako např. Spoření ČS. Naopak poklesl objem vkladů stavebního spoření.

Depozita korporátních klientů (bez vlivu SVJ) zaznamenala během roku 2014 nárůst o 6 % na 114,9 mld. Kč, výhradně na běžných účtech. Závazky vůči veřejnému sektoru však výrazně poklesly, a to o 29 % na 50,2 mld. Kč. Důvodem byl vysoký objem přijatých úvěrů v rámci repo operací v roce 2013, které meziročně poklesly o 11,3 mld. Kč.

Z celkového objemu klientských vkladů se podíl cizoměnových depozit zvýšil na 6 %, preferovanou měnou je zejména euro a v menší míře pak americký dolar.

	2010	2011	2012	2013	2014
Vklady klientů (mld. Kč)	670,3	672,3	704,5	726,6	680,4

Suma vkladů bank v naběhlé hodnotě tvořená přijatými úvěry, termínovanými vklady a zůstatky na běžných účtech se v meziročním srovnání snížila o 25 % a k 31. prosinci 2014 činila 54,6 mld. Kč. Na snížení mezibankovních závazků měl vliv i pokles přijatých úvěrů v rámci repo operací.

Celkový objem emitovaných dluhových cenných papírů se v porovnání s rokem 2013 snížil o 22 % na 23,8 mld. Kč, počítáno včetně emitovaných strukturovaných dluhopisů v reálné hodnotě a podřízeného dluhu. Pokles byl způsoben postupným završením splatnosti řady emisí hypotečních zástavních listů, dluhopisů a podřízeného dluhu. Hypoteční zástavní listy jsou stabilním a dlouhodobým zdrojem financování hypotečních obchodů, v bilanci konsolidovaného celku představují 19,2 mld. Kč.

V dřívějších letech Česká spořitelna za účelem posílení své kapitálové báze emitovala podřízené dluhopisy. **Vzhledem k silné kapitálové přiměřenosti v souvislosti s nárůstem vlastního kapitálu o nerozdělené zisky se postupným splácením celková velikost podřízeného dluhu snížila na 0,3 mld. Kč.**

Vlastní kapitál, který náleží akcionářům banky, zahrnující upsaný základní kapitál, kapitálové fondy, rezervní fond, oceňovací rozdíly ze zajištění peněžních toků a z realizovatelných finančních aktiv, kurzové rozdíly a nerozdělený zisk, **dosáhl úrovně 107,8 mld. Kč.** V porovnání s předchozím obdobím opět vzrostl, a to o 7 %, zejména vlivem nárůstu nerozděleného zisku. Vlastní kapitál náležející akcionářům banky představuje 12 % všech zdrojů.

Kapitálová přiměřenost banky na individuálním základě, tak jak byla reportována ČNB v souladu s platnými pravidly, **dosáhla hodnoty 17,7 %.** Banka nevyužila možnosti stanovené v článku 26/2 směrnice CRR, a v reportingu ČNB za rok 2014 nezahrnula do původního kapitálu Tier 1 mezitímní zisk ani úpravy o úvěrové riziko. Banka plní kapitálovou přiměřenost v souladu s veškerými požadavky ČNB. Kapitálová přiměřenost banky na individuálním základě za rok 2013 činila rovněž 17,7 %. Celkový objem kapitálu pro výpočet kapitálové přiměřenosti činil 75,5 mld. Kč a expozice vůči riziku 426,0 mld. Kč. Za rok 2013 tyto hodnoty byly 75,7 mld. Kč a 426,7 mld. Kč.

Struktura pasiv (mld. Kč)

Vklady klientů	680,4	75 %
Závazky k bankám	54,6	6 %
Emitované dluhopisy	23,8	3 %
Ostatní položky pasiv	36,0	4 %
Vlastní kapitál náležející akcionářům banky	107,8	12 %

Podnikatelská činnost

Drobné (retailové) bankovníctví

Služeb retailového bankovníctví v České spořitelně a jejích dceřiných společnostech využívá 5 milionů zákazníků a na jakémkoliv trhu v České republice lze těžko hledat subjekt s podobně rozsáhlou a rozmanitou klientskou základnou. **Klíčem k udržení si tak široké klientské základny, jejíž požadavky na kvalitu a rychlost servisu se budou v čase zvyšovat, je nabídka služeb prostřednictvím klientsky orientovaných segmentů.**

Minulé roky ukázaly, že cílená segmentace obsluhy zásadním způsobem zvyšuje zákaznickou spokojenost. Příkladem je zejména služba Erste Premier, zaměřená na klienty hledající nejvyšší kvalitu obsluhy, či nově na podzim 2014 spuštěná služba Blue cílená na klienty mající svou vizi, kterou chtějí realizovat. Cílem drobného bankovníctví v dalších letech je udržet a posílit vedoucí pozici v zákaznické základně, a to zejména zkvalitňováním segmentové obsluhy, soustředit se na profilaci obsluhy malým a středním podnikatelům a v přizpůsobení produktové nabídky i nejširší privátní klientele.

Kromě rozsáhlé klientské základny se může retailové bankovníctví České spořitelny pochlubit i širokou škálou produktů pokrývajících všechny možné potřeby zákazníků v oblasti finančních služeb. Jako samozřejmost vnímá každý běžné účty či rozmanité termínové a spořicí produkty na straně depozit. Na úvěrové straně jsou to zejména služby pro bydlení, z nichž **Hypotéka ČS získala ocenění**

nejlepší hypotéka roku 2014, různé varianty spotřebitelského financování zahrnující spotřebitelské úvěry, kreditní karty, kontokorenty a americké hypotéky. **Česká spořitelna disponuje široce rozvinutým portfoliem investičních služeb**, od mnoha typů podílových fondů přes realitní investice, spoření na penzi až po individualizovanou správu portfolií a v neposlední řadě nabízí i pojistné produkty. V rámci zdokonalování služeb a zákaznického přístupu prochází každý produkt pravidelnou modernizací.

Kromě obvyklých bankovních služeb začíná Finanční skupina České spořitelny nabízet svým klientům i další produkty, které jim umožňují snižovat jejich životní náklady, a tím pomáhat růstu jejich bohatství. Prvním **příkladem je prodej levnějších energií od dceřiné společnosti Erste Energy Services**.

V souladu s novou strategií sází Česká spořitelna na rozvoj digitálního bankovníctví, obsluhu zákazníků prostřednictvím distribučních kanálů, které jim nejvíce vyhovují, a s nabídkou na míru ušitých produktů a služeb v místech jejich skutečné potřeby. **Konečným cílem je dodávat klientům stále lepší a větší kvalitu**, motivovat zaměstnance ke zvyšování zákaznické spokojenosti a **zlepšit vnímanou hodnotu služeb, které banka klientům poskytuje**.

Segmentové služby a produkty

Na podzim přišla Česká spořitelna s novinkou v podobě nové služby osobního bankovníctví pod značkou BLUE, která je určena lidem, pro něž je důležitá kvalita jejich života a mají svou vizi, kterou chtějí realizovat.

BLUE přináší nový standard osobního bankovníctví. Je zcela unikátní ve své komplexnosti a schopnosti efektivně vyřešit veškeré finanční potřeby klienta. **S BLUE získají klienti kvalitní a flexibilní bankovníctví, kde se produkty a služby pravidelně obměňují podle jejich aktuálních potřeb**, kde dostanou profesionální rady, jak řešit své finance a kde se dozví zajímavosti ze světa financí.

Základem služby BLUE je osobní bankéř, který pravidelně pečuje o klienta a jeho finance, připravuje pro klienta Osobní finanční plán, strategii jak může klient dosáhnout svých finančních cílů. Vlajkovou lodí produktové nabídky je Osobní konto ČS, které obsahuje vše, co může klient potřebovat pro každodenní správu peněz. Spolu s novou značkou klienti mohou využívat speciální debetní i kreditní karty pod značkou BLUE.

BLUE také přináší odměnu za aktivitu klientů. Každý klient, který využívá vybraných produktů České spořitelny, má možnost získat celou službu BLUE zdarma.

Novinkou BLUE je služba Busy banking. **Busy banking je pro klienty, kteří mají v pobočce svého bankéře, ale nechťejí k němu chodit kvůli každé maličkosti.** Bankéř je telefonicky informuje například o končícím garantovaném vkladu a společně se domluví na dalším postupu, následně bankéř vše zařídí a klient pouze schválí požadavek v SERVISu 24.

Klienti BLUE, kteří jsou časově vytížení, anebo nemají možnost přijít na pobočky, **mohou využít služeb Virtuální pobočky.** Ke konci roku 2014 měla Virtuální pobočka ve svém portfoliu již 1 200 spokojených klientů. Tito klienti využívají svého osobního bankéře prostřednictvím telefonu, emailu a internetového bankovníctví, vše v rámci rozšířené pracovní doby každý pracovní den od 7 do 22 hodin.

Klienti služby BLUE očekávají vysokou kvalitu poskytovaných služeb, proto **banka poskytuje ojedinelou Garanci kvality** s tím, že klientovi, který nebude spokojen s kvalitou služeb, vrátí poplatek za vedení služby. Ve 140 vybraných pobočkách České spořitelny pečuje o klienty služby BLUE na 580 osobních bankéřů a 50 investičních specialistů.

Jednou ze součástí aktualizované strategie České spořitelny je multikanálová distribuce produktů, jejímž prvním významným počinem je **experimentální pobočka v Plzni Lochotíně.** V experimentální pobočce banka **testuje nový způsob obsluhy v segmentu drobné klientely.** Nové metody obsluhy však nespočívají jen v moderním vzhledu pobočky, ale zejména v novém způsobu interakce s klienty. Cílem je snížit počet rutinních úkonů prováděných na pobočce, což následně umožní poradcům vést prodejní rozhovory s klienty nad složitějšími tématy tak, aby se zvýšila spokojenost zákazníků a

efektivnost prodeje. Úspěšně otestované aktivity se dále budou rozšiřovat do pobočkové sítě. Výsledkem první fáze experimentu je výrazné zkrácení doby čekání na obsluhu hotovostních operací v pobočce, a také rostoucí spokojenost klientů.

Dalším výstupem experimentální pobočky jsou služby videobankéře, který je primárně určen pro klienty, kteří nepoužívají platební karty a internetové bankovníctví. Zařízení vypadá na první pohled jako bankomat s dotykovou obrazovkou. Ověření klienta se provádí podle občanského průkazu a podpisového vzoru. Následně je klient propojen s videobankéřem, vidí jej na obrazovce a videobankéř zase vidí klienta. Samozřejmě také spolu mohou diskrétně komunikovat pomocí sluchátka. Klienti nejvíce oceňují rychlost a s tím spojenou úsporu svého času, kdy nemusí stát ve frontě na přepážku. Služba funguje v době od pondělí do pátku od 8 do 18 hod. Službu videobankéře klienti vnímají jako velmi jednoduchou a dostupnou a oceňují profesionalitu i lidský přístup videobankéřů.

V říjnu spustila Česká spořitelna nový program **Za důvěru**, který je určen novým i stávajícím klientům. **Klient** při splnění jednoduchých podmínek **získá účet zdarma**. Ke konci roku 2014 bylo aktivováno 110 tisíc programů Za důvěru.

Česká spořitelna připravila v závěru roku nový typ pojištění pro starší klienty, který bude prodávat ve vybraných pobočkách v 1. čtvrtletí 2015. Banka zároveň podporuje vzdělávání seniorů v oblasti informatiky a znalosti bankovních produktů.

Značka **Erste Premier přináší** v České spořitelně **službu nadstandardního bankovníctví**. Služba je určená klientům s vyššími příjmy či vyšším majetkem, kteří potřebují aktivní přístup bankéře, který je klientovým rádcem ve všech oblastech jeho financí. Samozřejmostí je komplexní bankovní servis ve vlastní pobočkové síti a **na špičkové úrovni**, založený na vysoké kvalitě a profesionalitě všech poskytovaných služeb a vzhledem k potřebám klientů i na důsledné diskrétnosti obsluhy.

Během roku 2014 vzrostl počet Premier Center na dvanáct, což zlepšilo dosažitelnost pro širší okruh klientů. Nová Premier Centra byla otevřena v Liberci a v Praze 6. Celkově jsou Premier Centra v devíti městech, v Brně, Ostravě, Plzni, Hradci Králové, Olomouci, Českých Budějovicích, Liberci a čtyři v Praze. Ke konci roku 2014 banka v rámci Erste Premier obsluhovala již více než 20 tisíc klientů.

Podstata produktové nabídky Erste Premier zůstává stejná jako v předchozím roce, přesto banka připravila několik novinek. K nim patří možnost využívání vzdáleného on-line podpisu prostřednictvím SERVISu 24. To klientům dále zjednodušuje poskytované služby, protože se svým Premier bankéřem mohou probrat své požadavky po telefonu a potvrdit je z kteréhokoli místa, kde mají přístup ke svému internetovému bankovníctví.

Mezi novinky patří i nový fond You Invest s variantou zaměřenou na investování dětem Me To You Invest. **Investice jsou podstatnou součástí služby Erste Premier, a proto se v této oblasti dále rozvíjí poradenský servis**. Sestavování osobních finančních plánů bylo v roce 2014 jedním z nejvýznamnějších pilířů Erste Premier.

Dalším rozvojem pak prošly i doplňkové služby. Klienti dostávají pravidelný čtvrtletní Magazín Premier, který jim přináší jak informace o chystaných novinkách, tak i zajímavosti ze světa financí a životního stylu, včetně představování klientů Erste Premier. Rozvoj zaznamenal i Premier Benefit Club, který dále rozšířil množství obchodních partnerů nabízejících Premier klientům výhody. Klub pravidelně připravuje speciální nabídky zaměřené na společenské akce, relaxaci, a také nabídky pro celé rodiny Premier klientů, o nichž informuje v měsíčním Newsletteru.

