

Zpráva představenstva o podnikatelské činnosti společnosti a stavu jejího majetku za rok 2013

Konsolidované hospodářské výsledky

V náročném ekonomickém prostředí prožila Česká spořitelna jeden z nejméně úspěšných roků ve své dlouhé historii. Úspěchem je dosažený hospodářský výsledek, růst úvěrů a vkladů, zlepšující se kvalita úvěrového portfolia. Potěšitelné je viditelné zlepšování kondice českých domácností a firem. Důkazem úspěšného vývoje je také celá řada tuzemských i mezinárodních ocenění, které banka v roce 2013 získala, a to nejen na poli bankovního, ale i na poli společenské zodpovědnosti.

Česká spořitelna získala ocenění Euromoney Best Bank in the Czech Republic 2013. Stala se tak nejlepší bankou v České republice a obhájila své prvenství z roku 2012. Ocenění každoročně uděluje magazín Euromoney, odborný měsíčník specializující se na bankovní a kapitálové trhy.

V soutěži Fincentra **Česká spořitelna získala titul Banka roku 2013 a podesáté v řadě ocenění Nejdůvěryhodnější banka roku**. Pavel Kysilka obhájil první místo z let 2011 a 2012 a stal se opět Bankéřem roku. Hypotéka České spořitelny skončila druhá v kategorii Hypotéka roku, stejně jako služby privátního bankovního v kategorii Privátní banka roku. Druhé místo obsadila banka také v hlasování handicapovaných spoluobčanů v kategorii Banka bez bariér.

Česká spořitelna obdržela cenu VIA BONA, která je jedním z nejvýznamnějších a nejprestižnějších ocenění v oblasti firemní filantropie a společenské odpovědnosti firem v České republice. Oceněna byla za dlouhodobou angažovanost v prevenci a boji s drogovou závislostí.

V souladu s penzijní reformou v České republice rozšířila Česká spořitelna prezentaci konsolidovaného výkazu zisku a ztráty o samostatnou položku vykazující přínos Transformovaného fondu ČSPS do konsolidovaného hospodářského výsledku. Údaje konsolidovaného výkazu zisku a ztráty za rok 2012 byly proto přepočteny na srovnatelnou základnu.

VÝKAZ ZISKU A ZTRÁTY

K 31. prosinci 2013 vykazovala Česká spořitelna podle mezinárodních standardů pro finanční výkaznictví konsolidovaný čistý zisk po menšinových podílech ve výši 15,6 mld. Kč. V porovnání s rokem 2012, kdy čistý zisk činil 16,6 mld. Kč, se hospodářský výsledek snížil o 6 %. **Přestože se čistý zisk v porovnání s historicky úspěšným rokem 2012 snížil, tak jeho výše je na úrovni druhého nejlepšího výsledku České spořitelny všech dob.** Ukazatel návratnosti vlastního kapitálu (ROE) se zejména díky silnému nárůstu vlastního kapitálu snížil na 16,2 %. Rovněž ukazatel výnosnosti aktiv (ROA) poklesl na 1,6 %. V roce 2012 tyto hodnoty činily 19,3 % resp. 1,8 %. Zisk před zdaněním a menšinovými podíly (hrubý zisk) se meziročně snížil o 5 % na 19,5 mld. Kč.

Čistý zisk a provozní zisk (mld. Kč)

	2009	2010	2011	2012	2013
Čistý zisk	12,6	12,1	13,6	16,6	15,6
Provozní zisk	26,4	26,7	25,6	25,3	24,3
Cost/Income	42,0 %	41,1 %	41,8 %	41,9 %	42,0 %

Konsolidované výsledky banky jsou ovlivněny zejména snížením čistého úrokového výnosu, zvýšením zisků z obchodních operací, snížením výnosů z finančních aktiv, a pozitivním dopadem vyplývajícím z pokračujícího poklesu provozních nákladů. Snížení provozního zisku o 4 % na 24,3 mld. Kč je důsledkem prostředí extrémně nízkých úrokových sazeb a pomalu rostoucí poptávky po spotřebitelských úvěrech.

Celkové provozní výnosy zahrnující čistý úrokový výnos, čisté příjmy z poplatků a provizí a čistý zisk z obchodních operací poklesly o 4 % na 41,9 mld. Kč. Podíl neúrokových výnosů na celkových provozních výnosech se zvýšil, nyní představuje 33 %. **Nadále se daří snižovat provozní náklady, za rok 2013 o 4 %** na 17,6 mld. Kč. Ukazatel poměru provozních nákladů k provozním výnosům (Cost/Income ratio) tak zůstal stabilní na úrovni 42,0 %.

Největší podíl na provozních výnosech má tradičně čistý úrokový výnos. Bankovní trh se dlouhodobě nachází v prostředí extrémně nízkých úrokových sazeb, **základní úroková sazba ČNB je od listopadu 2012 na historickém minimu technické nuly** tj. 0,05 %. Přestože se celkový objem poskytnutých úvěrů zvýšil, tak poptávka po spotřebitelském financování roste zatím jen zvolna. **Vzhledem k těmto okolnostem se čistý úrokový výnos snížil o 6 % na 27,9 mld. Kč.**

Více než tři čtvrtiny čistého úrokového výnosu jsou generovány z klientských obchodů. **Objem celého portfolia klientských úvěrů se v meziročním porovnání zvýšil o 4 %.** Ze všech druhů úvěrů nejrychleji rostou hypoteční úvěry. Nově poskytnuté spotřebitelské úvěry sice zaznamenaly ve 2. pololetí růst, ale celková poptávka se zotavuje zatím jen postupně. Bance se však zároveň podařilo snížit úrokové náklady na finanční zdroje. Na dosažených úrokových maržích se samozřejmě projevuje i vysoce konkurenční bankovní prostředí. Čistý úrokový výnos z klientských úvěrů a vkladů se proto snížil o 5 % na 21,5 mld. Kč.

Druhou nejvýznamnější položkou jsou čisté úrokové výnosy z dluhových cenných papírů, které se snížily o 9 % na 5,5 mld. Kč. **To bylo způsobeno zejména poklesem výnosů z dluhopisů a snížením objemu dluhových cenných papírů v držení do splatnosti.** Na čistém úrokovém výnosu se příznivě projevil pokles nákladů na vlastní emitované dluhopisy včetně podřízeného dluhu z důvodu jejich výrazného poklesu v závazcích banky. Čistý zisk z investic do nemovitostí představuje 0,5 mld. Kč a čisté úrokové výnosy z mezibankovních obchodů 0,3 mld. Kč.

Pokles úrokových sazeb je patrný na vývoji čisté úrokové marže vztažené k úročeným aktivům, která se snížila z 3,74 % na 3,61 %.

Skladba provozních výnosů (mld. Kč)	2009	2010	2011	2012	2013
Čistý úrokový výnos	30,9	30,4	31,2	29,7	27,9
Čisté příjmy z poplatků a provizí	11,4	12,2	12,4	11,8	11,3
Čistý zisk z obchodních operací	3,4	2,9	0,5	2,2	2,7

Čisté příjmy z poplatků a provizí, jako další podstatná součást provozních výnosů, dosáhly výše 11,3 mld. Kč, což znamená ve srovnání s předchozím obdobím snížení o 4 %. **Meziroční pokles objemu poplatků a provizí je ovlivněn ekonomickou situací, a také tím, že klienti častěji využívají levnější internetové bankovníctví a poplatkově zvýhodněné programy a produkty.** Pozitivní vývoj zaznamenaly především příjmy z poplatků a provizí z úvěrů a z operací s cennými papíry díky jejich rostoucímu počtu. Snížily se zejména příjmy z poplatků z platebních transakcí.

Za snížením čistých příjmů z poplatků a provizí stojí především pokles příjmů z platebního styku o 6 % na 6,4 mld. Kč. Pokles je způsoben zvýhodněnými programy na Osobních účtech, častějším používáním levnějšího internetového bankovníctví a klientským přístupem banky. Poklesly také příjmy z kartových transakcí, a to přesto, že objem i počet karetních transakcí roste. Důvodem jsou především rostoucí náklady na zpracování transakcí u karetních asociací. Čisté příjmy z poplatků a provizí z platebního styku jsou hlavním zdrojem příjmů z poplatků, jejich podíl představuje 57 %.

Nárůst úvěrových obchodů se úspěšně projevil ve stabilizaci čistého příjmu z poplatků a provizí z úvěrových činností na úrovni 3,0 mld. Kč. Rovněž **díky nárůstu klientské poptávky po investičních produktech,** zejména podílových fondech a správě aktiv, **se poměrně výrazně zvýšil čistý příjem z provizí z operací s cennými papíry** o 8 % na 0,8 mld. Kč. Jen mírně se snížily příjmy z poplatků a provizí z prodeje pojišťovacích produktů, o něco více však poklesly příjmy z poplatků ze stavebního spoření. Důvodem jsou zvýhodněné poplatkové nabídky.

Česká spořitelna dosáhla opět výborných výsledků z obchodních operací. Čistý zisk z obchodních operací zaznamenal ve srovnání s úspěšným rokem 2012 další nárůst o zřetelných 25 % na 2,7 mld. Kč. **Za úspěšným výsledkem stojí především výnosy z devizových obchodů a z derivátových operací** zejména akciových a úrokových derivátů. Na druhé straně se snížily zisky z obchodování s cennými papíry, a to především s dluhopisy.

Struktura provozních výnosů (mld. Kč)		
Čistý úrokový výnos	27,9	67 %
Čisté příjmy z poplatků a provizí	11,3	27 %
Čistý zisk z obchodních operací	2,7	6 %

Jednou z priorit České spořitelny posledních let je důsledné a konzistentní řízení provozních nákladů s důrazem na jejich efektivnost a účelnost. Všeobecné správní náklady (provozní náklady) zahrnující náklady na zaměstnance, ostatní správní náklady a odpisy majetku v porovnání s rokem 2012 opět poklesly, tentokrát o 4 % na 17,6 mld. Kč. V absolutním vyjádření to představuje ušetřených téměř 670 mil. Kč.

České spořitelně se podařilo snížit náklady na kancelářské prostory, náklady na reklamu a marketing, na informační technologie, na právní a poradenské služby i na obchodní operace. Celkově se správní náklady snížily o 10 % na 6,5 mld. Kč. **Výdaje na zpracování dat (IT) zůstávají s 33 % podílem největší položkou ostatních správních nákladů.** Dále následují náklady na kancelářské prostory s 23 %, náklady na obchodní operace s 15 % a náklady na reklamu a marketing se 14 %. Náklady na obchodní operace zahrnují například spotřebu materiálu, náklady na peněžní oběh, čipové karty, a podobně.

V oblasti nákladů na zaměstnance došlo ke zdánlivě protikladnému jevu. **Počet zaměstnanců finanční skupiny se v průběhu roku 2013 snížil o 5 % na 10 454,** avšak náklady na zaměstnance za stejné období vzrostly o 3 % na 9,0 mld. Kč. Důvodem je vyplacené odstupné odcházejícím zaměstnancům. Zaměstnanecké náklady představují více než polovinu všeobecných správních nákladů.

Dlouhodobý pokles zaznamenávají odpisy hmotného a nehmotného majetku. V porovnání s rokem 2012 se snížily o 6 % na 2,1 mld. Kč díky nižším odpisům hmotného majetku v oblasti nemovitostí a hardwaru.

Struktura provozních nákladů (mld. Kč)

Zaměstnanecké náklady	9,0	51 %
Správní náklady	6,5	37 %
Odpisy hmotného a nehmotného majetku	2,1	12 %

Saldo tvorby rezerv a opravných položek k úvěrům a pohledávkám se meziročně zlepšilo o 10 % na 3,3 mld. Kč. **Důvodem opětovného meziročního snížení je průběžné zlepšování kvality rizikového profilu napříč celým úvěrovým portfoliem.** Navzdory nižší tvorbě opravných položek se ukazatel krytí rizikových úvěrů opravnými položkami za poslední rok zlepšil ze 72,3 % v roce 2012 na aktuálních 78,6 %.

Ostatní provozní výsledek v porovnání s rokem 2012 poklesl o 38 % na 1,6 mld. Kč. Na tomto výsledku se podílela řada faktorů. **Především se z důvodu negativního vývoje na finančních, zejména dluhopisových, trzích zhoršily čisté zisky z finančních aktiv** zahrnující zisky a ztráty z prodeje a eventuálně z přecenění aktiv v portfoliích v reálné hodnotě, realizovatelných aktiv a aktiv držených do splatnosti. Dohromady dosáhly ztrátu 0,3 mld. Kč. **Z dalších významných položek představují například náklady na příspěvek do Fondu pojištění vkladů 0,9 mld. Kč** a ztráta z přecenění a prodeje investic do nemovitostí 0,8 mld. Kč.

Daňové náklady konsolidovaného celku České spořitelny za rok 2013 činily 3,9 mld. Kč. Částka daně je tvořena splatnou daní ve výši 4,1 mld. Kč sníženou o vyčíslené změny v odložené dani v souhrnné kladné výši 0,2 mld. Kč.

VÝKAZ O FINANČNÍ POZICI

Konsolidovaná bilanční suma dosáhla k 31. prosinci 2013 výše 968,7 mld. Kč, což představuje v meziročním srovnání nárůst o 48,3 mld. Kč, tj. o 5 %.

V meziročním srovnání došlo k nárůstu aktiv a ke změně jejich struktury. Zvýšil se objem poskytnutých úvěrů, realizovatelných cenných papírů a vkladů u ČNB. Snížil se objem cenných papírů držených do splatnosti a k obchodování. Na pasivní straně bilance se zvýšily závazky ke klientům a k bankám a objem vlastního kapitálu. Snížil se především závazek z vlastních emitovaných cenných papírů včetně podřízeného dluhu.

Bilanční suma (mld. Kč)	2009 855,1	2010 881,6	2011 892,6	2012 920,4	2013 968,7
-------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Aktiva

Nejvýznamnější položkou aktivních obchodů, která generuje největší část provozních výnosů, jsou klientské úvěrové obchody. **Celkový objem portfolia klientských úvěrů se za rok 2013 zvýšil o 4 % na 507,5 mld. Kč zásluhou nárůstu hypotečních úvěrů a vyššího úvěrování podnikatelských subjektů** zejména v segmentu malých a středních podniků a korporátních klientů. Objem klientských úvěrů poprvé v dlouhé historii České spořitelny překonal hranici půl bilionu českých korun.

Vzhledem k nárůstu úvěrů i vkladů zůstal podíl klientských úvěrů v poměru ke klientským vkladům stabilní na velmi konzervativní úrovni 71,1 %. Na všech aktivních obchodech se čisté klientské úvěry podílejí 50 %.

	2009	2010	2011	2012	2013
Podíl klientských úvěrů ke klientským vkladům	72,9 %	69,5 %	73,5 %	71,0 %	71,1 %

Objem úvěrů občanům dosáhl výše 264,8 miliard Kč, což znamená, že ve srovnání s předchozím obdobím činil jejich celkový nárůst 4 %, tj. 9,9 mld. Kč. Především pokračují úspěšné roky v poskytování hypotečních úvěrů. **Nízké úrokové sazby**, příznivá situace na trhu s nemovitostmi **a zejména aktivní úvěrová politika České spořitelny vyústily v nárůst portfolia hypotečních úvěrů domácnostem** o více než 11 % na 155,1 mld. Kč. V absolutním vyjádření se portfolio zvýšilo o 15,9 mld. Kč.

