



**Dluhopisový program
v maximálním objemu nesplacených hypotečních zástavních
listů 15 000 000 000 Kč
s dobou trvání programu 10 let**

7. Dodatek Základního prospektu

Tento dokument aktualizuje Základní prospekt Dluhopisového programu hypotečních zástavních listů, na jehož základě společnost Volksbank CZ, a.s. je oprávněna vydávat v souladu s obecně závaznými právními předpisy jednotlivé emise Dluhopisů. Celková jmenovitá hodnota všech vydaných a nesplacených Dluhopisů vydaných v rámci tohoto Dluhopisového programu nesmí k žádnému okamžiku překročit 15 000 000 000 Kč. Doba trvání Dluhopisového programu, během které může Emitent vydávat jednotlivé emise Dluhopisů v rámci programu, činí 10 let.

Společné Emisní podmínky Dluhopisového programu uvedené v tomto Základním prospektu, které jsou a budou stejné pro všechny Emise Dluhopisů vydávané v rámci tohoto Dluhopisového programu, byly schváleny rozhodnutím České národní banky ze dne 22.2.2010 č.j. 2010/1613/570, které nabylo právní moci dne 23.2.2010. Základní prospekt byl schválen rozhodnutím České národní banky ze dne 22.2.2010, č.j. 2010/1613/570 ke sp.zn. Sp/2010/28/572, které nabylo právní moci dne 23.2.2010. 1.Dodatek Základního prospektu byl vyhotoven dne 30.4.2010 a schválen rozhodnutím České národní banky ze dne 10.5.2010 č.j. 2010/4414/570, které nabylo právní moci dne 13.5.2010. 2.Dodatek Základního prospektu byl vyhotoven dne 3.9.2010 a schválen rozhodnutím České národní banky ze dne 24.9.2010 č.j. 2010/8501/570, které nabylo právní moci dne 27.9.2010. 3.Dodatek Základního prospektu byl vyhotoven dne 10.12.2010 a schválen rozhodnutím České národní banky ze dne 22.12.2010 č.j. 2010/11319/570, které nabylo právní moci dne 28.12.2010. 4.Dodatek Základního prospektu byl vyhotoven dne 30.4.2011 a schválen rozhodnutím České národní banky ze dne 23.5.2011 č.j. 2011/5731/570, které nabylo právní moci dne 26.5.2011. 5.Dodatek Základního prospektu byl vyhotoven dne 30.8.2011 a schválen rozhodnutím České národní banky ze dne 26.9.2011 č.j. 2011/11543/570, které nabylo právní moci dne 27.9.2011. 6.Dodatek Základního prospektu byl vyhotoven dne 31.10.2011 a schválen rozhodnutím České národní banky ze dne 22.11.2011 č.j. 2011/13379/570, které nabylo právní moci dne 23.11.2011. Tento 7.Dodatek Základního prospektu byl vyhotoven dne 15.5.2012 a schválen rozhodnutím České národní banky ze dne 31.5.2012 č.j. 2012/5215/570, které nabylo právní moci dne 31.5.2012. Zájemce o koupi Dluhopisů, který před zveřejněním Dodatku Základního prospektu souhlasil s koupí nebo upsáním Dluhopisů a to v době ještě před ukončením veřejné nabídky, je oprávněn ve lhůtě dvou pracovních dnů po uveřejnění Dodatku Základního prospektu od koupě nebo upsání Dluhopisů odstoupit.

Tento Dodatek Základního prospektu vyhotovila a za údaje v něm uvedené je odpovědná Volksbank CZ, a.s. Osoba odpovědná za Dodatek Základního prospektu prohlašuje, že při vynaložení veškeré přiměřené péče jsou podle jejího nejlepšího vědomí údaje uvedené v Dodatku Základního prospektu v souladu se skutečností a že nebyly zamlčeny žádné podstatné změny oproti údajům uvedeným v Základním prospektu.