Správnost směru rozvoje služby Erste Premier si Česká spořitelna ověřuje přímo s klienty prostřednictvím vztahových bankéřů, a také pomocí průzkumů spokojenosti. Banka díky tomu získává náměty na další rozvoj a zároveň si potvrzuje, že Premier klienti jsou skutečně spokojeni.

Nejvyšší nabídkou pro klienty České spořitelny je v oblasti soukromých klientů **služba privátního bankovníctví** nabízená pod značkou **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 pro významné klienty, prvotřídní poradenské služby, individuální přístup ke každému klientovi a **udržuje osobní vztah s klientem prostřednictvím privátních bankéřů založený na profesionalitě, důvěře a diskrétnosti**.

Počet klientů Erste Private Banking rostl sice jen mírně, nicméně **hodnota spravovaného majetku se významně zvýšila** jak z pohledu celkového, tak i z pohledu jednotlivých klientů. Erste Private Banking se nadále zaměřuje na nabídku správy individuálních clientských portfolií prostřednictvím profesionálních portfolio managerů se znalostí českého i mezinárodního finančního trhu.

Rovněž klienti Erste Private Banking se podílí na dalším rozvoji služeb svými názory prostřednictvím svých bankéřů i pomocí průzkumů spokojenosti. Je potěšující, že právě klienti Erste Private Banking vyslovují svoji důvěru i poděkování.

Financování bydlení občanů

Na trhu hypotečních úvěrů byla Česká spořitelna v roce 2014 opět úspěšná. Zájem o hypoteční úvěry ze strany klientů neustává. Již tak nízké úrokové sazby ještě klesly, na trhu s nemovitostmi je stále příznivá situace a **Česká spořitelna podpořená kvalifikovanými poradci a pravidelnými akčními nabídkami byla na trhu jako vždy výrazně aktivní.**

Česká spořitelna byla velmi inovativní, **v lednu jako první banka na českém trhu představila prodej hypoték přes Facebook.** Ojedinelá akce se zejména mezi mladými klienty setkala s velkým úspěchem a banka ji proto v červnu zopakovala. Díky oběma akcím si lidé sjednali hypotéky v celkovém objemu více než 1,4 mld. Kč. **Tuto novinku ocenila i odborná porota, která bance udělila cenu FLEMA Media Awards za nejlepší využití digitálních médií.**

V průběhu roku nově zařadila Česká spořitelna do nabídky Hypotéku na pronájem, kterou je možné financovat například nákup činžovního nebo rodinného domu s nebytovými prostory, bytu či rekreačního objektu za výhodných podmínek úvěru na bydlení, a následně jej pronajímat. **Pro podnikatele pak připravila Obratovou hypotéku,** která umožňuje pro účely posouzení žádosti o úvěr doložit příjem na základě obratu z daňového přiznání. Díky tomuto produktu se investice do nemovitosti stává pro podnikatele mnohem komfortnější.

Hypotéka ČS rovněž umožňuje rychlé financování výstavby montovaných domů a zjednodušené financování koupě družstevních bytů nebo obecních bytů i bez zástavy jiné nemovitosti. **Při refinancování hypotéky z jiné banky garantuje Česká spořitelna výhodnou úrokovou sazbu až na rok dopředu.**

Další možnost představuje Hypotéka s premií, která odměňuje klienty za věrnost. Garantuje zvýhodnění úrokové sazby o 0,3 % pro první fixační období a poskytuje jim odměnu za věrnost v podobě finanční prémie vyplácené na začátku každého dalšího fixačního období, kterou mohou použít na cokoli.

K výhodám Hypotéky ČS trvale patří mimo jiné to, že je bez poplatku za vyřízení a za správu úvěru, je možné odložit, přerušit či změnit splátky, lze ocenit byt přímo on-line na pobočce, lze rychle čerpat peníze, při výstavbě lze čerpat bez faktur a je možné získat peníze až do 100 % hodnoty zastavené nemovitosti.

V rámci podzimních Hypotečních dnů nabídla Česká spořitelna klientům, jako jediná banka na českém trhu, fixaci aktuální výhodné úrokové sazby až na 10 let. Garance nízké sazby na 10 let zajišťuje klientům stabilitu splátky na dlouhé období bez ohledu na potenciální růst inflace. Na závěr roku připravila Česká spořitelna nový adventní kalendář, kdy klienti mohli každý den získat ke své hypotéce vybraný benefit, ať již garantovanou úrokovou sazbu, odhad nemovitosti zdarma nebo další doplňkové služby.

V roce 2014 poskytla Česká spořitelna více než 22 tisíc hypoték na bydlení v celkovém objemu 35,5 mld. Kč. **Česká spořitelna uspěla i mezi odborníky, kteří vyhodnotili její hypotéku na vysoce konkurenčním trhu jako nejlepší a přičkli ji ocenění fincentrum Hypotéka roku 2014.**

Objem celkového portfolia hypotečních úvěrů fyzickým osobám – domácnostem se oproti roku 2013 zvýšil o 8 % na 167,2 mld. Kč, což reprezentuje nárůst o více než 12 mld. Kč. Počet hypotečních úvěrů překročil hranici 140 tisíc. Průměrná splatnost činí 23 let, zbytková splatnost pak 19 let. **Důležitý ukazatel průměrné hodnoty úvěru k hodnotě nemovitosti dosáhl za celé portfolio úrovně 65,9 %.**

Portfolio hypotečních úvěrů (mld. Kč)	2010	2011	2012	2013	2014
Portfolio hypotečních úvěrů fyzickým osobám - domácnostem	117,5	127,6	139,2	155,1	167,2
Portfolio úvěrů Stavební spořitelny ČS	45,1	41,7	39,5	37,6	36,4

Dalším významným poskytovatelem úvěrů na financování bydlení je Stavební spořitelna České spořitelny. Vzhledem k rozmachu hypotečních úvěrů v posledních letech zaznamenaly úvěry ze stavebního spoření, jako částečný substituční produkt k hypotečním úvěrům, sníženou poptávku. Celkové portfolio překlenovacích úvěrů a úvěrů ze stavebního spoření se snížilo o 3 % na 36,4 mld. Kč. Překlenovací úvěry představují 69 % portfolia. Celkový počet úvěrů ke konci roku 2014 činil více než 151 tisíc.

Financování potřeb soukromých osob

Objem nově poskytnutých spotřebitelských úvěrů roste druhým rokem v řadě, za rok 2014 dosáhl výše 21,6 mld. Kč, avšak stále ještě nedosahuje předkrizových hodnot. Česká spořitelna se v roce 2014 zaměřila především na další rozšiřování prodeje prostřednictvím alternativních distribučních kanálů a jako první banka na českém trhu představila půjčku, která dokonce klientům vydělává.

V celém průběhu roku 2014 přicházela Česká spořitelna s řadou inovativních nabídek s cílem klienty zaujmout a zároveň jim nabídnout něco navíc. Na jaře to byla při pořízení Konsolidace půjček garance snížení měsíčních splátek nebo vyplacení 1 000 Kč. Konsolidace půjček představuje sloučení více úvěrů do jednoho s nižší měsíční splátkou a v případě, že Česká spořitelna nedokázala klientovi při sloučení půjček nabídnout nižší splátku, kompenzovala čas klienta strávený na pobočce banky jednorázovou odměnou ve výši 1 000 Kč.

V polovině roku banka nabídla klientům, kteří využívají aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka možnost sjednání půjčky i kontokorentu v mobilním telefonu. Díky této novince si klienti mohou během několika málo kliknutí uzavřít Smlouvu o úvěru a mít ihned peníze k dispozici na svém běžném účtu. Další novinkou, kterou jsme představili, byla on-line webová žádost, díky které si klient může během několika minut vyřídit žádost o úvěr v klidu a z pohodlí domova.

Na podzim pak přišla Česká spořitelna s unikátní akční nabídkou v oblasti nezajištěných úvěrů. Je to vůbec poprvé, kdy půjčka peníze zhodnotí. **Za každou řádně zaplacenou splátku totiž banka klienta měsíčně odmění částkou ve výši 5 % z řádné měsíční splátky, kterou bude navíc úročit vysokou sazbou 5 % na zvláštním spořicí účtu.** Jakmile klient úvěr doplatí, celou částku dostane a může ji využít na cokoliv. Tato atraktivní nabídka klienty velmi zaujala, 14% meziroční růst nových prodeje ve čtvrtém čtvrtletí překonal i dynamiku růstu trhu.

Důležitou součástí podpory prodeje kreditních karet bylo propojení s programem Za důvěru. Ke kreditní kartě od České spořitelny může klient v rámci programu Za důvěru získat zdarma i vedení účtu. **Dalším důležitým krokem bylo listopadové spuštění prodeje kreditních nálepek**, podpořené kampaní s odměnou. Celkový počet nově prodaných karet se meziročně zvýšil o 30 %. **Kreditní nálepka je bezkontaktní kreditní karta** ve formě nálepky pro nejrychlejší způsob placení, která je vždy po ruce. Může tak proměnit například mobilní telefon v bezkontaktní platební prostředek.

Celkový objem spotřebitelských úvěrů včetně kreditních karet a kontokorentních úvěrů se v meziročním srovnání snížil o 5 % na 66,2 mld. Kč. Z toho vyplývá, že objem nově poskytnutých spotřebitelských úvěrů sice roste, avšak přírůstek ještě nestačí pokrýt splácení dříve poskytnutých úvěrů.

	2010	2011	2012	2013	2014
Celkový objem portfolia spotřebitelských úvěrů (mld. Kč)	82,6	77,5	72,5	69,7	66,2

Osobní účet

Základním kamenem nabídky produktů a služeb určených soukromé klientele je Osobní účet České spořitelny, v případě služby BLUE pak Osobní konto České spořitelny. Plně variabilní a flexibilní Osobní účet ČS splňuje požadavky klientů na nastavení účtu podle jejich individuálních potřeb a dokáže se přizpůsobit momentálním požadavkům každého jednotlivého klienta.

Osobní účet ČS představuje koncept jednoho účtu na celý život. Osobní účet je určen pro všechny klienty: pro děti, mladé, studenty, rodiny i seniory. Služby jako platební karta či přístup k účtu prostřednictvím internetu či mobilu jsou samozřejmou součástí základního balíčku. Navíc jsou dle individuálních potřeb klientů připraveny doplňkové služby. **Banka se v rámci Osobních účtů zaměřila na odměňování současných klientů v rámci již výše zmíněného programu Za důvěru,** na nabídky pro nové klienty, zjednodušení produktového portfolia účtů a samozřejmě nové funkcionality na účtech jako je například multiměnová debetní karta a řada dalších vylepšení.

Díky programu Za důvěru mohou současní i noví klienti získat vedení Osobního účtu za jednoduchých podmínek na neomezenou dobu zdarma. Program je velice oblíbený a ke konci roku 2014 získalo tento benefit na 110 tisíc klientů. Díky sponzorským aktivitám největší sportovní události roku 2014, kterou byly Olympijské hry v Soči, připravila Česká spořitelna atraktivní nabídku pro nové klienty, která se odvíjela od úspěchů českých sportovců na hrách. Pro Českou republiku se jednalo o nejúspěšnější zimní Olympijské hry v historii, a i díky tomu se jednalo o jednu z nejúspěšnějších marketingových kampaní, která přinesla více než 32 tisíc nových Osobních účtů.

Klienti BLUE využívají Osobní konto ČS. Jedná se o moderní účet, kde za jednu cenu získává klient všechny služby k aktivní správě svých každodenních financí a současně získává všechny výhody, které nabízí Osobní bankovníctví. K Osobnímu kontu ČS je možné dokoupení zvýhodněných doplňkových služeb, jako jsou například výběry v zahraničí, zahraniční platby či spořicí účet.

Osobní účet Premier používají klienti, kteří jsou obsluhováni v rámci sítě Erste Premier. Osobní účet Premier nabízí exkluzivní služby. Samozřejmostí je diskrétnost, špičkový poradenský servis, nadstandardní služby osobního Premier bankéře i příjemné prostředí.

Počet klientů aktivně používajících Osobní účet nebo Osobní konto České spořitelny činil na konci roku 2014 více než 2,5 milionu a v meziročním srovnání výrazně vzrostl o více než 154 tisíc. Objem vložených prostředků se proti roku 2013 zvýšil o 24 % na 204,2 mld. Kč.

	2010	2011	2012	2013	2014
Počet Osobních účtů (tis.)	2 102	2 265	2 295	2 380	2 534

Investiční produkty

Česká spořitelna se dlouhodobě zaměřuje na klientské potřeby a předkládání investičních řešení, která v co nejvyšší míře naplňují požadavky a očekávání klientů. Při vytváření nových produktů je důraz kladen především na jejich srozumitelnost a kvalitu.

Setrvalé prostředí nízkých úrokových sazeb klasických bankovních produktů bylo i v roce 2014 příznivé pro investiční nabídku České spořitelny. Možnost dosáhnout lepšího zhodnocení, než jaké je dosažitelné u spořicíh vkladů, přilákala pozornost klientů, a to se pozitivně projevilo v nárůstu prodeje investičních produktů. **Největší zájem investoři projevovali o konzervativnější investiční produkty,** a upřednostňovali tak nižší tržní rizika před maximálním dosažitelným výnosem. Tento trend dokládá objem prodaných dluhopisů přesahující 11,5 mld. Kč, z něhož 0,7 mld. Kč tvoří distribuce Spořicíh státních dluhopisů.