Přestože byla zejména na podzim 2013 patrná zvýšená poptávka po nově poskytnutých spotřebitelských úvěrech, tak jejich celkový objem v bilanci banky včetně kontokorentů a kreditních karet zaznamenal ještě meziroční pokles o 4 % na 69,7 mld. Kč. Nízké úrokové sazby hypotečních úvěrů se promítají do sníženého zájmu o úvěry ze stavebního spoření, které se v porovnání s rokem 2012 snížily o 5 % na 37,6 mld. Kč.

V rámci drobného bankovníctví se objem úvěrů podnikatelům a malým firmám zvýšil o 1 % na 56,5 mld. Kč, výraznou zásluhu na tom opět mají hypoteční úvěry.

	2009	2010	2011	2012	2013
Pohledávky za klienty celkem (mld. Kč)	469,2	460,1	483,6	489,1	507,5
z toho Pohledávky za fyzickými osobami - domácnostmi	252,8	250,5	251,6	254,9	264,8

Důkazem pozvolného zlepšování českého hospodářství je nárůst konsolidovaného portfolia úvěrů korporátním klientům o 4 % na 186,1 mld. Kč. Na tomto úspěšném výsledku se svorně podíleli korporátní klienti, malé a střední podniky (SME) a samozřejmě korporátní hypoteční úvěry. Pouze úvěry poskytnuté velkým komunálním klientům zaznamenaly pokles.

V segmentu velkých korporátních klientů úvěry vzrostly o 3 % na 56,9 mld. Kč a rovněž v segmentu malých a středně velkých firem (SME) úvěry vzrostly o 3 % na 85,1 mld. Kč, zejména díky nárůstu investičního, projektového a exportního financování.

V segmentu korporátních klientů představují hypoteční úvěry 29,8 mld. Kč, ve srovnání s rokem 2012 vzrostly o 16 %. **Konsolidované portfolio hypotečních úvěrů občanům, firmám a veřejnému sektoru se v celkovém souhrnu zvýšilo o výrazných 11 % na 209,7 mld. Kč**, hypoteční úvěry představují 41 % portfolia všech úvěrů.

Kvalita úvěrového portfolia zaznamenala v roce 2013 opětovné zlepšení. Krytí rizikových úvěrů opravnými položkami se zvýšilo na úroveň 78,6 %, celkové krytí včetně hodnoty zajištění pak dosahuje 114,5 %. Roční rizikové náklady poklesly z hodnoty 76 na 66 bazických bodů.

Pohledávky za bankami se v porovnání s předchozím obdobím zvýšily o 15 % a dosáhly objemu 75,3 mld. Kč, především díky nárůstu reverzních repo operací s Českou národní bankou a dalšími bankami. Objem reverzních repo operací ke konci roku 2013 činil 19,4 mld. Kč. Vklady u bank pak tvoří 47,8 mld. Kč z celkové sumy mezibankovních pohledávek. **K meziročnímu nárůstu vkladů u ČNB a mezibankovních pohledávek došlo z důvodu listopadových intervencí ČNB a následného zvýšení krátkodobé korunové likvidity.**

Celkový objem portfolií cenných papírů oceňovaných reálnou hodnotou, realizovatelných cenných papírů a cenných papírů držených do splatnosti se v porovnání s rokem 2012 snížil o 10 % na 267,8 mld. Kč. **Snížil se zejména objem cenných papírů držených do splatnosti. Pokles souvisí s maturováním emisí státních dluhopisů.**

Zastoupení dluhopisů v portfoliích cenných papírů představuje plných 99 %. **Česká spořitelna preferuje nákup dluhopisů emitovaných státními institucemi České republiky**, jejich celkový podíl představuje 80 %. Dluhopisy emitované finančními institucemi v České republice tvoří 8 %. Podíl dluhopisů emitovaných zahraničními státními institucemi zejména ze střední Evropy činí 7 %. Zastoupení akcií a podílových listů představuje pouze 1 %, což znamená 1,8 mld. Kč.

Za účelem dosažení stabilního čistého úrokového výnosu tvoří dluhopisy v portfoliu drženém do splatnosti více než 58 % celého portfolia cenných papírů.

Objem investic do nemovitostí včetně aktiv ve výstavbě se záměrně postupně snižuje, v porovnání s rokem 2012 poklesl o 21 % a dosáhl hodnoty 8,8 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 2 % na 17,5 mld. Kč, z čehož 70 % tvoří pozemky a stavby. Hodnota nehmotného majetku se zvýšila o 4 % na 3,3 mld. Kč zejména v oblasti licencí a softwaru. Hodnota hmotného majetku poklesla o 3 % na 14,2 mld. Kč. Celkový podíl hmotného a nehmotného majetku na aktivech představuje 2 %.

Struktura aktiv (mld. Kč)		
Čisté pohledávky za klienty	489,2	50 %
Portfolia cenných papírů	267,8	28 %
Pohledávky za bankami a ČNB	132,3	14 %
Hmotný a nehmotný majetek	17,5	2 %
Ostatní položky aktiv	61,9	6 %

Pasiva

Tradičně **nejvýznamnějším zdrojem finančních prostředků České spořitelny pro aktivní bankovní obchody jsou klientské (primární) vklady**, které tvoří 75 % všech pasiv. To činí Českou spořitelnu do značné míry nezávislou na mezibankovních zdrojích. Klientské vklady dosáhly objemu 714,0 mld. Kč a včetně závazků ke klientům v reálné hodnotě 726,6 mld. Kč. V porovnání s rokem 2012 klientské vklady vzrostly o 4 %, což představuje 25,4 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 občanů zaznamenaly nárůst o 1 % a celkově dosáhly objemu 528,8 mld. Kč. Nejvýrazněji se zvýšily vklady na Osobních účtech klientů a úložky transformovaného penzijního připojištění. Rostou také vklady na nových spořicíh produktech jako například Internetové spoření, Účelové spoření nebo Spoření ČS. Naopak poklesl objem vkladů stavebního spoření.

Depozita korporátních klientů zaznamenala během roku 2013 nárůst o 6 % na 114,7 mld. Kč, výhradně na běžných účtech. Ještě výrazněji se zvýšily závazky vůči veřejnému sektoru, a to o 22 % na 70,4 mld. Kč. Důvodem je vysoký objem přijatých úvěrů v rámci repo operací a nárůst termínovaných vkladů včetně cizoměnových.

Z celkového objemu klientských vkladů se podíl cizoměnových depozit zvýšil na 5 %, preferovanou měnou je zejména euro a v menší míře pak americký dolar.

	2009	2010	2011	2012	2013
Závazky ke klientům (mld. Kč)	643,4	661,5	658,0	688,6	714,0

Suma závazků k bankám tvořená úvěry, termínovanými vklady a zůstatky na běžných účtech se v meziročním srovnání výrazně zvýšila o 65 % a k 31. prosinci 2013 činila 73,0 mld. Kč. **Nárůst**

mezibankovních závazků byl způsoben zvýšením přijatých úvěrů v rámci repo operací a **zejména přijetím globálního úvěru v rámci spolupráce s Evropskou investiční bankou** zaměřené na podporu malých a středních firem a na financování potřeb veřejného a neziskového sektoru.

Celkový objem emitovaných dluhopisů v konsolidované bilanci se v porovnání s rokem 2012 snížil o 22 % na 26,6 mld. Kč, počítáno bez zahrnutí emitovaných strukturovaných dluhopisů v reálné hodnotě a podřízeného dluhu. Pokles byl způsoben postupným završením splatnosti řady emisí hypotečních zástavních listů a dluhopisů. **Hypoteční zástavní listy jsou stabilním a dlouhodobým zdrojem financování hypotečních obchodů**, v bilanci konsolidovaného celku představují 23,3 mld. Kč, objem emitovaných dluhopisů činí 2,0 mld. Kč.

V dřívějších letech Česká spořitelna za účelem posílení své kapitálové báze emitovala podřízené dluhopisy. **Vzhledem k dostatečné kapitálové přiměřenosti** v souvislosti s nárůstem vlastního kapitálu o nerozdělené zisky **se postupným splácením celková velikost podřízeného dluhu snížila** na 2,1 mld. Kč.

Vlastní kapitál, který náleží akcionářům banky, zahrnující základní kapitál, emisní ážio, zákonný rezervní fond, oceňovací rozdíly z portfolia realizovatelných cenných papírů, zajišťovacích derivátů a kurzových změn cizoměnových majetkových účastí, nerozdělený zisk a zisk za účetní období **poprvé překročil hranici 100 mld. Kč** a dosáhl úrovně 100,7 mld. Kč. V porovnání s předchozím obdobím se vlastní kapitál zvýšil o 8 %, zejména vlivem nárůstu nerozděleného zisku. **Česká spořitelna tak má dostatek vlastního kapitálu pro budoucí růst a splnění nových regulačních požadavků.**

Konsolidovaná i individuální kapitálová přiměřenost počítaná podle direktivy Basel II se vzhledem k nárůstu nerozděleného zisku opět zvýšila. Konsolidovaná o 250 bazických bodů na 18,6 % a individuální o 170 bazických bodů na 17,7 %.

Struktura pasiv (mld. Kč)

Závazky ke klientům vč. závazků ke klientům v reálné hodnotě	726,6	75 %
Závazky k bankám	73,0	8 %
Emitované dluhopisy a podřízený dluh vč. emitovaných dluhopisů v reálné hodnotě	30,5	3 %
Ostatní položky pasiv	37,9	4 %
Vlastní kapitál náležející akcionářům banky	100,7	10 %

Podnikatelská činnost

DROBNÉ (RETAILOVÉ) BANKOVNICTVÍ

Česká spořitelna je největší a nejvýznamnější retailovou bankou na českém trhu. O její silné pozici svědčí vedoucí postavení ve všech důležitých oblastech bankovníctví. **Česká spořitelna je jedničkou na českém trhu například podle počtu klientů, objemu poskytnutých hypotečních úvěrů, objemu poskytnutých spotřebitelských úvěrů, podle velikosti vkladů klientů nebo podle počtu vydaných karet.**

Na základě rozsáhlé proměny drobného bankovníctví, která probíhala v minulých letech, **Česká spořitelna přistupuje ke klientům retailového bankovníctví prostřednictvím čtyř odlišných obslužných modelů.** Model jednoduššího, srozumitelného, rychlého a pohodlného bankovníctví je určen pro nejširší klientelu. Vedle toho stojí model pro movitější klientelu s poradenstvím, s širší nabídkou sofistikovaných produktů a služeb. Třetí model obsluhy pod obchodními značkami Erste Premier a Erste Private Bankig je určen vysoce bonitní a náročné klientele, které nabízí vysoký komfort obsluhy a sofistikované produkty s důrazem na nejvyšší stupeň poradenství při investování a správě aktiv. Samostatným segmentem jsou pak specializované produkty, služby a poradenství určené podnikatelům a mikro podnikům.

V roce 2013 se Česká spořitelna zaměřila na zdokonalování služeb a zákaznického přístupu odpovídající požadavkům klientů jednotlivých segmentů. Hlavním cílem je dodávat klientům stále lepší

a větší hodnotu, motivovat zaměstnance ke zvyšování zákaznické spokojenosti a zlepšit vnímanou hodnotu služeb, které banka klientům poskytuje.

Segmentové služby a produkty

Počet klientů využívajících služeb České spořitelny v segmentu drobné klientely je více než 4,5 milionu. Přestože je počet klientů vysoký, má Česká spořitelna zájem na akvizici nových klientů. Na výši počtu nových klientů mají významný vliv cílené kampaně. V prvním pololetí proběhla úspěšná akce, kdy nový klient získal účet zdarma pro sebe i dalšího nového klienta, kterého sám doporučil. Na konci roku zase klienti dostávali za nový účet kávovar, i tato akce se setkala s velkým úspěchem.

V polovině roku uvedla banka na trh inovovaný Osobní účet II, jehož součástí je nový způsob bezkontaktního placení formou bezkontaktní nálepky. **S novým Osobním účtem byl také odstartován nový marketingový koncept, který cílí na rodiny s dětmi.** Na speciální webové stránce www.rodinanasbavi.cz najdou klienti inspiraci, jak strávit volný čas s dětmi. Klienti si mohou k Osobnímu účtu samozřejmě sjednat výhodné pojištění, a to nejenom cestovní. V nabídce je dále pojištění pravidelných plateb, pojištění odpovědnosti, pojištění právní ochrany, asistenční služby, úrazové pojištění či pojištění platební karty a osobních věcí.

Česká spořitelna zpracovala novou smluvní dokumentaci, aby mohla převést smlouvy drobného bankovníctví ze standardních do dialogového stylu, který je otevřenější a pro klienta srozumitelnější. Zlepšení doznalo rovněž internetové bankovníctví, které je nyní výrazně přehlednější a intuitivnější. Koncem roku banka představila nové produkty v oblasti spoření včetně nové Dětské vkladní knížky, která nabízí nejen výhodný úrok, ale také finanční bonusy při věku dítěte 12 a 18 let. **Inovace půjček pak směřovala k vysoké flexibilitě ve formě snížení či zvýšení splátek, přerušení splácení až dvakrát za rok a podobně.**

Více než 300 tisícům klientů České spořitelny je poskytováno Osobní bankovníctví. Služba Osobního bankovníctví je určena pro movitější, aktivní klienty, kteří mají přehled o bankovních službách, a kteří očekávají kvalitu a profesionalitu v oblasti finančních služeb. Druhý rok poskytování Osobního bankovníctví byl ve znamení růstu klientské báze a k radosti České spořitelny i růstu spokojenosti klientů. **Každý klient Osobního bankovníctví má nárok na Osobního bankéře a jeho pravidelnou péči, na speciální produkty a na vypracování Osobního finančního plánu.** Osobní finanční plán je komplexní finanční strategie na míru, která každým rokem prochází aktualizací. Pokud má klient zájem o investování, postará se o něj certifikovaný Investiční specialista. Samozřejmostí je komfortní přístup k osobním financím prostřednictvím internetového a mobilního bankovníctví.

Vlajkovou lodí produktové nabídky je Osobní konto ČS, které obsahuje vše, co může klient potřebovat. V roce 2013 pak banka výrazně rozšířila produktovou nabídku poskytovanou exkluzivně klientům Osobního bankovníctví o Spořicí účet, Spoření ČS a Prémiové vklady s investičním příběhem (Farmaceut, Fast Food a Sport Style). Rovněž podmínky u Úvěru Plus a Hypotéky doznaly zlepšení. A pod novinkou s názvem Osobní bankovníctví pro mladé se skrývá bankovníctví přizpůsobené mladým klientům. Podstatným pilířem Osobního bankovníctví je vzdělávání klientů, v roce 2013 proběhlo více než 50 seminářů na téma jak lépe spravovat své finanční prostředky.

Klienti Osobního bankovníctví očekávají vysokou kvalitu poskytovaných služeb, proto **Česká spořitelna zavedla ojedinělou Garanci kvality** s tím, že klientovi, který nebude spokojen s kvalitou služeb, vrátí poplatek za vedení služby. Ve 140 vybraných pobočkách České spořitelny pečuje o klienty Osobního bankovníctví 580 Osobních bankéřů a 50 investičních specialistů.