Dodatkem Základního prospektu je doplněna a aktualizována část

A. SHRNUTÍ 1. Shrnutí týkající se emitenta,

D. HYPOTEČNÍ BANKOVNICTVÍ 4. Krytí pohledávek z dluhopisů

E. VOLKSBANK CZ, a.s.,

F. SEZNAM POUŽITÝCH DEFINIC, POJMŮ, ZKRATEK a ODKAZŮ

uvedením údajů o hospodářské a finanční situaci banky k 31.12.2011, 31.3.2012 a změnami ve složení orgánů a struktuře společnosti k 15.5.2012. Aktualizace dodržuje číslování jednotlivých kapitol uvedené v Základním prospektu. Dokumenty a materiály uváděné v Dodatku Základního prospektu jsou k nahlédnutí v sídle Emitenta.

Výrazy uvedené velkými písmeny mají stejný význam, jaký je jim přiřazen v Základním prospektu. *Texty uvedené kurzivou informují o změnách v dokumentu.*

A. SHRNU TÍ
1. Shrnutí týkající se Emitenta
Doplňeny informace za poslední účetní období:

Následující tabulky uvádí přehled klíčových historických auditovaných nekonsolidovaných ekonomických ukazatelů pro finanční rok končící 31.12.2011 a 31.12.2010. Údaje jsou v souladu s účetními standardy IFRS a jsou uvedeny v miliónech Kč. Údaje k 31.3.2012, a 31.3.2011 nejsou auditovány a jsou nekonsolidované.

Výkaz zisků a ztrát	31.3.2012	2011	31.3.2011	2010
Čisté úrokové výnosy	318	1 299	327	1 230
Výnosy z poplatků a provizí	85	371	85	369
Provozní zisk	111	443	112	345
Čistý zisk za účetní období	89	346	96	271

Rozvaha	31.3.2012	2011	31.3.2011	2010
Pohledávky za bankami	3 630	3 551	1 890	2 653
Úvěry a půjčky klientům	42 279	41 611	39 877	39 147
Závazky vůči bankám	7 141	8 722	7 646	8 428
Závazky vůči klientům	34 827	31 763	29 836	30 155
Vlastní kapitál celkem	5 159	5 401	5 464	5 366
Bilanční suma	53 586	51 790	49 636	49 334

D. HYPOTEČNÍ BANKOVNICTVÍ
4. Krytí pohledávek z dluhopisů
Tabulky informující o hypotečních úvěrech byly změněny na aktuální údaje k 31.3.2012.

V následujících tabulkách je uvedena podrobnější struktura a členění hypotečních úvěrů. Není-li uvedeno jinak, jsou údaje týkající se hypotečních úvěrů způsobilých podle zákona ke krytí pohledávek z dluhopisů platné k 31.03.2012. Údaje v Kč jsou uvedeny v tisících Kč a zaokrouhleny.

Hypoteční úvěry podle sektorů a účelu HÚ

	Rezidenti a nerezidenti celkem	Domácnosti obyvatelstvo (rezidenti a nerezidenti)	Domácnosti živnosti (rezidenti a nerezidenti)	Rezidenti a nerezidenti bez domácností celkem
Hypoteční úvěry - celkem	25 034 399	7 366 549	778 199	16 889 651
Hypoteční úvěry - k financování nemovitostí na bydlení	6 979 301	6 548 394	301 653	129 255
Hypoteční úvěry - k financování nemovitostí ostatních	235 011	0	7 072	227 938
Hypoteční úvěry - spotřebitelské	295 932	295 932		
Hypoteční úvěry - ostatní (vč. neúčelových) *	17 524 155	522 223	469 474	16 532 458

* - ve Volksbank CZ, a.s. jsou to především investiční úvěry pro firemní klientelu

Hodnota zastavených nemovitostí podle sektorů a účelu HÚ

	Rezidenti a nerezidenti celkem	Domácnosti obyvatelstvo (rezidenti a nerezidenti)	Domácnosti živnosti (rezidenti a nerezidenti)	Rezidenti a nerezidenti bez domácností celkem
Hodnota zast.nemovitostí - k HÚ celkem	39 459 758	10 553 893	1 226 749	27 679 116
Hodnota zast.nemovitostí - k HÚ k finan.nemovit.na bydlení	9 717 038	9 049 176	484 243	183 619
Hodnota zast.nemovitostí - k HÚ k finan.nemovit.ostatních	524 783	0	11 090	513 693
Hodnota zast.nemovitostí - k HÚ spotřebitelským	675 042	675 042		
Hodnota zast.nemovitostí - k HÚ ostatním (vč.neúčelových)	28 542 894	829 675	731 416	26 981 804