Prostředí nízkých úrokových sazeb má také vliv na tvorbu strukturovaných produktů, především Prémiových vkladů a strukturovaných depozit, jejichž prémiový výnos je odvozen od vývoje na akciovém, komoditním nebo měnovém trhu při minimálně 100% návratnosti jmenovité hodnoty. I v těchto složitých podmínkách však objem nově prodaných Prémiových vkladů činil více než 2,8 mld. Kč. Celkový zůstatek Prémiových vkladů ke konci roku 2014 představoval 8,9 mld. Kč, což značí meziroční pokles o 30 %.

Dařilo se také akciovým trhům, které přinášely zajímavou investiční příležitost i dynamičtějším investorům, a tak se jejich zájmu těšily i přímé investice do akcií. Všichni, kteří nechtějí sami zadávat příkazy na nákup a prodej elektronicky, mohou k realizaci příkazů, včetně limitních na pražské burze i na zahraničních burzách, využívat poboček České spořitelny, případně zadávat své příkazy telefonicky. **Celkový obrat akciových obchodů prostřednictvím takto zadaných pokynů za rok 2014 překročil 1,2 mld. Kč.**

Velmi úspěšně si také vedly Investiční certifikáty z nabídky České spořitelny. Zájmu klientů se těší především Bonusové certifikáty, Investiční certifikáty a tzv. Turbo long a Turbo short. V roce 2014

zobchodovali klienti certifikáty o celkovém objemu 0,7 mld. Kč. Rovněž prodej fyzického zlata se těšil zájmu klientů, kteří v roce 2014 nakoupili prostřednictvím České spořitelny investiční zlaté slitky v hodnotě téměř 90 mil. Kč.

Pro otevřené podílové fondy v nabídce České spořitelny byl rok 2014 opět příznivý, pozitivní sentiment z minulých let, těžící z nízkých úrokových sazeb, nadále pokračoval, což podpořilo i rostoucí celkové prodeje fondů zejména smíšených portfolií. **Příliv finančních prostředků do fondů se opět opíral o již významnou složku pravidelných investic.** Celkově podíl pravidelně zasílaných prostředků dosáhl 23 % na celkových prodejích retailových podílových fondů. V roce 2014 již téměř každý druhý investor investuje pravidelně a jejich počet navíc stále roste. Průměrná velikost pravidelné investice dosáhla úrovně 2 733 Kč.

Souhrnně lze rok 2014 na finančních trzích hodnotit velmi pozitivně, dařilo se rizikovým aktivům, stejně jako úrokovým investičním nástrojům. Pozitivní makroekonomická i firemní data, především ta americká, podpořila ochotu investorů investovat do rizikovějších aktiv. **Atraktivní zhodnocení o 21,8 % přinesl svým investorům akciový fond Top Stocks**, který je zaměřený na globální vyspělé trhy. Naopak hodnocení roku 2014 nevychází příliš lichotivě pro region střední a východní Evropy, především pak výkonnost ruského trhu byla negativně ovlivněna sankcemi a v posledním čtvrtletí oslabením rublu souvisejícím s prudkým propadem cen ropy. Fond zaměřený na tento region Sporotrend tak oslabil o 9,91 %.

Pozitivně se vyvíjely dluhopisové trhy včetně toho tuzemského, když ceny kvalitních dluhopisů s klesajícími úrokovými sazbami rostly. To potěšilo podílníky především fondu Sporobond, který jejich prostředky zhodnotil o 6,4 %.

Dařilo se i smíšeným podílovým fondům Investiční společnosti ČS, všechny jejich rizikové profily zhodnotily prostředky investorů v rozmezí od 2,9 % v případě Konzervativního mixu a až do výše 7,7 % v nejrizikovějším smíšeném fondu Akciovém mixu. Za zmínku určitě stojí **velký zájem investorů o investice do Konzervativního mixu**, jehož objem majetku loni vzrostl o 7,9 mld. Kč.

Z hlediska celkového objemu majetku spravovaného fondy Investiční společnosti České spořitelny přinesl rok 2014 nárůst o 24 %, v absolutním vyjádření o 13,1 mld. Kč, na úroveň 68,1 mld. Kč.

Objem majetku spravovaného fondy Investiční společností ČS (mld. Kč):

2010	2011	2012	2013	2014
59,1	51,3	50,3	55,0	68,1

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, s objemem kapitálu ve výši 3,8 mld. Kč.** Portfolio ČS nemovitostního fondu se v březnu 2014 rozšířilo o novou akvizici, budovu Qubix v Praze na Pankráci. Jedná se o velmi kvalitní komerční nemovitost zastoupenou převážně kancelářským sektorem. Celkový počet budov ve fondu vzrostl na devět komerčních nemovitostí. Díky této akvizici tak přes 80% hodnoty nemovitostního portfolia fondu tvoří nemovitosti nejvyššího investičního stupně. ČS nemovitostní fond zhodnotil v roce 2014 vložené prostředky o 3,6 %, za posledních pět let pak o 3,4 % p.a. Dosažený výnos potvrdil stabilní výkonnost fondu v delším časovém horizontu. To je patrné i z jeho výkonnostní křivky, která téměř 6 let vykazuje pozitivní růst. V roce 2014 do fondu investovalo přes 19 tisíc podílníků. **Hodnoty budov v portfoliu fondu byly v roce 2014 stabilní s výrazným potenciálem jejich dlouhodobého udržení.**

Spořicí produkty

Nejvíce vyhledávanou a zároveň stabilně rostoucí dlouhodobou formou spoření je penzijní připojištění ve III. pilíři, ve skupině České spořitelny poskytované ČS-penzijní společností. Přestože je penzijní připojištění v Transformovaném fondu ČSPS uzavřeno pro vstup nových klientů, **objem finančních prostředků klientů v Transformovaném fondu ČSPS zaznamenal opět vysoký meziroční nárůst, a to o 11 % na 55,8 mld. Kč.**

Novým klientům je ve III. pilíři určené Doplňkové penzijní spoření (DPS), ve kterém v roce 2014 pokračoval nárůst objemu prostředků ve všech spravovaných fondech. **Povinný Konzervativní**

účastnický fond je vůbec největší na trhu DPS, za rok 2014 objem prostředků klientů vzrostl na trojnásobek, tj. 1,3 mld. Kč. ČS-penzijní společnost jako první penzijní společnost a navíc v předstihu splnila u Vyváženého účastnického fondu a Dynamického účastnického fondu zákonnou povinnost, tj. do 2 let od získání licence k provozování fondu nashromáždit do každého z nich minimálně 50 mil. Kč. Zhodnocení klientských prostředků u DPS je jedno z nejlepších na trhu a u Transformovaného fondu se bude za rok 2014 pohybovat jeden procentní bod nad mírou roční inflace.

Česká spořitelna - penzijní společnost je tak leaderem na trhu DPS. V roce 2014 se pro penzijní zabezpečení u ČS-penzijní společnosti rozhodlo více než 50 tisíc klientů, čímž počet klientů v DPS vzrostl na 67 tisíc klientů. Podíl ČS-penzijní společnosti na trhu DPS přesahuje v počtu klientů 30 %.

V listopadu 2014 rozhodla česká vláda o zrušení důchodového spoření ve II. pilíři. Česká spořitelna - penzijní společnost se v souvislosti s rušením II. pilíře rozhodla nevystavovat klienty krátkodobým investičním rizikům. Prostředky ve všech důchodových fondech nejsou a nebudou zainvestovány podle dlouhodobých investičních strategií a zůstanou uloženy na peněžním trhu.

K 31. prosinci 2014 činil celkový majetek spravovaný ČS-penzijní společností 57,7 mld. Kč, což představuje meziroční nárůst o 14 %.

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

2010	2011	2012	2013	2014
32,4	38,1	42,5	50,7	57,7

Stavební spoření u Stavební spořitelny České spořitelny je i nadále nejvýznamnějším spořicí produktem podle objemu vložených prostředků. Stavební spořitelna ČS vedla svým klientům ke konci roku 2014 více než 790 tisíc účtů stavebního spoření s cílovou částkou přesahující 193 mld. Kč a naspořenou částkou 82,4 mld. Kč, což v meziročním srovnání představuje pokles o 13 %.

V listopadu 2013 nabídla Česká spořitelna klientům nový spořicí účet, Spoření ČS, který usnadňuje zhodnocení volných finančních prostředků. **Nový spořicí účet je určen na pravidelné i nepravidelné spoření.** Peníze na svém účtu mají však neustále k dispozici, výběr v případě potřeby je zcela bez poplatků. **Spoření ČS v průběhu roku 2014 zaznamenalo výrazný nárůst, jejich počet přesáhl hranici 200 tisíc** s celkovou naspořenou částkou v objemu 25,6 mld. Kč. K oblíbeným produktům patří i Spořicí účet Premier, který dosáhl hranice 13,0 mld. Kč, což znamená meziroční nárůst o 85 %.

Počet vkladních knížek sice stále klesá, avšak stále jde o impozantních 1,4 milionu vkladních knížek. Objem peněžních prostředků na nich uložených se stabilizoval na úrovni 59,2 mld. Kč, což představuje sice pokles, ale pouze o 1 %.

Běžné a termínované vklady v cizích měnách představují 9,8 mld. Kč a jsou v průběhu let stabilní. Preferovanými měnami jsou euro a americký dolar.

Úspory občanů (mld. Kč)

Osobní a sporožirové účty	247,8	48 %
Vklady stavebního spoření	82,4	16 %
Spořicí vklady vč. vkladních knížek	112,4	22 %
Termínované vklady	12,9	2 %
Běžné účty	47,8	9 %
Prémiové vklady	8,9	2 %
Ostatní vklady	3,2	1 %

Malé firmy a podnikatelé

V segmentu podnikatelů a malých firem je dlouhodobou prioritou aktivní budování vztahu mezi bankou a klientem, což podporuje vnímání České spořitelny jako banky pro podnikatele a malé firmy. Banka chce být firmám a podnikatelům nablízku s užitečnými radami jak ušetřit, jak lépe podpořit růst jejich podnikání a jak lépe a efektivněji využívat bankovní služby.

V roce 2014 rozšířila Česká spořitelna nabídku běžných účtů pro firmy a podnikatele o konto Klasik, jehož součástí je mimo jiné kontokorent a konto Maxi, se kterým klient získává již v základní ceně

zpracování všech e-transakcí. Rovněž výhodný spořicí účet pro podnikatele a multiměnový účet s kartou si rychle našel své příznivce.

Nově je v nabídce také rychlý a jednoduchý úvěr do 500 tisíc Kč bez zajištění a bez nutnosti prokazování účelu využití peněz, jehož schválení probíhá v řádech minut a klient obdrží peníze po podpisu smlouvy obratem na účet. Podobně jako ostatní klienti mohou podnikatelé využít Konsolidaci úvěrů, díky které získají nižší měsíční splátky u úvěrů, které pořídili v jiných bankách. Sloučením se jim také usnadní jejich splácení a účtování.

Podnikatelům a malým firmám jsou na vybraných klíčových pobočkách v každém okrese k dispozici Poradci pro podnikatele, kteří se specializují na obsluhu drobných podnikatelů. K dispozici jsou také Firemní bankéři (Akvizitoři, Specialisté a Agro specialisté), se kterými se zástupci malých a středních firem včetně začínajících podnikatelů mohou setkat na pravidelně pořádaných vzdělávacích akcích, veletrzích či workshopech. **Poradci jsou schopni regionálně pokrýt přes 70 % klientů podnikatelského sektoru.**

Balíček podpory pro začínající podnikatele v roce 2014 zahrnoval nejen možnosti využívat Podnikatelské konto Klasik po 2 roky zdarma, **zjednodušit si výrazně administrativně náročný proces zakládání firmy díky partnerskému projektu založfirmu.cz**, ale také možnost opakovaných bezplatných konzultací podnikatelského plánu či projektu připraveného metodou lean-canvas s vyškolenými Firemními bankéři. V rámci podpory začínajících podnikatelů byla Česká spořitelna partnerem soutěže Rozjezd roku, jehož hlavním cílem je podpořit začínající podnikatele tak, aby jejich projekty nejen přinášely zisk, ale zároveň prospěly i svému okolí, doplnily službu, která v místě chybí, nebo přispěly k zaměstnanosti.

Balíček výhod banka rovněž rozšířila pro klienty svobodných povolání. Nabídku běžných účtů s lepšími cenovými podmínkami a úvěrů se sníženou dokladovostí a sníženou cenou doplnil úvěr určený pro začínající lékaře bez podnikatelské historie, kteří přebírají praxi, vybavují ordinaci, a podobně.

Investiční úvěr obhájil prvenství v anketě Zlatá koruna v kategorii Podnikatelské úvěry, což znamená, že Česká spořitelna nabízí nejlepší úvěrový produkt pro firmy a podnikatele. I přes silný tlak konkurence nových bank si Česká spořitelna drží 30% tržní podíl v segmentu podnikatelů a malých firem.

V nabídce segmentu drobných podnikatelů a malých firem je základním pilířem transakčního bankovníctví úspěšný Firemní účet České spořitelny. Počet Firemních účtů se blíží hranici jednoho sta tisíc klientů. Celkový zůstatek se v meziročním porovnání zvýšil o 17 % na 26,8 mld. Kč. Firemní účet nevyužívají pouze podnikatelé, ale z jedné třetiny je počet klientů tvořen právníckými osobami a neziskovým sektorem.