Pod značkou Erste Premier nabízí Česká spořitelna nadstandardní bankovníctví klientům s vyššími příjmy či větším majetkem. **Erste Premier představuje komplexní bankovní servis ve vlastní pobočkové síti a na špičkové úrovni,** který je založený na vysoké kvalitě, profesionalitě všech poskytovaných služeb a na diskrétnosti obsluhy.

Základním kamenem služby je **Premier bankéř.** Ten funguje jako osobní tajemník, který je klientovi kdykoli k dispozici. Jako správný osobní tajemník by měl předjímat požadavky klienta, být schopen na sebe převzít některé činnosti, včetně takzvaného „Busy banking“, což znamená, že Premier bankéř realizuje vybrané operace za klienta. Erste Premier měl na konci roku 2013 celkem

deset poboček v Praze, Brně, Ostravě, Plzni, Hradci Králové, Olomouci a Českých Budějovicích. V rámci Erste Premier je obsluhováno více než 15 tisíc klientů.

Podstatou produktové nabídky je Osobní účet Premier, kterých je více než 15 tisíc a Spořicí účet Premier, jejichž počet se blíží 7 tisícům. Zůstatek vkladů na těchto dvou produktech ke konci roku 2013 činil 12,7 mld. Kč. **Počet i objem prostředků se v meziročním srovnání opět téměř zdvojnásobil.**

V roce 2013 kontinuálně pokračoval další rozvoj služby Erste Premier. Nově byly do nabídky exklusivních Premier produktů zařazeny Úvěr Premier a Hypotéka Premier. Oba produkty měly u klientů velký ohlas a v roce 2013 výrazně narostl počet klientů, kteří úvěrové produkty v rámci služby využívají. Klienti také mohou používat kartu Visa Infinite I ve variantě debetní karty k jejich Premier účtu.

V roce 2013 rovněž pokračovala podpora nabídky sestavování Osobních finančních plánů jako jednoho z pilířů služby. Všichni Premier bankéři v této oblasti absolvovali další vzdělávání a nabízejí klientům sofistikovaná řešení jejich potřeb. **Jednou z mála cest, jak v době nízkých úrokových sazeb klientovi doručit zajímavější výnosy, jsou Modelová portfolia.** V praxi to znamená, že investiční specialisté a Premier bankéři zjistí představy, potřeby a požadavky klienta a nabídnou mu komplexní Modelová řešení. Ta jsou tvořena vhodnou kombinací jednotlivých investičních produktů (podílové fondy, dluhopisy, strukturované produkty) tak, aby odpovídaly svou rizikovostí a potenciálem výnosu potřebám klientů. Modelová portfolia respektují požadavky klientů, ať se již jedná o očekávaný výnos, míru kolísání investice nebo předpokládaný investiční horizont.

K nebankovním benefitům Erste Premier patří členství v Premier Benefit Clubu. Také klienti Erste Premier vyjadřují s nabízenými službami dlouhodobou spokojenost.

Vrcholem nabídky bankovníctví soukromým klientům je Erste Private Banking (EPB). 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 2013 prošel Erste Private Banking změnou organizační struktury, která respektovala potřeby klientů a zachovala široké regionální pokrytí centry obsluhy EPB. **Služba privátního bankovníctví se v roce 2013, kromě dosavadních služeb, více zaměřila na nabídku správy individuálních klientských portfolií prostřednictvím profesionálních portfolio managerů** se znalostí českého i mezinárodního finančního trhu. Také došlo ke zvýšení hodnoty majetku, kterým se klienti kvalifikují pro využívání služby privátního bankovníctví, čímž banka reagovala na aktuální vývoj tržního prostředí.

Erste Private Banking České spořitelny získal druhé místo v sekci Privátní banka roku 2013 soutěže Fincentrum banka roku.

Financování bydlení občanů

Úspěšné roky v poskytování hypotečních úvěrů, kdy každý nový rok překonává ten minulý, **pokračují.** Nízké úrokové sazby, příznivá situace na trhu s nemovitostmi a zejména aktivní úvěrová politika České spořitelny podpořená kvalifikovanými poradci a pravidelnými akčními nabídkami stojí za velmi zdařilým rokem 2013 na trhu hypotečních úvěrů.

Velkým úspěchem je skutečnost, že lidé v roce 2013 nejčastěji mířili pro hypoteční úvěr právě do České spořitelny. Více než 25 tisíc domácností si totiž za pomoci České spořitelny pořídilo nové bydlení nebo zlepšilo své stávající. V absolutních číslech to představuje 39,7 mld. Kč, což znamená nárůst ve srovnání s rokem 2012 o 13 %. Počet nových hypoték se zvýšil dokonce o 17 %. **Svůj podíl na trhu nových hypoték ustálila Česká spořitelna na 28 % a stala se tak jedničkou na českém hypotečním trhu.**

Průměrná výše nové hypotéky byla 1,6 mil. Kč, nejčastěji lidé volili fixaci na 5 let a nejčastěji byla účelem úvěru koupě nemovitosti. Průměrná splatnost se pohybovala okolo 23,5 roku. Největší zájem o hypotéky byl tradičně v Praze a ve středních Čechách. **Důležitý ukazatel průměrné hodnoty úvěru k hodnotě nemovitosti dosáhl úrovně 65,9 %** a za celé portfolio hypotečních úvěrů obyvatelstvu 66,7 %.

V průběhu roku 2013 banka představila několik významných novinek. Začátkem roku připravila odměnu za věrnost díky Hypotéce s premií ve výši 4 % z hypotéky, kterou lze použít na cokoli. V rámci Hypotečních dnů poskytovala během roku na českém trhu jedinečnou možnost získání transparentní hypotéky s garantovanou sazbou. Novinkou v nabídce hypoték byla rovněž služba Komplet, díky které klient může část úvěru použít na vybavení nemovitosti. **V soutěži Fincentrum Banka roku 2013 byla Hypotéka České spořitelny odměněna druhým místem v kategorii hypoték.** Novinkou připravenou na rok 2014 je ojedinělá akce, v jejímž rámci Česká spořitelna bude nově prodávat hypotéky prostřednictvím aukce na svém facebookovém profilu.

Objem celkového portfolia hypotečních úvěrů fyzickým osobám – domácnostem se oproti roku 2012 zvýšil o výrazných 11 % na 155,1 mld. Kč, což reprezentuje nárůst o téměř 16 mld. Kč. Počet hypotečních úvěrů se výrazně blíží 130 tisícům. Průměrná splatnost nepodnikatelského hypotečního úvěru činila 22,7 roku, zbytková splatnost pak 18,8 roku.

mln. Kč	2009	2010	2011	2012	2013
Portfolio hypotečních úvěrů fyzickým osobám - domácnostem	117,8	117,5	127,6	139,2	155,1
Portfolio úvěrů Stavební spořitelny ČS	45,5	45,1	41,7	39,5	37,6

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. Avšak **díky produktovým inovacím se v roce 2013 podařilo uzavřít nové úvěry v objemu přes 6 mld. Kč, což představuje meziroční nárůst o 10 %.** Zásadní novinkou, kterou začala v dubnu Stavební spořitelna ČS nabízet, je "Hypoúvěr od Buřinky" zajišťovaný zástavou nemovitosti. Úvěr je vhodný především na koupi domu či bytu nebo větší rekonstrukce. Na trhu stavebních spořitelien je unikátní anuitním splácením i ve fázi překlenovacího úvěru a garancí úročení úvěru po celou dobu splatnosti, které nepřekročí 5 %.

Celkové portfolio překlenovacích úvěrů a úvěrů ze stavebního spoření se snížilo o 5 % na 37,6 mld. Kč. Překlenovací úvěry představují 71 % portfolia. Celkový počet úvěrů ke konci roku 2013 činil více než 163 tisíc.

Financování potřeb soukromých osob

Přestože poptávka po spotřebitelském financování zatím nedosahuje předkrizových hodnot, je na nově poskytnutých spotřebitelských úvěrech znát patrné oživení. **Česká spořitelna se výrazně zaměřila na inovaci a aktivní nabídku, o čemž svědčí meziroční růst objemu nově poskytnutých úvěrů o 26 %** na 21,3 mld. Kč.

Na jaře banka představila zcela unikátní nabídku Konsolidace půjček, tj. sloučení více úvěrů do jednoho s nižší měsíční splátkou, **s garancí snížení měsíčních splátek nebo vyplacení 1 000 Kč.** Tato kampaň byla velmi úspěšná, meziroční nárůst objemů poskytnutých Konsolidací půjček dosáhl výše 76 %. Celkově se objem úvěrů v rámci Konsolidace půjček téměř zdvojnásobil na 15,2 mld. Kč, jejich počet dosahuje bezmála 70 tisíc.

Na podzim pak Česká spořitelna představila zcela nový koncept spotřebitelských úvěrů založený na preferencích a potřebách klientů. Díky získaným informacím **banka připravila unikátní balíček služeb, který flexibilně reaguje na různé životní situace.** Klient tak může kdykoliv a zcela bezplatně využít třeba splátkové prázdniny, snížení či zvýšení splátky až o 50 %, změnit datum splatnosti měsíční splátky nebo využít prodloužené odstoupení od smlouvy do 60 dnů bez jakýchkoliv sankcí, přičemž zákonná povinnost je 14 dnů. Navíc každého klienta, který si u České spořitelny do konce roku 2013 sjednal půjčku, odmění banka za každý rok řádného splácení snížením úrokové sazby o 1 procentní bod.

V polovině roku také banka nabídla, jako první na trhu, možnost on-line sjednání spotřebitelského úvěru prostřednictvím bankomatu. **Klient, který má v České spořitelně předšválený úvěrový rámec, může přímo na bankomatu uzavřít smlouvu o úvěru a peníze mít k dispozici ihned na svém běžném účtu, a také si je prostřednictvím platební karty ihned vybrat.** Touto novinkou se rozšířila široká nabídka produktů a služeb, které bankomaty České spořitelny nabízejí. Aktuálně si klient může přes bankomat sjednat kontokorent, spotřebitelský úvěr a provést zvýšení úvěrového rámce na svém kontokorentu či kreditní kartě.

V oblasti kreditních karet realizovala Česká spořitelna kampaň na podporu vydávání kreditních karet Odměna a World. Dalším **milníkem ve vývoji kreditních karet se stala nabídka funkcionality pro bezkontaktní platby, kterou banka představila v polovině února.** Noví držitelé soukromých i služebních kreditních a charge karet mohou postupně využívat moderní, rychlý a bezpečný způsob placení. Prodej kreditních karet probíhá také ve spolupráci s externím partnerem formou kurýrního procesu. Tato forma prodeje tvoří 25 % z nově vydaných kreditních karet. Celkový počet všech aktivních kreditních karet dosahuje počtu 319 tisíc a objem úvěrů z kreditních karet činí 4,7 mld. Kč.

Celkový objem spotřebitelských úvěrů včetně kreditních karet a kontokorentních úvěrů na sporožirových účtech se v meziročním srovnání snížil o 4 % na 69,7 mld. Kč. Z toho vyplývá, že objem nově poskytnutých spotřebitelských úvěrů sice rychle roste, avšak přírůstek ještě nestačí pokrýt splácení dříve poskytnutých úvěrů.

	2009	2010	2011	2012	2013
Celkový objem portfolia spotřebitelských úvěrů v mld. Kč	83,9	82,6	77,5	72,5	69,7

Osobní účet

Úhelným kamenem nabídky produktů a služeb určených soukromé klientele je Osobní účet České spořitelny. **Plně variabilní a flexibilní Osobní účet ČS splňuje požadavky klientů na nastavení účtu podle jejich individuálních potřeb** a dokáže se přizpůsobit momentálním požadavkům každého jednotlivého klienta.

V červenci banka pro klienty připravila nový Osobní účet ČS II, jeden účet na celý život. Tento účet je určen pro všechny klienty: pro děti, mladé, studenty, rodiny i seniory. Služby jako platební karta či přístup k účtu prostřednictvím internetu či mobilu jsou samozřejmě součástí základního balíčku. Navíc jsou dle individuálních potřeb klientů připraveny doplňkové služby. Poradcům na pobočkách navíc přineslo zavedení nového Osobního účtu do nabídky nové přehlednější prodejní prostředí a pro klienty zjednodušenou smluvní dokumentaci. **Pro lepší kontrolu úspor mohou klienti využívat oddělení části peněz na vázaný účet Peníze stranou.** Toto vše, a také několik akčních nabídek účtů, přineslo zvýšení nově otevřených účtů v roce 2013 ve srovnání s rokem 2012 o 53 %.

V listopadu představila Česká spořitelna klientům nový iÚčet, internetový osobní účet. **iÚčet je alternativou, díky které mohou aktivní klienti využívat účet zcela zdarma.** S iÚčtem získají zdarma základní balíček služeb, který obsahuje internetové, mobilní a telefonní bankovníctví SERVIS 24, bezkontaktní platební kartu VISA Classic, všechny příchozí i odchozí platby, měsíční výpis a slevový program Partner.

Klienti Osobního bankovníctví České spořitelny využívají **Osobní konto ČS.** Jedná se o moderní účet, **kde za jednu cenu získává klient všechny služby k aktivní správě svých každodenních financí a současně získává všechny výhody, které nabízí Osobní bankovníctví.** Osobní konto ČS má také zjednodušenou smluvní dokumentaci a všechny podpůrné materiály se předávají klientům na CD nosiči. K Osobnímu kontu ČS je možné dokoupení zvýhodněných doplňkových služeb, jako jsou výběry v zahraničí, zahraniční platby či spořicí účet, a podobně.

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

Počet klientů aktivně používajících Osobní účet nebo Osobní konto České spořitelny činil na konci roku 2013 téměř 2,4 milionu a v meziročním srovnání výrazně vzrostl o více než 85 tisíc. Objem vložených prostředků se proti roku 2012 zvýšil o 10 % na 164,3 mld. Kč.

	2009	2010	2011	2012	2013
Počet Osobních účtů v tis.	1 715	2 102	2 265	2 295	2 380

Na konci roku 2013 vedla banka téměř 3,1 milionů sporožirových účtů (včetně Osobních a Platebních účtů) se zůstatkem 222,3 mld. Kč. Sporožirové účty jsou produktem s nejvyšším objemem vkladů klientů v celé finanční skupině.

Investiční produkty

Dlouhodobou strategií České spořitelny je orientace na klientské potřeby a předkládání investičních řešení, která v co nejvyšší míře naplňují požadavky a očekávání klientů. Při vytváření nových produktů je důraz kladen především na jejich srozumitelnost a kvalitu.

Preference klientů v kontextu vývoje na finančních trzích se ve srovnání s minulými roky výrazněji nezměnily. **Největší zájem investorů projevovali o konzervativní investiční produkty, a upřednostňovali tak ochranu investovaných prostředků před maximálním dosažitelným výnosem.** Tento trend dokládá objem prodaných dluhopisů s pevným výnosem dosahující 23,0 mld. Kč, z něhož 19,7 mld. Kč tvoří distribuce Spořicíh státních dluhopisů.

Rok 2013 byl také příznivý pro Prémiové vklady České spořitelny. Jejich prémiový výnos je odvozen od vývoje na akciovém, komoditním nebo měnovém trhu při minimálně 100% návratnosti jmenovité hodnoty. **V průběhu roku 2013 činil objem nových prodejů Prémiových vkladů 4,5 mld. Kč,** což v porovnání s rokem 2012 znamená nárůst o 5 %. Nabídka korunových akciových a měnových prémiových vkladů byla v průběhu roku 2013 dle zájmu klientů doplňována o emise v eurech a amerických dolarech. Celkový zůstatek Prémiových vkladů ke konci roku 2013 představoval 12,6 mld. Kč, což značí meziroční pokles o 21 %.

