

Zpráva představenstva o podnikatelské činnosti společnosti a stavu jejího majetku za rok 2015

Česká spořitelna vstoupila v roce 2015 do velmi zajímavé fáze své historie. V jednom roce se propojila její dlouhá historie, úspěšná současnost a přitažlivá budoucnost. Nejprve Česká spořitelna oslavila 12. února 2015 své 190. narozeniny. V roce 1825 zahájila činnost její právní předchůdkyně Schraňovací pokladnice pro hlavní město Prahu a pro Čechy s cílem pomáhat chudším vrstvám obyvatelstva, naučit je myslet do budoucna a starat se o své finanční prostředky. Česká spořitelna vznikla podle vzoru tehdejší Erste Oesterreichische Spar-Casse ve Vídni. V roce 2000, kdy se mateřskou společností České spořitelny stala Erste Bank, se tak symbolicky vrátila ke svým kořenům.

V listopadu 2015 zvítězila Česká spořitelna podle odborné poroty v hlavní kategorii Fincentrum Banka roku 2015, již po šesté a stala se tak nejčastěji oceňovanou bankou v této kategorii. Po dvanácté v řadě získala Česká spořitelna i hlavní titul od široké veřejnosti a stala se Nejdůvěryhodnější bankou roku 2015.

A mezitím v průběhu léta 2015 představila Česká spořitelna v pilotním provozu budoucnost bankovního poradenství. Se zřetelným odkazem na svoji historii a s cílem budovat s klienty dlouhodobé celoživotní partnerství založené na důvěře přichází Česká spořitelna se službou Moje zdravé finance. Nový způsob bankovního poradenství pomáhá klientům lépe hospodařit s jejich penězi, učí je lépe řídit domácí rozpočet, napomáhá jim snižovat jejich životní náklady, řeší jejich potřeby a přání a přispívá k růstu jejich bohatství. Bankovní poradci hovoří s klienty, aby se z nich stali dobří průvodci světem jejich financí.

Konsolidované hospodářské výsledky

Výkaz zisku a ztráty

V náročném ekonomickém prostředí nízkých úrokových sazeb potvrdila Česká spořitelna svoji finanční sílu, když k 31. prosinci 2015 vykázala podle mezinárodních standardů pro finanční výkaznictví konsolidovaný čistý zisk po menšinových podílech ve výši 14,3 mld. Kč. V poměrech českého bankovního trhu se opět jedná o špičkový výsledek, avšak v porovnání s rokem 2014, kdy čistý zisk činil 15,1 mld. Kč, se hospodářský výsledek snížil o 5 %.

Ukazatel návratnosti vlastního kapitálu (ROE) se snížil na 13,0 %, a to vlivem nárůstu vlastního kapitálu a sníženého zisku. Podobně se ukazatel výnosnosti aktiv (ROA) vzhledem k nárůstu bilanční sumy a poklesu zisku snížil na 1,5 %. Za rok 2014 tyto hodnoty činily 14,5 % resp. 1,7 %. Zisk před zdaněním a menšinovými podíly (hrubý zisk) se meziročně snížil o 4 % na 17,9 mld. Kč.

Čistý zisk a provozní zisk (mld. Kč)

	2011	2012	2013	2014	2015
Čistý zisk	13,6	16,6	15,6	15,1	14,3
Provozní zisk	25,6	25,3	22,9	22,9	21,2
Cost/Income (%)	41,8	41,9	45,0	44,3	46,8

Konsolidované výsledky jsou ovlivněny zejména snížením čistého úrokového výnosu a čistých výnosů z poplatků a provizí, pozitivní vliv na výsledky měly především rostoucí výnosy z obchodních operací a pokles rizikových nákladů v souvislosti s rostoucí kvalitou úvěrového portfolia.

Celkové provozní výnosy zahrnující čistý úrokový výnos, čisté výnosy z poplatků a provizí, čistý zisk z obchodních operací, dividendové výnosy a výnosy z pronájmu majetku se snížily o 3 % na 39,7 mld. Kč. Provozní výnosy se snížily, protože ani zrychlený růst objemu poskytnutých úvěrů nedokázal zvrátit negativní vývoj čistého úrokového výnosu. Pokles čistých výnosů z poplatků a provizí byl částečně kompenzován nárůstem čistých výnosů z obchodních operací.

Provozní náklady se skládají z nákladů na zaměstnance, ostatních správních nákladů a odpisů majetku. Mírný růst provozních nákladů o 2 % na 18,6 mld. Kč odráží investice do vývoje nových

digitálních aplikací a projekty zaměřené na plnění regulatorních požadavků. Provozní zisk jako rozdíl provozních výnosů a nákladů se v meziročním srovnání snížil o 8 % a dosáhl výše 21,2 mld. Kč. Vzhledem k vývoji provozních výnosů a nákladů se ukazatel poměru provozních nákladů k provozním výnosům (Cost/Income ratio) zvýšil ze 44,3 % na 46,8 %.

Největší téměř dvouřetinový podíl na provozních výnosech má tradičně čistý úrokový výnos a téměř 80 % úrokových výnosů je generováno úvěrovými obchody. **Příznivá ekonomická situace domácností a firem v České republice se promítla do silného růstu úvěrů.** Čistý objem klientských úvěrů se v meziročním srovnání zvýšil o 6,5 %. Avšak ani takto rostoucí objem úvěrů nedokázal eliminovat vliv historicky nízkých úrokových sazeb.

Základní úroková sazba ČNB je od listopadu 2012 na historickém minimu technické nuly tj. 0,05 %, tříměsíční PRIBOR klesl až na 0,29 % a **na českém finančním trhu se už dokonce objevují záporné úrokové sazby.** Pokles úrokových výnosů z dluhových cenných papírů v portfoliu drženém do splatnosti také souvisí se splatností dluhopisů s vyšším úrokovým výnosem.

Pokles úrokových výnosů byl částečně kompenzován snižováním úrokových nákladů z klientských vkladů a díky poklesu jejich objemu i z vlastních emitovaných dluhopisů. Čistý úrokový výnos se z výše uvedených důvodů snížil o 3 % na 25,9 mld. Kč. Čistá úroková marže vztažená k úročeným aktivům poklesla z 3,53 % na 3,31 %, avšak od konce 1. čtvrtletí 2015 zůstává stabilní.

Skladba provozních výnosů (mld. Kč)

	2011	2012	2013	2014	2015
Čistý úrokový výnos*	31,2	29,7	28,1	27,5	26,7
Čistý výnos z poplatků a provizí	12,4	11,8	11,3	11,3	10,3
Čistý zisk z obchodních operací	0,5	2,2	2,2	2,3	2,8

* čistý úrokový výnos zahrnuje výnosy z dividend a z pronájmu

Další podstatnou součástí provozních výnosů jsou čisté výnosy z poplatků a provizí. Za rok 2015 zaznamenaly snížení o 9,3 % na 10,3 mld. Kč. **Pokles poplatkových výnosů je způsoben zejména tím, jak klienti využívají levnější formy služeb a výhodné produkty** včetně speciálních cenových programů a balíčků. Do nižších výnosů z poplatků se také promítly poplatkové prázdniny v retailových úvěrech.

Přestože se objemy nákupů za zboží a služby placené kartami České spořitelny v meziročním srovnání zvýšily o 8 % a objemy transakcí v síti platebních terminálů České spořitelny o 7 %, tak **čisté výnosy z poplatků a provizí byly negativně ovlivněny regulací Evropské unie** v oblasti poplatků za platby kartou.

Pozitivní vývoj však zaznamenaly rostoucí **poplatkové výnosy z investičních produktů** a z obchodů s cennými papíry, které **rostou díky přesunu zájmu klientů od vkladů k produktům s potenciálně vyšší návratností**, zejména k oblíbeným podílovým fondům řízenými společnostmi Erste Asset Management a nabízenými všemi distribučními kanály České spořitelny. Dařilo se také poplatkům, které Česká spořitelna obdržela za správu a úschovu uložených hodnot (custody).

Česká spořitelna dosáhla opět výborných výsledků z obchodních operací. **Čistý zisk z obchodních operací** a aktiv oceňovaných reálnou hodnotou meziročně **výrazně vzrostl** o 23 % na 2,8 mld. Kč. Za úspěšným výsledkem stojí zisky z derivátových obchodů, což bylo jednak ovlivněno změnou metodiky oceňování derivátů přijatou v 1. čtvrtletí 2015 a zároveň podpořeno vyššími výnosy z derivátových transakcí s klienty.

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 přispěly dohromady 0,8 mld. Kč.

Struktura provozních výnosů (mld. Kč)

Čistý úrokový výnos	25,9	65 %
Čistý výnos z poplatků a provizí	10,3	26 %
Čistý zisk z obchodních operací	2,8	7 %
Výnosy z pronájmu a dividendové výnosy	0,8	2 %

Všeobecné správní náklady (provozní náklady) zahrnují náklady na zaměstnance, ostatní správní náklady vč. příspěvku do Fondu pojištění vkladů a odpisy majetku. **Po kontinuálním poklesu šest let v řadě zaznamenaly provozní náklady za rok 2015 zvýšení o 2 % na 18,6 mld. Kč.**

Náklady na zaměstnance, které představují téměř polovinu provozních nákladů, v meziročním porovnání vzrostly o 2 % na 8,8 mld. Kč. Na nárůstu se podílí především vyšší příspěvky na penzijní a životní pojištění a na stravování.

Za nárůstem ostatních správních nákladů stojí zejména zvýšené náklady na informační technologie, zvláště v souvislosti s rostoucími náklady na vývoj a nasazení nových digitálních aplikací, a také náklady na projekty spjaté s plněním regulačních požadavků. Naopak se podařilo snížit náklady na spotřebu materiálu a konzultační a právní činnosti. Výdaje na zpracování dat (IT) zůstávají s 33% 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 s 12 % a náklady na obchodní operace s 11 %.

Zvýšené správní náklady ovlivnil také rostoucí **příspěvek do Fondu pojištění vkladů, který poprvé překročil hranici jedné miliardy Kč,** oproti roku 2014 příspěvek narostl o 8 % v souvislosti s nárůstem objemu pojištěných vkladů.

Dlouhodobý pokles zaznamenávají odpisy hmotného a nehmotného majetku. V porovnání s rokem 2014 se snížily o 5 % na 2,2 mld. Kč díky nižším odpisům hmotného majetku v oblasti hardwaru a kancelářského vybavení.

Struktura provozních nákladů (mld. Kč)

Náklady na zaměstnance	8,8	47 %
Správní náklady	6,6	36 %
Zákonný příspěvek do Fondu pojištění vkladů	1,0	5 %
Odpisy majetku	2,2	12 %

Čistý zisk z finančních aktiv a závazků nevykázaných v reálné hodnotě do zisku nebo ztráty dosáhl výše 0,4 mld. Kč. Meziročně **se zvýšil** na trojnásobek zejména **díky vyšším realizovaným ziskům z prodeje vládních dluhopisů** v portfoliu realizovatelných finančních aktiv a z finančních závazků v naběhlé hodnotě.

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 2,6 mld. Kč, což odpovídá meziročnímu **zlepšení o 29 %**. A to díky růstu české ekonomiky, nadále se zlepšující kvalitě úvěrového portfolia a několika úspěšným restrukturalizacím pohledávek v korporátní oblasti. Po implementaci nové definice rizikových úvěrů podle Evropské bankovní autority (EBA) představuje podíl krytí rizikových úvěrů opravnými položkami komfortní úroveň 73 %, celkové krytí rizikových úvěrů včetně zajištění činí 105 %.

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

Výkaz o finanční pozici

Konsolidovaná bilanční suma dosáhla k 31. prosinci 2015 výše 959,6 mld. Kč, což představuje v meziročním srovnání nárůst o 6 %. V meziročním srovnání došlo ke změně struktury aktiv, **zvýšil se objem poskytnutých úvěrů klientům,** pokladní hotovosti a hotovosti u centrálních bank a aktiv držených do splatnosti. Snížil se objem ostatních portfolií finančních aktiv. **Na pasivní straně bilance se zvýšily klientské vklady,** vklady bank a objem vlastního kapitálu. Snížila se velikost finančních závazků v reálné hodnotě.

	2011	2012	2013	2014	2015
Bilanční suma (mld. Kč)	892,6	920,4	968,7	902,6	959,6

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 2015 zvýšil o 6 % na 532,5 mld. Kč**, především zásluhou nárůstu hypotečních úvěrů, úvěrů velkým korporacím a díky úvěrům na financování komerčních nemovitostí.

Podíl čistých klientských úvěrů v poměru ke klientským vkladům se zvýšil na 74,6 % z 73,5 %. Na všech aktivních obchodech se čisté klientské úvěry podílejí 55 %.

	2011	2012	2013	2014	2015
Podíl čistých klientských úvěrů ke klientským vkladům	69,3 %	66,8 %	67,3 %	73,5 %	74,6 %

Objem čistých úvěrů poskytnutých domácnostem dosáhl výše 303,5 mld. Kč, což znamená, že ve srovnání s předchozím obdobím činil jejich celkový nárůst 6 %, tj. 17,8 mld. Kč. Především **pokračují úspěšné roky v poskytování hypotečních úvěrů**. Nejnižší úrokové sazby v historii, rostoucí reálné mzdy a zejména aktivní úvěrová politika České spořitelny vyústily v nárůst hrubého portfolia hypotečních úvěrů domácnostem o 12 % na 186,8 mld. Kč. V absolutním vyjádření se portfolio zvýšilo o 19,7 mld. Kč.

Poptávka po spotřebitelských úvěrech se zvolna zvyšuje a **objem hotovostních spotřebitelských úvěrů dosáhl bodu obratu** a v meziročním srovnání se dokonce lehce zvýšil. Přesto se celkový hrubý objem spotřebitelských úvěrů v bilanci banky včetně kontokorentů a kreditních karet v meziročním porovnání snížil o 4 % na 63,8 mld. Kč. Nízké úrokové sazby hypotečních úvěrů se promítají do nižšího zájmu o úvěry ze stavebního spoření, které se v porovnání s rokem 2014 lehce snížily o 1 % na 34,8 mld. Kč (čistá hodnota).