Celkový objem portfolia úvěrů v segmentu podnikatelů a firemní klientely s obratem do 30 milionů Kč k 31. prosinci 2014 činil 58,6 mld. Kč, což představuje nárůst o 4 % ve srovnání s rokem 2013.

Portfolio úvěrů podnikatelům a malým firmám (mld. Kč, hrubá hodnota za samotnou banku)

2010	2011	2012	2013	2014
59,8	59,6	55,7	56,5	58,6

Kartový program

Ke konci roku 2014 činil celkový počet aktivních platebních karet České spořitelny 3,1 milionu, z toho 0,3 milionu kreditních. **Celkový objem plateb provedených kartami České spořitelny u obchodníků vzrostl v meziročním porovnání o 9 % na 114,7 mld. Kč.** Klienti provedli v průměru 77 transakcí na jednu vydanou kartu, z toho bylo 52 transakcí u obchodníků. Průměrná roční útrata u obchodníků na jednu kartu překročila hranici 36 tisíc Kč.

Počet aktivních karet (tis.)	2010	2011	2012	2013	2014
počet aktivních karet	3 230	3 174	3 178	3 234	3 144
z toho: počet kreditních karet	442	392	348	319	290

Každým rokem se zvyšuje oblíbenost plateb kartou u internetových obchodníků, když za celý rok 2014 bylo kartami České spořitelny nakoupeno za 7,3 mld. Kč. I z tohoto důvodu **Česká spořitelna zavedla**

službu 3D Secure (Verified by Visa, MasterCard SecureCode). Služba 3D Secure dělá online nakupování mnohem bezpečnější vzhledem k ověření držitele karty. Jako ověřovací metodu používá banka jednorázové heslo, které je odesláno klientovi během on-line platby prostřednictvím SMS zprávy.

Karetní transakce provedené kartami ČS u obchodníků (issuing)	2010	2011	2012	2013	2014
Objem platebních transakcí provedených kartami ČS v mld. Kč	82,4	90,5	98,1	105,0	114,7
Počet platebních transakcí provedených kartami ČS v mil.	95,9	109,3	121,8	140,0	166,1

Česká spořitelna byla partnerem Českého olympijského týmu pro zimní hry v Soči. V této souvislosti byly pro klienty připraveny zajímavé nabídky, např. fanouškovský účet s debetní kartou Visa Classic ve speciálním designu. **Asociace Visa Europe ocenila Českou spořitelnu** za tento projekt **titulem Nejlepší vydavatel karet** v rámci druhého ročníku soutěže Visa Awards. Banka rovněž nabídla klientům Erste Premier novou debetní kartu MC World Elite s elegantním designem v černé barvě s decentně matovým povrchem a se stříbrným logem.

Od začátku roku 2014 je v nabídce nový typ pojištění kreditních karet. **Pojištění vyčerpané částky je inovativní produkt s vyšším pojistným krytím pro klienty** a nahradilo původní pojištění schopnosti splácet. Klient může získat náhradu až celé dlužné částky. Během prvního roku si nový produkt pořídilo téměř 19 tisíc klientů.

Pro firemní a korporátní klienty banka rozšířila službu pro platební karty v internetovém bankovníctví BUSINESS 24. Klienti si nyní mohou online požádat například o změnu limitu, zablokovat platební kartu v případě její ztráty nebo odcizení, sjednat pojištění ke kartě, a podobně.

V průběhu srpna a září probíhala netradiční kampaň "I Vaše karta pomůže" ve spolupráci s domovem pro zrakově postižené Palata. Díky platbám kartou České spořitelny věnovala banka s pomocí klientů Domovu Palata částku přesahující 1 mil. Kč.

Ke konci roku 2014 bylo do multipartnerského bonusového programu iBOD registrováno bezmála 950 tisíc klientů, z nichž více než 800 tisíc je klienty České spořitelny. V programu iBOD klienti sbírají ibody za využívání finančních služeb nebo za nákupy u desítek obchodních partnerů po celé České republice. **Prostřednictvím bonusového programu získali klienti v roce 2014 ibody v hodnotě převyšující 350 mil. Kč.**

Během roku 2014 uskutečnili lidé přes platební terminály České spořitelny 192 milionů transakcí v celkovém objemu 145 mld. Kč. V meziročním srovnání jde o více než 17% nárůst v počtu a 7% nárůst v objemu transakcí. V souvislosti se stále častějším používáním platebních karet u menších nákupů a rostoucím počtem bezkontaktních transakcí se výše průměrné transakce snižuje.

Karetní transakce v síti ČS (acquiring)	2010	2011	2012	2013	2014
Objem platebních transakcí v síti ČS v mld. Kč	87,4	103,1	124,9	135,3	145,0
Počet karetních transakcí v síti ČS v mil.	88,6	109,9	143,8	163,2	192,4

Počet bezkontaktních transakcí v síti platebních terminálů České spořitelny se oproti roku 2013 ztrojnásobil. V oblasti přijímání platebních karet pomocí bezkontaktní technologie banka spolupracuje s významnými obchodními partnery, kterými jsou například společnosti Penny Market a BILLA, Datart, IKEA, Sportisimo, C&A Moda, PetCenter, Alpine Pro a Česká lékárna.

Rozsahem své bankomatové sítě si Česká spořitelna dlouhodobě udržuje vedoucí pozici na českém trhu. Koncem roku 2014 provozovala celkem 1 561 bankomatů a platbomatů. **Česká spořitelna provozuje více než 600 bankomatů, které mohou obsluhovat i nevidomí klienti** a jejich počet neustále roste. Rozvíjí se také čtení složenek a faktur pomocí čteček čárových kódů, aktuálně je tato služba dostupná na 1 050 bankomatech. **Všechny bankomaty jsou vybaveny čipovou technologií čtení karet a současně splňují maximální bezpečnostní požadavky pro eliminaci rizik nelegálního kopírování platebních karet, tzv. skimmingu.**

Česká spořitelna také rozšířila síť vkladových bankomatů, které kromě standardních služeb umožňují klientům vložit hotovost nejen na účet vedený Českou spořitelnou, ale i na účty vedené u jiných bank v České republice. Vkladových bankomatů je v provozu 63. V roce 2014 provedli klienti na

bankomatech České spořitelny přes 147 mil. transakcí, z toho 91 mil. výběrů hotovosti v celkové výši 306,3 mld. Kč, což znamená, že každou hodinu klienti vybrali v průměru 35 mil. Kč. Průměrná částka výběru činila 3 364 Kč. V rámci působnosti své sítě spolupracuje Česká spořitelna s významnými obchodními řetězci Tesco, Kaufland, Ahold, Globus a REWE (Billa, Penny Market).

Výběry hotovosti v síti bankomatů ČS	2010	2011	2012	2013	2014
Objem výběrů v síti bankomatů ČS v mld. Kč	303,6	311,0	310,8	307,5	306,7
Počet výběrů v síti bankomatů ČS v mil.	89,6	91,8	93,2	92,9	91,2

Erste Corporate Banking

Pod značkou Erste Corporate Banking působí služba, která navazuje na korporátní a investiční bankovníctví, finanční trhy a správu klientských aktiv České spořitelny.

Korporátní bankovníctví v České spořitelně je na takové úrovni, aby banka byla co nejbližší potřebám a očekáváním firemních klientů ve všech fázích jejich životního cyklu a mohla jim nabízet řešení šitá přímo na míru. Korporátní bankovníctví České spořitelny je velmi úspěšné, jeho poradenství a služby vykazují ve všech národních i mezinárodních srovnáních špičkovou klientskou spokojenost. Firemní bankovníctví je v mnoha aspektech nejrychleji rostoucí oblastí v České spořitelně.

Korporátní bankovníctví České spořitelny je lídrem trhu v oblasti financování veřejného, neziskového a municipalitního sektoru, financování energetických projektů včetně obnovitelných zdrojů nebo ve využití zvýhodněných finančních prostředků ve spolupráci s Evropskou investiční bankou (EIB), Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW), Evropským investičním fondem, ale také s národními agenturami jako Českomoravská záruční a rozvojová banka a EGAP.

Banka potvrdila svou pozici mezi vedoucími aranžéry syndikovaných a klubových úvěrů, když se účastnila většiny těchto transakcí na trhu. Jako první banka na trhu nabízela produkty na zajištění cen elektrické energie, ale také dalších energií, kovů a komodit. Česká spořitelna se také může pochlubit vysokou spolehlivostí platebního styku.

Česká spořitelna zaujímá jednu z vedoucích pozic mezi bankami a finančními institucemi aktivně podporujícími české tradiční i nově vznikající exportéry. Rovněž **v roce 2014 banka financovala řadu exportních projektů a záměrů českých firem na zahraničních trzích téměř všech světových kontinentů.** Banka je zároveň aktivní i v podpoře menších a středních podniků, které vystupují jako subdodavatelé pro velké české exportéry a bez nichž by kvalitní český export nebylo možné zrealizovat. Stejně tak je samozřejmostí nabídka dalších souvisejících bankovních produktů potřebných ke zdárné realizaci exportního záměru.

Dobře nastavený obchodní model potvrzují četná ocenění, která Česká spořitelna během let získala. Pro Českou spořitelnu a Erste Corporate Banking je však nejdůležitější zpětná vazba od klientů. **Stále se zlepšující hodnocení klientské spokojenosti** a zkušenosti, ale také jejich vysoká loajalita **jsou potvrzením, že se banka dynamicky pohybuje vpřed po správné cestě.** Klienti dobře vědí, že Česká spořitelna je tu pro ně v časech dobrých i horších, že je jejich dlouhodobým stabilním partnerem, který jim nabídne to správné řešení a vždy se snaží proaktivně řešit rizika a úskalí v jejich podnikání.

Financování nemovitostí

Česká spořitelna tradičně patří mezi nejaktivnější banky v oblasti financování nemovitostí, realitních investic a hypotečních obchodů. Po dlouhých letech poklesu pokračuje realitní trh v oživení nastartovaném už v roce 2013.

Celkový nekonsolidovaný zůstatek všech hypotečních úvěrů poskytnutých Českou spořitelnou výrazně překročil dvou set miliardovou hranici a ke konci roku 2014 činil 228,2 mld. Kč v hrubé hodnotě, což představuje meziroční nárůst o 7 %. Hypoteční úvěry rostly ve všech segmentech, z celkové sumy představují úvěry podnikatelům, firmám a komunálním klientům 61,0 mld. Kč. Kvalita portfolia je trvale velmi dobrá.

Portfolio hypotečních úvěrů (mld. Kč, hrubá hodnota za samotnou banku)	2010	2011	2012	2013	2014
Hypoteční úvěry celkem	176,4	186,0	193,8	213,8	228,2

v tom: Hypoteční úvěry fyzickým osobám-domácnostem	117,5	127,6	139,2	155,1	167,2
v tom: Hypoteční úvěry podnikatelům a malým firmám	23,1	24,2	23,7	24,8	26,0
v tom: Hypoteční úvěry středním a velkým firmám	35,8	34,2	30,9	33,9	35,0

Financování nemovitostí v rámci Erste Corporate Banking již plně využívá know-how celoskupinového projektu Erste Group Immorent, a to zejména ve vztahu ke klientům s působností v regionu střední a východní Evropy. **Prioritou financování zůstávají projekty a investiční úvěry na prověřené existující koncepty kancelářských a retailových nemovitostí.**

Banka udržovala svůj podíl ve společnostech investujících do realitních projektů pro institucionální investory CEE Property Development Portfolio 2 a.s. a Czech and Slovak Property Fund B.V. Obě společnosti jsou zaměřeny zejména na český a slovenský trh. V roce 2014 byl investiční cyklus uvedených společností přizpůsoben současné situaci na nemovitostním trhu, kdy v rámci probíhající restrukturalizace došlo k přesunu sídla a související změně vnitřních poměrů společnosti CEE Property Development Portfolio 2 a.s. a současně došlo k úspěšným prodejům komerčních a kancelářských projektů obou společností v Praze a Bratislavě. Banka je dále investorem v uzavřeném realitním fondu Emerging Europe Properties LP (dříve Discovery Group Fund 3C LP), který se nachází ve druhé polovině svého investičního cyklu.

Středně velké firmy

Ve všech regionech České republiky je klientele v segmentu malých a středně velkých firem (SME) s ročním obrátem od 60 mil. Kč do 2 mld. Kč k dispozici šestnáct obchodních míst sdružených v síti třinácti Regionálních korporátních center. Regionální centra, která jsou v každém krajském městě, zajišťují pro firmy špičkový servis a komplexní služby celé Finanční skupiny České spořitelny pod hlavičkou Erste Corporate Banking.

V Regionálních korporátních centrech jsou obsluhováni firemní klienti ze všech průmyslových odvětví. Navíc v regionech centra disponují specialisty na veřejný a neziskový sektor a financování nemovitostí. **Obchodní model je založen na specializaci relationship manažerů a finančních analytiků na jednotlivá průmyslová odvětví, tak aby bylo dosaženo lepšího porozumění specifickým podmínkám konkrétního podnikání klientů,** hladšího procesu při realizaci jejich požadavků a v neposlední řadě i vyšší efektivity. Tato snaha je klienty velmi dobře vnímána a hodnocena a i díky tomu došlo k výraznému posílení pozice České spořitelny v oblasti korporátního bankovníctví.

Na jaře roku 2014 došlo k převedení části portfolia malých a středních podniků do správy úseku Korporátní klientela s cílem pomoci dalšímu rozvoji těchto firem, zejména posílit složku poradenství, investičního bankovníctví, know how na kapitálových trzích, a podobně.