Řádné krytí hypotečních zástavních listů pohledávkami z hypotečních úvěrů

	Celkem
Zástavní hodnota zastavených nemovitostí	23 615 915
Nesplacené pohledávky z HÚ ke krytí (aktuální výše) - jistina	10 965 428
Nesplacené pohledávky z HÚ ke krytí (aktuál.výše) - příslušenství	9 014
Nesplacené pohledávky z HÚ ke krytí (po ocenění) - jistina	10 942 527
Nesplacené pohled.z HÚ ke krytí (po ocenění) - příslušenství	8 593

Realizované emise hypotečních zástavních listů ve Volksbank CZ, a.s.

ISIN	Objem vydaných HZL	Objem HZL v oběhu (jistina)	Naběhlý úrokový výnos	Závazky z HZL celkem
Celkem	3 600 000	2 684 738	65 703	2 750 441
CZ0002001159	700 000	700 000	19 635	719 635
CZ0002001688	800 000	798 210	12 221	810 431
CZ0002002116	500 000	495 200	12 163	507 363
CZ0002002181	500 000	117 000	3 935	120 935
CZ0002002199	500 000	482 480	17 691	500 171
CZ0002002298	300 000	90 520	57	90 577
CZ0002002454	300 000	1 328	1	1 329

E. VOLKSBANK CZ, A.S.
E2. DALŠÍ INFORMACE O EMITENTOVĚ
2. Akcionáři

Struktura akcionářů s majetkovou účastí nad 5% ke dni 15.5.2012 je následující:

Struktura akcionářů:	Výše podílu v %
Volksbank International AG, Vídeň	100

Hlavním a současně jedinným akcionářem Volksbank International AG je **Sberbank of Russia**, veřejná akciová společnost (**Sberbank**) – se sídlem 19 Vavilova St., 117997 Moscow, Russia. Sberbank je největším bankovním ústavem v Rusku a ve východní Evropě. Většinovým akcionářem Sberbank je banka Bank of Russia s více než 60 % podílem hlasovacích akcií. Ostatními akcionáři banky jsou více než 245 000 právnických a fyzických osob. Banka provozuje největší celostátní síť poboček. Více než 19 000 poboček je řízeno 17 oblastními centrály. Banka má také dceřiné bankovní ústavy v Kazachstánu, na Ukrajině a v Bělorusku, pobočku v Indii a zastoupení v Německu, v Číně a ve Švýcarsku. Sberbank byla založena v roce 1841 a dnes se jedná o moderní banku s kompletními službami, která splňuje potřeby různých skupin zákazníků a nabízí široké portfolio bankovních služeb.

Volksbank International AG (VBI) – se sídlem Renngasse 10, 1010 Vídeň, Rakousko – řídí úspěšnou a expandující síť ve střední a východní Evropě, která sestává z téměř 300 poboček v 8 zemích střední a východní Evropy. Dceřiné společnosti VBI se nacházejí na Slovensku, v České republice, Maďarsku, Slovinsku, Chorvatsku, Bosně a Hercegovině, Srbsku a Ukrajině.