Dařilo se také akciovým trhům, které přinášely zajímavé investiční příležitosti i dynamičtějším investorům, a tak se jejich zájmu těšily i přímé investice do akcií. Všichni, kteří nechtějí sami zadávat příkazy na nákup a prodej elektronicky, mohou k realizaci příkazů, včetně limitních na pražské burze i na zahraničních burzách, využívat poboček České spořitelny, případně zadávat své příkazy telefonicky. Celkový obrat akcií prostřednictvím takto zadaných pokynů za rok 2013 překročil 0,8 mld. Kč.

Velmi úspěšný byl prodej fyzického zlata prostřednictvím poboček České spořitelny. Klienti nakoupili v průběhu roku investiční zlaté slitky v hodnotě více než 136 mil. Kč.

Pro otevřené podílové fondy v nabídce České spořitelny byl rok 2013 příznivý, protože většině fondů se podařilo překonat jejich srovnávací index. Díky pozitivnímu sentimentu na kapitálových trzích byl rok 2013 pro vyspělé akciové trhy jedním z nejúspěšnějších v jejich historii. To podpořilo i rostoucí celkové prodeje fondů a zároveň se i změnila struktura těchto prodejů. Pozitivní výkonnost akciových trhů podpořila náladu investorů a jejich ochotu investovat do rizikovějších aktiv. **Největší zájem investorů zaznamenal smíšený fond Konzervativní mix, jehož objem majetku vzrostl ve srovnání s rokem 2012 o téměř 3,9 mld. Kč.** Svým podílníkům přinesl roční zhodnocení 2,86 %. Velmi dobré zhodnocení dosáhly i ostatní smíšené fondy z nabídky Investiční společnosti České spořitelny.

Příliv prostředků do podílových fondů se již tradičně opírá o významnou složku pravidelných investic. **Podíl pravidelně zasílaných finančních prostředků na celkových prodejkách retailových podílových fondů představuje 23 %** a počet pravidelných investorů nadále roste. Navíc průměrná velikost pravidelné investice se neustále zvyšuje, za rok 2013 dosáhla 2 864 Kč.

Hlavním motorem růstu ocenění akcií byla nadále extrémně uvolněná měnová politika největších centrálních bank a zvyšující se odhady zisků firem. Zejména akciové a smíšené fondy přinesly svým investorům atraktivní zhodnocení vložených investic. **Akciový fond Top Stocks zaměřený na globální vyspělé trhy vzrostl o 33,93 % a fond Global Stocks o 28,03 % za celý rok 2013.**

Dluhopisové trhy se v roce 2013 vyznačovaly stabilitou a velmi nízkou úrovní výnosů. **Majetek dluhopisových fondů narostl, dařilo se hlavně fondům investujícím na trhu s vysoce úročenými dluhopisy (high yield).** Ty se staly alternativou pro investory, kteří hledali vyšší výnosy v období

velmi nízkých sazeb. Hodnota podílových listů ČS korporátního dluhopisového fondu vzrostla o 1,21 % a fondu ISČS High yield dluhopisového o 3,85 %.

Z hlediska celkového objemu majetku spravovaného fondy Investiční společnosti České spořitelny přinesl rok 2013 nárůst o 9 % na úroveň 55,0 mld. Kč.

	2009	2010	2011	2012	2013
Objem majetku spravovaného Investiční společností ČS v mld. Kč	51,7	59,1	51,3	50,3	55,0

Česká spořitelna ve spolupráci s dceřinou společností REICO investiční společnost ČS 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 přesahující 3,1 mld. Kč ke konci roku 2013.

Portfolio ČS nemovitostního fondu se v březnu 2013 rozšířilo o novou akvizici, budovu Trianon v Praze 4. Jedná se o prestižní komerční nemovitost zastoupenou převážně kancelářským sektorem. Celkový počet budov ve fondu tak vzrostl na osm komerčních nemovitostí, z toho sedm v České republice a jedna na Slovensku. Celková pronajimatelná plocha všech budov vlastněných fondem je 74 tis. m². Mezi největší nájemníky vlastněných nemovitostí patří společnosti Marks & Spencer, Erste Group, Cinema City, Ahold, CK Fischer, aj.

ČS nemovitostní fond zhodnotil v roce 2013 vložené prostředky o 3,2 %, průměr za poslední 3 roky činí 3,1% p.a. Dosažený výnos potvrdil, i přes nepříznivý ekonomický vývoj, stabilní výkonnost fondu. To je patrné i z jeho výkonnostní křivky, která téměř 5 let vykazuje pozitivní růst. Do fondu aktuálně investuje přes 14 tisíc podílníků.

Spořicí produkty

Nejvíce vyhledávanou a zároveň stabilně rostoucí dlouhodobou formou spoření je penzijní připojištění ve III. pilíři. V souvislosti s vládní důchodovou reformou pokračuje bývalé penzijní připojištění v Transformovaném fondu, který byl uzavřen pro vstup nových klientů. Novým klientům je pak určené Doplnkové penzijní spoření. **Objem finančních prostředků klientů v Transformovaném fondu zaznamenal opět vysoký meziroční nárůst, a to o 18 % na 50,2 mld. Kč.**

Česká spořitelna – penzijní společnost uzavřela v roce 2013 více než 24 tisíc nových smluv o doplňkovém penzijním spoření a přes 14 tisíc smluv o důchodovém spoření ve II. pilíři. Ke konci roku dosáhl celkový počet unikátních klientů u ČS – penzijní společnosti 1 023 tisíc. Celkový objem finančních prostředků klientů na účtech všech fondů spravovaných ČS penzijní společností činil 50,7 mld. Kč.

Stavební spoření u Stavební spořitelny České spořitelny je i nadále **nejvýznamnějším spořicí produktem podle objemu vložených prostředků**. I přes pokračující nejistotu z důvodu nechválené legislativy se podařilo uzavřít téměř 95 tisíc nových smluv a navýšení cílových částek. Stavební spořitelna ČS vedla svým klientům ke konci roku 2013 více než 927 tisíc účtů stavebního spoření s cílovou částkou přesahující 218 mld. Kč a naspořenou částkou 94,8 mld. Kč, což v meziročním srovnání představuje pokles o 3 %.

V listopadu nabídla Česká spořitelna klientům nový spořicí účet, Spoření ČS, který usnadňuje zhodnocení volných finančních prostředků. **Nový spořicí účet je určen na pravidelné i nepravidelné spoření**. Založení spoření je jednoduché, klienti si mohou dokonce svůj spořicí účet pojmenovat podle účelu na který chtějí spořit. Peníze na svém účtu mají však neustále k dispozici, výběr v případě potřeby je zcela bez poplatků. Požadavkům na zajímavé zhodnocení pravidelně ukládaných částek odpovídá Šikovné spoření České spořitelny. Úspěch Šikovného spoření ukazuje, že pravidelné spoření třeba i menších částek je pro klienty stejně významné jako jednorázové uložení peněz. Pro pravidelné spoření používají klienti rovněž Účelové spoření. Účelové spoření navíc v sobě kombinuje nejen atraktivní zhodnocení, ale také možnost získat slevy na vybrané zboží a služby. **Celkový objem vkladů na spořicí produktech téměř dosáhl čtyřicetimiliardové hranice (39,5 mld. Kč).**

Klientům, kteří preferují možnost uzavření produktu přímo na internetu, je určeno Internetové spoření ČS. Sjednání produktu je možné provést prostřednictvím internetových stránek a bez návštěvy pobočky. Zajímavé zhodnocení a okamžitá dostupnost vložených prostředků vytváří z Internetového spoření ČS produkt, který má své jedinečné místo v nabídce banky. O tom svědčí i skutečnost, že **počet střadatelů se za rok 2013 zdvojnásobil, stejně jako objem prostředků, který ke konci roku 2013 činil 3,4 mld. Kč.**

V segmentu bonitní klientely si výraznou oblíbenost získal Spořicí účet Premier. Výše uložených prostředků již přesáhla hranici 7,0 mld. Kč, což je téměř dvojnásobek v porovnání s rokem 2012.

Počet vkladních knížek a objem vkladů na nich uložených sice stále klesá, avšak pokles vkladů v meziročním porovnání výrazně zpomalil na necelá 2 %. Ke konci roku 2013 vedla Česká spořitelna více než 1,4 milionu vkladních knížek na jméno se zůstatkem 59,8 mld. Kč.

Běžné a termínované vklady v cizích měnách jsou v průběhu let stabilní a představují 8,6 mld. Kč, preferovanými měnami jsou euro a americký dolar.

Úspory občanů v mld. Kč		
Osobní a sporožirové účty	222,3	41 %
Vklady stavebního spoření	94,8	18 %
Spořicí vklady vč. vkladních knížek	99,3	18 %
Termínované vklady	33,7	6 %
Úložky transformovaného penzijního připojištění	50,2	9 %
Běžné účty	26,2	5 %
Prémiové vklady	12,6	2 %
Ostatní vklady	2,2	1 %

Malé firmy a podnikatelé

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

Zatímco v předcházejících letech se **Česká spořitelna** věnovala více zavedeným firmám, v roce 2013 **se zaměřila zejména na menší subjekty a začínající podnikatele a firmy.** A pro ně také vytvořila specifickou nabídku. Banka ve spolupráci s externím partnerem pomůže firmám v administrativním procesu zakládání jejich živnosti či firmy. **Ze začínajících podnikatelů oslovených nabídkou České spořitelny se zhruba polovina stala klienty banky.** Česká spořitelna rovněž připravila i zvýhodněné produkty, které v této fázi podnikání klienti nejčastěji využívají. Na speciální webové stránce mají k dispozici i informace, které jim pomohou nastartovat jejich podnikání, například jak si sestavit správný podnikatelský plán. V roce 2013 se Česká spořitelna také stala hlavním finančním partnerem projektu Rozjezdy roku, jehož hlavním cílem je podpořit začínající podnikatele tak, aby jejich projekty nejen přinášely zisk, ale zároveň prospěly i svému okolí, doplnily službu, která v místě chybí, přispěly k zaměstnanosti, a podobně.

V průběhu roku Česká spořitelna také pracovala na vylepšení prodejních a obslužných kanálů, aby klientům více zpříjemnila a zjednodušila jejich život s bankou. **Na pobočkách byla vybudována síť Poradců pro podnikatele, což jsou specializovaní poradci, kteří dokáží ve firemních otázkách poradit i skutečně malým klientům.** Tito poradci jsou schopni regionálně pokrýt přes 70 % klientů podnikatelského sektoru. V rámci úprav internetového a telefonního bankovníctví jsou zpřístupněny nové funkcionality. **Mezi nejvýznamnější patří prodej podnikatelských úvěrů živnostníkům bez nutnosti návštěvy pobočky** a přehledy o klientských úvěrech v Servisu24, na call centru pak podnikatele obsluhují operátoři vyškolení na problematiku firemních financí. Podzimní akviziční kampaň pod heslem „Žádné podnikání pro nás není malé“ pak měla na trhu navýšit povědomí o České spořitelně a nabídce, kterou pro daný segment nabízí.

Česká spořitelna v roce 2013 významně zvýšila meziroční objem nově poskytnutých úvěrů, a to o 22 % na 11,5 mld. Kč. Zároveň došlo ke zjednodušení produktové nabídky a rozšíření o nové významné produkty. K novinkám patří úvěr pro zemědělce na nákup půdy, podpořený dotacemi a zvýhodněný úvěr pro vybrané profesní skupiny. Banka také zefektivnila celý proces zpracování

úvěru. Tím došlo ke snížení administrativy pro klienty a ke zkrácení doby vyřízení úvěrů pro podnikatele. Celý úvěrový proces, od žádosti přes podpis smlouvy až po samotné čerpání úvěru, je také možné provést prostřednictvím internetového bankovníctví. Hned v prvních týdnech nové funkčnosti tuto možnost využily desítky spokojených klientů.

Produktová nabídka malým firmám a podnikatelům je velmi úspěšná a odpovídá poptávce trhu, o čemž svědčí **první místo v anketě Zlatá koruna v kategorii Podnikatelských úvěrů za produkt Investiční úvěr 5+**.

V nabídce segmentu drobných podnikatelů a malých firem je základním pilířem transakčního bankovníctví úspěšný Firemní účet České spořitelny. **Počet Firemních účtů už atakuje hranici jednoho sta tisíc klientů, to znamená nárůst o 3 %**. Celkový zůstatek se zvýšil dokonce o 9 % na 22,9 mld. Kč. Na tomto růstu se podílí také rozšíření nabídky, kdy Česká spořitelna připravila tři podnikatelská konta, kterými kompletně pokryla očekávání a potřeby klientů. Firemní účet nevyužívají pouze podnikatelé, ale z jedné třetiny je počet klientů tvořen právníckými osobami a neziskovým sektorem.

Celkový objem portfolia úvěrů v segmentu podnikatelů a firemní klientely s obratem do 30 milionů Kč k 31. prosinci 2013 činil 56,5 mld. Kč, což představuje nárůst o 1 % ve srovnání s rokem 2012.

mld. Kč	2009	2010	2011	2012	2013
Portfolio úvěrů podnikatelům a malým firmám	59,2	59,8	59,6	55,7	56,5

Kartový program

Celkový počet vydaných aktivních platebních karet překročil hranici 3,2 miliónu kusů, to značí nárůst v meziročním srovnání o 2 %. **Česká spořitelna tak stále potvrzuje své dominantní postavení na trhu platebních karet**. V celkovém součtu je zahrnuto již více než 1,7 miliónu bezkontaktních karet. Miliontá bezkontaktní platební karta byla vydána začátkem června. V srpnu banka na trh uvedla nový produkt: bezkontaktní nálepkou s funkcí debetní karty. Ta si mezi klienty získala velkou oblibu, a to nejen u mladých, pro které je produkt primárně připraven. Nálepkou lze aplikovat na cokoliv, jako ideálním nosičem se však jeví mobilní telefon, neboť jej má většina lidí pořád po ruce. **Bezkontaktní nálepky jsou ještě pohodlnější než bezkontaktní karty a přitom stejně bezpečné**. Za 4 měsíce bylo vydáno 44 tisíc bezkontaktních nálepek.

Na jaře 2013 začala Česká spořitelna vydávat také bezkontaktní kreditní karty MasterCard Odměna a World. Navazala tak na vydávání bezkontaktních debetních karet Visa. A v září banka představila produkt Visa Infinite debetní pro klienty Erste Premier. **V průběhu roku také probíhaly intenzivní přípravy nového pojišťovacího produktu pro rok 2014, kterým bude Pojištění vyčerpané částky**.

	2009	2010	2011	2012	2013
Počet aktivních karet v tis.	3 258	3 230	3 174	3 178	3 234
z toho Počet kreditních karet v tis.	476	442	392	348	319

Používání karet vydaných Českou spořitelnou k placení se stále zvyšuje. **V roce 2013 klienti České spořitelny utratili platebními kartami 105,0 mld. Kč, což je v porovnání s předchozím rokem o 7 % více**, počet transakcí meziročně rostl ještě rychleji, a to o 15 % na téměř 140 milionů. **Rychle rostoucí počet transakcí je důsledkem masového rozšiřování bezkontaktních karet a stále častějšího využívání platebních karet i u menších nákupů**. Na jednu kartu bylo u obchodníků provedeno v průměru 43 transakcí. Průměrná roční útrata u obchodníků na jednu kartu byla 32 469 Kč.