	2011	2012	2013	2014	2015
Čisté úvěry a jiné pohledávky za klienty celkem (mld. Kč)	465,6	470,9	489,2	500,0	532,5

Čisté konsolidované **úvěry firmám a korporátním klientům zaznamenaly** v porovnání s rokem 2014 **solidní nárůst o 8 %** na 209,1 mld. Kč. Na zvýšení se nejvíce podílely úvěry poskytnuté velkým korporátním klientům a úvěry na financování komerčních nemovitostí. Dařilo se oběma leasingovým dceřiným společnostem České spořitelny sAutoleasingu a Erste leasingu, a také Factoringu ČS. Celková čistá hodnota úvěrů poskytnutých vládním institucím a komunálním klientům se v meziročním porovnání zvýšila o 5 % na úroveň 20,4 mld. Kč.

Kvalita úvěrového portfolia se v roce 2015 opět znatelně zlepšila. Podíl rizikových úvěrů na celkových klientských úvěrech se meziročně snížil ze 4,4 % na 4,1 %. Přičemž hodnota za rok 2015 je již ovlivněna uplatněním nové definice rizikových úvěrů podle EBA. Bez tohoto vlivu by podíl rizikových úvěrů klesl až na 3,5 %.

Položka pokladní hotovost a hotovost u centrální banky vzrostla za rok 2015 na dvojnásobek na 111,0 mld. Kč. Důvodem je umístění přebytečné likvidity u ČNB v podobě jednodenních termínovaných vkladů.

Úvěry a jiné pohledávky za bankami se v meziročním porovnání snížily o 10 % a dosáhly tak objemu 34,7 mld. Kč.

Celkový objem portfolií finančních aktiv oceňovaných reálnou hodnotou, realizovatelných cenných papírů a cenných papírů držených do splatnosti se v porovnání s rokem 2014 snížil o 6 % na 240,7 mld. Kč. **Poklesl zejména objem realizovatelných cenných papírů v souvislosti s prodejem vládních dluhopisů**. Pouze portfolio finančních aktiv držených do splatnosti se zvýšilo.

Zastoupení dluhopisů v portfoliích výše zmíněných finančních aktiv představuje plných 99 %. **Česká spořitelna preferuje nákup dluhopisů emitovaných státními institucemi**, jejich celkový podíl představuje 89 %. Dluhopisy emitované finančními institucemi tvoří 8 %. Zastoupení akcií a podílových listů představuje 1 %, což znamená 2,8 mld. Kč. Za účelem dosažení stabilního čistého

úrokového výnosu tvoří dluhopisy v portfoliu drženeném do splatnosti dvě třetiny celého portfolia finančních aktiv.

Objem investic do nemovitostí se v souvislosti s jejich postupným odprodejem záměrně snižuje, v porovnání s rokem 2014 poklesl o 33 % a dosáhl hodnoty 4,9 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 4 % na 16,3 mld. Kč, z čehož 67 % tvoří pozemky a stavby. **Hodnota nehmotného majetku se zvýšila o 10 % na 4,0 mld. Kč zejména v oblasti softwaru v souvislosti s vývojem nových digitálních aplikací.** Hodnota hmotného majetku poklesla o 8 % na 12,3 mld. Kč. Celkový podíl hmotného a nehmotného majetku na aktivech představuje necelá 2 %.

Struktura aktiv (mld. Kč)

Čisté pohledávky za klienty	532,5	55 %
Portfolia finančních aktiv	240,7	25 %
Pohledávky za bankami a ČNB	145,7	15 %
Hmotný a nehmotný majetek	16,3	2 %
Ostatní položky aktiv	24,4	3 %

Pasiva

Tradičně **nejvýznamnějším zdrojem finančních prostředků České spořitelny pro aktivní bankovní obchody jsou klientské (primární) vklady**, které tvoří 74 % všech pasiv. To činí Českou spořitelnu do značné míry nezávislou na mezibankovních zdrojích. Vklady klientů včetně vkladů v reálné hodnotě dosáhly objemu 713,8 mld. Kč, což znamená, že v průběhu roku 2015 se jejich objem zvýšil o 5 %, v absolutní částce to představuje 33,4 mld. Kč. Vysoký objem vkladů klientů rovněž přispívá k silné likvidní pozici České spořitelny.

Dlouhodobý růst objemu vkladů občanů potvrzuje jejich stabilní důvěru v Českou spořitelnu. **Vklady domácností vzrostly o 3 % a celkově dosáhly výše 531,6 mld. Kč.** Vzhledem k nízkým úrokovým sazbám výrazně převažují vklady na požádání, které představují téměř 80 %. Zvyšují se vklady na Osobních účtech a Osobních kontech. Stále populární je rovněž Spoření ČS. V rámci termínovaných vkladů převažuje stavební spoření a vkladní knížky s výpovědní lhůtou. Vklady stavebního spoření za poslední rok klesly důsledkem ukončování smluv stavebního spoření po skončení jejich šestiletého cyklu.

Depozita korporátních klientů zaznamenala během roku 2015 znatelný nárůst o 15 % na 131,7 mld. Kč, prakticky výhradně na běžných účtech, což znamená, že korporátní klienti zde ukládají přebytečnou likviditu. Závazky vůči veřejnému sektoru se vyvíjeli stabilně a zůstaly na úrovni 50,6 mld. Kč, z toho 5,9 mld. Kč představují přijaté úvěry v rámci repo operací.

Z celkového objemu klientských vkladů se podíl cizoměnových depozit zvýšil na 7 %, preferovanou měnou je zejména euro a v menší míře pak americký dolar.

	2011	2012	2013	2014	2015
Vklady klientů (mld. Kč)	672,3	704,5	726,6	680,4	713,8

Suma vkladů bank v naběhlé hodnotě tvořená přijatými úvěry, termínovanými vklady a zůstatky na běžných účtech se v meziročním srovnání výrazně zvýšila o 54 % a ke konci roku 2015 činila 83,9 mld. Kč. **Na zvýšení mezibankovních závazků měl nejvýznamnější vliv krátkodobé a jednodenní termínované vklady** a nárůst přijatých úvěrů v rámci repo operací. Ty na konci roku 2015 představují 13,0 mld. Kč.

Celkový **objem emitovaných dluhových cenných papírů se** v porovnání s rokem 2014 snížil takřka o jednu třetinu na 15,5 mld. Kč. Pokles byl způsoben **postupným završením splatnosti řady emisí hypotečních zástavních listů**, dluhopisů v reálné hodnotě a podřízeného dluhu. U emise podřízeného dluhu využila Česká spořitelna opční právo na předčasné splacení po pěti letech.

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 120,0 mld. Kč**. V porovnání s předchozím obdobím vzrostl o 11 %. Objem vlastního kapitálu se zvýšil díky nárůstu nerozděleného zisku a emisi hybridního kapitálu AT1 v objemu 300 mil. eur. **Česká spořitelna přistoupila k emisi hybridního kapitálu z důvodu optimalizace kapitálové struktury** a stabilizace dlouhodobého eurového financování. Vlastní kapitál náležející akcionářům banky představuje 13 % všech zdrojů.

Kapitálová přiměřenost Tier 1+2 za regulatorní (CRR) konsolidovaný celek České spořitelny dosáhla k 31. prosinci 2015 úrovně 21,3 %. Za rok 2014 činil tento údaj 18,5 %. Celkový objem kapitálu pro výpočet kapitálové přiměřenosti dosahoval 99,9 mld. Kč a celková expozice vůči riziku 468,3 mld. Kč. Za rok 2014 tyto hodnoty byly 84,4 mld. Kč a 456,7 mld. Kč.

Struktura pasiv (mld. Kč)

Vklady klientů	713,8	74 %
Závazky k bankám	83,9	9 %
Emitované dluhopisy	15,5	2 %
Ostatní položky pasiv	26,4	2 %
Vlastní kapitál náležející akcionářům banky	120,0	13 %

Podnikatelská činnost

Drobné (retailové) bankovníctví

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

Česká spořitelna postupně přichází s novým dlouhodobým konceptem zdravých financí, ve kterém vidí budoucnost bankovního poradenství. V průběhu roku 2015 se koncept zdravých financí přetavil v unikátní službu Moje zdravé finance (MZF), kterou Česká spořitelna nabízí klientům ve třiceti pilotních pobočkách. **Služba MZF pomáhá klientům lépe hospodařit s jejich financemi s cílem snižovat jejich životní náklady, řešit jejich potřeby a přání a přispívat k růstu jejich bohatství.**

Služba Moje zdravé finance stojí na několika základních principech. Bankovní poradce se s klientem pravidelně schází, schůzky jsou předem naplánovány. Na pravidelných schůzkách prochází bankovní poradce s klientem jeho finanční potřeby, **finanční produkty spolu nastavují tak, aby je klient využíval efektivně dle svojí aktuální životní situace** a ušetřil na nich. Poradci dceřiné společnosti ČS do domu nabízejí klientům možnosti úspor v nefinančních službách. Bankovní poradci směřují a učí klienta tak, aby mohl servisní operace provádět pomocí samoobsluhy, internetového nebo mobilního bankovníctví a šetřil tak svůj čas a peníze.

Segmentové služby a produkty

Ze své podstaty vyžaduje rozsáhlá a rozmanitá klientská základna České spořitelny obsluhu prostřednictvím klientsky orientovaného segmentového přístupu.

Koncept nového stylu poradenství v rámci služby Moje zdravé finance je primárně zacílen na nejširší privátní klientelu. Nefinanční služby však mohou využívat i klienti ostatních segmentů. První měsíce pilotu služby Moje zdravé finance, který začal v pilotním provozu v létě 2015, potvrdily správnost nastoupené cesty. **Nový způsob bankovního poradenství, který přináší lidem úspory a zároveň je učí lépe řídit domácí rozpočet, sklízí svoje první ovoce.** Službu Moje zdravé finance využívá v pilotních pobočkách více než 23 tisíc klientů, kteří jejím prostřednictvím dokáží ušetřit až několik tisíc korun ročně. **Úspěšnost MZF se odrazila ve zvýšení spokojenosti klientů**, ve zvýšení počtu nových klientů a ve zvýšení prodeje úvěrových produktů.

Česká spořitelna bude ve vybraných pilotních pobočkách s nabídkou MZF pokračovat. V roce 2016 **službu Moje zdravé finance doplní i zcela nové Zdravé produkty.** Bude to Zdravý účet, Zdravá karta jako nová debetní karta, Peníze na klik jako revolvingový kontokorent a Aplikace MZF

s přehledem výdajů klienta a s možným návrhem úspor. Zaměstnanci poboček budou během roku 2016 vyškoleni na nové principy poskytovaného poradenství, které byly úspěšně otestované v pilotních pobočkách. Poté začnou nabízet klientům službu MZF včetně finančních produktů a prostřednictvím dceřiné společnosti ČS do domu i těch nefinančních.

Na konci roku 2014 přišla Česká spořitelna se službou BLUE, která je zcela unikátní ve své komplexnosti a schopnosti efektivně vyřešit veškeré finanční potřeby klienta. **S BLUE získávají 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 zůstává **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 svých financí. Klienti mohou pod značkou BLUE využívat speciální debetní i kreditní karty.

Aktivním klientům přináší služba BLUE odměny, takže má možnost získat celou službu BLUE zdarma. **Klienti služby BLUE jsou nároční a očekávají** vysokou kvalitu poskytovaných služeb, proto banka poskytuje ojedinělou **Garanci kvality** s tím, že klientovi, který nebude s kvalitou služeb spokojen, vrátí poplatek za její vedení.

Ke konci roku 2015 využívalo službu BLUE téměř 350 tisíc klientů, o které se ve 130 vybraných pobočkách staralo 550 osobních bankéřů, 10 bankéřů ve Virtuální pobočce ČS a 50 investičních specialistů. Každý čtvrtý klient využívá Osobní finanční plán.

Součástí BLUE je také služba Busy banking, kterou využívají klienti, 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. V roce 2015 byl Busy banking rozšířen i o poskytování pojistných produktů. **Virtuální pobočku mohou nově klienti využívat každý den včetně víkendu, a to od 7 do 22 hodin.** Služby Virtuální pobočky jsou poskytovány na telefonním čísle 800 400 700 všem klientům služby BLUE, kteří jsou časově vytížení, anebo nemají možnost přijít na pobočku.

Klienti v rámci služby BLUE mohou využívat i nefinanční benefity, např. mohli získat významné slevy v Golf & SPA Hotelu Konopiště, lístky na největší hudební festival Colours of Ostrava, slevy na mobilní telefony ve spolupráci s Alza.cz nebo na zájezdy se společností NevDama. Ve spolupráci s časopisem Forbes banka klientům zprostředkovala inspiraci, názory a nápady od zajímavých osobností.

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 rádčem 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.

Značka Erste Premier oslavila v říjnu 2015 pět let existence na trhu. Stabilní nárůst klientů, kterých už je 23 tisíc, potvrzuje pevné místo na trhu nadstandardního bankovníctví pro bonitní klienty. V průběhu roku 2015 se služba Erste Premier rozrostla o nové Erste Premier centrum ve Zlíně. Kromě Zlína jsou čtyři Erste Premier centra v Praze a po jednom v Brně, Ostravě, Olomouci, Českých Budějovicích, Plzni, Liberci, Hradci Králové a Pardubicích.

K novým výhodám pro klienty Erste Premier patří možnost výběru ze všech bankomatů v zahraničí zdarma s rozšířením bezplatného výběru i v zemích mimo skupinu Erste. Dalším příkladem může být využití individuálních devizových kurzů pro nadlimitní částky přímo v SERVISu 24 či možnost online žádosti a schválení Úvěru Premier a kontokorentu. V úvěrových produktech je novinkou Americká hypotéka Premier, která nese specifické parametry pro bonitní klientelu.

Nedílnou **součástí nabídky Erste Premier je investiční poradenství**. Prostředí nízkých úrokových sazeb neposkytuje ve standardních depozitních produktech výhodné možnosti ke zhodnocování prostředků. Investiční poradenství je tedy pro klienty čím dál významnějším pilířem služby.

Velký rozvoj zaznamenal Premier Benefit Club, který se zejména zaměřil na rozšíření benefitů do regionů. Klub pro klienty připravil různé společenské akce. Největší ohlas zaznamenal Designblok, jehož je značka Erste Premier dlouhodobým partnerem. Pravidelně měřená spokojenost klientů se službou Erste Premier se v roce 2015 opět zvýšila.

Vrcholem nabídky bankovníctví soukromým klientům je Erste Private Banking. Pod touto značkou poskytuje Česká spořitelna služby privátního bankovníctví pro nejbohatší klientelu se zaměřením na finanční investování. **Erste Private Banking poskytuje komplexní servis** pro významné klienty, prvotřídní poradenské služby a individuální přístup ke každému klientovi a udržuje osobní vztah s klientem prostřednictvím privátních bankéřů **založený na profesionalitě, důvěře a diskrétnosti**.