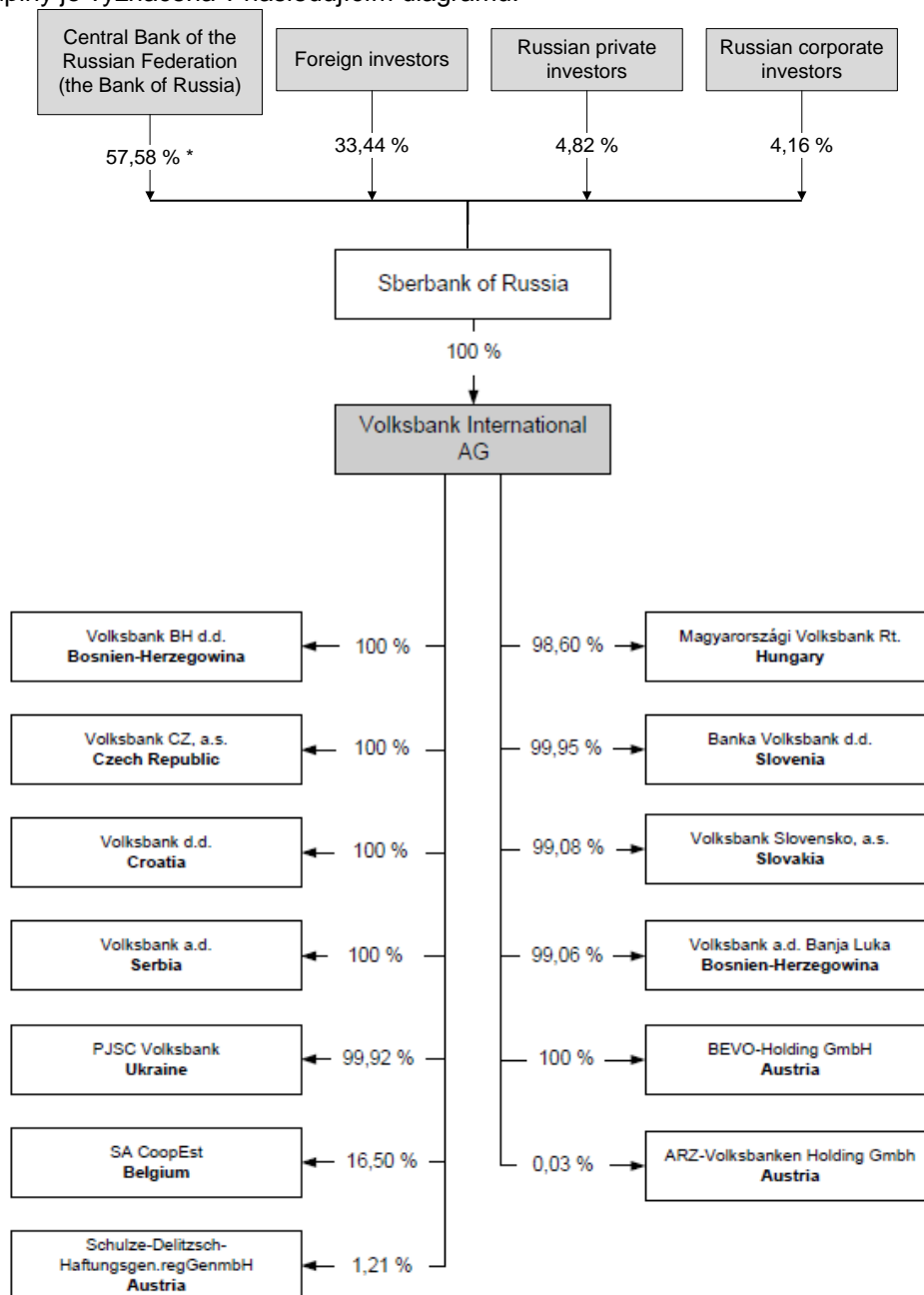
Žádný z akcionářů nemá podle Stanov společnosti možnost ovlivňovat činnost Volksbank CZ, a.s. jinak než vahou svých hlasů. Nikdo z členů jejích orgánů neměl k výše uvedenému datu významnou majetkovou účast na Volksbank CZ, a.s.

Volksbank CZ je členem finanční skupiny Volksbank International AG, do kterého dále patří:

Název:	Sídlo:	IČ:
Volksbank International AG	A-1010 Wien, Renngasse 10, Rakousko	FN 161285i
Banka Volksbank d.d. Slovinsko	Dunajska cesta 128a, 1000 Ljubljana, Slovinsko	12646700
Volksbank BH d.d. Bosna a Hercegovina	Fra Andela Zvizdovica 1, BiH 71000 Sarajevo, Bosna a Hercegovina	1-22427
Voksbank d.d. Chorvatsko	Varsavska 9, HR-10000 Zagreb, Chorvatsko	080126398
Magyarországi Volksbank Zrt. Maďarsko	1088 Budapešť, Rákóczi út. 7, Maďarsko	01-10-041720
Volksbank Slovensko, a.s.	Vysoká 9, 810 00 Bratislava, Slovensko	17 321 123
Volksbank a.d. Srbsko	Bulevar Mihaila Pupina 165g, SCG-11070 Novi Beograd, Srbsko	07792247