Rovněž se kontinuálně zvyšuje oblíbenost nakupování u internetových obchodníků, kde bylo v roce 2013 kartami České spořitelny nakoupeno za 5,9 mld. Kč, což je v průměru 1 833 Kč na jednu kartu.

Karetní transakce provedené kartami ČS u obchodníků (issuing)	2009	2010	2011	2012	2013
Objem platebních transakcí provedených kartami ČS v mld. Kč	75,2	82,4	90,5	98,1	105,0
Počet platebních transakcí provedených kartami ČS v mil.	84,2	95,9	109,3	121,8	140,0

Česká spořitelna významně podporuje používání platebních karet v obchodech. Nástrojem, kterým banka klienty motivuje, je slevový program Partner. Program Partner je zdarma a je určen pro všechny

majitele debetních či kreditních karet České spořitelny. Klienti při nákupu u vybraných obchodních partnerů použijí kartu registrovanou v programu a následně obdrží odměnu ve výši slevy na svůj účet. **V programu Partner je registrováno téměř 300 tisíc klientů**, kteří s programem uspořili v roce 2013 bezmála 4 miliony Kč. Aktuální seznam obchodních partnerů včetně nabídky aktuálních odměn a speciálních akcí je k dispozici www.csas.cz/programpartner.

Během roku 2013 uskutečnili lidé přes platební terminály České spořitelny více než 163 milionů transakcí, jejichž celkový objem přesáhl 135,3 mld. Kč. V meziročním srovnání jde o nárůst o 14 % v počtu a o 8 % v objemu transakcí. Výše průměrné transakce byla 824 Kč a v porovnání s předchozím rokem se snížila o 44 Kč, a to hlavně zásluhou stále častějšího využívání platebních karet včetně bezkontaktních transakcí. V roce 2013 umožnila Česká spořitelna svým obchodním partnerům přijímat platební karty pomocí bezkontaktní technologie, kterou již vybavila například společnosti Penny Market a BILLA, Datart, IKEA, Sportisimo, C&A Moda, PetCenter, Alpine Pro a Česká lékárna. Celkový počet provozoven v síti obchodníků České spořitelny, které přijímají platební karty, se zvýšil na více než 18 600.

Karetní transakce v síti ČS (acquiring)	2009	2010	2011	2012	2013
Objem platebních transakcí v síti ČS v mld. Kč	75,2	87,4	103,1	124,9	135,3
Počet karetních transakcí v síti ČS v mil.	70,2	88,6	109,9	143,8	163,2

V České republice si Česká spořitelna rozsahem své bankomatové (ATM) sítě dlouhodobě udržuje vedoucí pozici na trhu. V průběhu roku 2013 opět navýšila počet bankomatů a platbomatů o 64 na celkových 1 530, z toho platbomatů je 114. **Česká spořitelna provozuje více než 250 bankomatů, které mohou obsluhovat i nevidomí klienti.** Jejich počet se také neustále rozšiřuje. Česká spořitelna také rozšiřovala síť vkladových bankomatů, které kromě standardních služeb umožňují svým klientům vložit hotovost nejen na účet vedený Českou spořitelnou, ale i na účet vedený u jiné banky v České republice. Těchto v současné době provozuje 54 a za rok 2013 jich přibýlo 13.

Od počátku roku 2013 si klienti mohou při výběru z bankomatů České spořitelny zvolit nominální hodnotu vybíraných bankovek. **Bankovky v nominální hodnotě 200, 1 000 a 2 000 Kč,** které bankomaty České spořitelny nabízely doposud, **nově doplnila i hodnota 500 Kč.** Výběr složení hotovosti je samozřejmě zdarma. Ve všech platbomatech je od května možné platit faktury přes QR kódy.

V roce 2013 bylo v ATM síti České spořitelny provedeno téměř 93 milionů výběrů hotovosti. Objem výběrů hotovosti dosáhl částky 307,5 mld. Kč. Průměrná částka výběru činila 3 312 Kč.

Objem výběrů v síti bankomatů ČS v mld. Kč	2009	2010	2011	2012	2013
Počet výběrů v síti bankomatů ČS v mil.	305,2	303,6	311,0	310,8	307,5
	88,8	89,6	91,8	93,2	92,9

Program iBOD

Pro všechny fanoušky sběru bodů připravila Česká spořitelna věrnostní a bonusový program iBOD. Nový multipartnerský bonusový program byl spuštěn 1. října 2013. **V programu iBOD klienti sbírají ibody, a to nejen za platby kartou České spořitelny, ale i za využívání dalších finančních služeb,** jako jsou pohyby na účtu, spoření, úvěr, a podobně. **Ibody klienti sbírají také za nákupy u desítek obchodních partnerů po celé České republice.** Nastřádané ibody je možné vyměnit za lákavé odměny z katalogu nebo mohou být darovány na charitu. Program iBOD je zdarma a klienti se mohou registrovat a aktivovat si sběr ibodů od České spořitelny na www.ibod.cz. Ke konci roku 2013 bylo v iBODu registrováno 320 tisíc členů, z toho více než 250 tisíc představují klienti České spořitelny.

ERSTE CORPORATE BANKING

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

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

spokojenost. Firemní bankovníctví je v mnoha aspektech nejrychleji rostoucí oblastí v České spořitelně.

Důkazem velké důvěry klientů v profesionalitu odborníků České spořitelny je **třetinový tržní podíl v obchodování** na devizových trzích **s měnovým párem EUR/CZK, pozice největšího obchodníka s českými státními dluhopisy** a úrokovými deriváty mezi všemi primárními dealery **a zejména pozice číslo jedna mezi aranžéry dluhopisového financování ve střední a východní Evropě.** Korporátní bankovníctví České spořitelny je lídrem trhu v oblasti financování veřejného, neziskového a municipalitního sektoru, ve financování nemovitostí, financování energetických projektů včetně obnovitelných zdrojů nebo ve využití zvýhodněných finančních prostředků ve spolupráci s Evropskou investiční bankou, Kreditanstalt für Wiederaufbau, Evropským investičním fondem, ale také s národními agenturami jako Českomoravská záruční a rozvojová banka a EGAP.

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

Česká spořitelna zaujímá jednu z vedoucích pozic mezi bankami a finančními institucemi aktivně podporujícími české tradiční i nově vznikající exportéry. **V roce 2013 banka financovala řadu exportních projektů a záměrů českých firem na zahraničních trzích téměř všech světových kontinentů v objemu převyšujícím 6 mld. Kč.** Česká spořitelna mimo jiné poradensky i finančně podpořila úspěšné realizace českých exportérů při modernizaci rafinerie v Srbsku, výstavbě dálničního úseku v Ázerbájdžánu, či akvizici továrny na výrobu gumárenských výrobků ve Slovinsku. **Banka je zároveň aktivní i v podpoře menších a středních podniků, které vystupují jako subdodavatelé pro 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. Největší aktivita a poptávka pochází od exportérů vyvážejících investiční celky a technologie na trhy zemí bývalého východního bloku, do oblasti Blízkého východu, Střední a Jižní Ameriky, ale i Afriky.

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

Financování nemovitostí

Česká spořitelna opět patřila v roce 2013 mezi neaktivnější banky v oblasti financování nemovitostí, realitních investic a hypotečních obchodů a zařadila se **na první místo v celkovém objemu hypoték poskytnutých na českém trhu.** Po dlouhých letech poklesu zaznamenal realitní trh v roce 2013 oživení, zejména v segmentech kancelářů, logistiky a rezidenčního developmentu, přičemž poslední jmenovaný segment se rozvíjel zejména v Praze a Brně.

Celkový nekonsolidovaný zůstatek všech hypotečních úvěrů poskytnutých Českou spořitelnou výrazně překročil dvou set miliardovou hranici a ke konci roku 2013 činil 213,8 mld. Kč, což představuje meziroční nárůst o plných 10 %. Hypoteční úvěry rostly ve všech segmentech, z celkové sumy představují úvěry podnikatelům, firmám a komunálním klientům 58,7 mld. Kč. Kvalita portfolia je trvale velmi dobrá.

	2009	2010	2011	2012	2013
Nekonsolidované portfolio hypotečních úvěrů celkem v mld. Kč	175,9	176,4	186,0	193,8	213,8
v tom: Hypoteční úvěry fyzickým osobám-domácnostem	117,8	117,5	127,6	139,2	155,1
v tom: Hypoteční úvěry podnikatelům a malým firmám	22,4	23,1	24,2	23,7	24,8
v tom: Hypoteční úvěry středním a velkým firmám	35,7	35,8	34,2	30,9	33,9

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

Banka udržovala svůj podíl v realitních investičních fondech pro institucionální investory CEE Property Development Portfolio 2 N.V. a Czech and Slovak Property Fund B.V. V roce 2013 došlo k navýšení podílu České spořitelny ve fondu CEE Property Development Portfolio 2 N.V. na 100 %. Oba fondy jsou zaměřeny zejména na český a slovenský trh a jsou koncipovány jako uzavřené. V roce 2013 došlo k úspěšným prodejům kancelářských a rezidenčních komplexů v Praze a rezidenčního projektu v Karlových Varech a v Bratislavě. Investiční cyklus těchto fondů byl přizpůsoben současné situaci na nemovitostním trhu. 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. V prosinci 2013 byl úspěšně prodán podíl v projektu výstavby kancelářských budov Office Center Stodůlky.

Středně velké firmy

Ve všech regionech České republiky je klientele v segmentu malých a středně velkých firem (SME) s ročním obrátem od 30 mil. Kč do 1 mld. Kč k dispozici šestnáct obchodních míst sdružených v síti třinácti Regionálních korporátních center. Tato 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 obsluhuje Česká spořitelna firemní klienty ze všech průmyslových odvětví. Navíc v regionech disponuje 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. Daří se tak naplňovat strategickou ambici stát se nejlepší bankou pro korporátní klientelu v České republice.

V roce 2013 pokračovala Česká spořitelna v programu TOP INOVACE zaměřeném na financování inovačních projektů a rozvojových aktivit firem. **V rámci programu TOP INOVACE bylo posouzeno 186 projektů v celkovém objemu 7,8 mld. Kč.** Program přináší výhody českým firmám, které investují do svého rozvoje, konkurenceschopnosti a inovací, a rovněž přispěje rozvoji celé české ekonomiky a exportu.

Česká spořitelna je první bankou v České republice, která poskytuje finanční prostředky v rámci programu na sdílení rizik (Risk Sharing Instrument) Evropské investiční banky a Evropské komise. Jedná se o úvěry inovativním společnostem působícím především ve výrobním nebo energetickém sektoru. Účelem tohoto programu je podpořit vybrané banky, aby poskytovaly úvěry ve výši 25 tis. až 7,5 mil. eur malým a středním podnikům, které se zabývají výzkumem, vývojem nebo inovacemi, a které potřebují finance pro své investice nebo provozní kapitál. Česká spořitelna tímto způsobem dále ztraktivňuje svůj program TOP INOVACE. **Hlavní výhodou takto doplněného programu je vyšší dostupnost úvěrů díky kvalitnímu zajištění Evropským investičním fondem a jejich výrazně výhodnější úročení.** Za první rok fungování programu bylo poskytnuto 36 úvěrů v celkové výši téměř 0,7 mld. Kč.

V rámci podpory inovací, růstu firem a zakládání nových podnikatelských subjektů **Česká spořitelna** ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu **nabízela v roce 2013 regionálně zaměřený program INOSTART, určený pro financování provozních a investičních potřeb nově založených společností.** Program spočívá v poskytování úvěrů firmám s kratší podnikatelskou historií než 3 roky v Olomouckém a Moravskoslezském kraji, a to za současného zajištění ve výši 60 % jistiny úvěru poskytnutého prostřednictvím Českomoravské záruční a rozvojové banky. Maximální výše úvěru je 15 mil. Kč.

V produktové oblasti Česká spořitelna dále pokračovala v nabídce dalšího ze svých TOP programů, a to programu TOP EXPORT. Jedná se o specifický program poskytovaný společně s Českou exportní bankou pro malé a střední podniky, který má za cíl zpřístupnit financování subdodavatelům velkých exportních firem, zrychlit přístup k peněžním prostředkům a zjednodušit schvalovací proces. V roce 2013 Česká spořitelna společně s Českou exportní bankou pracovala zejména na optimalizaci podmínek programu a zlepšení jeho dostupnosti pro žadatele.

Prostřednictvím programu TOP ENERGY nabízí Česká spořitelna financování energetických projektů spolu s komplexní poradenskou podporou při přípravě projektu, zpracování žádosti o dotaci, a podobně. Česká spořitelna využívá při tvorbě know-how o těchto projektech principů knowledge managementu. Získané poznatky jsou koncentrovány na jednom místě, které je dostupné všem zainteresovaným pracovníkům. V roce 2013 banka dále pokračovala v podpoře investic do výroby energie z obnovitelných zdrojů. Financovala více než 30 projektů na výstavbu bioplynových stanic, větrných elektráren a malých vodních elektráren ve výši přesahující 2,5 mld. Kč. V tomto oboru se Česká spořitelna řadí na přední místo mezi českými bankami.

Úspěšně pokračuje spolupráce České spořitelny s Evropskou investiční bankou (EIB), která je zaměřena na podporu malých a středních firem a na financování potřeb 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). V červenci 2013 byl ve spolupráci s EIB uveden na trh nový program Zelená energie zaměřený na financování energeticky úsporných investic. Projekty dosahující minimální úspory energie ve výši 20 % jsou prostřednictvím České spořitelny podpořeny grantem z fondů Evropské unie ve výši 10 % z poskytnutého úvěru. **Do konce roku 2013 Česká spořitelna uzavřela globální úvěr v celkové výši 1 150 mil. a potvrdila tak pozici největšího partnera EIB v České republice.** Celkem EIB od počátku programu do konce roku 2013 financovala 809 projektů pro malé a střední podniky a municipality.

Česká spořitelna, jako jeden z předních inovátorů v oblasti Cash Managementu, pokračovala v rozvoji unikátních řešení. Dobrým příkladem je @FAKTURA 24. Česká spořitelna jako první banka na českém trhu nabídla výstavcům faktur zaslání e-faktur do aplikace SERVIS 24 Internetbanking. **Fakturační proces je propojen s procesem platebním na základě automaticky vygenerovaného jednorázového platebního příkazu k úhradě.** Od počátku služby klienti SERVIS 24 Internetbanking přijali téměř 400 tisíc dokladů. Přijímání e-faktur, e-dokumentů, předpisů pojistného či předplatného mohou využívat zákazníci společností ČEZ, E.ON, RWE, pojišťovny Kooperativa, Pojišťovny České spořitelny, SmVak Ostrava, MAFRA (předplatné deník Mladá fronta DNES a Lidové noviny), ČEVAK, Right Power Energy, a také Českého rozhlasu (platba rozhlasového poplatku).