V roce 2014 Erste Corporate Banking navázala na úspěch programu **TOP INOVACE** z předchozích let a v rámci tohoto programu zrealizovala 230 projektů v objemu 9,4 mld. Kč, což znamenalo nárůst o 20 %. Program **je zaměřen na financování inovativních projektů a rozvojových aktivit firem a využívá výhodných programů Evropské investiční banky** nebo Evropského investičního fondu.

Česká spořitelna je první bankou v České republice, která poskytuje finanční prostředky v rámci programu na sdílení rizik (Risk Sharing Instrument) Evropské investiční banky a Evropské komise a dále si udržuje vedoucí postavení na českém trhu v oblasti spolupráce s těmito institucemi. Kumulovaný objem globálních úvěrů EIB využívaných Českou spořitelnou dosáhl 1,15 mld. eur.

Ve spolupráci s EIB byl uveden na trh nový program Zelená energie zaměřený na financování energeticky úsporných investic. Projekty dosahující minimální úspory energie ve výši 20 % jsou prostřednictvím České spořitelny podpořeny grantem z fondů Evropské unie ve výši 10 % z poskytnutého úvěru. Do konce roku 2014 Česká spořitelna uzavřela takto podporované úvěry v celkové výši 30 mil. eur.

V rámci další podpory inovací, růstu firem a zakládání nových podnikatelských subjektů rozšířil Erste Corporate Banking ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu v roce 2014 svůj **program INOSTART** na oblast celé České republiky. Program **je určen 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. V roce 2014 poskytla Česká spořitelna v programu INOSTART financování v objemu 87 mil. Kč.

Dále byla rozšiřována rodina populárních TOP programů. **Pokračuje velmi úspěšný program TOP EXPORT**, zaměřený na subdodavatele exportérů velkých investičních celků, **TOP ENERGY nabízí poradenství a financování projektů v oblasti energetiky a teplárenství.**

Jako první banka na českém trhu rozšířila Česká spořitelna internetové bankovníctví BUSINESS 24 o mobilní aplikaci pro korporátní a firemní klienty. Mobilní aplikace umožňuje pohodlné a bezpečné ovládání firemních účtů na mobilním telefonu a tabletu a jejím prostřednictvím lze zadávat a kontrolovat domácí platby, provádět devizové obchody, mít stálý přehled o zůstatcích na účtech a v případě potřeby i najít cestu k nejbližší pobočce nebo bankomatu České spořitelny.

Korporátní klientela

V rámci korporátní klientely obsluhuje Erste Corporate Banking tuzemské korporace i velké nadnárodní korporace. Erste Corporate Banking 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 připravena obsluhovat a doprovázet do zemí jejich působnosti.** Podobně jako v segmentu malých a středních firem došlo v segmentu tuzemských korporací ke změně obchodního modelu s cílem lepšího porozumění dynamiky jednotlivých průmyslových odvětví.

Po útlumu způsobeném hospodářskou krizí pokračoval v roce 2014 trend mírného oživení, který byl patrný již v předchozích dvou letech. Většina firem se svým obratem vrátila na předkrizovou úroveň, v některých případech ji i předčila. Česká spořitelna je velmi dobře připravena reagovat na tento vývoj a firmám v jejich rozvojových záměrech pomoci s financováním či poradenstvím.

Rok 2014 byl bohatý na akvizice a **Česká spořitelna byla velmi aktivní v podpoře svých klientů při jejich financování a rovněž v poskytování poradenství při akvizicích doma i v zahraničí.**

Česká spořitelna reagovala i na oživující se poptávku velkých firem po financování jejich investic a provozu, uspěla například v tendru skupiny Unipetrol na poskytování služeb v oblasti cash managementu a byla vybrána jako jedna ze dvou hlavních bank pro poskytování bankovních služeb pro petrochemickou a rafinérskou skupinu PKN Orlen / Unipetrol v České republice. Součástí poskytovaných služeb je tříletá víceúčelová revolvingová úvěrová linka ve výši 4 mld. Kč, intradenní úvěrová linka ve výši 1 mld. Kč a komplexní cash poolingové řešení pro platební styk v české koruně.

V roce 2014 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 společností Net4Gas či Pegas Nonwovens.

Net4Gas, provozovatel české přenosové soustavy zemního plynu, vydal ve třech tranších dluhopisy v eurech a v českých korunách v celkovém objemu 710 mil. eur. Česká spořitelna působila jako vedoucí spoluzájemce, dokumentační a marketingová banka pro emisi 6,5 letých dluhopisů společnosti v objemu 7 mld. Kč, což **je největší korunová emise korporátních dluhopisů za poslední desetiletí.** Banka pracovala také jako pasivní spoluzájemce eurové části dluhopisové emise. Česká spořitelna se rovněž stala agentem a věřitelem v klubovém bankovním financování v celkovém objemu 400 mil. eur.

Pegas Nonwovens, největší výrobce netkaných textilií v regionu EMEA, vydal debutní emisi dluhopisů v celkovém objemu 2,5 mld. Kč se splatností v listopadu 2018. Tato úspěšná transakce byla 2,35x přeupsána, silná poptávka sestávala především z řad institucionálních investorů, kteří byli následováni klienty Erste Private Banking a retailovými investory. **Česká spořitelna působila jako jediný aranžér emise a exkluzivní protistrana pro zajištění úrokového a devizového rizika spojeného s dluhopisovou emisí.**

Česká spořitelna byla v rámci poskytování komplexních služeb pro korporátní klienty aktivní i v oblasti dluhového poradenství a poradenství při získání a udržení ratingu společnosti. ČEPS a.s., státem vlastněný provozovatel české elektroenergetické přenosové soustavy, již třetí rok v řadě úspěšně obhájil svůj úvěrový rating na stupni A2 od společnosti Moody's. Erste Group prostřednictvím oddělení Debt & Rating Advisory, které sídlí v Praze, pomáhala jako výhradní poradce společnosti ČEPS

získat nejlepší možný rating již v roce 2012 a od té doby soustavně spolupracuje s firmou ČEPS na jeho udržení.

Česká spořitelna, jako jeden z předních inovátorů v oblasti cash managementu, pokračovala v rozvoji unikátních řešení. Dobrým příkladem je služba @FAKTURA 24. **Česká spořitelna jako první banka na českém trhu implementovala bankovní standard pro zasílání e-faktur a e-dokumentů koncovým spotřebitelům** do aplikací elektronického bankovníctví (Standard elektronické fakturace č. 29) a nabídla tak výstavcům nově možnost zasílat do aplikace SERVIS 24 Internetbanking vedle e-faktur i neplatební dokumenty a možnost aktivace služby i ze strany výstavců. **U platebních dokumentů je fakturační proces propojen s platebním na základě automaticky vygenerovaného jednorázového platebního příkazu k úhradě.** Od počátku služby přijali klienti SERVIS 24 Internetbanking více než 500 tisíc dokumentů. Přijímání e-faktur, e-dokumentů, předpisů pojistného či předplatného mohli ke konci roku 2014 využívat zákazníci společností ČEZ, E.ON, RWE, Kooperativa, Pojišťovny České spořitelny, SmVak Ostrava, MAFRA (předplatné deníků Mladá fronta Dnes a Lidové noviny), ČEVAK, Right Power Energy, a také Českého rozhlasu (platba rozhlasového poplatku).

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. Celkem **služba @FAKTURA 24 zpracovala již více než 1 milion transakcí.**

V rámci zlepšování služeb pro korporátní klienty se Česká spořitelna rozhodla v rámci Erste Corporate Banking systematictěji řídit klientskou zkušenost. Sestavila proto tým z řad stávajících zaměstnanců několika útvarů napříč korporátním bankovníctvím, který soustavně monitoruje klientskou zkušenost a spokojenost se službami Erste Corporate Banking. Zároveň tento tým navrhuje opatření na zlepšení, aktivně se podílí na jejich zavádění a na zefektivnění interních procesů a obsluhy korporátních klientů.

Kromě mírného zvýšení provozního financování došlo v sektoru velkých nadnárodních korporací k oživení investic, firemních akvizic a exportního financování, což se promítlo i do úvěrové aktivity.

Úvěry poskytnuté korporátním klientům (mld. Kč, hrubá hodnota za samotnou banku, bez hypotečních úvěrů)

	2010	2011	2012	2013	2014
Portfolio úvěrů malým a středním podnikům	58,2	68,7	75,5	79,4	76,2
Portfolio úvěrů velkým podnikům	51,3	62,4	68,2	70,9	69,0
Portfolio úvěrů velkým komunálním klientům	12,5	13,8	13,1	12,2	13,1

Služby veřejnému a neziskovému sektoru

V roce 2014 Česká spořitelna opět potvrdila, že dlouhodobé partnerství s klienty z řad státní správy, místní samosprávy a jimi zřízených příspěvkových organizací je oboustranně prospěšné. Spolupráce s klienty je založena na dlouhodobé komunikaci a široké znalosti potřeb klientů. Nabídku standardních produktů a služeb České spořitelny vhodně doplňují služby dceřiných společností České spořitelny, například infrastrukturní a dotační poradenství nebo pomoc při administraci veřejných zakázek. Nabídka produktů a služeb vždy respektuje aktuální potřeby klientů.

Česká spořitelna se účastnila syndikovaného financování pro Pražskou plynárenskou ve výši 4,1 mld. Kč. Statutárnímu městu Liberec poskytla financování výši 0,7 mld. Kč formou směnečného programu. **Dalším příkladem širokého rozsahu poskytovaných služeb je například zajištění ceny nafty a úrokové zajištění směnečného programu pro Dopravní podnik hlavního města Prahy,** zprostředkování prodeje elektřiny pro Město Sušice a Nemocnici Sušice, nebo stanovení externího ratingu pro Město Písek.

Česká spořitelna rovněž financuje bytová družstva a společenství vlastníků jednotek. Ve své nabídce produktů se zaměřuje na komplexní obsluhu klientů, a to zejména v oblasti financování rekonstrukcí, privatizací a nové bytové výstavby. Přestože dotační podpora státu pro bytové domy byla v roce 2014 minimální, úvěrová angažovanost České spořitelny meziročně vzrostla o 14 % na 19,4 mld. Kč.

V roce 2014 bylo ve spolupráci s německou rozvojovou bankou KfW Bankengruppen v rámci programu Financování úspor energie v bytových domech profinancováno přes 100 nových projektů v objemu 350 mil. Kč. Financované projekty jsou podporovány 10% grantem Evropské unie z poskytnutých úvěrů. Tento program je v České republice unikátní a je poskytován pouze Českou

spořitelnou. Do konce roku 2014 přijala Česká spořitelna téměř 200 žádostí o financování v celkovém objemu 850 mil. Kč, z toho již poskytnuté úvěry činí téměř 600 mil. Kč.

Pro klienty z řad veřejného sektoru a neziskových organizací nabízí Česká spořitelna individuální řešení finančních potřeb prostřednictvím sítě specializovaných bankovních poradců. Banka se svými dlouhodobými partnery z neziskového sektoru spolupracuje i prostřednictvím Nadace České spořitelny. Česká spořitelna se také zaměřuje na rozvoj sociálního podnikání, a to nejen formou speciálních vzdělávacích programů pro sociální podniky a neziskové organizace, ale i zajišťováním jejich finančních potřeb.

Česká spořitelna je také strategickým partnerem církví a náboženských společností. V roce 2014 se významná část služeb pro tyto klienty zaměřila zejména na oblast poradenství při správě aktiv související s církevními restitucemi.

Ve spolupráci se svojí dceřinou společností Erste Grantika Advisory nabízí Česká spořitelna klientům veřejného sektoru kromě standardních bankovních služeb i stále více žádanou a rozšiřovanou nabídku komplexního poradenství. Jedná se zejména o **služby v oblasti dotačního, finančního a manažerského poradenství.**

Úspěšně pokračuje kooperace České spořitelny s Evropskou investiční bankou i v oblasti veřejného a neziskového sektoru. Konkrétní aktivitou je globální úvěr a zapojení České spořitelny do navazujícího grantového programu Evropské komise pod názvem Podpora rozvoje komunální infrastruktury (Municipal Infrastructure Facility).

Prodej produktů finančních trhů korporátním klientům

Česká spořitelna poskytuje služby finančního poradenství v České republice jak velkým mezinárodním a lokálním korporacím, tak i podnikům ze sektoru malých a středních firem.

V oblasti finančních trhů disponuje Česká spořitelna kvalitním analytickým a obchodním zázemím, umožňujícím poskytovat nejen spolehlivé zobchodování transakcí, ale také analýzu a poradenství v oblasti strukturování a načasování zajišťovacích transakcí. Dlouhodobá strategie České spořitelny, která se zaměřuje na nabídku širokého spektra cenově přijatelných, na míru šitých instrumentů, se potvrzuje jako správná a přináší i přes nelehké tržní podmínky mírně rostoucí objemy transakcí a zároveň i spokojenost klientů s poskytovanými službami.

Centrem zájmu firemních klientů byl během roku 2014 jednoznačně směnný kurz české koruny. Intervenční režim, jeho délka a způsob jeho ukončení ovlivňoval strategická rozhodnutí v oblasti řízení devizového rizika u exportujících a importujících podniků. Intervenční kurz, jako nový parametr zajišťovacích strategií, se projevil v rostoucí poptávce po nelineárních řešeních. Po několika letech útlumu se tak opět do popředí dostávají devizové opce.