Volksbank CZ a.s.	Na Pankráci 1724/129, 14000 Praha 4, ČR	25083325
PJSC Volksbank Ukrajina	11 Grabovskogo St., Lviv 79000, Ukrajina	FN 19358632
Voksbank a.d. Banja Luka, Bosna a Hercegovina	Jevrejska ulica, Poslovni centar 78000 Banja Luka, Bosna a Hercegovina	1907883
(Vyjma bank do skupiny dále patří:)		
BEVO-Holding GmbH, Rakousko	A-1010 Wien, Renngasse 10, Rakousko (holdingové služby)	FN 209767
SA CoopEst, Belgie	B-1150 Brussels, Av. Jules César 2, box 7, Belgie (podpora rozvoje)	0876926025
Schulze-Delitzsch-Hatfungsgen, regGenmbH, Rakousko	A-1013 Wien, Löwelstrasse 14, Rakousko (pojištění vkladů)	FN 97731y
ARZ-Volksbanken Holding GmbH, Rakousko	A-1090 Wien, Kolingasse 14-16, Rakousko (IT podpora)	FN 40919a

Struktura skupiny je vyznačena v následujícím diagramu:



* podíl hlasovacích akcií the Bank of Russia je 60,25 %

3. Dluhopisy vydané Emitentem

Tabulka dluhopisů byla doplněna o novou emisi k 22.3.2012 včetně jejího navýšení dne 24.4.2012.

Níže uvedená tabulka obsahuje přehled vydaných a nesplacených dluhopisů a hypotečních zástavních listů Volksbank CZ,a.s.

ISIN	Datum emise	Datum splatnosti	Objem	Trh	Podoba
CZ0002001159	25.9.2007	25.9.2012	700 mil. Kč	BCPP	Zaknihovaná
CZ0002001688	18.12.2007	18.12.2017	800 mil. Kč	neveřejný	Zaknihovaná
CZ0002002116	27.10.2009	27.10.2014	500 mil. Kč	neveřejný	Zaknihovaná
CZ0002002181	14.4.2010	14.4.2013	500 mil. Kč	neveřejný	Zaknihovaná
CZ0002002199	19.5.2010	19.5.2016	500 mil. Kč	neveřejný	Zaknihovaná
CZ0002002298	24.3.2011	24.3.2015	300 mil. Kč	neveřejný	Zaknihovaná
CZ0002002454	22.3.2012	22.3.2017	500 mil. Kč	BCPP	Zaknihovaná

E3. ÚDAJE O ČINNOSTI EMITENTA

Údaje v tabulkách byly doplněny o nové informace k 31.3.2012 a 31.12.2011.

3. Tržby za poslední účetní období

údaje jsou v milionech Kč	2010	31.3.2011	2011	31.3.2012
Výnosy z úroků a podobné výnosy	1 897	485	1 975	497
Výnosy z poplatků a provizí	462	105	465	102
Zisk nebo ztráta z finančních operací	21	16	-35	0
Ostatní provozní výnosy	6	0	1	0
Rozpuštění opravných položek a rezerv k pohledávkám a zárukám, výnosy z dříve odepsaných pohledávek	174	61	185	57
Výnosy celkem	2 560	667	2 591	656

V průběhu posledních účetních období nedošlo k žádným mimořádným skutečnostem a událostem, které by významně ovlivnily údaje o činnosti Emitenta. Taktéž nedošlo k žádné podstatné negativní změně výhledů Emitenta od poslední zveřejněné ověřené účetní závěrky k 31.12.2011.

4. Údaje o hlavních investicích uskutečněných v běžném účetním období a předcházejících účetních obdobích včetně investic do cenných papírů jiných Emitentů

údaje jsou v milionech Kč

Druh investice	2010	31.3..2011	2011	31.3..2012
Software	33	6	23	2
Stavební investice a pozemky	0	0	1	0
Inventář	7	1	6	2
Přístroje a zařízení	6	0	64	1
Nedokončené investice	5	2	6	2
Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek	51	9	100	7

Stav cenných papírů	31.12.2010	31.3.2011	31.12.2011	31.3.2012
Dluhopisy	1 864	2 303	2 974	3 017
Akcie	35	35	0	0
Celkem	1 899	2 338	2 974	3 017

E4. VYBRANÉ FINANČNÍ UKAZATELE

Údaje v tabulkách byly doplněny o nové informace k 31.3.2012 a 31.12.2011.