V roce 2015 se Erste Private Banking zaměřil na prohloubení vztahů s klienty a rozšířil nabídku obsluhy privátních bankéřů také pro členy jejich rodin. Privátní bankéř tak může být pro klienta finančním tajemníkem pro veškeré finanční potřeby celé jeho rodiny, a to s důrazem na jejich individuální požadavky. Klienti Erste Private Banking mají rovněž automaticky nárok na využívání produktů Erste Premier, ke kterým získávají výhody navíc.

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 klientských portfolií prostřednictvím profesionálních portfolio manažerů** se znalostí českého i mezinárodního finančního trhu.

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

Financování bydlení občanů

Úspěšné roky v poskytování hypotečních úvěrů, kdy každý nový rok překonává ten minulý, nadále pokračují. **Za velmi zdařilým rokem 2015** na trhu hypotečních úvěrů **stojí** ještě nižší úrokové sazby, stoupající reálné příjmy, příznivá situace na trhu s nemovitostmi a zejména **aktivní úvěrová politika České spořitelny podpořená kvalifikovanými poradci a pravidelnými akčními nabídkami**.

Více než 26 tisíc domácností si za pomoci České spořitelny během roku 2015 pořídilo nové bydlení nebo zlepšilo své stávající. V absolutních číslech to představuje 49,5 mld. Kč nových hypoték, což znamená nárůst ve srovnání s rokem 2014 o 38 %.

Česká spořitelna se v roce 2015 zaměřila na zjednodušování produktů a procesů a připravila v této oblasti několik novinek. Například **nyní mají klienti možnost distančního čerpání hypotéky prostřednictvím internetového bankovníctví SERVIS 24** a mohou tak čerpat své hypotéky z pohodlí domova bez nutnosti návštěvy pobočky. Při refinancování hypotéky nemusí dokládat příjmy a ocenění nemovitosti. **Výhodnou úrokovou sazbu při refinancování z jiné banky garantuje Česká spořitelna až rok dopředu**. Pro podnikatele je výhodná Obrátová hypotéka, která nabízí výhodné podmínky pro klienty z řad svobodného podnikání, kdy mohou pro účely posouzení žádosti o úvěr doložit příjem na základě obrátu z daňového přiznání.

Podobně jako v předchozím roce získala Česká spořitelna i v roce 2015 ocenění za inovace od společnosti Chytrý Honza. První místo v kategorii bankovníctví získala za nový **úvěrový online konfigurační systém**. Tato aplikace **umožňuje obchodním partnerům modelovat hypoteční úvěr tak, že poradce i klient v reálném čase vidí, zda je či není možné na úvěr dosáhnout**. Vedle tohoto ocenění získala Česká spořitelna i třetí místo v kategorii Hypotéka roku v soutěži Fincentrum Banka roku.

K oblíbeným akčním nabídkám jednoznačně patří Hypoteční dny České spořitelny trvající několik týdnů, které se konají zpravidla dvakrát za pololetí. **Klienti tak mohou získat ke své hypotéce řadu benefitů**, ať již garantovanou úrokovou sazbu, odhad nemovitosti nebo další doplňkové služby zdarma. Klienti neplatí ani za vyřízení hypotéky a správu úvěru.

Výrazné výhody nabízí například Svobodná hypotéka České spořitelny, díky které klienti získají volnost v nastavení úvěru i v jeho splácení. **K největším přednostem Svobodné hypotéky patří akční garantovaná sazba s dlouhodobou fixací na 8 let.** Dlouhodobá fixace zajišťuje klientům po dlouhou dobu velmi nízké splátky. K dalším výhodám Svobodné hypotéky patří např. změna splátek, která umožňuje snížení nebo zvýšení splátek až o 30 %, variabilita splátek umožňuje splácení až po 3 měsících, díky prázdninám ve splácení je možné přerušit splátky až na 3 měsíce. Čerpání bez faktur při výstavbě poskytuje peníze rychle a bez předkládání faktur. Svobodná hypotéka také umožňuje získat peníze i na vybavení domácnosti.

Kromě svého původního poslání, tedy dlouhodobého financování bydlení, se hypotéky stávají i zdrojem pro krátkodobější financování, které slouží například při stěhování k překlenutí časového nesouladu mezi koupí nové nemovitosti a prodejem té stávající.

Další výhodou je Hypotéka s prémie, která garantuje zvýhodnění úrokové sazby o 0,3 % pro první fixační období a poskytuje odměnu za věrnost v podobě finanční prémie vyplácené na začátku každého dalšího fixačního období, kterou mohou klienti použít na cokoli.

Objem hrubého portfolia hypotečních úvěrů fyzickým osobám – domácnostem se oproti roku 2014 zvýšil o 12 % na 186,8 mld. Kč, což reprezentuje nárůst o téměř 20 mld. Kč. Počet hypotečních úvěrů překročil hranici 150 tisíc. Důležitý ukazatel průměrné hodnoty úvěru k hodnotě nemovitosti dosáhl za celé portfolio úrovně 64,6 %.

Portfolio hypotečních úvěrů (mld. Kč, hrubá hodnota)	2011	2012	2013	2014	2015
Portfolio hypotečních úvěrů fyzickým osobám - domácnostem	127,6	139,2	155,1	167,2	186,8
Portfolio úvěrů Stavební spořitelny ČS	41,7	39,5	37,6	36,4	35,4

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. Přesto se objem nově poskytnutých úvěrů oproti roku 2014 zvýšil o 36 %. **Úspěšně pokračovala i spolupráce s bytovými družstvy a společenstvími vlastníků jednotek** formou financování jejich investičních akcí spojených s bydlením jejich členů. Hrubé portfolio překlenovacích úvěrů a úvěrů ze stavebního spoření se snížilo o 3 % na 35,4 mld. Kč. Překlenovací úvěry představují 64 % portfolia. Celkový počet úvěrů ke konci roku 2015 činil téměř 140 tisíc.

Financování potřeb soukromých osob

Atraktivní nabídka spotřebitelských úvěrů je pro Českou spořitelnu, jako lídra na trhu spotřebitelských úvěrů, vysokou prioritou. **Celková výše nově poskytnutých úvěrů (včetně nových úvěrů splacených v roce 2015) dosáhla hranice 28,0 mld. Kč.** Nově poskytnuté úvěry v České spořitelně vzrostly meziročně o 8 %, zejména díky rekordním prodejům nových úvěrů na podzim 2015.

Za tímto skvělým výsledkem stojí zejména atraktivní nabídka pro klienty. Na jaře 2015 banka zopakovala úspěšnou kampaň z podzimu 2014 "5+5", díky které klienti s úvěrem zároveň spoří a úspory se jim zhodnocují unikátní roční úrokovou sazbou ve výši 5 %. V letních měsících proběhla kampaň s garantovanou úrokovou sazbou při založení nové půjčky a doložení účelu úvěru. Následně **v říjnu přišla velmi zdařilá nabídka "Půjčky, která promine až 12 splátek"**. Banka tak navázala na oblíbený benefit **v podobě odměny za řádné splácení.** Atraktivita této nabídky spolu s Úvěrovým vláčkem, který ke každé žádosti o půjčku automaticky spočítá a zobrazí i nabídku konsolidace všech klientových úvěrů, měla hlavní zásluhu na úspěšném závěru roku 2015.

Dalším důvodem růstu nových spotřebitelských úvěrů je profesionalita a odborná znalost poradců a bankéřů v pobočkové síti. Banka zároveň v průběhu roku 2015 zavedla několik zlepšení v procesu prodeje úvěrů včetně zásadního vylepšení postupu posouzení poskytnutí úvěru. A v neposlední řadě se na tomto úspěchu podílí širší prodejní kanálů, a to nejenom síť poboček, ale také největší počet bankomatů. **Česká spořitelna je totiž jediná banka na trhu, která umožňuje sjednání úvěru přímo prostřednictvím bankomatu bez nutnosti podpisu smlouvy na pobočce.** Svým klientům Česká spořitelna nabízí uzavření smlouvy o půjčce v internetovém bankovníctví SERVIS 24 nebo v jeho mobilní verzi a tím mít peníze ihned k dispozici na svém běžném účtu.

Celkový objem spotřebitelských úvěrů včetně kreditních karet, amerických hypoték a kontokorentních úvěrů se v meziročním srovnání snížil o 4 % na 63,8 mld. Kč. Avšak za samotné portfolio hotovostních spotřebitelských úvěrů, se tento trend již podařilo otočit. V porovnání s rokem 2014 se totiž samotné portfolio hotovostních spotřebitelských úvěrů již zvýšilo.

	2011	2012	2013	2014	2015
Celkový objem portfolia spotřebitelských úvěrů (mld. Kč, hrubá hodnota)	77,5	72,5	69,7	66,2	63,8

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. **Nastavení Osobního účtu ČS je tak variabilní, že splňuje individuální potřeby a požadavky klientů v jakékoliv věkové kategorii.** Osobní účet ČS používají děti, mladí, studenti, rodiny i senioři. Jinými slovy, je to účet na celý život.

Služby jako platební karta či přístup k účtu prostřednictvím internetu či mobilu jsou samozřejmě součástí základního balíčku. Navíc jsou dle individuálních potřeb klientů připraveny různorodé doplňkové služby. K nejvíce využívaným patří např. Peníze stranou, ve formě podúctu pro odkládání peněz pro případ nečekaných výdajů. Peníze jsou bezpečně uloženy mimo dosah platební karty či trvalých plateb. Výhodné jsou také další služby ke všem kartám k účtu jako např. obrázek na kartu, změna PIN, změna limitů a odemknutí/zamknutí karty. Základní balíček pro děti, studenty a mladé klienty je veden zdarma.

S programem Za důvěru může mít každý klient při splnění jednoduchých podmínek vedení účtu zdarma. Program je velice oblíbený a ke konci roku 2015 bylo aktivováno na 750 tisíc programů Za důvěru.

Klienti BLUE využívají Osobní konto ČS. Jedná se o moderní účet, kde za jednu cenu získávají klienti všechny služby k aktivní správě svých každodenních financí a současně využívají 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.

K oblíbeným digitálním vychytávkám u Osobních účtů patří nová mobilní aplikace **Můj stav**, která **zobrazuje zůstatky všech spořitelních produktů rychle, jednoduše a bezpečně.** Aplikace slouží k nahlížení nejen na Osobní účet, ale i na další produkty, které klient využívá, jako jsou kartové účty, půjčky, hypotéky, stavební spoření, penzijní připojištění a doplňkové penzijní spoření, životní pojištění, investiční účty, majetkové účty.

Počet klientů aktivně používajících Osobní účet nebo Osobní konto České spořitelny činil na konci roku 2015 více než 2,7 milionu a v meziročním srovnání výrazně vzrostl o téměř 180 tisíc. Objem vložených prostředků se proti roku 2014 zvýšil o 27 % na 260,0 mld. Kč.

	2011	2012	2013	2014	2015
Počet Osobních účtů (tis.)	2 265	2 295	2 380	2 534	2 713

Investiční produkty

Česká spořitelna se dlouhodobě zaměřuje na klientské potřeby a snaží se klientům nabízet investiční řešení, která v co nejvyšší míře naplňují jejich požadavky a očekávání. **Při vytváření nových produktů je důraz kladen především na jejich srozumitelnost, transparentnost, kvalitu a na co nejvyšší pravděpodobnost dosažení zajímavého výnosu.**

Klíčovou roli pro vývoj na finančních trzích sehrály v roce 2015 opět centrální banky, které se snažily svými opatřeními trhy podpořit. Naopak hlavním zdrojem nervozity byly obavy o růst čínské ekonomiky

a turbulence na komoditních trzích. Zároveň bylo pro investiční nabídku České spořitelny příznivé přetrvávající prostředí nízkých úrokových sazeb klasických depozitních produktů.

Pozornost klientů přilákala možnost dosáhnout lepšího zhodnocení, než jaké je dosažitelné u běžných bankovních vkladů, což se pozitivně projevilo v nárůstu prodejů 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 9,6 mld. Kč. Objem prodeje nekonzervativnějších strukturovaných vkladů a strukturovaných depozit pak dosáhl 0,6 mld. Kč.

Akciové trhy přinášely zajímavou investiční příležitost i dynamičtější investorům, a tak se jejich zájmu těšily i přímé investice do akcií. Celkový obrát akciových obchodů za rok 2015 překročil 1,1 mld. Kč. **Z nabídky České spořitelny si velmi úspěšně vedly Investiční certifikáty**. Klienti se zajímali také o Bonusové certifikáty a tzv. Turbo long a Turbo short. V roce 2015 zobchodovali klienti certifikáty o celkovém objemu 275 mil. Kč. **K oblíbeným investicím se také řadí nákup fyzického zlata**. Klienti v roce 2015 nakoupili prostřednictvím České spořitelny investiční zlaté slitky v hodnotě téměř 120 mil. Kč.

Přes smíšený vývoj výkonnosti jednotlivých tříd aktiv na finančních trzích napomohlo pokračující nízko úrokové prostředí silnému růstu celkových prodejů podílových fondů Erste Asset Management, a to zejména fondů smíšených. Podobně jako v minulých letech se příliv finančních prostředků opíral o významnou složku pravidelných investic. **Podíl pravidelně zasílaných prostředků dosáhl téměř 38 % čistých prodejů retailových fondů**. Průměrná velikost pravidelné investice dosáhla úrovně 1 876 Kč.

Za celý rok 2015 si globální akciový index připsal mírnou ztrátu ve výši 0,7 %, takže se akciovým fondům dařilo smíšeně. **Nejúspěšnějším fondem byl Top Stocks, zaměřený hlavně na vyspělé trhy**, který za rok 2015 vyrostl o 8,11 % a fond Global Stocks, který posílil o 7,08 %.

Na rozdíl od předchozích let se již tak dobře nedařilo smíšeným fondům, důvodem byl především nárůst rizikové prémie u rizikovějších dluhopisů. Největší smíšený fond Konzervativní mix, jehož objem majetku překročil již 20 mld. Kč, oslabil o 0,65 %. Také ostatní smíšené fondy zakončily rok 2015 v červených číslech. **Na podzim 2015 se nabídka smíšených fondů rozrostla o fond Optimum, kde významným oživením investiční strategie jsou investice do nemovitostního trhu**. Úspěšnými prodeji majetek fondu Optimum přesáhl na konci roku 1,7 mld. Kč.