V roce 2013 se Česká spořitelna jako člen Pracovní skupiny pro inovativní platby, která byla ustanovena Komisí pro platební styk České bankovní asociace, podílela na vytvoření návrhu bankovního standardu pro zaslání e-faktur a e-dokumentů koncovým spotřebitelům do aplikací elektronického bankovníctví (Standard elektronické fakturace – standard č. 29). **Česká spořitelna je stále jedinou bankou, která nabízí řešení na konsolidačním principu a jedinou bankou, která nabízí i možnou výměnu e-faktur mezi firmami.** Elektronická fakturace přináší firmám výhodu bezpečného elektronického zaslání faktur a významnou úsporu času a nákladů.

Na konci roku 2013 představoval celkový nekonsolidovaný objem portfolia úvěrů malým a středním firmám (bez hypotečních úvěrů) 79,4 mld. Kč, což reprezentuje nárůst o 5 % oproti konci roku 2012.

Korporátní klientela

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

Po útlumu způsobeném hospodářskou krizí pokračoval v roce 2013 trend oživení, který byl patrný již v roce předchozím. Většina firem se svým obratem vrátila na předkrizovou úroveň, v některých případech ji i předčila. Česká spořitelna je velmi dobře připravena reagovat na tento vývoj a firmám v jejich rozvojových záměrech pomoci s financování či poradenstvím.

Rok 2013 byl bohatý na akvizice a **Česká spořitelna byla velmi aktivní v podpoře svých klientů při jejich financování a rovněž v poskytování poradenství při akvizicích doma i v zahraničí.** Česká spořitelna a Erste Group Bank poskytovaly poradenství konsorciu Allianz Capital Partners a Borealis Infrastructure při akvizici společnosti Net4Gas, výhradního přepravce plynu (TSO) v České republice prodávaného skupinou RWE. Česká spořitelna a Erste Group Bank se zároveň v roli mandátovaného vedoucího aranžéra podílely na této akvizici financováním ve výši 1,39 mld. eur. Česká spořitelna radila společnosti Český Aeroholding, a.s. při prodeji 44% akcií společnosti České aerolinie a.s. strategickému partnerovi Koren Air. V roli mandátovaného vedoucího aranžéra poskytla Česká spořitelna skupině společností vedené ČGS Holding, a.s. akviziční úvěr s pojištěním EGAP ve výši 60 mil. eur na nákup majoritních podílů ve slovinských společnostech Savatech d.o.o. a Savapro d.o.o., předního evropského výrobce technické pryže.

Česká spořitelna reagovala i na oživující se poptávku velkých firem po financování jejich investic a provozu, například podepsala jako aranžér a věřitel spolu s dalšími dvěma bankami klubový úvěr ve výši 2,0 mld. Kč se společností Plzeňská teplárenská, a.s. za účelem spolufinancování výstavby spalovny ZEVO Chotíkov. A v roli aranžéra, agenta a věřitele poskytla Česká spořitelna spolu s dalšími třemi bankami klubový úvěr v celkové výši 6,5 mld. Kč společnosti OTE, a.s. za účelem profinancování provozních potřeb.

V roce 2013 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.

Kromě mírného zvýšení provozního financování došlo v sektoru velkých nadnárodních korporací k oživení investic, firemních akvizic a exportního financování, což se promítlo i do úvěrové aktivity. **Česká spořitelna dokázala nekonsolidovaný objem portfolia úvěrů v segmentu tuzemských a nadnárodních korporátních klientů zvýšit v meziročním srovnání o 4 % na 70,9 mld. Kč.**

Nekonsolidované údaje bez hypotečních úvěrů, mld. Kč	2009	2010	2011	2012	2013
Portfolio úvěrů středním podnikům	57,7	58,2	68,7	75,5	79,4
Portfolio úvěrů velkým podnikům	56,1	51,3	62,4	68,2	70,9
Portfolio úvěrů velkým komunálním klientům	12,8	12,5	13,8	13,1	12,2

Služby veřejnému a neziskovému sektoru

Česká spořitelna v roce 2013 dále rozvíjela spolupráci s klienty státní správy a samosprávy, založenou na dlouhodobém partnerství. Česká spořitelna je partnerem velkých měst, krajů a orgánů státní správy, ale také malých obcí a jejich příspěvkových organizací. Nabídka produktů a služeb vždy respektuje aktuální potřeby klientů. **Česká spořitelna se úspěšně zúčastnila veřejných zakázek na poskytování úvěrového financování projektů v oblastech dopravní infrastruktury, výstavby vodovodů a kanalizací, městské hromadné dopravy, nakládání s komunálním odpadem a dalších.** Česká spořitelna byla vedoucím aranžérem primární emise směnečného programu pro Dopravní podnik hl. m. Prahy v objemu 8,0 mld. Kč na financování tramvajových souprav Škoda 15T ForCity. Rovněž byla aranžérem a koordinátorem akvizičního úvěru ve výši 4,1 mld. Kč, který konsorcium bank poskytlo společnosti Pražská plynárenská Holding (PPH) ovládané Hlavním městem Prahou. Peníze mají sloužit ke koupi podílu Pražské plynárenské, a.s. od energetické skupiny E.ON. Dalším příkladem partnerství a nabídky kvalitních produktů a služeb je poskytnutí úvěrového rámce Moravskoslezskému kraji ve výši 1,2 mld. Kč na předfinancování projektů Moravskoslezského kraje.

Česká spořitelna patří mezi vedoucí banky financující bytová družstva a společenství vlastníků jednotek. Ve své nabídce produktů se zaměřuje na komplexní obsluhu klientů, a to zejména v oblasti financování rekonstrukcí, privatizací a nové bytové výstavby. Přestože dotační podpora státu pro bytové domy byla v roce 2013 výrazně omezena, zájem klientů o financování stále přetrvává. Česká spořitelna poskytla nové úvěry v objemu více než 5,2 mld. Kč, což představuje výrazný meziroční nárůst obchodů.

Na jaře roku 2013 byl ve spolupráci s německou rozvojovou bankou KfW Bankengruppen zahájen program Financování úspor energie v bytových domech. Projekty, které dosahují 30% úspor energie, jsou prostřednictvím České spořitelny podpořeny z fondů Evropské unie grantem ve výši 10 % z poskytnutého úvěru. Tento program je v České republice unikátní a je poskytován pouze Českou spořitelnou. V roce 2013 přijala Česká spořitelna více než 90 žádostí o financování v objemu přes 0,4 mld. Kč, z toho poskytnuté úvěry činí téměř 250 mil. Kč.

Rozvoj dlouhodobého partnerství s neziskovými organizacemi se podařilo naplnit i v roce 2013, a to v oblasti zajišťování finančních potřeb klientů a prostřednictvím Nadace České spořitelny také podporou sociálního podnikání. V roce 2013 úspěšně pokračoval pilotní program Financování sociálního podnikání a vzdělávací semináře Akademie České spořitelny, které v roce 2012 připravila Česká spořitelna společně s Nadací VIA. Tento vzdělávací program je určen pro sociální podniky a všechny neziskové organizace se zájmem o sociální podnikání.

Současně s nabídkou bankovních služeb a poradenství se do spolupráce s neziskovými organizacemi aktivně zapojují i zaměstnanci České spořitelny svojí účastí na dobrovolných a charitativních aktivitách. Svým dlouhodobým přístupem si Česká spořitelna udržela na českém finančním trhu významné postavení banky pro neziskové organizace.

Česká spořitelna nabízí klientům veřejného sektoru kromě standardních bankovních služeb i stále více žádanou a rozšiřovanou **nabídku komplexního poradenství ve spolupráci se svojí dceřinou společností GRANTIKA** České spořitelny. Jedná se zejména o služby v oblasti dotačního, finančního a manažerského poradenství. Význam těchto služeb dokládá například 84% úspěšnost společnosti GRANTIKA v získávání dotací z fondů Evropské unie.

Prodej produktů finančních trhů korporátním klientům

Mírný optimismus ohledně budoucího vývoje domácího a evropského hospodářství se v roce 2013 odrazil i na trhu s produkty finančních trhů určených pro korporátní klientelu. **Zlepšení situace ekonomik hlavního exportního teritoria českých firem nastartovalo**, především ve druhé polovině roku, **zájem o zajištění měnového rizika pro období přesahující 12 měsíců**, což byl po několik posledních let pro řadu podniků nejdelší zajišťovací horizont.

Vedle zvolna rostoucí poptávky po měnovém zajištění rostl také zájem firem o zajištění cen komodit, především elektrické energie, pohonných hmot a průmyslových kovů. Příznivý hospodářský výhled v kombinaci s rekordně nejnižší úrovní úrokových sazeb dále zvýšil klientskou poptávku **po zajištění budoucích úrokových nákladů**.

Mezi největší obchodní úspěchy dceřiné společnosti Erste Energy Services, která byla založena na sklonku roku 2012, patří 40% tržní podíl na výkupu elektrické energie z obnovitelných zdrojů. Společnost rovněž začala uzavírat kontrakty na dodávku elektřiny koncovým zákazníkům.

Vysoce volatilní prostředí však i nadále kladlo rostoucí nároky na zajišťovací politiku mnoha korporátních společností. Česká spořitelna je díky velmi kvalitnímu analytickému a obchodnímu zázemí schopna poskytovat nejen spolehlivé zobchodování transakcí, ale také analýzu a poradenství v oblasti strukturování a načasování zajišťovacích transakcí. Dlouhodobá strategie České spořitelny, která se zaměřuje na nabídku širokého spektra cenově přijatelných, na míru šitých instrumentů, se potvrzuje jako správná a přináší i přes nelehké ekonomické podmínky mírně rostoucí objemy transakcí a zároveň i spokojenost klientů s poskytovanými službami.

V oblasti finančního poradenství Česká spořitelna dále posílila pozici jednoho z největších finančních poradců v České republice. **Kromě tradičních segmentů velkých českých a mezinárodních korporací se banka ve zvýšené míře zaměřovala na poskytování finančního poradenství pro segment malých a středních podniků (SME)**. Za tímto účelem se úspěšně integrovalo poskytování poradenských služeb v rámci Finanční skupiny České spořitelny do jednotného poradenského centra (Advisory Group). **Jednotné poradenské centrum je schopné poskytnout veškeré poradenské služby** počínaje poradenstvím při čerpání dotací z EU, přes oceňování podniků, finanční restrukturalizace, až po poradenství v oblasti fúzí a akvizic a IPO, a to všem klientským segmentům z jednoho místa, **na bázi „one-stop-shop“**. Kvalitu poskytovaných služeb potvrdilo získání

poradenských mandátů od významných českých a mezinárodní klientů a účast na prestižních projektech, například prodej společnosti ČSA či tranzitního plynovodu Net4Gas.

Primární emise cenných papírů

Na trhu primárních (IPO) a sekundárních (SPO) emisí akcií **Česká spořitelna** potvrdila svoji vedoucí pozici, když **se zúčastnila všech nových emisí na pražské burze**, což znamená na navýšení kapitálu společnosti Central European Media Enterprises Ltd., navýšení kapitálu Erste Group Bank AG a primární emisi akcií Stock Spirits Group Plc.

Obchodování s dluhovými cennými papíry a akciovými instrumenty

Objemy obchodů s akciemi na Burze cenných papírů Praha v roce 2013 poklesly již sedmý rok v řadě na úroveň 186 mld. Kč. Pokles nezastavilo ani zavedení nové obchodní platformy Xetra. Očekávané oživení české ekonomiky se zatím nedostavilo a zájem investorů se proto nasměroval do jiných zemí.

Česká spořitelna potvrdila pozici hráče, jehož na regionálním kapitálovém trhu nelze přehlédnout. Zákazníci především oceňují spolehlivost, efektivitu a šíři služeb, které jim Česká spořitelna nabízí. Vyzdvihují podporu analytického zázemí, strukturování a načasování transakcí, schopnost distribuce institucionálním klientům i zákazníkům drobného bankovníctví, a to v kombinaci se službami souvisejícími s obdobím bezprostředně následujícím po uvedení na trh, a také při samotném obchodování na sekundárním trhu. Tyto zkušenosti s obchodováním prostřednictvím České spořitelny vytvářejí pevnou důvěru a dlouhodobé vztahy.

Obchodování s akciemi bylo zásadně ovlivněno zvýšeným rizikem, které pro investory v roce 2013 představovaly takzvané nově vznikající trhy. Český akciový trh poklesl měřeno indexem PX o necelých 5 %, přičemž k tomuto poklesu došlo již v prvním pololetí. Ozdravný proces bankovního sektoru v Evropě a naděje vkládané do oživení ekonomiky se promítly do pozitivního vývoje ve druhé polovině roku. Podobně tomu bylo i v případě objemu obchodování. **Během roku 2013 banka realizovala obchody s akciemi v celkovém objemu 42,5 mld. Kč a potvrdila první místo mezi bankovními obchodníky.**

Dluhopisový trh v České republice zaznamenal opět zvýšenou volatilitu a možnost dobrých investic. **Česká spořitelna správně odhadla nákupní příležitosti v první polovině roku, z čehož pak její klienti výrazně profitovali.** Také v roce 2013 byla Česká spořitelna velice aktivní ve vydávání nových korporátních dluhopisů a realizovala korunové emise pro své klienty z finančního a korporátního sektoru. Korporátní emise se ukázaly být ve srovnání s korunovými emisemi českých státních dluhopisů pro investory výnosnější. Ke konci roku ve spolupráci s Realitní společností České spořitelny vydala Česká spořitelna první strukturovanou emisi v korunách zajištěnou nemovitostí v hodnotě skoro jedné miliardy korun. Česká spořitelna i nadále patří mezi největší obchodníky s dluhopisy v České republice.

Finanční instituce

V průběhu roku 2013 pokračovala Česká spořitelna v úspěšném prodeji produktů a služeb stávajícím zákazníkům a i díky akvizici několika významných klientů potvrdila svoji pozici vedoucí banky poskytující finančním institucím služby s přidanou hodnotou. Banka nadále prohlubovala spolupráci s pojišťovnami a penzijními fondy a rozvíjela spolupráci s investičními společnostmi a jejich fondy. Při poskytování služeb těmto klientům se banka ještě více soustřeďuje na nové platební metody v oblasti cash managementu, což umožňuje rozšiřovat spolupráci o další specializované služby jako například depozitář, custody anebo zprostředkování výplat výnosů cenných papírů. V počtu klientů z řad nebankovních finančních institucí navázala banka na růst z roku 2012. Všeobecný sentiment na finančních trzích se projevil i zvýšením objemu primárních vkladů u České spořitelny v tomto segmentu.

V oblasti vztahů k bankám se Česká spořitelna dále profilovala jako významný poskytovatel služeb transakčního bankovníctví. Česká spořitelna se, v kooperaci s Erste Group, stále více stává součástí středoevropských platebních řešení pro významné bankovní instituce. Také v oblasti clearingových služeb a vedení korunových účtů v segmentu bankovních klientů uspěla Česká

spořitelna v několika výběrových řízeních, takže v roce 2013 dále narostl počet účtů vedených pro banky včetně objemu transakcí prováděných přes tyto účty.