Účetní závěrky zpracované v souladu s mezinárodními standardy, včetně výkazu cash flow, za rok 2010 a 2011 jsou k nahlédnutí na internetových stránkách a v sídle Emitenta. V Základním prospektu jsou zařazeny formou odkazu v seznamu použitých definic, pojmů, zkratk a odkazů. Obdobné platí i pro čtvrtletní údaje uvedené za rok 2011 a 2012.

1. Výkaz zisku a ztráty za poslední období

údaje dle IFRS jsou v milionech Kč	31.3.2011	2010	31.3.2012	2011
Výnosy z úroků a podobné výnosy	485	1 897	497	1 975
Náklady na úroky a podobné náklady	-158	-667	-180	-676
Čisté úrokové výnosy	327	1 230	317	1 299
Výnosy z poplatků a provizí	105	462	102	465
Náklady na poplatky a provize	-20	-93	-17	-94
Čisté výnosy z poplatků a provizí	85	369	85	371
Čistý zisk z obchodování	-15	-4	-1	8
Ztráty ze snížení hodnoty úvěrů	-65	-319	-57	-305
Rezervy	3	-31	1	41
Správní náklady	-212	-847	-222	-890
Ostatní provozní výnosy	0	6	0	1
Ostatní provozní náklady	-11	-59	-12	-82
Provozní zisk	112	345	111	443
Zisk před daní z příjmů	112	345	111	443
Daň z příjmů	-16	-74	-22	-97
Čistý zisk za účetní období	96	271	89	346

2. Rozvaha za poslední období

údaje jsou v milionech Kč	31.3.2011	2010	31.3.2012	2011
Pokladní hotovost a vklady u centrálních bank	5 048	5 186	4 024	3 222
Pohledávky za bankami	1 890	2 653	3 630	3 551
Úvěry a půjčky klientům	39 877	39 147	42 279	41 611
Derivátové finanční nástroje	57	45	224	31
Kapitálové nástroje k obchodování	0	0	0	0
Dluhové cenné papíry k obchodování	363	347	277	265
Investiční cenné papíry:				
- realizovatelné	1 720	1 298	2 476	2 446
- úvěry a pohledávky			61	61
- držené do splatnosti	255	254	203	201
Nehmotná aktiva	123	123	108	113
Pozemky, budovy a zařízení	174	186	198	205
Odložená daňová pohledávka	21	22	25	29
Ostatní aktiva	97	62	81	55
Pohledávka ze splatné daně	11	11	0	0
Aktiva celkem	49 636	49 334	53 586	51 790
Závazky vůči bankám	7 646	8 428	7 141	8 722

Závazky vůči klientům	29 836	30 155	34 827	31 763
Derivátové finanční nástroje	32	37	219	25
Závazky z emitovaných dluhových CP	5 641	4 624	5 310	5 053
Ostatní závazky	729	397	620	508
Rezervy	39	74	32	33
Splatná daň z příjmů	0	0	27	25
Podřízené závazky	249	253	251	260
Závazky celkem	44 172	43 968	48 427	46 389
Základní kapitál	2 005	2 005	2 005	2 005
Emisní ážio	2 695	2 695	2 695	2 695
Zákonný rezervní fond	79	79	110	93
Kumulované zisky nevykázané ve výkazu zisku a ztráty	10	8	-23	-38
Nerozdělený zisk	675	579	372	646
Vlastní kapitál celkem	5 464	5 366	5 159	5 401
Závazky a vlastní kapitál celkem	49 636	49 334	53 586	51 790

3. Přehled o změnách vlastního kapitálu za poslední období

údaje jsou v milionech Kč	Základní kapitál	Emisní ážio	Rezervní fondy	Nerozdělený zisk	Fondy z přeceňování	Vlastní kapitál celkem
Zůstatek k 31. prosinci 2009	2 005	2 695	70	683	25	5478
Čistý zisk účetní období				271		271
Dividendy				-366		-366
Převody do fondů			9	-9		
Emise akcií						
Ostatní změny					-17	-17
Zůstatek k 31. prosinci 2010	2 005	2 695	79	579	8	5 366
Čistý zisk účetní období				346		346
Dividendy				-265		-265
Převody do fondů			14	-14		0
Emise akcií						
Ostatní změny					-46	-46
Zůstatek k 31. prosinci 2011	2 005	2 695	93	646	-38	5401
Čistý zisk účetní období				89		89
Dividendy				-346		-346
Převody do fondů			17	-17		0
Emise akcií						
Ostatní změny					15	15
Zůstatek k 31. březnu 2012	2 005	2 695	110	372	-23	5 159