Na domácím dluhopisovém trhu byl rok 2015 ve znamení poklesu výnosů českých státních dluhopisů. Krátký konec výnosové křivky se ve druhé polovině roku nacházel hluboko v záporných hodnotách, což se projevilo ve výkonnostech konzervativních dluhopisových fondů. Např. fond Sporoinvest klesl o 0,21 %. Fondy s delší durací na tom byly o poznání lépe, fond Sporobond posílil o 1,01 %, a to i navzdory slabší výkonnosti korporátních dluhopisů investičního stupně. Vysoce úročené firemní obligace sice také poněkud zaostaly za očekáváním, když fond High Yield dluhopisový přidal 0,99 %. **Vysokého zhodnocení ale dosáhly korporátní dluhopisy firem ze zemí rozvíjejících se ekonomik, a tak fond ČS korporátní dluhopisový posílil o 8,41 %**.

Investiční společnost České spořitelny (ISČS) získala v květnu 2015 podle magazínu The European **ocenění Nejlepší investiční společnost ve střední a východní Evropě**. V listopadu 2015 došlo k důležité organizační změně, v rámci restrukturalizace rakouské investiční skupiny Erste Asset Management GmbH (EAM) došlo ke sloučení ISČS a EAM. Tímto se ISČS kompletně začlenila do organizační struktury EAM a stala se její pobočkou v České republice. Tento krok se žádným způsobem nedotkl ani klientů, podílníků fondů ani jejich investic. Správa fondů nadále probíhá v České republice. Právním nástupcem ISČS je Erste Asset Management GmbH, která v Česku provozuje svou činnost prostřednictvím vzniklé pobočky pod názvem Erste Asset Management GmbH, pobočka Česká republika (EAM ČR).

Celkový objem majetku fondů spravovaného EAM ČR na konci roku 2015 činil 85,4 mld. Kč, což představuje výrazné navýšení o 25 %. Nárůst objemu majetku vděčí především pozitivnímu vývoji na trzích a pokračujícímu zájmu investorů, kteří hledali vyšší výnosy nákupem smíšených fondů.

Objem majetku ve fondech spravovaných Erste Asset Management, pobočka ČR (mld. Kč)

2011	2012	2013	2014	2015
51,3	50,3	55,0	68,1	85,4

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 8,2 mld. Kč.** V průběhu roku 2015 došlo k částečné obměně portfolia fondu. Fond nejprve v dubnu prodal budovu A. Macka v Ostravě a v prosinci naopak koupil multifunkční budovu Forum Business Center I v Bratislavě, na Slovensku. Fond tedy nadále vlastní 9 komerčních budov, z toho 7 v České republice a 2 na Slovensku. Díky nové akvizici však došlo k vyšší geografické diverzifikaci portfolia fondu, když více než 42 % nemovitostních investic fondu tvoří regionální nebo zahraniční aktiva. **ČS nemovitostní fond zhodnotil v roce 2015 vložené prostředky o 2,3 %** a za posledních pět let pak o 3,0 % p. a. Dosažený výnos potvrdil stabilní výkonnost fondu v delším časovém horizontu, fond téměř 7 let vykazuje pozitivní růst. V roce 2015 do fondu investovalo přes 16 tisíc nových podílníků. Hodnoty budov v portfoliu fondu byly v roce 2015 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, tak **objem finančních prostředků klientů v Transformovaném fondu ČSPS zaznamenal opět vysoký meziroční nárůst, a to o 8 % na 60,4 mld. Kč.**

Novým klientům je ve III. pilíři určené Doplňkové penzijní spoření (DPS), ve kterém v roce 2015 pokračoval nárůst objemu prostředků ve všech spravovaných fondech. **Povinný Konzervativní účastnický fond je vůbec největší na trhu DPS**, za rok 2015 objem prostředků klientů vzrostl na dvojnásobek, tj. 2,7 mld. Kč.

ČS - penzijní společnost udržela na trhu DPS pozici lídra, její podíl představuje téměř 30 %. V roce 2015 se pro penzijní zabezpečení u ČS-penzijní společnosti rozhodlo více než 50 tisíc klientů. **Celkem si u ČS-penzijní společnosti spoří na penzi 950 tisíc unikátních účastníků** s celkovým objemem prostředků ve výši 64,4 mld. Kč, což představuje meziroční nárůst o 12 %.

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

2011	2012	2013	2014	2015
38,1	42,5	50,7	57,7	64,4

Česká spořitelna – penzijní společnost uspěla v soutěži Fincentrum Banka roku 2015 a umístila se na prvním místě v kategorii penzijních společností. V prestižní soutěži Zlatá koruna získalo její doplňkové penzijní spoření již poněkolkáté 3. místo.

Stavební spoření u Stavební spořitelny České spořitelny je i nadále **nejvýznamnějším spořicím produktem podle objemu vložených prostředků.** Naspořená částka ke konci roku 2015 činila 74,6 mld. Kč, což v meziročním srovnání představuje pokles o 9 %. Důvodem poklesu vkladů je především ukončování stavebního spoření po skončení šestiletého cyklu.

Ke klasickým a zároveň stále oblíbeným bankovním vkladovým produktům patří vkladní knížky. Objem peněžních prostředků na nich uložených se po mnoha letech v meziročním srovnání lehce zvýšil na 59,3 mld. Kč. **Dalším oblíbeným produktem je Spoření ČS, které je určené na pravidelné i nepravidelné spoření a klienti mají peníze na svém účtu neustále k dispozici.** Celková naspořená částka představuje 31,7 mld. Kč, o 24 % více než na konci roku 2014. Klienti v prostředí nízkých úrokových sazeb dávají přednost vkladům na požádání, termínované vklady nebo vklady s výpovědní lhůtou zaznamenávají pokles.

Běžné a termínované vklady v cizích měnách představují 12,5 mld. Kč a proti roku 2014 se zvýšily o 27 %. Preferovanými měnami jsou euro a americký dolar.

Úspory domácností (mld. Kč)

Osobní účty	276,8	52 %
Vklady stavebního spoření	74,6	14 %
Spořicí vklady vč. vkladních knížek	112,0	21 %
Termínované vklady	6,8	1 %
Běžné účty	56,3	11 %
Prémiové vklady	4,0	1 %
Ostatní vklady	1,1	0 %

Přestože v roce 2015 skončila tzv. prodloužená promlčecí lhůta pro výběr finančních prostředků z anonymních vkladních knížek, rozhodla se **Česká spořitelna** vyjít klientům vstříc a bude vklady vyplácet až do odvolání i v roce 2016. Podle zákona o bankách skončila platnost anonymních vkladních knížek na konci roku 2002. Od té doby bylo vyzvednuto 98 % vkladů, banka však stále eviduje anonymní vkladní knížky s objemem 1,9 mld. Kč. Od roku 2012 jsou všechny nevyzvednuté vklady na anonymních vkladních knížkách majetkem České spořitelny, která si je však dobře vědoma jejich původu a ví, že jsou výsledkem poctivého střídání lidí. Proto **se rozhodla věnovat všechny zbylé prostředky české společnosti prostřednictvím Nadace Depositum Bonum**, kterou v roce 2012 založila. Nadace se zaměřuje na zlepšení úrovně vzdělání, a to zejména v technických a přírodních vědách, a za krátkou existenci se jí podařilo získat vysoký kredit u odborné veřejnosti.

Malé firmy a podnikatelé (MSE)

Struktura klientů, kteří spadají do segmentu MSE, je velice různorodá. Jde nejen o živnostníky, podnikatele, svobodná povolání a menší firmy, ale také o menší společenství vlastníků bytových jednotek, neziskovky, malé obce a podobně.

Česká spořitelna nabízí klientům MSE profesionální služby s přidanou hodnotou se zaměřením na dlouhodobé aktivní budování vztahu mezi bankou a klientem. **Může tak být firmám a podnikatelům nabídkou s užitečnými radami jak podpořit růst jejich podnikání**, kde snížit náklady, jak efektivněji využívat bankovní služby, usnadnit jim podnikání. Česká spořitelna se chce stát jejich partnerem, být součástí jejich podnikání a umožnit propojení podnikatelů a malých firem s největší klientskou základnou na českém trhu.

V průběhu roku 2015 banka rozšířila počet specialistů na pobočkách, kteří se věnují drobným podnikatelům. Poradci pro podnikatele jsou nyní na více než 150 pobočkách a tak každý podnikatel má možnost řešit své požadavky s odborným poradcem. Poradci navíc prošli řadou odborných školení, aby byli schopni podnikatelům nejen porozumět, ale jejich požadavek i správně vyřešit.

Česká spořitelna má na zřeteli i začínající podnikatele. Banka je partnerem soutěže Rozjezd roku a **nováčkům v podnikání nabízí komfort specialistů pro začínající podnikatele**, se kterými mohou své obchodní plány zdarma konzultovat a řešit svoje podnikatelské záměry. Díky partnerskému portálu Zalozfirmu.cz si každý může snadno založit živnostenský list nebo firmu a navíc získává vedení podnikatelského konta Klasik na dva roky zdarma.

Nabídku běžných účtů rozšířila Česká spořitelna o **podnikatelské konto Basic**, které je určeno **klientům s menším počtem transakcí**. Konto Basic obsahuje SERVIS 24, kartu, případně i startovací kontokorent a při splnění určitých podmínek je zproštěno poplatku za vedení účtu. Podnikatelské konto Basic tak doplnilo konta Klasik a Maxi. Konto Klasik obsahuje všechny základní služby, které klienti potřebují včetně 30 transakcí, je jednoduché a s transparentní cenou. Klasik lze také rozšířit o produkty a služby jako např. firemní kontokorent, slevy na transakce nebo vybraná pojištění. S kontem Maxi klienti získávají již v základní ceně zpracování všech e-transakcí, konto Maxi lze samozřejmě rozšířit o další produkty a služby. Podnikatelské konto Klasik a Maxi se staly součástí programu Za důvěru, čímž klienti získávají přístup k výhodám partnerství s Českou spořitelnou.

Banka se také stala titulárním partnerem populární soutěže „Česká spořitelna Živnostník roku“, kterou pořádají Hospodářské noviny. V roce 2015 proběhl její desátý ročník. Nejúspěšnější podnikatelé a firmy z celé ČR v ní představují svoje podnikání.

Na jaře a na podzim 2015 proběhla kampaň orientovaná především na výhodné investiční financování v podobě Investičního úvěru. Podmínky byly nastaveny primárně na výhodnou cenu a propagaci dlouhodobě skvělých parametrů. Kampaň měla pozitivní odezvu nejen u stávajících klientů, ale také

mezi podnikateli, kteří ještě klienty České spořitelny nejsou. **Změnou parametrů prošel Zajištěný neúčelový úvěr, nyní je klientům k dispozici až do výše 10 mil. Kč a lze jej splácet až po dobu 10 let.** I přes silný tlak konkurence si v segmentu MSE drží Česká spořitelna 30% tržní podíl a dlouhodobě od svých klientů získává kladné hodnocení spokojenosti a kvality.

Počet podnikatelských kont a firemních účtů se blíží hranici jednoho sta tisíc. Celkový zůstatek se v meziročním porovnání zvýšil o 13 % na 30,3 mld. Kč. Firemní účet nevyužívají pouze podnikatelé, ale také právnické osoby a neziskový sektor.

Celkový objem portfolia úvěrů v segmentu podnikatelů a firemní klientely s obratem do 30 milionů Kč zůstal v průběhu roku 2015 stabilní a k 31. prosinci činil 58,2 mld. Kč.

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

2011	2012	2013	2014	2015
59,6	55,7	56,5	58,6	58,2

Kartový program

Ke konci roku 2015 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 8 % na 124,2 mld. Kč.** Klienti provedli v průměru 85 transakcí na jednu vydanou kartu, z toho bylo 61 transakcí u obchodníků. Průměrná roční útrata u obchodníků na jednu kartu dosáhla hranice 40 tisíc Kč. Stále se zvyšuje oblíbenost nakupování u internetových obchodníků, u kterých bylo kartami České spořitelny v průběhu roku 2015 nakoupeno za 9 mld. Kč, což je v průměru 2 886 Kč na jednu kartu.

Ve třetím ročníku cen Visa Awards získala Česká spořitelna titul Nejlepší vydavatel karet za rok 2015. Obhájila tak prvenství v této kategorii z minulého roku. Ocenění uděluje karetní **asociace Visa Europe**, která v hodnocení **vyzdvihla Českou spořitelnu jako lídra v oblasti bezkontaktního placení** a za konzistentní přístup k rozvoji bezkontaktní technologie na trhu.

Počet aktivních karet (tis.)	2011	2012	2013	2014	2015
počet aktivních karet	3 174	3 178	3 234	3 144	3 119
z toho: počet kreditních karet	392	348	319	290	269

V oblasti platebních karet je trvalým úkolem České spořitelny zajišťovat spolehlivé a bezpečné platby s důrazem na rychlost, jednoduchost, komfort a posilování důvěry klienta v tento platební prostředek. S tím úzce souvisí i snaha o převádění klientů od hotovostních transakcí k bezhotovostním. K naplnění tohoto cíle banka v roce 2015 realizovala řadu aktivit zejména motivačního a edukačního charakteru. Významný pokrok nastává i v pronikání bankovních karet do oblasti dopravy a mobilních technologií.

Karetní transakce provedené kartami ČS u obchodníků (issuing)

	2011	2012	2013	2014	2015
Objem platebních transakcí provedených kartami ČS v mld. Kč	90,5	98,1	105,0	114,7	124,2
Počet platebních transakcí provedených kartami ČS v mil.	109,3	121,8	140,0	166,1	190,5

Začátkem roku 2015 připravila Česká spořitelna velmi žádanou novinku, kterou je zobrazení PINu k platební kartě v internetovém bankovníctví SERVIS 24. **Držitel karty si tak může připomenout zapomenutý PIN, aniž by musel žádat o jeho opětovné zaslání poštou.** Navíc v případě žádosti o novou kartu si mohou klienti nastavit zobrazení PINu v internetovém bankovníctví a nemusí tak chodit na poštu pro PIN v poštovní zásilce.

Ve spolupráci s dceřinou společností Mopet CZ přišla banka v září 2015 se službou Biip, což je unikátní mobilní aplikace a zároveň bezpečná dobíjecí platební karta. Karta Biip je vhodná pro děti a mládež mezi 10 a 18 lety, kteří dostávají kapesné a několikrát v měsíci nakupují. **Biip je tak užitečný a moderní nástroj pro rodiče, kteří chtějí naučit své děti hospodařit s kapesným.** Rodiče kartu mohou pořídit i mladším dětem s drobným kapesným, které ji mohou používat třeba jen jako kasičku. Služba se zatím prodává jen online přes e-shop na www.biip.cz a na konci roku bylo vydáno více než 800 Biip karet.