Výrazný pokles cen ropy a ropných derivátů ve druhé polovině roku 2014 dále zvýšil zájem klientů o zajišťování cen komodit. **Kromě zavedeného zajištění cen pohonných hmot, elektrické energie a zemního plynu se České spořitelně dařilo rovněž v prodeji zajištění cen průmyslových kovů a zemědělských komodit.**

Obchodování s dluhovými cennými papíry a akciovými instrumenty

Česká spořitelna v roce 2014 patřila mezi největší obchodníky s akciemi a dluhopisy v České republice a nadále pokračovala v trendu upevňování pozice lídra pro institucionální klienty. **Dlouhodobá důvěra je výsadní devizou České spořitelny a důvodem, proč nadále potvrzuje vedoucí postavení obchodníka s akciemi mezi bankovními subjekty.** Česká spořitelna přivedla v pozici vedoucího manažera na trh dvě nové emise: Stock Spirits Group a Pivovary Lobkowicz Group. Obě emise tímto rozšířily možnosti investování. Důležitý je rovněž fakt, že v případě společnosti Pivovary Lobkowicz Group přinesla emise finanční prostředky ve výši 368 mil. Kč, které firmě umožnily uskutečnit její záměry na další expanzi, čímž Česká spořitelna naplnila jednu z hlavních funkcí kapitálového trhu.

Dluhopisový trh v České republice byl ve znamení poklesu úrokových sazeb po celé délce výnosové křivky. Kratší dluhopisy se dostaly na úroveň repo sazby 0,05 % a delší část křivky se až do patnáctiletého dluhopisu seřadila pod 1 %. V důsledku poklesu úrokových sazeb dosáhli institucionální

investoři opět solidních zisků a právě díky vysokým kapitálovým výnosům z dluhopisových portfolií získali jejich klienti velice dobré zhodnocení.

Finanční instituce

V průběhu roku 2014 pokračovala Česká spořitelna v úspěšném prodeji produktů a služeb stávajícím zákazníkům a díky akvizici několika významných klientů potvrdila svoji pozici vedoucí banky poskytující finančním institucím služby s přidanou hodnotou. Banka nadále prohlubovala spolupráci s pojišťovnami a penzijními fondy a rozvíjela spolupráci s investičními společnostmi a jejich fondy. Při poskytování služeb těmto klientům se Česká spořitelna více soustřeďuje na nové platební metody v oblasti cash managementu, což umožňuje rozšiřovat spolupráci o další specializované služby, jako například depozitář, custody anebo zprostředkování výplat výnosů z cenných papírů. V počtu klientů z řad nebankovních finančních institucí navázala banka na růst z roku 2013.

V oblasti vztahů k bankám byl rok 2014 pro Českou spořitelnu ve znamení pokračování poskytování platebních řešení v domácí měně a v zahraničních měnách. **Česká spořitelna využívá spolupráci s ostatními členy skupiny Erste Group a prostřednictvím společné platformy se stává součástí střeoevropských platebních řešení**, a to jak pro významné bankovní instituce, tak i pro lokální bankovní domy. V oblasti custody služeb v českých korunách pro bankovní klienty zároveň Česká spořitelna uspěla v několika obtížných výběrových řízeních, takže v roce 2014 dále narostl počet bankovních klientů i objem transakcí.

Správa aktiv pro institucionální klienty

Česká spořitelna spravuje prostředky institucionálních klientů v celkovém objemu přesahujícím 110 mld. Kč. Objem prostředků svěřených do správy aktiv meziročně vzrostl o téměř 13 %. Mezi klienty České spořitelny patří zejména finanční instituce, tj. penzijní fondy, životní a neživotní pojišťovny nebo zdravotní pojišťovny, dále pak nadační sektor, církevní subjekty, municipální klienti, firemní sektor, bytová družstva a odborové organizace. Podle Asociace pro kapitálový trh je ve správě prostředků externích klientů Česká spořitelna lídrem na trhu s podílem přesahujícím 60 %.

V roce 2014 se opět výrazně snížily výnosové křivky v České republice i ve světě. Hladina základních úrokových sazeb klesla k technické nule. V tomto bezprecedentně nízkourovňovém prostředí správa aktiv svým klientům v průměru zhodnotila prostředky ve výši 2,07 %, což je na úrovni vážené výkonnosti přijatých benchmarků.

Depozitář

Česká spořitelna zůstala i v roce 2014 jedním z lídrů na trhu depozitářských služeb v České republice. Oproti konci roku 2013 mírně klesl počet dohlížených fondů ze 102 na 94, a to především z důvodu nově přijaté daňové legislativy, která vedla v segmentu fondů kvalifikovaných investorů k odchodu některých subjektů z trhu. **Navzdory nižšímu počtu fondů vzrostl celkový majetek fondů dohlížených depozitářem o 25,5 mld. Kč na 203,1 mld. Kč**, což představuje meziroční nárůst o 14 %.

Custody

Službu úschovy a správy cenných papírů provádí Česká spořitelna nejen jako depozitářská banka či v rámci obhospodařování klientských portfolií, ale také jako samostatnou službu. Klienty banky jsou v této oblasti převážně finanční instituce, korporace, municipality držící majetkové účasti a další subjekty investující do cenných papírů. Celkově došlo v roce 2014 k významnému meziročnímu nárůstu objemu aktiv, za kterým stojí některé nové akvizice i rostoucí investice stávajících klientů a posilující zahraniční trhy.

Výplata výnosů a administrace cenných papírů

Česká spořitelna je nejvýznamnějším poskytovatelem služeb v oblasti zprostředkování výplat výnosů z cenných papírů. **V průběhu roku 2014 bylo zprostředkováno, včetně odkupů podílových listů, celkem 846 tisíc výplat v celkovém objemu 88 mld. Kč.** Česká spořitelna zprostředkovala například výplatu dividend společností ČEZ, a.s., O2 Czech Republic a.s. a Philip Morris ČR a.s. Česká spořitelna zastává již několik let významné místo v oblasti služeb výplatního a výpočetního agenta ve vztahu k emisím dluhopisů. Tuto pozici v roce 2014 ještě posílila, když jako výplatní a výpočetní agent získala do svého portfolia emise několika významných společností, jako například Cetelem ČR, a.s., Pegas Nonwovens SA, a České dráhy, a.s.

EU Office České spořitelny

V roce 2014 se činnost EU Office České spořitelny nesla ve znamení 10. výročí vstupu České republiky do Evropské unie. Při této příležitosti **EU Office ČS ve spolupráci s Úřadem vlády ČR a Svazem průmyslu a dopravy zorganizoval konferenci "Podnikatelské fórum: 10 let ČR v EU"** pro korporátní klienty České spořitelny. Akce se konala v Lichtenštejnském paláci na Kampě, zúčastnilo se jí více než 140 hostů a záštitu nad ní převzal premiér Bohuslav Sobotka. Vedle něj byl hlavním řečníkem stálý předseda Evropské rady Herman van Rompuy.

Velkého úspěchu se rovněž dočkaly čtyři regionální konference konané v Praze, Brně, Ostravě a Hradci Králové, které EU Office realizovala společně s Erste Grantika Advisory. Hlavním tématem bylo nové dotační období EU 2014-2020. Se stejnou tematikou je spojen report "Kohezní politika 2014-2020 - nejvíce peněz do CEE", který vydala EU Office při příležitosti startu nového programového období EU. Report se setkal s velkým mediálním zájmem. Jeho vydání doprovázely dvě tiskové konference ve Vídni a ve Varšavě a dočkal se širokého mezinárodního pokrytí prakticky v celé střední a východní Evropě.

Z běžných aktivit lze vyzdvihnout další rozšíření poradenského programu Průvodce podnikáním v zahraničí, který nyní pokrývá již 18 evropských zemí. Úspěšně se rozšiřuje i čtenářská báze hlavního reportu - Měsíčníku EU aktualit. Ke konci roku 2014 ho četlo více než 20 tisíc osob.

Distribuční kanály

Pobočková síť

Česká spořitelna se svými 644 pobočkami představuje jednu z největších bankovních sítí v České republice s kvalitním regionálním pokrytím a snadnou dostupností pro všechny klienty. Pobočková síť zůstává v rámci vícekanalového prodejního modelu stále stabilní výkonnou obchodní složkou banky.

Pobočková síť poskytuje širokou a komplexní nabídku služeb a produktů celé Finanční skupiny České spořitelny soukromé klientele, malým a středním firmám a fyzickým osobám podnikatelům. Pod novou značkou BLUE poskytuje služby osobního bankovníctví, klientům Erste Premier jsou poskytovány nadstandardní služby pro movitou klientelu. Speciálním poradenstvím vychází vstříc municipalitám a nabízí řešení firemních a soukromých finančních potřeb klientům z řad svobodných povolání.

V rámci optimalizace regionálního pokrytí pobočkové sítě banka pečlivě sleduje chod poboček, provádí analýzu jejich využití a na základě této analýzy upravuje pobočkovou síť tak, aby byly pobočky přístupné klientům různých segmentů v čase a místě, kde je opravdu využijí, a aby zároveň dosáhly maximální efektivity provozu. V roce 2014 byly otevřeny čtyři zcela nové pobočky. Dvě pobočky v Praze 6 a v Liberci ve formátu Erste Premier a dvě pobočky umístěné v rámci obchodních center v Olomouci a Mladé Boleslavi. Deset poboček bylo přemístěno do atraktivnějších prostor či míst, která jsou z hlediska současného životního stylu klientů vhodnější. V jedenácti pobočkách byl z ekonomických důvodů ukončen provoz a klienti těchto poboček byli převedeni se všemi svými účty a dalšími produkty do obsluhy nejbližších obchodních míst nebo do pobočky podle svého přání.

V obchodních a nákupních centrech provozuje Česká spořitelna aktuálně již 37 poboček. **Ve třiceti pobočkách zejména ve velkých obchodních centrech je zaveden víkendový provoz.** Samoobslužnou zónou, která je pro klienty přístupná i mimo otevírací dobu pobočky a umožňuje klientům provádět základní hotovostní i bezhotovostní operace, je vybaveno 101 poboček. V jižních Čechách banka upravila provoz mobilní pojízdné pobočky tak, aby zajišťovala bankovní služby pro čtyři obce.

Osmnáct poboček ve všech lokalitách České republiky prošlo modernizací či rozsáhlejší rekonstrukcí. Pro efektivní zajištění náhradních prostor po dobu rekonstrukcí středně velkých kamenných poboček pokračovala Česká spořitelna ve využívání tzv. mobilních kontejnerových poboček. Během roku byly kontejnerové pobočky využity u rekonstrukcí například v Úpici, Plzni Lochotíně či Náchodě. **Součástí většiny modernizací a rekonstrukcí je budování bezbariérových přístupů, takto je uzpůsobeno 374 staveb.**

Diskrétnost obsluhy je na pobočkách podporována prvky vnitřního vybavení a uspořádání v podobě paravánů, koberec, vzdálenosti čekací a poradenské části haly či hudební kulisou v čekacích zónách. Instalace hudby, její obsahové složení i možnost regulace hlasitosti jsou ze strany klientů pozitivně vnímány.

Ve spolupráci s Českým červeným křížem pokračoval v roce 2014 ojedinělý koncept Přátelská místa. Jedná se o proškolení pracovníků poboček v oblasti profesionálního přístupu ke zdravotně postiženým klientům a seniorům, a také v oblasti první pomoci. Nedílnou součástí je certifikace poboček. **Certifikát Přátelského místa může získat pobočka plně bezbariérová, která má proškoleny všechny pracovníky**, jež se mohou dostat do kontaktu s hendikepovaným klientem. Certifikát v roce 2014 získalo dalších 26 poboček.

Od srpna 2014 ověřuje Česká spořitelna nový pobočkový design a způsob obsluhy klientů v experimentální pobočce v Plzni Lochotíně. Novou podobu a uspořádání klientských prostor by měly proaktivně podporovat vylepšené procesy obsluhy s cílem zvýšit spokojenost klientů a zároveň zlepšit efektivitu provozních nákladů pobočky.

Přímé bankovníctví

Přímé bankovníctví je nejčastějším způsobem kontaktu klienta s bankou. Prostřednictvím přímého bankovníctví je provedeno 93 % finančních transakcí v bance. **Celkově se v roce 2014 realizovalo téměř 100 miliónů finančních transakcí, kterými bylo převedeno 2,8 bil. Kč, což znamená meziroční nárůst o 6 %.**

Počty bezhotovostních finančních transakcí přímého bankovníctví (mil.)

SERVIS 24	66,8	67 %
BUSINESS 24	12,1	12 %
MultiCash	17,5	18 %
Bankomaty a platbomaty	3,2	3 %

V roce 2014 vzrostl počet klientů služby SERVIS 24 o 11 % na 1,76 miliónu. Na 95 % uživatelů aktivně používá internetové bankovníctví, více než polovina má aktivováno telefonní bankovníctví, 9 % uživatelů přistupuje ke svému účtu přes Mobilní banku a 4 % prostřednictvím GSM bankingu.

SERVIS 24 Internetbanking opět prošel výrazným rozvojem. Uživatelům je nyní umožněna komplexní správa karet od žádosti o kartu, přes její aktivaci, volbu designu, možnost blokace či odblokování, až po zobrazení PINu, kvůli své kartě tak již nemusí navštívit pobočku. Stejně tak si mohou v pohodlí domova v rámci nové služby Busy banking pořídit půjčku, kontokorent nebo kreditní kartu přes telefon a dokončit nákup v internetbankingu. Nově lze také zadávat platební příkazy až do 23. hodiny aktuálního dne či přenastavit denní limit objemu převáděných peněz až na 1 mil. Kč. **Pokud klient nemá pro transakci dostatek peněz, automaticky dostane nabídku kontokorentu s okamžitým čerpáním**, v záložce úvěrů je také nově k dispozici možnost navýšit úvěr během několika okamžiků.