4. Přehled o finančních tocích za poslední období

údaje jsou v milionech Kč	2010	2011
Zisk před zdaněním	345	443
Úpravy:		
Ztráty ze snížení hodnoty úvěrů	224	-90

Rezervy	31	-41
Odpisy budov a zařízení	88	82
Ztráty ze snížení hodnoty investičních cenných papírů	70	5
Změna kumulovaných zisků nevykázaných ve výkazu zisku a ztráty	-21	-57
(Zvýšení) / snížení provozních aktiv:		
Pohledávky za bankami, termínové, splatné nad 3 měsíce	283	-141
Finanční aktiva oceňovaná reálnou hodnotou proti účtům nákladů nebo výnosů	4	96
Úvěry a půjčky	-1 278	-2 373
Ostatní aktiva	4	12
Náklady a příjmy příštích období	10	-5
Zvýšení / (snížení) provozních závazků:		
Závazky vůči bankám, termínové	-3 428	-407
Finanční závazky vykazované v reálné hodnotě do zisku nebo ztráty	-8	-12
Závazky vůči klientům	4 238	1 609
Směnky a depozitní certifikáty	428	553
Ostatní závazky	30	117
Výnosy a výdaje příštích období	24	-6
Čisté peněžní toky z provozní činnosti před zdaněním	1 044	-215
Čistá placená daň z příjmů	-82	-57
Čisté peněžní toky z provozní činnosti	962	-272
Peněžní toky z investiční činnosti		
Nákup investičních cenných papírů	-568	- 1752
Prodej a splatnost investičních cenných papírů	1 630	591
Nákup budov a zařízení	-50	-93
Prodej budov a zařízení	0	0
Čisté peněžní toky z investiční činnosti	1 012	-1 254
Peněžní toky z financování		
Emise dluhopisů	-57	-124
Emise akcií	0	0
Snížení přijatých úvěrů	-14	7
Vyplacené dividendy	-366	-265
Čisté peněžní toky z financování	-437	-382
Čisté zvýšení peněžních prostředků a peněžních ekvivalentů	1 537	-1 908
Peněžní prostředky a peněžní ekvivalenty na začátku roku	3 541	5 078
Čistý nárůst / (snížení) peněžních prostředků a peněžních ekvivalentů	1 537	-1 908
Peněžní prostředky a peněžní ekvivalenty na konci roku	5 078	3 170

Přezkoumání a ověření účetní závěrky Volksbank CZ a.s. za rok 2011, 2010, 2009 provedla společnost:

KPMG Česká republika Audit, s.r.o.

Číslo osvědčení: 071

Datum zápisu do seznamu KA ČR: 4. 11.1993

Sídlo: Pobřežní 648/1a, Praha 8, 186 00

IČO : 496 19 187

Společníci: Ing. Dostálek

KPMG Česká republika, s.r.o.

Jednatelé: Ing. Dostálek

Ing. Hora

Telefon : 222 123 111

internet: www.kpmg.cz

Výroky k účetní závěrce:

bez výhrad

E5. ORGÁNY SPOLEČNOSTI

Níže uvedené změny jsou platné k 15.5.2012.

4. Dozorčí rada

Noví členové dozorčí rady jsou Konstantin Kolpakov a Irina Kremleva (místo Gabriele Ugolini a Mag. Petera Szenkurůka).