Ve spolupráci s domovem pro zrakově postižené Palata probíhala v dubnu a v květnu 2015 netradiční kampaň "Dnes jí uděláte radost tím, že zaplatíte kartou". Díky platbám kartou České spořitelny mohla banka věnovat Domovu Palata částku 1 018 tis. Kč.

Během roku 2015 uskutečnili lidé přes platební terminály České spořitelny 215 milionů transakcí v celkovém objemu 154,8 mld. Kč. V meziročním srovnání jde o 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 opět snížila na 719 Kč.

Karetní transakce v síti ČS (acquiring)	2011	2012	2013	2014	2015
Objem platebních transakcí v síti ČS v mld. Kč	103,1	124,9	135,3	145,0	154,8
Počet karetních transakcí v síti ČS v mil.	109,9	143,8	163,2	192,4	215,2

V roce 2015 přinesla Česká spořitelna **mPOS**, mobilní řešení které **umožňuje platby kartou za produkty a služby i u drobných živnostníků a obchodníků**. Prostřednictvím mPOS bylo v roce 2015 provedeno více než 9 tisíc transakcí, v průměrné výši 1 073 Kč. Aby Česká spořitelna poskytla svým klientům komplexní mobilní platformy, navázala užší spolupráci se společnostmi Datart a Vodafone.

Mimořádná valná hromada akcionářů České spořitelny, která se konala 18. září 2015, schválila převod části odštěpného závodu Merchant Acquiring, který se zaměřuje na zpracování transakcí z platebních karet prováděných přes platební terminály (acquiring), na novou společnost založenou strategickým partnerem Global Payments. Společnost Global Payments, která vyšla vítězně z výběrového řízení, bude ve společném podniku vlastnit spolu se španělskou Caixa Bank 51 %, na Českou spořitelnu a ostatní banky ze skupiny Erste Group Bank případně 49 %. Očekává se, že společný podnik zahájí svou aktivní činnost v 1. pololetí 2016.

Vytvoření společného podniku souvisí i se změnami v evropské regulaci, která sjednotí mezibankovní poplatky v zemích Evropské unie, díky čemuž se evropský trh otevře globálním zahraničním společnostem. Spojení se silným mezinárodním partnerem umožní České spořitelně zachovat vysoký standard služeb pro obchodníky a klienty, a navíc do budoucna zajistí výhody jako např. nižší náklady na transakci a přístup k nejnovějším světovým trendům, inovacím či novým technologiím.

Rozsahem své bankomatové sítě si Česká spořitelna dlouhodobě udržuje vedoucí pozici na českém trhu. Na konci roku 2015 provozovala celkem 1 414 bankomatů a 175 platbomatů. V průběhu roku 2015 banka instalovala zejména nové vkladové bankomaty.

Česká spořitelna provozuje 690 bankomatů, které mohou obsluhovat i nevidomí klienti a jejich počet neustále rozšiřuje. Rozvíjí se také čtení složenek a faktur pomocí čteček čárových kódů, aktuálně je tato služba dostupná na 1 150 bankomatech. V rámci koncepční obměny sítě bylo v průběhu roku 2015 vyměněno 114 bankomatů za zcela nové.

Všechny bankomaty jsou vybaveny čipovou technologií čtení karet a současně splňují maximální bezpečnostní požadavky pro minimalizaci rizik nelegálního kopírování platebních karet (skimmingu). Česká spořitelna zásadně 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 108, z toho 47 nových. V rámci působnosti své sítě spolupracuje Česká spořitelna s významnými obchodními řetězci Tesco, Kaufland, Ahold, Globus a REWE (Billa, Penny Market).

V průběhu roku 2015 provedli klienti na bankomatech České spořitelny více než 141 milionu transakcí, z toho téměř 89 milionů hotovostních výběrů v objemu 309,5 mld. Kč. Průměrná částka výběru činila 3 492 Kč.

Výběry hotovosti v síti bankomatů ČS	2011	2012	2013	2014	2015
Objem výběrů v síti bankomatů ČS v mld. Kč	311,0	310,8	307,5	306,7	309,5
Počet výběrů v síti bankomatů ČS v mil.	91,8	93,2	92,9	91,2	88,6

Velmi rozšířenou službou je zasílání plateb prostřednictvím bankomatů nebo platbomatů. Klienti České spořitelny provedli za rok 2015 bezmála 3,5 milionů plateb v objemu 18,0 mld. Kč. Průměrná částka platby činila 5 184 Kč. **Na konci léta se rozšířila funkčnost prodeje a dobíjení časových**

kuponů dopravních karet do osmi zařízení v Karlových Varech a spolu s devadesáti bankomaty v Plzeňském kraji je v nich možné pořídit a nahrát dopravní kupón a také nabít elektronickou peněženku na kartě.

Erste Corporate Banking

Erste Corporate Banking (ECB) působí v rámci České spořitelny jako moderní banka pro firemní zákazníky ve všech fázích jejich životního cyklu. **ECB nabízí řešení jak pro střední a velké firmy, municipality a veřejný sektor, tak i pro nadnárodní korporace nebo finanční instituce.** Na pevných základech buduje Erste Corporate Banking silné a dlouhodobé partnerství.

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

Přidanou hodnotou služeb Erste Corporate Banking jsou **týmy sektorových specialistů**, kteří se věnují **specifickým produktovým řešením**. Banka disponuje odborníky na řízení evropských dotací, finanční poradenství nebo obnovitelné zdroje. Tým stratégů Client Solutions Group klientům pomáhá analyzovat a navrhovat komplexní zajišťovací a restrukturalizační strategie na finančních trzích v oblasti energií, komodit, úrokových sazeb a devizových kurzů i v doposud exotických měnách.

Erste Corporate Banking České spořitelny je lídrem trhu v oblasti financování veřejného, neziskového a 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 potvrzuje svoji pozici mezi vedoucími aranžéry syndikovaných a klubových úvěrů, když se účastnila většiny významných transakcí na českém trhu. **Česká spořitelna je jednoznačným lídrem trhu v oblasti kombinovaných řešení financování, prostřednictvím emise dluhopisů a bankovního úvěru.** Díky vynikající spolupráci s hlavními hráči na trhu private equity zaujímá Česká spořitelna vedoucí místo v oblasti financování akvizic, případně dluhových rekapitalizací firem.

Česká spořitelna zaujímá jednu z vedoucích pozic mezi bankami a finančními institucemi aktivně podporujícími české tradiční i nově vznikající exportéry. Rovněž v roce 2015 **ECB financovala řadu exportních projektů a záměrů českých firem na zahraničních trzích.** 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. Česká spořitelna zároveň patří mezi největší poskytovatele bankovních záruk, dokumentárních akreditivů a dokumentárních inkas na českém trhu, čímž rovněž významně podporuje český export.

Financování nemovitostí

Česká spořitelna tradičně patří mezi nejaktivnější banky v oblasti financování nemovitostí, realitních investic a hypotečních obchodů. V roce 2015 pokračoval realitní trh rezidenčních i komerčních nemovitostí ve výrazném oživení. **Nekonsolidovaný zůstatek všech hypotečních úvěrů poskytnutých Českou spořitelnou překročil čtvrt biliónovou hranici** a ke konci roku 2015 činil 252,0 mld. Kč v hrubé hodnotě, což představuje meziroční nárůst o 10 %. Hypoteční úvěry rostly ve všech segmentech, z celkové sumy představují úvěry podnikatelům, firmám a komunálním klientům 65,2 mld. Kč. Kvalita portfolia je trvale velmi dobrá.

Portfolio hypotečních úvěrů (mld. Kč, hrubá hodnota za samotnou banku)	2011	2012	2013	2014	2015
Hypoteční úvěry celkem	186,0	193,8	213,8	228,2	252,0
v tom: Hypoteční úvěry fyzickým osobám-domácnostem	127,6	139,2	155,1	167,2	186,8
v tom: Hypoteční úvěry podnikatelům a malým firmám	24,2	23,7	24,8	26,0	26,8
v tom: Hypoteční úvěry středním a velkým firmám	34,2	30,9	33,9	35,0	38,4

Financování komerčních nemovitostí využívá know-how celé bankovní skupiny Erste Group v regionu střední a východní Evropy a nově i úzkého propojení s produktovými skupinami v oblasti dluhových a kapitálových trhů. Neměnnou **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 rámci platné strategie došlo v roce 2015 u obou fondů k úspěšným prodejům komerčních a kancelářských projektů v České republice v Praze a Kladně a na Slovensku v Trenčíně. 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.

V roce 2015 se banka opět zaměřila na posílení klientské spokojenosti ve všech produktových skupinách, zejména v oblasti úvěrového procesu. Došlo k posílení týmů produktových specialistů, kteří tak lépe dokáží podporovat klientské pracovníky v regionech a výsledkem jsou rychlejší a dostupnější služby. Produktová nabídka samozřejmě zahrnuje tradiční bankovní produkty včetně poradenství, **banka se však stále více zaměřuje na komplexní řešení potřeb podniků ve všech fázích jejich životního cyklu a dokonce i na nefinanční produkty.** Jako první a jediná banka na trhu nabízí Česká spořitelna i fyzický nákup elektřiny a plynu.

Na stále víc konkurenčním trhu zůstává klíčovou oblastí lidský kapitál. Práce s talenty, např. v rámci programu Erste Academy, umožňuje České spořitelně nejen udržet motivované zaměstnance, ale i přilákat perspektivní mladé absolventy.

V roce 2015 Erste Corporate Banking navázal na úspěch programu **TOP INOVACE** z předchozích let a v rámci tohoto programu zrealizoval 80 projektů v objemu 2,4 mld. Kč. Program **je zaměřen na financování inovativních projektů a rozvojových aktivit firem a využívá i záruk Evropského investičního fondu.**

Česká spořitelna již dva roky poskytuje finanční prostředky v rámci programu na sdílení rizik (Risk Sharing Instrument) Evropského investičního fondu (EIF) a Evropské komise. Na základě této zkušenosti byla podepsána s EIF nová dohoda o využití garancí v následném programu InnovFin, která umožňuje pokračování tohoto úspěšného programu i v budoucnu. Byla rovněž podepsána další dohoda o využití globálního úvěru EIB ve výši 100 mil. eur a **kumulovaný objem globálních úvěrů EIB využívaných Českou spořitelnou již dosáhl 1,25 mld. eur.** Česká spořitelna si tak nadále udržuje vedoucí postavení na českém trhu v oblasti spolupráce s těmito institucemi podporujícími financování zejména segmentu SME.

V úspěšné alokaci prostředků pokračoval ve spolupráci s EIB **program Zelená energie**, který je **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 14 % z poskytnutého úvěru. Do konce roku 2015 Česká spořitelna uzavřela takto podporované úvěry v celkové výši 64 mil. eur.

V rámci další podpory inovací, růstu firem a zakládání nových podnikatelských subjektů posiloval Erste Corporate Banking ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu svůj **program INOSTART**. Program je určený pro financování provozních a investičních potřeb nově založených společností a kombinuje zvýhodněné financování a poradenství v oblasti založení firmy, tvorby podnikatelského plánu, právní oblasti, a podobně. Za dobu trvání poskytla Česká spořitelna v programu INOSTART financování v objemu 185 mil. Kč.

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.

V roce 2015 objem úvěrových obchodů v **segmentu korporátních klientů** výrazně vzrostl a tím tak potvrdil dobrou kondici české ekonomiky a optimistickou náladu českých firem. Kromě mírného nárůstu provozního financování **došlo k oživení investic, firemních akvizic a exportního financování**, což se promítlo i do zvýšené úvěrové aktivity. Česká spořitelna je velmi dobře připravena reagovat na tento vývoj a firmám v jejich rozvojových záměrech pomoci s financováním či poradenstvím.

Velmi pozitivně se vyvíjel objem exportu českých firem a s tím také rostla poptávka po exportním financování. **Česká spořitelna uzavřela v listopadu 2015 smlouvy na syndikovaný odběratelský úvěr s Nezávislým státem Papua Nová Guinea** na realizaci výstavby nového diagnostického a chirurgického centra nemocnice ve městě Goroka v celkové výši 46,8 mil. eur. Úvěr je pojištěn EGAPem. Česká spořitelna poskytuje financování společně s Erste Group Bank a její podíl financování je 23,4 mil. eur. Vývozcem je společnost VAMED Health Projects CZ s.r.o., která je dceřinou společností VAMED Engineering GmbH&Co.

Rok 2015 byl opět bohatý na akvizice a Erste Corporate Banking působil velmi aktivně v podpoře svých klientů při jejich financování a rovněž při poskytování poradenství při akvizicích doma i v zahraničí.

S ohledem na vývoj nízkých úrokových sazeb a dostatek likvidity v českém bankovním sektoru reagovala Česká spořitelna na oživující se poptávku po refinancování stávajících dluhů a rekapitalizace firem. **Česká spořitelna jako jeden z vedoucích aranžérů poskytla dlouhodobý klubový úvěr v celkové výši 9,1 mld. Kč, jehož účelem byla rekapitalizace společností CGN Holdings S.à r.l. a CGN Holdings 2 S.à r.l.** Obě společnosti jsou ze 100 % ovládány fondy spravovanými Macquarie Infrastructure a Real Assets, společně vlastní 49,96 % akcií RWE Grid Holding, a.s., která vlastní a provozuje distribuční síť plynu pokrývající 80 % České republiky.

Česká spořitelna iniciovala refinancování skupiny Stock Spirits, předního výrobce alkoholických nápojů ve střední Evropě. Celkové financování dosáhlo výše 200 mil. eur plus akordeon ve výši 100 mil. eur. Česká spořitelna upsala jednu třetinu z celkové částky a získala poměrnou alokaci 40 mil. eur díky přeupsání transakce. Refinancování bylo úspěšně dokončeno na konci listopadu 2015.

Česká spořitelna se v roli mandátovaného vedoucího aranžéra **podílela na poskytnutí dlouhodobého syndikovaného úvěru v objemu 500 mil. eur pro skupinu Affidea**. Affidea je předním evropským poskytovatelem zdravotní péče v oblasti pokročilého diagnostického snímání a léčby rakoviny. Úvěr byl použit na refinancování stávajícího dluhu a na podporu další expanze skupiny Affidea.