Internetové bankovníctví poskytuje své služby také firmám, městům a obcím či ostatním právnickým subjektům. **Ke konci roku 2014 banka evidovala více než 20 tisíc klientů služby BUSINESS 24, což představuje meziroční nárůst o 14 %.** Uživatelů služby MultiCash je více než 3 tisíce. V srpnu spustila Česká spořitelna Mobilní banku pro korporátní klienty. Stejně jako v SERVISu 24, tak i v případě BUSINESSu 24 mají klienti možnost komplexně spravovat své karty. Mimo to mohou nyní nově objednávat či provádět forexové operace na devizovém trhu nebo záruky či dokumentární obchody. K dispozici jsou i další nové funkcionality, jako vedení kalendáře povinností, například daňových, nebo elektronická zástava pohledávek.

BUSINESS 24 Databanking, který umožňuje podnikatelům a firmám odesílání platebních příkazů přímo z jejich účetního systému, překonal v roce 2014 hranici 100 tisíc finančních transakcí, kterými se převedlo 6 mld. CZK, což značí meziroční nárůst o jednu pětinu.

Mobilní banku nabízí Česká spořitelna klientům již třetím rokem, nyní eviduje více než 150 tisíc uživatelů, kteří prostřednictvím bezmála dvou miliónů transakcí převedli v roce 2014 více než 7 mld. korun. Z tohoto pohledu se jedná o nejdynamičtější platební kanál v bance. Mobilní banka je nyní dostupná i pro chytré telefony s operačním systémem Windows Phone, uživatel rovněž může mobilní banku používat na více než jednom zařízení. K dispozici jsou nové funkcionality, například možnost pořízení nebo navýšení úvěrových produktů. Jen během druhé poloviny roku 2014 si klienti

přes mobilní banku zřídili či navýšili více než tisíc kontokorentů, půjček a kreditních karet. **Mobilní banka se může pochlubit** i novými aplikacemi, zejména **Lístkomatem**, díky kterému si klienti mohou sjednávat schůzky na pobočkách nebo získávat virtuální lístky ze systému q-matic. I proto **Mobilní banka získala v roce 2014 třetí místo v soutěži Mobilní aplikace roku v kategorii klientských služeb.**

Jedním z kanálů, který dlouhodobě zaznamenává výrazný růst, je bezesporu provádění platebních příkazů přes bankomaty a platbomaty. Počet transakcí v roce 2014 překročil 3 milióny a objem 15 mld. Kč. Každý měsíc využije tuto službu více než 120 tisíc klientů. Přes bankomaty banka navíc umí prodávat cestovní pojištění. Klient tak má možnost sjednat si pojištění bez návštěvy pobočky během dvou minut.

V roce 2014 se zvýšil počet aktivních uživatelů přímého bankovníctví SERVIS 24 a BUSINESS 24 na 1,76 miliónu, což představuje téměř 11% meziroční nárůst.

	2010	2011	2012	2013	2014
Počet aktivních klientů SERVIS 24 a BUSINESS 24 (tis.)	1 319	1 410	1 476	1 591	1 760

Pozn: klienti využívající více kanálů jsou počítáni pouze jednou

Významným vzestupem prošla v roce 2014 PLATBA 24. **Uživatelům SERVISu 24 umožňuje PLATBA 24 jednoduchý způsob placení za nákupy v internetových obchodech a faktur v prostředí klientských portálů.** Od počátku spuštění této služby se přes ni provedlo již 4 milióny příkazů v objemu téměř 4 mld. Kč.

Výrazným přínosem kanálů přímého bankovníctví je prodej produktů a služeb, v roce 2014 se prodalo bezmála 300 tisíc produktů, 90 % z nich bez nutnosti návštěvy pobočky. Dařilo se zejména v prodejích kontokorentů a kreditních karet, nejlepší výsledky jsou ovšem vykazovány u poskytování úvěrů fyzickým osobám. Úvěry začala banka prodávat i přes externí call centra, uživatel SERVIS 24 Internetbankingu pak má nově možnost si úvěr sám navýšit, případně dokončit v této aplikaci nákup úvěrových produktů, o které si požádal telefonem.

Využívání kanálů přímého bankovníctví obecně vzrůstá a tento trend bude pokračovat i v příštích letech. V roce 2014 přímé bankovníctví zaznamenalo 174 miliónů návštěv a kontaktů s klienty, což představuje 91% podíl na celkových kontaktech či návštěvách klientů v bance. Nejvíce návštěv zaznamenal kanál SERVIS 24 Internetbanking (114 miliónů), webové stránky České spořitelny (34 miliónů návštěv) a Mobilní banka (14 miliónů přihlášení).

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 motivované k dlouhodobému optimálnímu výkonu jako svoji konkurenční výhodu.** Svým zaměstnancům proto nabízí rovné podmínky, přátelské pracovní prostředí a možnost se dále vzdělávat.

Strategie vzdělávání a rozvoje zaměstnanců v České spořitelně směřuje k většímu využívání jejich potenciálu pomocí rozvojových programů a projektů. Základem rozvoje zaměstnanců je Katalog interního vzdělávání, což je cíleně sestavený výběr vzdělávacích aktivit, reflektující potřeby zaměstnanců a manažerů banky. Komplexní nabídka obsahuje prezenční kurzy, e-learningy, materiály k samostudiu a nástroje pro měření dosaženého rozvoje. **Vzdělávání je dostupné každému zaměstnanci banky a cíleně podporuje princip samoučící se organizace.**

Česká spořitelna se svými talentovanými zaměstnanci pracuje, v roce 2014 nastavila koncept identifikace a rozvoje potenciálních nástupců na pozice vedoucích obchodních týmů, oblastních manažerů v drobném bankovníctví a pozice vedoucích pracovních skupin v provozních oblastech centrály. Dále proběhly talentové programy Provozní akademie a Akademie komerčního bankovníctví. Z centrálních programů od ledna 2014 probíhá talentový program Expert a každoroční Absolventský program.

V rámci využívání moderních nástrojů rozvoje Česká spořitelna připravila sadu zajímavých nástrojů: miniaplikace Amosův tahák, která pomáhá zaměstnancům plánovat rozvoj podle nových kompetencí skupiny Erste Group, nebo e-knihovna Safari books, kterou využívají hlavně IT specialisté pro studium odborné literatury. Sociomapování je pak nástroj, k jehož realizaci má banka oprávnění a s pomocí certifikovaných facilitátorů pomáhá týmům v České spořitelně růst, efektivně komunikovat a spolupracovat. S pomocí Koučovacích kaváren se v oblasti individuálního rozvoje zvýšil počet koučovaných zaměstnanců o 15 % a rozšířilo se portfolio rozvojových nástrojů interních koučů.

K významným rozvojovým programům a projektům se řadí program Diversitas, jehož cílem je zajistit rovnováhu mezi osobním a pracovním životem, tzv. work-life balance a rovné příležitosti pro všechny zaměstnance a zaměstnankyně České spořitelny. **V rámci jednotlivých projektů banka vytváří vhodné podmínky pro návrat rodičů z mateřské či rodičovské dovolené, podává pomocnou ruku skupině zdravotně postižených a jinak znevýhodněných zaměstnanců a zaměstnankyň,** podporuje sladování osobního a pracovního života, rovnost v počtu mužů a žen na manažerských pozicích a současně otevírá mezigenerační dialog v rámci banky.

Díky projektu Čáp mají rodiče na mateřské či rodičovské dovolené možnost účastnit se osmkrát ročně setkání s Českou spořitelnou, kde se dozvídají novinky z banky a setkávají se s nejvyššími manažery. Dále zde diskutují právní záležitosti, personální poradenství a účastní se různých pracovních skupin.

V rámci projektu Gender - rovné příležitosti zahájila Česká spořitelna rozvojový program Satori pro talentované ženy v bance. Program zahrnuje především mentoring, školení, workshopy a rozvojové aktivity. Zároveň se vytvořila komunita úspěšných žen na pozicích manažerů přímo řízených představenstvem, tzv. skupina LL (Ladies Leaders), která vydala biografickou elektronickou knihovnu. Programy Satori a LL jsou propojeny tak, aby se dalo lépe spolupracovat na strategických úkolech banky zejména v souvislosti s novou MIDI strategií.

Projekt Transition - bez bariér řeší problémy zdravotně postižených zaměstnanců, v jeho rámci získávají speciální pracovní pomůcky, jako například klávesnice nebo židle. Česká spořitelna uskutečnila stáže pro osoby se zdravotním postižením napříč celou bankou. **Banka se také zúčastnila programu Job Fair bez bariér a** ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí se **podílela na vytvoření manuálu pro práci se zdravotně postiženými zaměstnanci.** V rámci projektu Moudrá Sova se uskutečnila tři setkání se skupinou zaměstnanců ve věku 50 let a vyšším, kde se řešily specifické potřeby zaměstnanců této věkové skupiny. Česká spořitelna založila Univerzitu třetího věku. Projekt Flexibilní kancelář řeší rozšíření pružných pracovních úvazků do celé banky.

V průběhu roku 2014 připravila Česká spořitelna 23 náborových akcí pro potenciální zaměstnance. Dále se účastní veletrhů zaměřených na prezentaci pracovních příležitostí, pořádá Dny s Českou spořitelnou a přichystala celou řadu přednášek a workshopů na vysokých školách v různých městech České republiky.

Průměrný počet zaměstnanců se v porovnání s rokem 2013 snížil o 180 na 10 471. Podíl žen představuje 74 % všech zaměstnanců. Na zkrácený úvazek pracuje 10 % zaměstnanců a banka také úspěšně integrovala 150 maminek po návratu z rodičovské dovolené. Průměrná délka zaměstnání se zvýšila na 10,6 roku a průměrný věk vzrostl na 39,5 let. Zaměstnanci starší padesáti let představují 16 % populace České spořitelny.

Průměrný počet zaměstnanců	2010	2011	2012	2013	2014
Počet zaměstnanců Finanční skupiny ČS*	10 744	10 556	10 760	10 651	10 471
Počet zaměstnanců České spořitelny*	10 163	9 485	9 640	9 550	9 405

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

Kvalita služeb

Jedním s klíčových témat České spořitelny je kontinuální zvyšování a posilování kvality služeb poskytovaných klientům. Úroveň služeb, které banka poskytuje klientům, je v průběhu celého roku zjišťována v rámci tzv. krátkodobého měření klientské zkušenosti, kde se zaměřuje primárně na index NPS (Net Promoter Score). Cílem tohoto kvantitativního průzkumu je získat informace o zkušenosti retailových klientů České spořitelny s pobočkou bezprostředně po jejich návštěvě.

Zároveň se každé pololetí měří dlouhodobá klientská zkušenost. Hodnocení řady útvarů banky je následně navázáno na výsledky tohoto průzkumu. **Loajalita klientů se měří také metodou NPS, která zjišťuje ochotu klientů doporučit produkty a služby České spořitelny svým přátelům a známým.** Analýza důvodů doporučení či nedoporučení umožňuje měnit produkty a služby tak, aby klientům lépe vyhovovaly. Metoda NPS dotazování je rozšířená nejen v bankovním sektoru, takže dosažené výsledky se mohou porovnávat s dalšími lokálními nebo mezinárodními společnostmi.

Uvedená měření doplňuje ještě tzv. mystery shopping, díky kterému lze získat komplexní a nezávislý pohled na klientskou zkušenost. Banka samozřejmě řeší i základní příčiny stížností, hledá nejčastější problémové oblasti produktů a služeb, které klienti vnímají negativně, následně pak hledá řešení identifikovaného problému.

Stížnost nebo reklamace je projev nespokojenosti klienta se službou, produktem či jednáním, které bance sdělí. Česká spořitelna ve svém vlastním zájmu eviduje každou stížnost, včetně stížností ihned vyřešených na místě. Zásadním článkem v procesu řešení stížností je tým Péče o klienty v Prostějově, který je zodpovědný za celkový průběh řešení stížností. Tým také neustále pracuje na tom, aby řešení stížností a reklamací bylo pro klienty co nejsnazší a zároveň vysoce profesionální.

V České spořitelně je klientům k dispozici tým ombudsmanů, kteří jsou přístupní různými komunikačními kanály. Klienti využívají linku 956 717 718, emailovou adresu ombudsman@csas.cz, na základě objednání přicházejí na osobní konzultace, posílají dopisy a kancelář ombudsmana může být kontaktována i přes Facebook ČS. Členové týmu řeší problémy klientů nejen v českém, ale také v anglickém a německém jazyce. **Ombudsmani se věnují těm nejkomplikovanějším případům, které mohou zasahovat do činností i více útvarů banky,** a s nimiž je často spojeno reputační riziko. Také mohou svolávat expertní skupiny složené z pracovníků z různých útvarů banky k individuálnímu posouzení kompenzace, kterou klient v souvislosti se stížností nárokuje v případech, kdy nelze jednoznačně určit, zda došlo k pochybení na straně banky. Tým ombudsmana v roce 2014 ve spolupráci s dalšími útvary banky řešil stížností klientů, kteří se na Českou spořitelnu obraceli v návaznosti na phishingové útoky na své účty. S klienty, oběťmi těchto útoků, Česká spořitelna komunikuje a zajišťuje individuální posouzení jejich případů.