Správa aktiv pro institucionální klienty

Česká spořitelna spravuje prostředky institucionálních klientů v celkovém objemu dosahujícím téměř 100 mld. Kč. Mezi klienty České spořitelny patří zejména finanční instituce (penzijní fondy, životní a neživotní pojišťovny, zdravotní pojišťovny), nadační sektor, municipality, velké firmy, bytová družstva a odborové organizace. **Česká spořitelna je ve správě prostředků externích klientů lídrem na trhu s podílem přesahujícím 60 %** (podle údajů Asociace pro kapitálový trh). Objem prostředků ve správě vzrostl v roce 2013 o téměř 9 %. Správa aktiv pro institucionální klienty se v roce 2013 také významně rozrostla o produkt zprostředkování obchodů se spořicími státními dluhopisy s objemem obchodů přes 4 mld. Kč. I v roce 2013, charakterizovaném bezprecedentně nízkou hladinou úrokových sazeb, správa aktiv dokázala svým klientům v průměru zhodnocovat prostředky nad úroveň definovaných benchmarků, když vážená nadvýkonnost dosáhla +0,56 % p.a. Vážená absolutní výkonnost portfolií pak činila solidních +1,61 % p.a.

Depozitář

Česká spořitelna i nadále zaujímá výraznou pozici v poskytování služeb depozitáře fondům kolektivního investování, fondům kvalifikovaných investorů a fondům penzijního systému. V průběhu roku 2013 přibýlo do depozitářské správy 29 nových fondů a ke konci roku 2013 poskytovala banka tyto služby celkem 102 fondům. Významný podíl na tomto růstu mají speciální fondy kvalifikovaných investorů. **Aktiva spravovaná depozitářem dosáhla objemu 177,6 mld. Kč, což představuje nárůst o 10 % ve srovnání s rokem 2012.**

Custody

Službu úschovy a správy cenných papírů provádí Česká spořitelna nejen jako depozitářská banka či v rámci obhospodařování clientských portfolií, ale také jako samostatnou službu. Klienty banky jsou převážně finanční instituce, korporace, municipality držící majetkové účasti a další subjekty investující do cenných papírů. Jestliže v druhé polovině roku 2012 pomohly k nárůstu objemu aktiv v custody značnou měrou rostoucí kapitálové trhy, v roce 2013 tento trend pokračoval a byl doplněn četnými úspěchy při získávání nových klientů. Celkově tak bylo dosaženo meziročního nárůstu jak objemu aktiv, tak i počtu klientů a výnosů z této služby.

Výplata výnosů a administrace cenných papírů

Česká spořitelna je nejvýznamnějším poskytovatelem služeb v oblasti zprostředkování výplat výnosů z cenných papírů. V průběhu roku 2013 bylo zprostředkováno, včetně odkupů podílových listů, celkem 911 tisíc výplat, v celkovém objemu 75 mld. Kč. **Česká spořitelna zprostředkovala například výplatu rozdělení části emisního ážia společnosti Telefónica Czech Republic, a. s.** Česká spořitelna rovněž zastává stabilně již několik let významné místo v oblasti služeb výplatního a výpočetního agenta ve vztahu k emisím dluhopisů. Tuto pozici si v roce 2013 nejen udržela, ale i mírně posílila, když jako výplatní a výpočetní agent získala do svého portfolia emise několika významných společností.

EU Office České spořitelny

Významná část práce analytiků a konzultantů z EU Office byla v roce 2013 věnována rozšíření poradenského programu Průvodce podnikáním v zahraničí. Klienti Erste Corporate Banking si prostřednictvím bankéřů na Regionálních korporátních centrech vyžádali přibližně 80 country reportů. Ke konci roku 2013 EU Office pokrývalo 17 evropských zemí. S klíčovými klienty probíhají také individuální konzultace jejich zahraničních podnikatelských záměrů. **EU Office rovněž vytvořil Erste inovační barometr, což je nový nástroj, který mapuje inovační schopnost všech 28 členských států Evropské unie.** Činnost EU Office se také zaměřovala na problematiku spojenou s novým dotačním obdobím, velká část aktivit byla směřovaná na tvorbu nových EU programů.

DISTRIBUČNÍ KANÁLY

Pobočková síť

Česká spořitelna se svými 653 pobočkami představuje jednu z největších bankovních sítí v České republice s kvalitním regionálním pokrytím a snadnou dostupností pro všechny klienty. **Pobočková síť zůstává v rámci vícekanalového prodejního modelu stále základní výkonnou obchodní složkou banky.**

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

V rámci optimalizace regionálního pokrytí pobočkové sítě sleduje Česká spořitelna pečlivě chod svých poboček, provádí analýzu jejich využití a na základě této analýzy upravuje pobočkovou síť tak, aby byly pobočky na jedné straně přístupné klientům v čase a místě, kde je opravdu využijí, a aby zároveň na straně druhé bylo dosaženo maximální efektivity jejich provozu. V roce 2013 byly otevřeny dvě zcela nové pobočky, jedna ve formátu Erste Premier v Českých Budějovicích a jedna pobočka zaměřená speciálně na obsluhu movitější klientely s podrobnějším poradenstvím v Brně. Činnost zahájila i další dvě Erste Premier centra ve Zlíně a v Pardubicích.

Celkem patnáct poboček bylo přemístěno do atraktivnějších prostor či míst z hlediska současného životního stylu klientů. V obchodních a nákupních centrech aktuálně banka provozuje již 35 poboček. **Ve 28 pobočkách zejména supermarketového typu je zaveden víkendový provoz.** Mobilní pojízdná pobočka začala v jižních Čechách pravidelně navštěvovat v pořadí již čtvrtou obec. V třinácti 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. Modernizací či rozsáhlejší rekonstrukcí prošlo 24 poboček ve všech lokalitách České republiky. Pro efektivní zajištění náhradních prostor po dobu rekonstrukcí středně velkých kamenných poboček využívá banka mobilní kontejnerové pobočky. Během roku 2013 byly využity u rekonstrukcí například v Ostravě, Brně, Voticích či Semilech.

Součástí většiny modernizací a rekonstrukcí je budování bezbariérových přístupů do poboček. Takto je uzpůsobeno již 375 budov. Ve spolupráci s Pražskou organizací vozíčkářů proběhlo mapování bezbariérovosti poboček a bankomatů ve městech nad 25 tis. obyvatel, závěry slouží jako podklad pro další úpravy poboček. Diskrétnost v pobočkách je podporována, kromě prvků vnitřního vybavení a uspořádání (například paravany, koberce, vzdálenost čekací a poradenské části haly), také hudební kulisou v čekacích zónách. Instalace hudby, její obsahové složení i možnost regulace hlasitosti jsou v pobočkách ze strany klientů i poradců vnímány pozitivně.

Ve spolupráci s Českým červeným křížem pokračoval v roce 2013 ojedinělý koncept Přátelská místa. Jedná se o školení pro pracovníky poboček v oblasti profesionálního přístupu ke zdravotně postiženým klientům, k seniorům a v oblasti první pomoci. Součástí je také certifikace poboček. **Certifikát Přátelského místa může získat pobočka plně bezbariérová, která má proškoleny všechny pracovníky, jež se mohou dostat do kontaktu s hendikepovaným klientem.** Certifikát v roce 2013 získalo prvních 10 poboček.

Přímé bankovníctví

Přímé bankovníctví je nejčastějším způsobem kontaktu klienta s Českou spořitelnou. Více než **92 % finančních transakcí v bance je provedeno přes kanály přímého bankovníctví.** Celkově se prostřednictvím přímého bankovníctví realizovalo v roce 2013 více než 101 miliónů finančních transakcí, kterými bylo převedeno 2,6 biliónů Kč. Počet transakcí se tak zvýšil o 7 % a objem o 2 %.

Počty bezhotovostních finančních transakcí přímého bankovníctví (v mil.)		
SERVIS 24	65,5	65 %
BUSINESS 24	11,3	11 %
MultiCash	21,6	21 %
Bankomaty a platbomaty	2,9	3 %

SERVIS 24 Internetbanking prošel v roce 2013 výrazným rozvojem. Klientům jsou jejich produkty již zobrazovány automaticky. Byl vylepšen distribuční proces okamžitým předáním přihlašovacích údajů na pobočce a uživatelský komfort možností odblokování přístupu přímo v internetbankingu. Prodej produktů i obsluha klienta byla podpořena pomocí virtuálního bankéře. Redesign stránek úvěrů a spoření byl dokončen, banka také umožnila aktivaci platební karty, změnu karetních limitů a mnoho dalších vylepšení.

BUSINESS 24 Internetbanking nově umožňuje klientům výměnu úvěrové dokumentace, nastavuje e-mailové notifikace z oblasti platebního styku, zobrazuje součty kreditních a debetních obrátů, prodlužuje dostupnost datových výpisů na 12 měsíců a individuálních kurzů od 8 do 17:30 a obsahuje řadu dalších dílčích vylepšení. V prosinci **Česká spořitelna rozšířila službu BUSINESS 24 Databanking, která nyní umožňuje podnikatelům a firmám odesílání platebních příkazů přímo z jejich účetního systému.** Pro SERVIS 24 a pro BUSINESS 24 byla prodloužena uzávěrka platebního styku z 20. na 23. hodinu.

V roce 2013 se zvýšil počet aktivních uživatelů přímého bankovníctví SERVIS 24 a BUSINESS 24 na 1,59 miliónu, což představuje téměř 8% meziroční nárůst. Přímé bankovníctví poskytuje své služby také firmám, městům a obcím či ostatním právnickým subjektům. Ke konci roku 2013 banka evidovala téměř 3 200 uživatelů služby MultiCash a 9 400 klientů služby BUSINESS 24.

	2009	2010	2011	2012	2013
Počet aktivních klientů SERVIS 24 a BUSINESS 24 v tis.	1 252	1 319	1 410	1 476	1 591

Pozn: klienti využívající více kanálů jsou počítáni pouze jednou

Mobilní banku nabízí Česká spořitelna klientům již druhým rokem, během kterého se zájem o tuto službu zdvojnásobil. **Ke konci roku 2013 mobilní banka eviduje bezmála 100 tisíc uživatelů, z tohoto pohledu se jedná o nejdynamičtější platební kanál v bance.** Dle nezávislého průzkumu Smartbanking 2013 se Mobilní banka České spořitelny stala uživatelsky nejpřívětivější bankovní aplikací v České republice.

Jedním z kanálů, který dlouhodobě zaznamenává dynamický růst, je bezesporu provádění platebních příkazů přes bankomaty a platbomaty, počet transakcí v loňském roce vzrostl o 14 %, objem dokonce o 26 %. Každý měsíc využije tuto službu více než sto tisíc klientů. Velmi rychle se rozvíjí také PLATBA 24, která umožňuje placení internetových nákupů přes SERVIS 24 Internetbanking. Počet plateb vzrostl za posledních 12 měsíců o polovinu na 1,4 miliónu.

Výrazným přínosem kanálů přímého bankovníctví je prodej produktů a služeb. Prodalo se více než 320 tisíc produktů. Dařilo se zejména v prodeji kontokorentních úvěrů, kreditních karet a spotřebitelských úvěrů. Od října je také možné navyšovat limit čerpání kontokorentních úvěrů a kreditních karet. Úvěry fyzickým osobám je možné sjednat a ihned čerpat prostřednictvím bankomatu.

Využívání kanálů přímého bankovníctví obecně vzrůstá a tento trend bude pokračovat i v příštích letech. V roce 2013 Česká spořitelna zaznamenala 164 miliónů návštěv a kontaktů s klienty, což představuje 90% podíl na celkových návštěvách v bance. Nejvíce návštěv zaznamenal kanál SERVIS 24 Internetbanking (110 miliónů) a webové stránky České spořitelny (32 miliónů návštěv).

NEOBCHODNÍ ČINNOSTI

Lidé

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

Strategie vzdělávání a rozvoje zaměstnanců v České spořitelně směřuje k většímu využívání jejich potenciálu pomocí inovativních rozvojových metod. 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 průběhu roku 2013 se realizovaly pilotní běhy všech kurzů a na základě zpětné vazby od účastníků kurzů jsou prováděny potřebné úpravy. Kurzy jsou standardně dostupné prostřednictvím řízené nabídky v aplikaci AMOS.

Kvalifikace zaměstnanců, kteří s klienty jednají, má na spokojenost klientů přímý vliv. Česká spořitelna chce, aby klienti měli jistotu, že její zaměstnanci naplňují jejich očekávání. Proto **na podzim 2013 přistoupila Česká spořitelna k certifikaci zaměstnanců na všech poradenských pozicích ve všech segmentech drobného bankovníctví (retailu).** Myšlenka certifikace je sdílena všemi bankami v rámci celé Erste Group. **Certifikace garantuje, že dotyčný zaměstnanec má potřebné znalosti, dovednosti a odpovídající přístup ke klientovi.** K jejímu nabytí opravňuje úspěšné absolvování testů odborných znalostí, prodejního trenažeru a náslechu pro dovednost vedení prodejního rozhovoru a rozhovoru s manažerem pro přístup ke klientům a týmu. Jednou za tři roky bude probíhat recertifikace. Zavedením certifikace poradce je zabezpečen kontinuální rozvoj znalostí, dovedností a proklientského přístupu u všech zaměstnanců v prodejních pozicích. **Certifikace poradců poskytuje klientům jistotu vysokého standardu služeb a profesionálního prodeje.**

Moderní trend ve vzdělávání představují Business simulace, tato metoda vzdělávání využívá nové formy optimalizace a simulace procesů. Cílem Business simulací je podpora strategického myšlení manažerů v oblastech práce s týmem, obchodních výsledků a spokojenosti klientů banky.

Modul manažerského rozvoje Čas evoluce je cíleně zaměřený na klientský přístup. Vybraní manažeři sbírali zkušenosti na zahraničních konferencích a zúčastnili se čtyř setkání se zajímavými osobnostmi z české podnikatelské sféry. Manažeři rovněž absolvovali Evoluční expedici, aby se inspirovali, jakým způsobem fungují jiné společnosti. **Druhá polovina roku 2013 se nesla ve znamení Talentového programu, jehož cílovou skupinou se stali zaměstnanci, kteří sice nejsou v manažerské pozici, ale ve svém oboru platí za velmi zkušené.** Od ledna 2014 se budou účastnit osobního rozvoje ušitého přímo na míru.

Novinkou v roce 2013 se také staly Koučovací kavárny, setkání zaměstnanců, interních koučů a zajímavých osobností, které se ve svém životě s koučováním setkali a mohou ostatní seznámit se svými zážitky.

Nedílnou součástí adaptačního procesu každého nového zaměstnance banky a zároveň logickým završením vzdělávání ve zkušební době se stal Diplom poradce. Novému zaměstnanci poskytuje ucelenou zpětnou vazbu na míru úspěšnosti vlastní adaptace a zároveň manažerovi slouží jako nástroj vyhodnocení zkušební doby nováčka.

Česká spořitelna je pro vysokoškoláky opět nejatraktivnějším zaměstnavatelem v odvětví bankovníctví a pojišťovnictví. Vyplynulo to z průzkumu České studentské unie, ve kterém si studenti tuzemských vysokých škol vybírali firmu, u které by v budoucnosti nejraději pracovali. Česká spořitelna tak obhájila vítězství z minulého ročníku. Rovněž potěšil neutuchající zájem studentů o stáže a spolupráci na studentských pracích. **Velkému zájmu se těšil i Absolventský program České spořitelny, který byl v roce 2013 spuštěn hned ve dvou běžích.** První skupina zařazená v tomto programu úspěšně završila celý rok a všichni účastníci dostali nabídku pokračovat v České spořitelně jako zaměstnanci i nadále.