Česká spořitelna se v roli mandátovaného vedoucího aranžéra **také podílela na poskytnutí střednědobého syndikovaného úvěru v objemu 12 mld. Kč pro společnost O2 Czech Republic a.s.** O2 je největším integrovaným poskytovatelem telekomunikačních služeb na českém trhu. Úvěr byl použit na refinancování stávajícího dluhu a na financování všeobecných potřeb společnosti včetně plánovaného zpětného odkupu akcií.

Česká spořitelna jako aranžér byla jednou ze dvou bank, které poskytly klubový úvěr ve výši 2,15 mld. Kč pro dlouhodobé financování České zbrojovky a.s. Nový úvěr přinesl České zbrojovce především vyšší flexibilitu ve finančním řízení. Česká zbrojovka je jedním z předních světových výrobců ručních palných zbraní se zákazníky v téměř 90 zemích světa.

V roce 2015 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 Škoda Transportation, Pegas Nonwovens či České dráhy.

Úvěry poskytnuté korporátním klientům (mld.

Kč, hrubá hodnota za samotnou banku, bez hypotečních úvěrů)	2011	2012	2013	2014	2015
Portfolio úvěrů malým a středním podnikům	68,7	75,5	79,4	76,2	77,6
Portfolio úvěrů velkým podnikům	62,4	68,2	70,9	69,0	76,2
Portfolio úvěrů velkým komunálním klientům	13,8	13,1	12,2	13,1	12,9

Česká spořitelna, jako jeden z předních inovátorů v oblasti cash managementu, **pokračovala v rozvoji** jedinečných řešení. Dobrým příkladem je **@FAKTURA 24**. Na konci roku 2015 mělo ve svém internetovém bankovníctví službu **elektronické fakturace @FAKTURA 24** aktivováno přes 310 tisíc koncových klientů u 470 tisíc smluvních účtů (elektřina, voda, plyn, pojištění, spojení, rozhlas či předplatné novin). Za hybatele velkého meziročního nárůstu lze počítat bankovní standard elektronické fakturace, umožnění přijímat i neplatební dokumenty (např. výpisy) a automatickou aktivaci služby vybraným klientům. Právě tato metoda nastavování služby přináší okamžitou úsporu nákladů korporátním klientům a zároveň komfort koncovým klientům.

Služba **@FAKTURA 24** zpracovala v roce 2015 téměř 350 tisíc transakcí. Přijímání e-faktur, e-dokumentů, předpisů pojistného či předplatného mohli ke konci roku 2015 využívat zákazníci společností ČEZ, E.ON, RWE, Kooperativa, Pojišťovna České spořitelny, SmVak Ostrava, MAFRA, ČEVAK, Right Power, Český rozhlas a nově také klienti společností AXA penzijní společnost, Česká spořitelna – penzijní společnost a Stavební spořitelna České spořitelny. **Česká spořitelna je stále jedinou bankou, která nabízí řešení na konsolidačním principu a výměnu e-faktur mezi firmami.** Elektronická fakturace přináší firmám výhodu bezpečného elektronického zasílání faktur a významnou úsporu času a nákladů.

V roce 2015 se výrazně dařilo i službě **PLATBA 24**, což je on-line platba z prostředí klientova internetového bankovníctví. Zaplatit pomocí služby **PLATBA 24** mohou koncoví klienti již ve více než 1 800 internetových obchodech. **PLATBU 24 využilo alespoň jednou 750 tisíc koncových klientů.** V roce 2015 provedli klienti prostřednictvím **PLATBY 24** přes 2,1 milionu transakcí v celkovém objemu 2,5 mld. Kč. Počet plateb meziročně vzrostl o 33 %, jejich objem pak dokonce o 50 %.

Služby veřejnému a neziskovému sektoru

Česká spořitelna patří mezi stabilní finanční pilíře klientů z řad státní správy, místní samosprávy a jimi zřízených příspěvkových organizací a širokého spektra neziskových organizací. Ve spolupráci s dceřinými společnostmi zajišťuje Česká spořitelna veškeré finanční potřeby svých klientů. Velký důraz je kladen na inovativní přístup, spokojenost klientů a zjednodušování administrativy.

Česká spořitelna spustila v roce 2015 nový inovativní projekt „Smart city - Chytré město“, který zahrnuje podporu měst při přípravě a realizaci inovativních investic, například v oblastech zajištění energetické soběstačnosti, snižování ekologické zátěže, rozvoje alternativních způsobů dopravy, komunikace samosprávy s občany apod. Tato podpora obsahuje poradenství, zajištění dotací, financování a vlastní řešení na bázi finanční infrastruktury a produktů.

Česká spořitelna se v roce 2015 významným způsobem podílela na refinancování společnosti Pražská plynárenská, a.s. ve výši 4,1 mld. Kč, byla vedoucím manažerem emise korporátních dluhopisů společnosti Pražská plynárenská distribuce, a.s. ve výši 2,5 mld. Kč. Společnosti Pražská energetika, a.s. poskytla provozní financování ve výši 1,5 mld. Kč a Statutárnímú městu Liberec zajistila financování ve výši 0,96 mld. Kč formou navýšení směnečného programu.

Česká spořitelna rovněž financuje bytová družstva a společenství vlastníků jednotek, patří k jejich významným financierům. Ve své nabídce produktů se zaměřuje na komplexní obsluhu klientů, a to zejména v oblasti financování rekonstrukcí, privatizací a nových bytových výstavby. Objem nově poskytnutých úvěrů zejména na rekonstrukce a opravy bytových domů zaznamenal nárůst o 7 %. Úvěrová angažovanost České spořitelny meziročně vzrostla o 8 %.

Ve spolupráci s německou rozvojovou bankou KfW Bankengruppen poskytla Česká spořitelna v rámci unikátního programu Financování úspor energie v bytových domech (projekty s grantem EU ve výši 10 % z poskytnutých úvěrů) za rok 2015 téměř 750 mil. Kč na 160 nových projektů. Od roku 2014 poskytla Česká spořitelna na tyto projekty již 1,1 mld. Kč.

Ve spolupráci s 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 v oblasti finančních trhů jak mezinárodním tak i lokálním korporacím a podnikům ze segmentu malých a středních firem.

Česká spořitelna disponuje kvalitním analytickým a obchodním zázemím a infrastrukturou, umožňující poskytovat klientům nejen spolehlivé zobchodování jejich objednávek, ale také analýzu a poradenství v oblasti strukturování a načasování zajišťovacích transakcí. Dlouhodobá strategie České spořitelny zaměřující se na nabídku širokého spektra na míru šitých finančních instrumentů, se potvrzuje jako správný a klienty oceňovaný business model, který přináší i přes nelehké tržní podmínky rostoucí objemy transakcí a zároveň i spokojenost klientů s poskytovanými službami.

Rok 2015 byl pro kurz české koruny dalším rokem intervenčního režimu ČNB. Právě tato skutečnost, spolu s nejistotou ohledně termínu ukončení intervence, zásadním způsobem ovlivnila chování firemních klientů v oblasti řízení měnových rizik. **Ze strany klientů** tak napříč všemi segmenty opět **vzrostla poptávka po zajišťovacích instrumentech s datem vypořádání delším než 18 měsíců.**

Česká spořitelna rovněž zaznamenala zvýšený zájem o zajišťovací instrumenty na efektivní řízení komoditního rizika, zvláště pak na rizika vázaná na ropu a ropné deriváty, kde trh, po trendově poněkud stagrujícím roce 2014, zaznamenal opět významnější volatilitu.

V oblasti online obchodování představila banka svým klientům novou obchodní, digitální platformu ERSTE FX. Klienti České spořitelny budou mít nově možnost provádět měnové konverze online a to včetně elektronických confirmací. Součástí platformy je i kvalitní informační modul agregující nejdůležitější kurzotvorné zprávy z trhu a poskytující špičkový analytický servis zpravodajského portálu www.investicniweb.cz.

Obchodování s dluhovými cennými papíry a akciovými instrumenty

V roce 2015 patřila Česká spořitelna opět mezi největší obchodníky s dluhopisy a akciemi na lokálním trhu a nadále pokračovala ve stoupajícím trendu upevňování pozice lídra pro institucionální klienty.

Pozici lídra mezi obchodníky s akciemi a dluhopisy zejména upevňuje dlouhodobá důvěra klientů ve služby České spořitelny. **Jako jediná banka v České republice přivedla Česká spořitelna na trh novou emisi akcií**, a to akcie společnosti Kofola, a.s. Primární úpis akcií přinesl Kofole finanční prostředky ve výši 140 mil. Kč a umožňuje firmě uskutečnit její záměry na další expanzi na lokálním i zahraničním trhu.

Dluhopisový trh zaznamenal v roce 2015 další pokles úrokových sazeb po celé délce výnosové křivky. Silná poptávka po krátkých a střednědobých státních dluhopisech, především od zahraničních investorů, posunula výnosy dluhopisů do záporných hodnot, a to až do splatnosti pěti let. **Česká spořitelna byla opět jedním z neaktivnějších obchodníků s korunovými dluhopisy** na primárním a sekundárním trhu. Kromě jiných emisí působila jako hlavní manažer druhé dluhopisové emise pro společnost Pegas Nonwovens SA v objemu 1,1 mld. Kč, tuzemské dluhopisové emise Škoda Transportation, a.s. v objemu 2,3 mld. Kč a tuzemské emise společnosti Pražská plynárenská Distribuce, a.s., člena koncernu Pražská plynárenská, a.s. v objemu 2,5 mld. Kč. Také díky silné poptávce po privátních emisích ze strany zahraničních a lokálních institucionálních klientů zakončila Česká spořitelna rok 2015 s rekordním výsledkem v objemu zobchodovaných dluhopisů v českých korunách.

Finanční instituce

V roce 2015 pokračovala Česká spořitelna v úspěšném prodeji produktů a služeb stávajícím klientům a díky několika významným akvizicím potvrdila svoji tržní pozici vedoucí banky, která finančním institucím poskytuje služby s přidanou hodnotou. **Česká spořitelna** nadále rozvíjela a prohlubovala spolupráci s pojišťovnami, penzijními fondy, investičními společnostmi a **získala dominantní postavení na rostoucím trhu nebankovních platebních institucí**. Při poskytování služeb tomuto segmentu se více zaměřila na nové platební metody v oblasti cash managementu a produktů finančních trhů a rozšířila svoji produktovou nabídku o další specializované služby, jako například depozitář, custody a zprostředkování výplat výnosů z cenných papírů.

V oblasti korespondenčního bankovníctví byl rok 2015 pro Českou spořitelnu ve znamení významného nárůstu bankovních klientů využívajících produkty zaměřené na poskytování platebních řešení v českých korunách a zahraničních měnách. **Česká spořitelna** velmi intenzivně spolupracuje s ostatními členy skupiny Erste Group Bank a prostřednictvím společné platformy **nabízí svým klientům komplexní platební řešení v celém středoevropském regionu**. V oblasti custody služeb pro bankovní klienty uspěla Česká spořitelna v několika obtížných výběrových řízeních a dosáhla výrazného růstu v počtu bankovních klientů a v objemu zobchodovaných transakcí.

Správa aktiv pro institucionální klienty

Česká spořitelna spravuje prostředky institucionálních klientů v celkovém objemu téměř 120 mld. Kč. I v roce 2015 zaznamenala banka růst objemu aktiv ve správě. **Z hlediska objemu spravovaných aktiv jsou nejvýznamnějšími klienty Asset Managementu České spořitelny jednoznačně finanční instituce**, tj. penzijní fondy, životní a neživotní pojišťovny a zdravotní pojišťovny. Z hlediska počtu klientů dominují segmenty jako nadační sektor, církevní subjekty, municipální klienti či firemní sektor. Správa aktiv poskytuje své služby také klientům z řad bytových družstev a odborových organizací. **Podle Asociace pro kapitálový trh je ve správě prostředků externích klientů Česká spořitelna lídrem na trhu s podílem téměř 60 %**.

Úroková složka jako základní komponenta aktiv institucionálních klientů cenově rostla. I díky tomu dosáhli klienti v roce 2015 výnosu v objemově váženém průměru 1,43 %, čímž se podařilo překonat strategickou alokaci reprezentovanou relevantními benchmarky u drtivé většiny mandátů. Benchmarkový (indexový) přístup by klientům Asset Managementu přinesl výnos 0,82 %, Česká spořitelna tedy dosáhla průměrné nadvýkonnosti ve výši plných 0,61 %. Kromě základního vztahu obhospodařování majetku se správa aktiv pro institucionální klienty aktivně věnuje i rozvoji v oblasti zprostředkování nákupu a prodeje (komisionářské služby).

Depozitář

Stejně jako v předchozích letech i v roce 2015 Česká spořitelna potvrdila své vedoucí postavení na trhu depozitářských služeb. Navzdory pokračující konsolidaci trhu fondů kvalifikovaných investorů se dařilo v akviziční činnosti nových klientů a **celkový počet dohlížených fondů se zvýšil o 11 %** na 104. Majetek fondů pod depozitářskou kontrolou vzrostl za stejné období o 19,6 mld. Kč na 222,7 mld. Kč, což představuje meziroční nárůst o 10 %.

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 jsou převážně finanční instituce, korporace, municipalita držící majetkové účasti a další subjekty investující do cenných papírů. Celkově došlo v roce 2015 k opětovnému meziročnímu zvýšení objemu aktiv a to především díky výraznému nárůstu v segmentu zahraničních klientů investujících do tuzemských investičních nástrojů.

Kalkulační, výplatní a zajišťovací agent pro cenné papíry

Česká spořitelna je nejvýznamnějším poskytovatelem služeb v oblasti zprostředkování výplat výnosů z cenných papírů na českém trhu. V průběhu roku 2015 bylo vč. odkupů podílových listů zprostředkováno celkem 714 tisíc výplat v celkovém objemu 78 mld. Kč. Česká spořitelna zprostředkovala například výplatu dividend společnostem ČEZ, a.s., O2 Czech Republic a.s., Philip Morris ČR a.s. a Bombardier Transportation Czech republic a.s. a již několik let tak zaujímá vedoucí postavení v oblasti služeb výplatního a kalkulačního agenta ve vztahu k dluhopisovým emisím. V roce 2015 banka svůj náskok proti konkurenci ještě posílila, když jako výplatní a kalkulační agent získala do svého portfolia emise několika významných společností, jako je Škoda Transportation, a.s., Pražská plynárenská Distribuce, a.s. člen koncernu Pražská plynárenská, a.s. a Pegas Nonwovens SA s v pořadí druhou emisí společnosti.