Průměrná doba řešení stížností v rámci týmu Ombudsmana v roce 2014 byla 10,4 dne, spokojenost s řešením stížností se zvýšila o tři procentní body na 76 %. S Českou národní bankou pracovníci týmu ombudsmana v roce 2014 řešili 100 případů a s Finančním arbitrem ČR 59.

Hlavními oblastmi, na které si klienti v roce 2014 stěžovali či žádali tým ombudsmana o stanovisko, byly poplatky za bankovní produkty a služby, neschválené úvěry a jejich restrukturalizace, vymáhání dlužných pohledávek, nebo čerpání a zajištění hypotečních úvěrů. Další podněty se týkaly také nefunkčnosti či srozumitelnosti produktů nebo služeb.

Pro vysokou kvalitu služeb poskytovaných klientům je také důležitá kvalita vnitřních služeb v rámci banky. Úroveň kvality vnitřních služeb, které si jednotlivé útvary banky vzájemně poskytují, probíhá formou dotazníků šitých na míru. V roce 2014 se banka zaměřila na hodnocení centrály jako podpory obchodních útvarů. Výsledky měření jsou podkladem pro vyhodnocení kvality dodávky vůči očekávání vnitřního klienta, výstupem je index SLI (Service Level Index).

Řízení projektů

Česká spořitelna realizuje významné strategické změny formou projektů. Přínosy se projevují ve zvýšení klientské spokojenosti a provozní efektivity, v posílení výnosů a omezení rizik.

Většina projektů se zabývá vývojem a implementací nových informačních a telekomunikačních technologií a produktů pro klienty banky. **Česká spořitelna se snaží pravidelně přinášet svým zákazníkům nové a spolehlivé inovativní služby,** například v oblasti internetového a mobilního bankovníctví, v oblasti prodeje hypoték nebo novým konceptem obslužného modelu na pobočce. Ročně realizuje Česká spořitelna desítky projektů.

Česká spořitelna aktivně spolupracuje v rámci skupiny Erste Group na skupinových projektech. Jejich souhrnným cílem je plné využití obchodního potenciálu bankovní skupiny ve středoevropském regionu napříč segmenty, využití úspor z rozsahu včetně nákladových synergií, koncentrovat podpůrné činnosti v jednom místě a zajistit srovnatelnost měření výkonnosti a řízení rizik.

Projektové portfolio je úzce navázané na podnikatelskou strategii banky. Pro splnění nové strategie MIDI 17 byly realizovány první konkrétní kroky. Byl například zahájen pilotní provoz šesti videoterminálů, **klienti služby Blue již nemusí podepisovat smlouvy na pobočce, ale mohou je uzavírat prostřednictvím elektronického bankovníctví (tzv. Busy banking).**

V srpnu 2014 banka otevřela experimentální pobočku v Plzni Lochotíně, jejímž cílem je v reálném provozu testovat nový obslužný model pro klienty drobného bankovníctví. Nový způsob obsluhy by měl splnit tři hlavní cíle: zvýšit spokojenost zákazníka, pracovat co nejefektivněji a zvýšit prodeje.

Velkým přínosem pro klienty je **projekt Dobrá rada.** Tento koncept **poskytuje poradcům relevantní prodejní tipy a servisní požadavky pro každého konkrétního klienta,** což při schůzce usnadňuje komunikaci a poradenství. Toto je první krok k efektivnímu využívání dat o klientech a vytvoření relevantní nabídky pro individuální potřeby klienta.

K významným projektům s přínosem pro klienty drobného bankovníctví se řadí karta s multiměnovou funkcí. Klienti mohou k Osobnímu kontu ČS, Osobnímu účtu Premier, Firemnímu účtu ČS a Podnikatelskému kontu ČS získat kartu s multiměnovou funkcí, která jim umožní vybírat jednu platební kartu z korunového účtu a všech devizových účtů zapojených do této služby.

Do pobočkové sítě byla nasazena aplikace pro prodej hypoték. Aplikace zefektivňuje prodejní proces zavedením vysoké míry automatizace v oblasti hodnocení žádostí, generování dokumentace a zakládání hypoték do produktových systémů banky. Hypoteční proces využívá také aplikační modul Jednotná fronta, která umožňuje efektivně řídit přidělování úkolů pracovníkům týmů schvalování a dokumentace. Díky nově vytvořené aplikaci může Česká spořitelna optimalizovat prodejní proces hypoték, snižovat chybovost a efektivněji reagovat na změny na trhu hypoték.

Pro potřeby Erste Corporate Banking byl spuštěn zcela nový web, který umožní rychlou a snadnou orientaci v nabízených produktech a tržních segmentech. Pro korporátní klienty byla na trh uvedena aplikace BUSINESS 24 Mobilní banka, která je k dispozici na GooglePlay a na AppStoru. Díky nové aplikaci může klient z telefonu nebo tabletu jednoduše, rychle a pohodlně poslat peníze nebo zjistit, jestli přišla platba. **Korporátním klientům používajícím internetové bankovníctví BUSINESS 24 přinesla Česká spořitelna v roce 2014 řadu novinek:** výrazné rozšíření funkcí v oblasti bankovních záruk a dokumentárních obchodů včetně zabezpečeného předávání dokumentů či možnosti interaktivní komunikace mezi klientem a bankou, aktivní operace v oblasti platebních karet, zadávání objednávek, přehled otevřených obchodů či zobrazení confirmací uzavřených obchodů na devizovém trhu.

V únoru 2014 byl zahájen reporting otevřených derivátových obchodů do Registru obchodních údajů a od srpna byl reporting rozšířen o informace k zajištění a ocenění transakcí. Zároveň probíhala analýza požadavků na clearing obchodů přes centrální protistranu na základě technických standardů, které v průběhu roku 2014 vydala ESMA (European Securities and Markets Authority). V bance byl rovněž nastaven nový reporting COREP a FINREP podle metodiky EBA (European Banking Authority).

Velkou legislativní změnou v roce 2014 byla aplikace nového Občanského zákoníku a Zákona o obchodních korporacích do interních procesů a klientské smluvní dokumentace. V číslech to znamenalo analýzu více než 2 tisíc paragrafů, což v důsledku vedlo k úpravě 340 šablon smluvní dokumentace a 140 předpisů a proškolení 5 tisíc zaměstnanců na změny v dotčených procesech. **Změny měly nemalý dopad do bankovních IT systémů. Příkladem může být kompletní změna způsobu komunikace s katastrálními úřady, která nyní probíhá pouze přes datové schránky** nebo nutnost automatického zpracování exekučních návrhů u vkladních knížek, jejichž počet změnou zákona dramaticky narostl. V souvislosti s novým Občanským zákoníkem byl v listopadu rovněž spuštěn pilotní provoz týkající se zpracování legislativní povinnosti banky, a to procesovat exekuce podle nových pravidel.

Významným posunem v automatizaci vymáhání v drobném bankovníctví bylo zavedení zápočtů. V reálném čase je banka schopna přesouvat disponibilní zůstatek osobních účtů klienta ve prospěch jeho splatných pohledávek na úvěru či kartě. V roce 2014 proběhla virtualizace specializovaných

pracovišť a pracovišť centrály. Všichni uživatelé na centrále mají přístup do virtuálního prostředí, což je využíváno zejména pro testování a přístup k některým specifickým aplikacím.

S cílem posunout Českou spořitelnu směrem k bezpapírové bance byl spuštěn pilot nové aplikace eSpis na sedmi pobočkách a položeny základy nového centrálního úložiště v Hradci Králové. Aplikace eSpis přinese přehled veškeré klientské dokumentace a nové úložiště bude mít kapacitu až 100 km dokumentace, což do budoucna umožní zcentralizovat veškerou papírovou klientskou dokumentaci na jedno místo a zjednodušit a zlevnit interní procesy.

Dalším významným aktem byl přesun vybraných procesů zpracování z Prahy do Pardubic. **Do moderně vybaveného bezbariérového pracoviště v budově Vinice se v několika fázích nastěhovalo na 250 zaměstnanců České spořitelny.**

Ekonomické a strategické analýzy

Zodpovědnost týmu Ekonomických a strategických analýz je rozdělena do třech oblastí. Za prvé jde o oblast strategického plánování a analýz bankovního sektoru. Tyto analýzy a podklady se staly integrovanou součástí při přípravě a kontrole plánu Finanční skupiny České spořitelny. V oblasti akciových analýz je analyticky pokryto dvanáct společností ze střední a východní Evropy, především ze sektoru médií a utilit. Třetí oblastí jsou makroekonomické analýzy, které vyúsťují do prognóz vývoje měnových kurzů a úrokových sazeb. V akciové a makroekonomické části banka nabízí klientům vedle analýz a prognóz i investiční strategii a analýzu rizik. Analýzy jsou zveřejňovány na specializovaných internetových stránkách investicnicentrum.cz. Rodina pravidelných analytických zpráv nyní čítá 20 různých produktů s denní až čtvrtletní frekvencí v českém a anglickém jazyce. Analytici a strategové jsou k dispozici ke konzultacím pro vybraný okruh klientů Finanční skupiny České spořitelny.

Bezpečnostní politika

Česká spořitelna věnuje bezpečnostní problematice výraznou pozornost. V bance pracuje samostatný útvar, který plní úkoly v oblasti bezpečnosti informačních systémů a technologií, fyzické bezpečnosti a šetření operačních rizik se zaměřením zejména na možné porušování bankovního tajemství a prevenci v této oblasti a řízení kontinuity podnikání (Business Continuity Management, BCM). **Působení banky je zaměřeno především na prevenci všech negativních jevů či nekorektního jednání, které ohrožují bezpečnost klientů a zaměstnanců nebo majetek společností z Finanční skupiny České spořitelny.**

Bezpečnostní politika České spořitelny sleduje minimalizaci operačních a bezpečnostních rizik. Eventuální trestná činnost klientů nebo zaměstnanců banky je prioritním hlediskem při vyhodnocování a správě varování v softwarových aplikacích, při posuzování stanovených metodických postupů a při hodnocení nových rozvojových projektů v bance.

V oblasti bezpečnosti přetrvával v roce 2014 trend nárůstu specifických bankovních trojských koní a phishingu. Proto byla věnována vysoká pozornost informačním kampaním směrem ke klientům i k interním uživatelům s cílem průběžně zvyšovat bezpečnostní povědomí. **Pod záštitou Bankovní asociace se Česká spořitelna podílela na přípravě a zavedení systému rychlé výměny informací mezi bankami a blokování podvodných plateb.** Zároveň byl dále rozvíjen online bezpečnostní monitoring transakcí internetového bankovníctví. Pod záštitou Bankovní asociace se banka věnovala přípravě a vymezení prováděcích vyhlášek Zákona o kybernetické bezpečnosti.

V roce 2014 pokračoval vývoj násilné vnější kriminality příznivě. **Počet přepadení byl rekordně nízký, nejnižší za posledních 20 let.** Podobně rekordně nízká byla i kořist, kterou lupiči v roce 2014 získali. V roce 2014 bohužel narostl počet útoků na bankomaty, ani při jednom z útoků však nezískali útočníci žádnou kořist. Ve třech případech došlo k útoku pomocí výbušného plynu. Tyto útoky jsou obzvláště nebezpečné, protože již ze své podstaty představují riziko obecného ohrožení. Obecně lze konstatovat, že výsledky České spořitelny v oblasti fyzické bezpečnosti jsou v rámci českého bankovního sektoru mimořádně dobré.

Banka také řeší stížnosti klientů na porušování bankovního tajemství. Zároveň se prostřednictvím transakčního monitoringu zaměřuje na prevenci neoprávněných náhledů zaměstnanců. Na prevenci je zaměřeno i školení na téma personální bezpečnosti Manažerská psychologie a personální bezpečnost a Praktická bezpečnost. Samozřejmostí je sledování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany vyplývající z legislativních povinností.

Jednou z priorit zajištění bezpečného a plynulého provozu České spořitelny je průběžné ověřování a rozvoj opatření pro řízení kontinuity činností. **Systém řízení kontinuity činností je zaměřen na udržení tolerovatelné úrovně kriticky důležitých procesů a činností v případě neplánovaných a nepředpokládaných závažných mimořádných událostí.** Snahou je, aby se hlavní zásady BCM staly součástí kultury organizace a společenské zodpovědnosti České spořitelny. Banka analyzuje a vyhodnocuje závažné hrozby pro kontinuitu provozu a obchodních aktivit, které zohledňuje při ověřování a testování plánovaných opatření. Stejně tak reaguje na legislativní a regulační požadavky, zejména s důrazem na zajištění ochrany prvků kritické infrastruktury a pohotovostní plány pro dodávky outsourcingových služeb.

Interní audit

Interní audit České spořitelny je nezávislá, objektivně ujišťovací a konzultační činnost zaměřená na přidávání hodnoty a zdokonalování procesů v bance. Interní audit pomáhá bance dosahovat jejích cílů tím, že přináší systematický metodický přístup k hodnocení a zlepšování účinnosti systému řízení rizik, řídicích a kontrolních procesů a správy a řízení banky. Interní audit vykonává ujišťovací a poradenské služby, identifikuje oblasti pro zdokonalení procesů a možností, jak dosáhnout cílů společnosti. Interní audit provádí ve všech útvarech banky monitorování procesů a činností. Podílí se na vyhodnocování funkčnosti a efektivnosti řídicího a kontrolního systému banky. Ověřuje plnění přijatých opatření z auditů a kontrol a sleduje nápravu nedostatků. Interní audit poskytoval v roce 2014 vrcholnému vedení banky, představenstvu, dozorčí radě a výboru pro audit zprávy, informace a ujištění o stavu rizik v bance.