Průměrný počet zaměstnanců se v porovnání s rokem 2012 snížil o 109 na 10 651. Podíl žen představuje 74 % všech zaměstnanců. Průměrná délka zaměstnání se zvýšila na 10,5 roku a průměrný věk vzrostl na 39,4 let.

	2009	2010	2011	2012	2013
Počet zaměstnanců Finanční skupiny ČS*	10 843	10 744	10 556	10 760	10 651
Počet zaměstnanců České spořitelny*	10 219	10 163	9 485	9 640	9 550

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

Česká spořitelna má zaveden dlouhodobý program Diversitas, jehož cílem je podpora rovných příležitostí a vyváženosti soukromého a pracovního života zaměstnanců a zaměstnankyň. V průběhu roku v rámci programu probíhalo několik projektů. Projekt Gender – rovné příležitosti je zaměřen na genderovou rovnost a díky němu mohly ženy manažerky rozvíjet svůj potenciál formou vzdělávání, inspirativních workshopů, networkingových setkání a zapojením do mentoringových programů.

V rámci projektu Čáp byl rozšířen portál pro rodiče a uspořádáno šest setkání s rodiči na mateřské nebo rodičovské dovolené, kde měli příležitost setkat se se členy představenstva nebo prodiskutovat právní záležitosti spojené s mateřskou nebo rodičovskou dovolenou.

V rámci nového projektu Moudrá Sova, který se zabývá age managementem, se zaměstnanci mohou zúčastnit zajímavých školení, workshopů a konference s cílem vysvětlit téma age managementu a nastínit, kterým směrem se bude Česká spořitelna ubírat v následujících letech.

Projekt Transition – bez bariér se zabývá auditem budov České spořitelny z hlediska vhodnosti pro různé formy tělesných postižení a školením pro handicapované uchazeče o práci v České spořitelně. **V rámci projektu dostali nevidomí stážisté příležitost pracovat v České spořitelně a někteří poté dostali pracovní nabídku.**

Kvalita služeb

Jedním z klíčových cílů České spořitelny v oblasti kvality služeb pro rok 2013 bylo zlepšování kvality služeb ve všech klientských segmentech s důrazem na poskytování kvalifikovaného a profesionálního poradenství. **Vynikající výsledky spokojenosti klientů se službou Osobního bankovníctví ve druhém pololetí ukázaly, že správné zacílení manažerské pozornosti a aktivit vede ke zlepšení vnímání služeb České spořitelny ze strany jejích klientů.** Dařilo se také v další prioritní oblasti, kterou je proces řešení stížností. Spokojenost klientů se způsobem, rychlostí a výsledkem řešení stížností se v posledním čtvrtletí 2013 pohybovala nad 90 %.

Úroveň služeb, kterou banka poskytuje klientům, je zjišťována v rámci takzvané měření klientské zkušenosti vyjádřenou indexem CEI (Customer Experience Index). Cílem tohoto kvantitativního průzkumu je získat informace o zkušenosti retailových klientů se službami na pobočce bezprostředně po jejich návštěvě. Zároveň je každé pololetí měřena dlouhodobá klientská zkušenost (LT CEI), jejíž výsledky jsou navázány na cíle jednotlivých útvarů banky. V měření se banka zaměřuje na segmenty drobného bankovníctví. Loajalita klientů se měří metodou NPS (Net Promoter Score). Metoda NPS zjišťuje ochotu klientů doporučit produkty a služby České spořitelny svým přátelům a známým. **Analýza důvodů (ne)doporučení následně umožňuje měnit produkty a služby tak, aby klientům lépe vyhovovaly.** Jelikož je metoda NPS dotazování rozšířená nejen v bankovním sektoru, je možné výsledky porovnávat s výsledky lokálních i mezinárodních společností.

Podání klienta ve formě stížnosti, reklamace, námětu, dotazu nebo pochvaly prostřednictvím pobočky, klientského centra nebo týmu ombudsmanů je projevem názoru klienta či požadavku na změnu. Pro banku je důležité evidovat každé sdělené podání, i ihned vyřešené, a to tak, aby jasně vyjadřovalo konkrétní přání klienta. **Zásadní změnou v roce 2013 byl vznik Centra vyřizování stížností, které je zodpovědné za celkové vyřešení stížnosti** a pomáhá zvýšit spokojenost klientů s řešením jejich reklamací. Banka se také zabývá kořenovými příčinami stížností, což jsou nejčastější problémové oblasti produktů a služeb, které klient vnímá negativně. Česká spořitelna se pak snaží nalézt řešení takto identifikovaného problému.

V České spořitelně je klientům k dispozici tým ombudsmanů, kteří jsou přístupní různými komunikačními kanály. Klienti využívají linku 956 717 718, emailovou adresu ombudsman@csas.cz, na základě objednání přicházejí na osobní konzultace, posílají dopisy a kancelář ombudsmana může být kontaktována i přes Facebook ČS. Členové týmu řeší problémy klientů nejen v českém, ale také v anglickém a německém jazyce. **Ombudsmani se věnují těm nejkomplikovanějším případům, které mohou zasahovat do činností i více útvarů banky** a s nimiž je často spojeno reputační riziko. Také mohou svolávat expertní skupiny složené z pracovníků z různých útvarů banky k individuálnímu posouzení kompenzace, kterou klient v souvislosti s podáním nárokuje. Průměrná doba řešení stížností v rámci týmu Ombudsmana se zkrátila v roce 2013 z 11,2 dnů na 9,4 dny, spokojenost s řešením stížností byla v roce 2013 na úrovni 73 %. S Českou národní bankou pracovníci v roce 2013 řešili 82 případů a s Finančním arbitrem ČR 79.

Hlavními oblastmi, na které si klienti v roce 2013 stěžovali či žádali tým ombudsmana o stanovisko, byly poplatky za bankovní produkty a služby, neschválené úvěry a jejich restrukturalizace a vymáhání dlužných pohledávek.

Řízení projektů

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

Projekty jsou připravovány na základě předchozího průzkumu potřeb současných i potenciálních klientů banky a na základě očekávaného vývoje technologií. **Většina projektů se tedy zabývá vývojem nových technologií a produktů pro klienty.** Česká spořitelna se snaží přinášet svým zákazníkům nové a spolehlivé inovativní služby například v oblasti internetového a mobilního bankovníctví, v oblasti bezkontaktní technologie plateb nebo realizací konsolidačních aktivit za účelem zefektivnění aplikačního portfolia. Ročně je v České spořitelně realizováno mnoho desítek projektů.

Česká spořitelna rovněž spolupracuje v rámci Erste Group Bank na skupinových projektech. Jejich souhrnným cílem je plné využití obchodního potenciálu středoevropských trhů ve všech segmentech, využití úspor z rozsahu a nákladových synergií, koncentrace podpůrných činností ve skupině, transparentnost a srovnatelnost měření výkonnosti. Projekty pokrývají například oblasti informačních technologií, řízení rizik či obslužné činnosti.

Česká spořitelna drží krok s moderními trendy v oboru projektového řízení i řízení projektového portfolia. Aktivně přispívá a předává své zkušenosti ostatním, například na odborných konferencích nebo seminářích. Velkou pozornost věnuje dalšímu vzdělávání a osobnímu rozvoji projektových manažerů. Vysokou profesní úroveň dokládá i fakt, že někteří projektoví manažeři jsou držiteli certifikace PMP (Project Management Professional).

K významným projektům s přínosem pro klienty drobného bankovníctví se řadí například Osobní účet ČS II. Součástí nového produktu je spořicí účet Peníze stranou. Klienti si k Osobnímu účtu ČS II mohou dokoupit i novou službu Rodinná nabídka, která umožňuje účet výhodně využívat mezi rodinnými příslušníky. Klientům v segmentu MSE je možné v celé pobočkové síti zakládat redesignovaný Firemní účet ČS, Spořicí firemní účet ČS a Firemní konto ČS (MAXI Konto).

Zajímavou novinkou je nástroj pro výpočet poplatků a slev na nových Osobních účtech ČS (Osobní konto ČS a Osobní účet ČS II). Pomocí tohoto nástroje dokáže banka rychleji, efektivněji a s nižšími náklady vytvářet klientům nové produktové a cenové nabídky. **Díky nasazení nového modulu CPT (Customer Pricing Tool) mohou klienti využívat různé druhy slev na Osobním účtu ČS II a Osobním kontu ČS.** Zároveň si mohou vybrat dárek za věrnost.

V roce 2013 byla dokončena změna smluvních a klientských dokumentů pro retailové klienty. Nyní jsou všechny smluvní dokumenty pro klienty jednoduché a srozumitelné. Také výpisy z účtů a transakcí u všech produktů jsou nyní výrazně zpřehledněné a graficky upravené. Klientům, kteří využívají služeb správy aktiv, byly zpřehledněny a zkvalitněny reporty o vývoji a stavu jejich portfolií.

V oblasti platebních karet došlo k implementaci bezkontaktní technologie na všechny typy vydávaných karet, a to navíc s přechodem na nový typ čipu. Nabídka platebních prostředků byla navíc rozšířena i o moderní bezkontaktní nálepky. Inovace se dotkla také platebních terminálů, které

již všechny podporují bezkontaktní platby, a to s podporou poslední verze bezkontaktních komunikačních protokolů.

Česká spořitelna se významnou měrou podílela na vzniku nového koaličního bonusového programu iBOD, který již od svého startu prostřednictvím více než 30 partnerů nabízí odměňování na více než tisíci místech v rozsáhlé síti prodejen partnerů iBODu. **Česká spořitelna nabízí svým klientům v rámci programu skutečně komplexní odměňování.**

Redesign internetového bankovníctví pro retailovou klientelu přinesl řadu novinek, například nové typy informačních SMS, odblokování hesla přes www.servis24.cz nebo automatické zobrazení produktů. Klienti již nyní nemusejí zadávat produkty manuálně.

V rámci projektů pro korporátní klienty a klienty v oblasti finanční trhů dokončila Česká spořitelna práce spojené s uvedením značky Erste Corporate Banking na trh. Úpravou prošly aplikace, které tisknou dokumenty klientům, finalizovalo se nové logo na platebních kartách a nová značka se uvedla i u dceřiných společností obsluhujících korporátní klienty.

Bankéři obsluhující korporátní klienty používají další generaci nového uživatelského rozhraní (RSM desktop), pomocí kterého mohou zlepšit a zefektivnit vztah se zákazníky. Také internetové bankovníctví pro korporátní klientelu doznalo řady novinek v oblasti individuální směnných kurzů, informačních SMS a emailů nebo nových grafů FX operací.

Projekt EMIR (European Market Infrastructure Regulation, nařízení o infrastruktuře evropských trhů) řeší zajištění souladu banky s novou evropskou legislativou týkající se obchodování s mimo burzovními (OTC) deriváty.

Řada projektů byla zaměřená na zefektivnění procesů. Například všechny standardní pobočky banky byly zapojeny do virtuálního prostředí, to znamená, že počítačové stanice nahradily terminály. Tato změna přináší podporu přístupu k aplikacím z mobilních zařízení, redukci odstávek, dosažení lepší servisní úrovně, snížení nákladů a zároveň zvýšení bezpečnosti dat a aplikací. **V průběhu roku 2013 byli všichni zaměstnanci České spořitelny převedeni do platformy Google Apps** a v této platformě mají zajištěn provoz e-mailu, kalendáře či kontaktů.

Důležitá byla rovněž implementace hlavních dopadů transformace Penzijního fondu ČS do informačních systémů banky, které podporují prodej produktů ČS-Penzijní společnosti. Zároveň se upravily aplikace a postupy používané v rámci správy fondů. Do nové jednotné aplikace byla zkonsolidována aplikace pro správu úvěrových produktů, která zefektivnila práci poradců i zpracovatelského centra.

Banka aplikovala skupinové řešení PDS (Performance Development System) pro řízení výkonu centrály, pobočkové sítě i dceřiných společností. Nový nástroj řízení výkonu poskytuje nastavení a hodnocení individuálních cílů a kompetencí zaměstnanců a rovněž přípravu plánu jejich rozvoje. Nový stabilní a uživatelsky přívětivý vzdělávací portál mohou využívat nejen všichni zaměstnanci, ale také externí pracovníci a klienti.

Ekonomické a strategické analýzy

Zodpovědnost týmu Ekonomických a strategických analýz je rozdělena do třech oblastí. Za prvé jde o oblast strategického plánování a analýz bankovního sektoru. Tyto analýzy a podklady se staly integrovanou součástí při přípravě a kontrole plánu Finanční skupiny České spořitelny. V oblasti akciových analýz je analyticky pokryto jedenáct společností, především ze sektoru realit, médií a utilit. Třetí oblastí jsou makroekonomické analýzy, které vyúsťují do prognóz vývoje měnových kurzů a úrokových sazeb. V akciové a makro části banka nabízí klientům vedle analýz a prognóz i investiční strategii.

Analýzy jsou přístupné veřejnosti na speciálních internetových stránkách www.investicnicentrum.cz. Rodina pravidelných analytických zpráv čítá 20 různých produktů s denní až čtvrtletní frekvencí v českém a anglickém jazyce. Pro vybraný okruh klientů Finanční skupiny České spořitelny jsou analytici a strategové k dispozici k osobním a telefonickým konzultacím.

Bezpečnostní politika

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

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

Počet přepadení při násilné vnější kriminalitě se v posledních letech drží na nízké úrovni. Současně dlouhodobě klesá kořist, kterou lupič svým činem získává, **v polovině případů dokonce nezískali lupiči z přepadení poboček České spořitelny kořist žádnou.** V porovnání s bankovním sektorem je Česká spořitelna výrazně úspěšná i ve spolupráci s orgány činnými v trestním řízení při objasňování případů loupežných přepadení a kriminality vůbec. **Banka je úspěšná díky tomu, že již řadu let investuje velké finanční částky do bezpečnostních technologií a snaží se velmi úzce spolupracovat s Policií ČR.**

V roce 2013 došlo ze strany útočníků k významnému nárůstu použití specifických bankovních trojských koní a phishingu. Bezpečnostní monitoring banky se proto zaměřil na rozvoj a zavedení on-line monitoringu transakcí. V rámci strategických rozvojových aktivit banky byla stanovena akceptační kritéria pro zajištění požadované úrovně bezpečnosti Google Apps na přípustné úrovni operačních rizik. V oblasti správy uživatelů banka implementovala další rozšíření nástrojů systému řízení přístupových práv uživatelů (Identity and Access Management, I&M). Díky tomu jsou na jednom místě informace o uživateli a jejich oprávněních v centrálně spravovaných aplikacích.

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

Aktivity v oblasti řízení kontinuity činností byly primárně zaměřeny na testování schopností banky předcházet a řešit závažné výpadky důležitých činností a procesů. **Cílem je zvyšování odolnosti banky proti možným dopadům mimořádných událostí,** systémové prohlubování znalostí a spolupráce v rámci banky i zapojení externích partnerů. Z tohoto důvodu byla velká pozornost věnována také externím vztahům, zejména řízení kontinuity činností u klíčových dodavatelů a rozvoji spolupráce s orgány krizového řízení. Česká spořitelna rovněž průběžně rozvíjí a zdokonaluje své schopnosti pro zajištění poskytování klíčových služeb a fungování významných celků a systémů, a to v rámci ochrany prvků kritické 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 2013 vrcholnému vedení banky, představenstvu, dozorčí radě a výboru pro audit zprávy, informace a ujištění o stavu rizik v bance.