EU Office České spořitelny

V roce 2015 se podařilo úspěšně rozšířit činnost EU Office o podporu korporátního bankovníctví. Vzniklo tak **Knowledge Centre, které se primárně zabývá sledováním trendů v jednotlivých odvětvích a vypracováváním sektorových analýz pro klienty** i pro ostatní útvary v rámci banky. Největší pozornost si vyžádaly reporty na sektory stavebnictví, automotive, e-commerce, pekárenství, vinařství či obchod se stavebními materiály.

Velmi přínosná byla i spolupráce s Nadací Depositum Bonum na přípravě a samotné realizaci 3. ročníku konference Česká škola 21. století, kde byl mimo jiné představen i Inovační barometr Erste Corporate Banking sledující inovační potenciál a konkurenceschopnost zemí EU. Z dalších aktivit EU Office lze vyzdvihnout spolupráci s Evropskou komisí, Svazem průmyslu či vysokými školami. Vedle Měsíčníku EU aktualit, který je hlavním reportem EU Office se širokou čtenářskou základnou a věnuje se událostem v Evropské unii, vznikl i Trendovník mapující trendy a novinky v perspektivních sektorech. Počet sledovaných zemí u poradenského programu Průvodce podnikáním v zahraničí se zvýšil na 21. Úspěšně též proběhl redesign všech vydávaných materiálů a sjednocení jejich vzhledu.

Distribuční kanály

Pobočková síť

Česká spořitelna se svými 621 pobočkami představuje jednu z největších bankovních sítí v České republice s kvalitním regionálním pokrytím a snadnou dostupností pro všechny klienty. **Pobočková síť stále zůstává v rámci vícekanálového prodejního modelu stabilní výkonnou obchodní složkou banky** a k tomu navíc **roste důležitost její poradenské role.**

V rámci optimalizace regionálního pokrytí pobočkové sítě **Česká spořitelna pečlivě sleduje chod poboček, provádí analýzu jejich využití a na základě této analýzy upravuje pobočkovou síť tak, aby byly pobočky přístupné klientům různých segmentů v čase a místě, kde je opravdu využijí** a zároveň, aby bylo dosaženo maximální efektivity provozu. Pro určení správné lokality poboček banka nově používá také geoanalytické nástroje.

V roce 2015 pokračovalo otevírání poboček v nových lokalitách. Z hlediska současného životního stylu klientů bylo 11 poboček přemístěno do atraktivnějších prostor. Ve 22 pobočkách byl z provozně 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 Česká spořitelna aktuálně provozuje již 37 poboček. V 30 pobočkách zejména supermarketového typu je zaveden víkendový provoz. V jižních Čechách pokračoval provoz mobilní pojízdné pobočky, která v roce 2015 zajišťovala bankovní služby pro čtyři obce.

Celkovou modernizací či rozsáhlejší rekonstrukcí prošlo 26 poboček ve všech lokalitách České republiky. Pro efektivní zajištění náhradních prostor po dobu rekonstrukcí středně velkých kamenných poboček např. v Úpici, Plzni Lochotíně či Náchodě sloužily mobilní kontejnerové pobočky. Samoobslužnou zónou, která je pro klienty přístupná i mimo otevírací dobu pobočky a umožňuje klientům provádět základní hotovostní i bezhotovostní operace, je vybaveno 103 poboček.

Diskrétnost v pobočkách je podporována prvky vnitřního vybavení a uspořádání v podobě paravanů, koberců, vzdálenosti čekací a poradenské části haly, a také hudební kulisou v čekacích zónách. Instalace hudby byla v roce 2015 dokončena v dalších 142 pobočkách, celkem hudební kulisu využívá již 352 poboček v celé republice. Její obsahové složení i možnost regulace hlasitosti jsou v pobočkách ze strany klientů i poradců vnímány pozitivně. **Ke spokojenosti klientů přispívá i internetové wifi připojení na více než 300 pobočkách.**

Od srpna 2015 ověřuje banka bezhotovostní provoz ve dvou pilotních pobočkách v Opavě a Ostravě. Hotovostní operace zajišťují v těchto pobočkách pouze výběrový a vkladový bankomat, poradci se věnují prodeji a bezhotovostním operacím a edukaci klientů v používání samoobslužných zařízení.

Přímé bankovníctví

Přímé bankovníctví je nejčastějším způsobem kontaktu klienta s bankou. Prostřednictvím přímého bankovníctví je provedeno téměř 95 % finančních transakcí v bance. **Celkově se v roce 2015 realizovalo více než 100 miliónů finančních transakcí, kterými bylo převedeno 2,9 bil. Kč, což znamená meziroční nárůst o 4 %.**

Počty bezhotovostních finančních transakcí přímého bankovníctví (mil.)

SERVIS 24	67,5	67 %
BUSINESS 24	12,6	13 %
MultiCash	16,8	17 %
Bankomaty a platbomaty	3,5	3 %

SERVIS 24 Internetbanking zaznamenal v průběhu roku výrazný nárůst aktivity klientů, když **počet pravidelných měsíčních unikátních návštěvníků internetového bankovníctví vzrostl o 35 %** na 1,2 milionu měsíčně.

V únoru 2015 spustila Česká spořitelna novou verzi internetového bankovníctví SERVIS 24 a BUSINESS 24. Zásadní novinkou je možnost zobrazení PIN k platební kartě přímo v SERVISu 24 a možnost zaslání PIN k nové či náhradní kartě přímo do internetového bankovníctví. Zobrazení PIN v SERVISu 24 je možné pouze pro oprávněného držitele karty, a to pomocí ověření autorizační SMS zprávou nebo klientským certifikátem. PIN není možné v internetovém bankovníctví měnit a jeho zobrazení je z bezpečnostních důvodů časově omezeno.

V samotném závěru roku 2015 představila Česká spořitelna nové zabezpečení internetového bankovníctví SERVIS 24 a BUSINESS 24, o nástroj, který lépe detekuje škodlivý kód a identifikuje podvodné stránky či pokusy o zcizení přihlašovacích údajů klientů. Systém je založený na produktech společnosti F5. Nový systém společně s dalšími bezpečnostními prvky internetového bankovníctví účinně doplňuje škálu bezpečnostních opatření, která pomáhají chránit data a finanční prostředky klientů.

Od března 2015 mohou uživatelé služby SERVIS 24 Mobilní banka využívat řadu nových funkcí. Prostřednictvím aplikace si mohou nově zablokovat a odblokovat kartu nebo si mohou objednat kartu náhradní. Právě **možnost zablokování platební karty prostřednictvím mobilu byla prioritním požadavkem klientů.** Na základě velkého zájmu banka spustila také mobilní aplikaci Investiční

centrum i pro uživatele mobilních telefonů s operačním systémem Android. Aplikace umožňuje bezplatný přístup k aktuálním informacím ze světa investování, které vycházejí na www.investicnicentrum.cz. Počet uživatelů SERVISu 24 Mobilní banka se za rok 2015 zvýšil o 48 % na téměř 230 tisíc.

SERVIS 24 Mobilní banka zabodovala v anketě Mobilní aplikace roku 2015, v kategorii Klientský servis **se umístila na třetím místě, mezi bankovními aplikacemi byla nejlepší**. Kvalitu aplikace hodnotili vedle odborné poroty také přímo její uživatelé. SERVIS 24 Mobilní banka tak obhájila umístění z předchozího roku.

Internetové bankovníctví BUSINESS 24 poskytuje své služby firmám, městům a obcím či ostatním právnickým subjektům. **Ke konci roku 2015 banka evidovala více než 20 tisíc aktivovaných klientů služby BUSINESS 24**, což představuje meziroční nárůst o 6 %. Také uživatelům BUSINESS 24 přinesla banka další novinky, které vzešly z jejich požadavků. Například šablony hromadných plateb, zahraniční platební styk SEPA, nové funkčnosti v rámci Trade Finance a řadu dalších úprav, které podpořily vysokou klientskou spokojenost. V rámci zkvalitnění podpory internetového bankovníctví BUSINESS 24 byla zprovozněna služba vzdálené podpory Team Viewer.

V rámci vývoje nových digitálních aplikací byla začátkem roku 2015 spuštěna aplikace Můj Stav, která jednoduchým, rychlým a bezpečným způsobem zobrazuje zůstatky a poskytuje informace o všech produktech klienta. Aplikace Můj Stav tak doplňuje ryze transakční aplikaci SERVIS 24 Mobilní banka. Druhou aplikací, která byla představena na konci roku, je dárcovská aplikace Melinda. **Prostřednictvím aplikace Melinda mohou lidé pohodlně zasílat příspěvky generované zaokrouhlováním plateb kartou na různé dobročinné projekty** a neziskové organizace. Každý klient má své příspěvky plně pod kontrolou a v aplikaci může sledovat, jak i drobné příspěvky dokáží pomáhat.

V roce 2015 začala Česká spořitelna budovat novou, moderní, otevřenou infrastrukturu, která umožní implementovat nové obchodní modely. Zároveň byla v rámci pilotního provozu představena nová služba internetového bankovníctví George.

Na konci roku 2015 dosáhl počet aktivovaných uživatelů přímého bankovníctví SERVIS 24 a BUSINESS 24 úroveň 1,66 miliónu. Na 95 % uživatelů používá internetové bankovníctví, polovina má aktivováno telefonní bankovníctví, 14 % uživatelů může přistupovat ke svému účtu přes Mobilní banku a 3 % prostřednictvím GSM bankingu.

	2011	2012	2013	2014	2015
Počet aktivních klientů SERVIS 24 a BUSINESS 24 (tis.)	1 410	1 476	1 591	1 629	1 661

Pozn: klienti využívající více kanálů jsou počítáni pouze jednou

V říjnu 2015 spustila Česká spořitelna jako první z bank na českém trhu bezbariérové webové stránky www.bankabezbarier.cz. Česká spořitelna poskytuje klientům s handicapem celou řadu speciálních služeb, ne vždy však byly tyto služby na jejích webových stránkách dobře dohledatelné. Proto Česká spořitelna vytvořila speciální web, kde jsou veškeré informace na jednom místě a snadno se na něm orientuje. Při přípravě webu banka spolupracovala s Kontem Bariéry, které pomohlo realizovat průzkum, během něhož respondenti testovali služby a jejich dostupnost. Důležité informace banka také získala konzultacemi s organizacemi SONS (Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých) a POV (Pražská organizace vozíčkářů). Nové webové stránky jsou rozděleny podle konkrétního handicapu. Jsou zde sekce věnované tělesně, sluchově a zrakově handicapovaným. Celý web je uzpůsoben pro čtečky, informace pro neslyšící jsou přetlumočeny do znakové řeči.

Neobchodní činnosti

Lidé

Zaměstnanci jsou nejdůležitějším nástrojem pro zdravé směřování banky a pro její úspěch v silně konkurenčním prostředí. **Česká spořitelna** vnímá kvalifikované, kvalitní, spokojené a profesionální zaměstnance motivované k dlouhodobému optimálnímu výkonu jako svoji konkurenční výhodu. **Svým zaměstnancům proto nabízí rovné podmínky, přátelské pracovní prostředí a možnost se dále vzdělávat.**

Zvyšování a zkvalitňování kvalifikace zaměstnanců, kteří jednají přímo s klienty, má na spokojenost klientů přímý vliv. 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.**

V roce 2015 banka provedla analýzu řízení rozvoje talentů a nastavila proces revize talentů včetně řízení nástupnictví navazující na proces řízení výkonu. S velkým úspěchem se setkaly talentové programy zacílené na experty, ženy v manažerských pozicích a nástupce do pozice vedoucích obchodního týmu. Ve spolupráci s týmem rozvoje pobočkové sítě pak byl nastaven i koncept manažerského rozvoje.

V aplikaci AMOS byl vytvořen nástroj k řízení adaptace nových zaměstnanců pobočkové sítě. Adaptace včetně opětovného návratu konceptu mentoringu byla výrazně upravena v návaznosti na zpětné vazby pobočkové sítě i managementu. Byl vytvořen a spuštěn také nový koncept adaptace pro pozici vedoucí obchodního týmu. Spokojenost zaměstnanců s adaptací se měří, vyhodnocuje a průběžně dále upravuje. S velkým ohlasem se setkaly i další rozvojové nástroje, které byly v průběhu roku 2015 hojně využívány, jako např. vedení workshopů zaměřených na rozvoj efektivity komunikace a spolupráce v týmu, tzv. sociomapování, nebo na vedení rozvojových center a konzultací.

Česká spořitelna má zaveden dlouhodobý program Diversitas, jehož cílem je podpora rovných příležitostí a vyváženosti soukromého a pracovního života zaměstnanců a zaměstnankyň. V rámci dílčích projektů vytváří banka vhodné podmínky pro návrat rodičů z mateřské či rodičovské dovolené, podává pomocnou ruku skupině zdravotně postižených a jinak znevýhodněných skupin zaměstnanců a zaměstnankyň, podporuje sladování osobního a pracovního života, rovnost v počtu mužů a žen na manažerských pozicích a současně otevírá v České spořitelně mezigenerační dialog.

V rámci projektu Čáp mají rodiče na mateřské nebo rodičovské dovolené možnost účastnit se až 8x ročně setkání, kde se mohou dozvědět novinky z banky, setkat se s manažery, prodiskutovat právní záležitosti, personální poradenství a zúčastnit se různých workshopů. Banka rovněž uzavřela partnerství s některými mateřskými školami. Rodiče na mateřské a rodičovské dovolené mohou nově využívat také e-learning.

V rámci projektu Gender rovné příležitosti banka realizovala rozvojový program SATORI pro talentované ženy. Program zahrnuje především mentoring, školení, workshopy, rozvojové aktivity a činnosti spojené s vytvářením vztahů mezi lidmi, vzájemnou výměnu informací a udržování osobních kontaktů tzv. networking. **Komunita úspěšných žen na vysokých pozicích, tzv. LLL (Ladies Leaders Library) funguje v podobě biografické elektronické knihovny a formou inspirativních a networkingových setkání.** Česká spořitelna se stala jednou ze čtyř zakládajících organizací iniciativy Exchange Meeting 4U zaštiťovanou organizací Minerva 21, která má za cíl propojovat ženy, ambasadorky diversity, napříč různými firmami. Banka je rovněž hlavním partnerem mentoringového programu pro ženy Equilibrium. Rozvoj talentovaných žen podporuje Česká spořitelna prostřednictvím celé řady dalších externích rozvojových programů. **I díky těmto iniciativám získala Česká spořitelna ocenění Firma roku rovné příležitosti 2015.**

V rámci projektu Transition bez bariér umožňuje Česká spořitelna pořízení pracovních a ergonomických pomůcek pro zaměstnance se zdravotním postižením např. v podobě ergonomických klávesnic či speciálních židlí. V bance proběhl rozvojový program pro osoby se zdravotním postižením s názvem Pět statečných, který zahrnoval rozvojovou a odbornou stáž. **V rámci projektu se Česká spořitelna kontinuálně snaží o osvětu v zaměstnávání osob se zdravotním postižením.**

V rámci projektu Moudrá Sova probíhají pravidelně setkávání skupiny zaměstnanců starších padesáti let, jejichž hlavním cílem je rozvoj v angličtině a rozvoj pracovního networkingu. Banka nadále pokračuje v reverzním mentoringu, který se zaměřuje na mezigenerační dialog skupiny zaměstnanců starších padesáti let a mladších třiceti let a sdílení znalostí, dovedností a zkušeností obou generací.

V rámci projektu Flexibilní kancelář je nadále podporováno uplatňování pružných forem práce, jimiž jsou zejména práce z domova, sdílená pracovní místa, zkrácené pracovní úvazky a klouzavá pracovní doba. Podmínky všech flexibilních forem jsou k dispozici všem zaměstnancům v podobě metodiky, která jasně vymezuje jejich využití.

Česká spořitelna se také soustředí na hledání a oslovování nových talentů. Připravila celkem 33 náborových akcí, mezi které patřily zejména pracovní veletrhy na vysokých školách, domácí i zahraniční akce ve spolupráci se studentskými organizacemi, dny s Českou spořitelnou či workshopy pro studenty, které byly zaměřeny na hledání pracovních příležitostí a vytváření profesního profilu. Ve spolupráci se středními školami v Pardubicích banka připravila nový program Můj potenciál. Ten propojil manažery České spořitelny a studenty středních škol, kteří se společně účastnili workshopů se zaměřením na osobní i profesní rozvoj. Banka aktivně oslovovala potenciální zaměstnance i prostřednictvím regionálních marketingových kampaní a komunikace na sociálních sítích. Všechny zmíněné aktivity již byly zastřešeny nově vytvořenou strategií, která definuje nové pojetí značky České spořitelny jako žádaného zaměstnavatele.

V oblasti odměňování Česká spořitelna rozšířila a posílila systém zaměstnaneckých výhod, z velké části realizovaný prostřednictvím kafeterie. Mimo jiné došlo ke zvýšení nominální hodnoty stravovacích poukázek a možnosti jejich převodu do elektronické podoby, zvýšení příspěvku na penzijní připojištění nebo životní pojištění, zavedení benefitu podporujícího jazykové vzdělávání nebo k parametrickým úpravám některých produktových benefitů.

Průměrný počet zaměstnanců zůstal v podstatě stabilní s mírným nárůstem o necelé 1 % na 10 536. Podíl žen představuje 74 % všech zaměstnanců. Na zkrácený úvazek pracuje 10 % zaměstnanců. Banka úspěšně integrovala 135 maminek po návratu z rodičovské dovolené. Průměrná délka zaměstnání mírně poklesla na 10,1 roku a průměrný věk vzrostl na 39,9 let. Zaměstnanci starší padesáti let představují 17 % populace České spořitelny.

Průměrný počet zaměstnanců	2011	2012	2013	2014	2015
Počet zaměstnanců Finanční skupiny ČS*	10 556	10 760	10 651	10 471	10 536
Počet zaměstnanců České spořitelny*	9 485	9 640	9 550	9 405	9 492

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

Kvalita služeb

Jedním z 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 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 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 kanály. Klienti využívají linku 956 717 718, emailovou adresu ombudsman@csas.cz, na základě objednávky přicházejí na osobní konzultace, posílají dopisy a kancelář ombudsmana může být kontaktována

i přes facebook. Členové týmu řeší problémy klientů nejen v českém, ale i anglickém a německém jazyce. **Ombudsmani se věnují těm nejkomplicovanějším případům, které mohou zasahovat do činnosti 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 řeší ve spolupráci s dalšími útvary banky stížnosti klientů, kteří se na Českou spořitelnu obracejí v návaznosti na phishingové útoky na své účty. S klienty Česká spořitelna komunikuje a zajišťuje individuální posouzení jejich případů.

Průměrná doba řešení stížností v rámci týmu ombudsmana v roce 2015 byla 10,5 dne, spokojenost s řešením stížností zůstala stejná jako v roce 2014, tj. 76%.

Hlavními oblastmi, na které si klienti v roce 2015 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 či 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. 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. Strategické projekty mají za cíl zvýšení klientské spokojenosti a splnění regulatorních a legislativních požadavků.

Většina zákaznický orientovaných projektů reaguje na oborové trendy spojené s rozvojem nových digitálních technologií a produktů pro klienty. Česká spořitelna přinesla v roce 2015 svým zákazníkům nové a spolehlivé inovativní služby v oblasti internetového a mobilního bankovníctví, v oblasti prodeje hypoték a další. Česká spořitelna spolupracuje rovněž na skupinových projektech v rámci skupiny Erste Group Bank. Jejich společným cílem je sdílení kapacit a maximalizace využití obchodního potenciálu na trzích ve středoevropském regionu. Ročně se realizuje v České spořitelně mnoho desítek projektů.

Budoucnost bankovního poradenství je spojená s unikátní službou Moje zdravé finance (MZF), díky které se Česká spořitelna vrací ke svému původnímu poslání pomáhat klientům. V červnu 2015 byl odstartován ve vybraných pobočkách pilotní projekt služby MZF. V průběhu roku 2016 se MZF postupně rozšíří do celé pobočkové sítě a zároveň budou do tohoto ekosystému zařazeny další Zdravé produkty a služby jako např. Peníze na Klik jako rychlá půjčka nebo Aplikace MZF pro transparentní strukturovaný náhled na příjmy a výdaje klienta.

V roce 2015 začala banka budovat novou, moderní, otevřenou infrastrukturu a platformy, které umožní flexibilněji implementovat nové obchodní modely. V rámci této aktivity byla v pilotním režimu představena nová služba internetového bankovníctví George.

Začátkem roku 2015 byla spuštěna aplikace Můj Stav, která jednoduchým způsobem poskytuje informace o používaných produktech. Klienti na aplikaci oceňují snadnou aktivaci, jednoduché zabezpečení a rychlý přístup k aktuálním informacím. Další aplikací je dárcovská **Melinda**, která **zprostředkuje pravidelné příspěvky, generované zaokrouhlováním při platbě kartou** pro klienty, kteří se rozhodli pravidelně přispívat na charitativní účely.

Jedním z obchodních cílů drobného bankovníctví bylo zvýšení objemu nezajištěných úvěrů. Mezi významné změny patřila automatická nabídka konsolidace, kde již první výsledky po spuštění indikovaly výrazný nárůst prodeje. Ke zvýšení kompetencí poradců přispěla úvěrová akademie. Následovala celá řada dalších drobnějších změn, ze kterých je možné zmínit zjednodušení prodejního procesu nebo aktualizaci školícího prostředí.

V září 2015 byla na trh uvedena nová služba předplacené karty **Biip**, která poskytuje rodičům a jejich dětem chytré řešení kapesného. Zároveň jde o atraktivní nástroj, jak rozvíjet finanční gramotnost dětí

a mládeže a pomáhat jim hospodárně nakládat s finančními prostředky. Služba je řešena formou **anonymní předplacené karty a mobilní aplikace s mnoha funkcemi**.

Česká spořitelna v roce 2015 rozvinula své služby v oblasti směnných kurzů, tak aby mohla nabídnout výhodnější směnné kurzy pro některé transakce i klientům elektronického bankovníctví. V oblasti Direct marketingu se implementací nových funkcí a nového systému zvýšila možnost personalizovaného oslovení klientů a rovněž se zlepšila tvorba, realizace a vyhodnocování realizovaných kampaní.

V průběhu roku 2015 prošla banka evolucí v oblasti zajištění díky nasazení systému Collateral Management (COLMAN). Od dubna COLMAN úspěšně funguje v segmentu komerčního bankovníctví a od října rovněž v retailovém segmentu a MSE. Díky systému COLMAN je znám přesný stav zajištění jednotlivých úvěrů a především jejich vývoj v čase.

V oblasti řízení úvěrových rizik banka v průběhu roku 2015 přijala řadu opatření, která se týkala zlepšení kontrolních mechanismů, řízení v oblasti zajištění, kvality dat, odhalování praní špinavých peněz, ratingových modelů apod.

Po nastavení procesů pro evidenci zahraničních klientů z důvodu regulatorního nařízení FATCA byl zaveden nový reporting státní správě v podobě pravidelného reportování o účtech amerických daňových poplatníků. Informace jsou jednou ročně zasílány přes českou daňovou správu americkému daňovému úřadu IRS.

V souvislosti s novou regulací Evropské bankovní autority (EBA) a ČNB byly implementovány nové požadavky na reporting v oblasti úvěrového rizika. Projevily se v úpravě definic defaultních událostí, ve sledování jednotlivých stavů úvěrů s úlevou tzv. forbearance. Kromě implementace sledování nových stavů v dotčených IT systémech se změny promítly do příslušných předpisů a zároveň do vytvářených regulatorních reportů a datových extraktů mateřské Erste Group Bank. Od října 2015 je toto řešení také implementováno pro vybrané dceřiné společnosti.

V roce 2015 se podařilo zdvojnásobit počet zpracovávaných externích požadavků v rámci jednotné fronty v Operations na více než dva tisíce požadavků denně. Tím došlo k významnému zlepšení, zefektivnění, zrychlení a zautomatizování poskytovaných služeb. Mimo jiné byla také posílena spolupráce jednotlivých pracovišť v Operations, z hlediska sdílení kapacit nebo vzájemné výpomoci.

Dále byl rozšířen systém zabezpečení služeb SERVIS 24 Internetbanking a BUSINESS 24 Internetbanking o nástroj umožňující lepší detekci škodlivého kódu a identifikaci podvodných stránek či pokusů o odcizení přihlašovacích údajů klientů založený na produktech společnosti F5. Tento systém využívá celá skupina Erste Group Bank.

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. Druhou oblastí je akciová analýza, v rámci které jsou pokrývané vybrané obchodovatelné společnosti z České republiky a střední a východní Evropy, a také strategická analýza vývoje akcií na hlavních trzích. Třetí oblastí jsou makroekonomické analýzy, které vyúsťují do prognóz vývoje měnových kurzů a úrokových sazeb. V akciové a makroekonomické části banka nabízí klientům vedle analýz a prognóz i investiční strategii. Analýzy jsou zveřejňované na speciálních internetových stránkách investicnicentrum.cz. Rodina pravidelných analytických zpráv čítá nyní 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.

V rámci bezpečnostní politiky spolupracuje Česká spořitelna s ostatními subjekty v rámci finanční skupiny a s dalšími subjekty celé skupiny Erste Group Bank.

V roce 2015 pokračoval příznivý trend extrémně nízkého počtu násilné vnější kriminality či přepadení. Kořist získaná lupiči sice nebyla rekordně nízká, ale nevybočuje z dlouhodobě obvyklých hodnot. Je dobré, že pokračuje trend vysoké objasnenosti loupežných přepadení. **V porovnání s předchozími roky mírně poklesl počet útoků na bankomaty**, ani při jednom z útoků nezískali útočníci kořist. To banka považuje za nejlepší preventivní nástroj v boji proti těmto druhům kriminality. Obecně lze konstatovat, že výsledky České spořitelny v oblasti fyzické bezpečnosti jsou v rámci českého bankovního sektoru mimořádně dobré.

V oblasti bezpečnosti informačních systémů a technologií pokračoval v roce 2015 nárůst specifických bankovních trojských koní a phishingu. Banka proto rozšířila systém zabezpečení služeb SERVIS 24 Internetbanking a BUSINESS 24 Internetbanking o nástroj umožňující lepší detekci škodlivého kódu a identifikaci podvodných stránek či pokusů o odcizení přihlašovacích údajů. Nový systém společně s dalšími bezpečnostními prvky internetového bankovníctví účinně doplňuje škálu bezpečnostních opatření, která pomáhají chránit data a finanční prostředky klientů. Zároveň byla věnována vysoká pozornost informačním kampaním směrem ke klientům, a také k interním uživatelům.

Česká spořitelna zahájila práce na naplňování Opatření obecné povahy, kterým byly vybrané systémy banky určeny za prvky kritické infrastruktury finančních trhů České republiky ve smyslu Zákona o kybernetické bezpečnosti. Zákon je v gesci Národního bezpečnostního úřadu, se kterým banka úzce spolupracuje.

Banka také řeší stížnosti klientů na porušování bankovního tajemství. Také zde Česká spořitelna usiluje o preventivní přístup. Prostřednictvím bezpečnostního monitoringu jsou sledovány náhledy zaměstnanců pomocí předem určených scriptů. Pozornost je věnována i prevenci v oblasti používání internetu v pracovní době se zaměřením na vytipované závadové stránky, jejichž navštěvování by mohlo být v rozporu s etickým kodexem zaměstnance. Nedílnou součástí preventivní činnosti je i školení zaměstnanců v oblasti manažerské psychologie, personální bezpečnosti a v praktické bezpečnosti. V oblasti šetření phishingových útoků na účty klientů provádí banka prověřování těchto aktivit a zároveň realizuje osvětovou a preventivní činnost směrem ke klientům, aby byli schopni se těmto útokům bránit.

V rámci bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany pracuje Česká spořitelna kromě standardního plnění legislativních povinností na neustálém zlepšování systému řízení bezpečnosti a ochrany zdraví a požární ochrany. O správnosti takového postupu svědčí i 57 úspěšně absolvovaných kontrol ze stran orgánů státního odborného dozoru.

Řízení kontinuity činností a krizové řízení tvoří nedílnou součást řízení operačních rizik. Jednotlivé nástroje jsou zaměřeny na sběr, analýzu a vyhodnocování informací o stabilitě obchodních procesů a podpůrných činností. Spolupráce v této oblasti je provázána napříč skupinou Erste Group Bank, a také s regulatorními autoritami, aby bylo možno přijmout preventivní opatření či adekvátně reagovat na možné synergické efekty negativních jevů, které mohou být detekovány vně prostředí České spořitelny. **Banka rovněž soustavně zvyšuje odolnost vybraných prvků zařazených do systému kritické infrastruktury a kritické informační infrastruktury státu.**

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 2015 představenstvu, dozorčí radě a výboru pro audit zprávy, informace a ujištění o stavu rizik v bance.