Členové dozorčí rady k 15.5.2012:

PŘEDSEDA**Dr. Friedhelm BOSCHERT**

Datum narození: 04.09.1959

Bydliště: Martinstrasse 143, A-3400 Klosterneuburg, Rakousko

Vzdělání: VŠ

Datum nástupu do funkce: 28.3.2012

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe – 24 let, praxe ve vedoucí pozici – 17 let

Členství v orgánech jiných společností: : Volksbank International AG, Rakousko: předseda představenstva; Volksbank BH d.d., Bosna a Hercegovina: předseda dozorčí rady; Magyarországi Volksbank Zrt., Maďarsko, předseda dozorčí rady; Vienna Economic Forum, Rakousko: člen představenstva; Victoria Osiguranje d.d., Chorvatsko, člen dozorčí rady; Bosna a Hercegovina: honorární konsul

MÍSTOPŘEDSEDA**Peter TÖTZER**

Datum narození: 17.09.1973

Bydliště: A-2440 Gramatneusiedl, Weinheberweg 4/3, Rakousko

Vzdělání: SŠ

Datum nástupu do funkce: 27.4.2011

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe – 16 let, praxe ve vedoucí pozici – 5 let

Členství v orgánech jiných společností: Volksbank a.d. Banja Luka: člen dozorčí rady, Volksbank Slovensko: člen dozorčí rady

ČLENOVÉ DOZORČÍ RADY**Konstantin KOLPAKOV**

Datum narození: 2.10.1963

Bydliště: 123060 Moscow city, Marshall Biruzov str., h.32, Ruská federace

Vzdělání: --

Datum nástupu do funkce: 28.3.2012

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe – 22 let, praxe ve vedoucí pozici – 24 let

Členství v orgánech jiných společností: Sberbank Kazachstán: předseda představenstva

Irina KREMLEVA

Datum narození: 25.04.1968

Bydliště: 105066 Moscow city, Olkhovskaya street, 15-38, Ruská federace

Vzdělání: --

Datum nástupu do funkce: 28.3.2012

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe – 19 let, praxe ve vedoucí pozici – 5 let

Není členem orgánů jiných společností

Ing. Igor DOBŘICKÝ

Datum narození: 8. 3.1972

Bydliště: Nadační 3, 621 00 Brno

Vzdělání: VŠ

Datum nástupu do funkce: 25.6.2009

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe – 14 let, praxe ve vedoucí pozici - 7 let

Není členem orgánů jiných společností

Ing. Luboš VLČEK

Datum narození: 31.03.1953

Bydliště: Brno, M.Kudeřkové 2, okres Brno-město, PSČ 636 00

Vzdělání: VŠ

Datum nástupu do funkce: 18.2.2010

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe - 14 let, praxe ve vedoucí pozici - 19 let

Není členem orgánů jiných společností

E6. ÚDAJE O VÝVOJI ČINNOSTI EMITENTA

Doplněny informace za rok 2011.

1. Vývoj činnosti Emitenta v posledním období

V roce 2011 potvrdila Volksbank CZ růstový trend a navázala tak na úspěšný předchozí rok, který ukončil dočasné zpomalení růstu banky ovlivněné hospodářskou recesí v domácí i světové ekonomice.

Hospodářské výsledky Volksbank CZ v roce 2011 potvrdily, že je stabilní bankou, jejíž klíčové ukazatele stále rostou. Zisk banky zaznamenal meziroční zvýšení o 28 % na rekordních více než 440 mil. CZK před zdaněním (346 mil. CZK po zdanění). Bilanční suma se přiblížila 52 mld. CZK, což znamená 5% meziroční nárůst. Objem klientských vkladů (vč. Emitovaných dluhových cenných papírů) vzrostl v roce 2011 o 6 % na konečných 36,8 mld. CZK, úvěrové portfolio banky se vyvíjelo přibližně stejným tempem a překročilo na konci roku částku 41,6 mld. CZK. Kapitálová přiměřenost banky se udržuje trvale nad 13 %, což nám zajišťuje dostatečný prostor pro další růst banky.

Uplynulý rok představoval pro Volksbank také zahájení nové éry pod záštitou nového silného vlastníka. Dne 8. září 2011 došlo k podpisu smlouvy o prodeji rakouské Volksbank International (VBI), mateřské společnosti Volksbank CZ, ruskému bankovnímu ústavu Sberbank. Proces akvizice Volksbank International završila Sberbank 15. února 2012 reálným převzetím akcionářských práv.

Změnu vlastníka vnímáme jako pozitivní zprávu. Novým partnerem je jedna z nejvýznamnějších evropských bank, jejíž zisk v roce 2011 činil 250 mld. CZK a která disponuje sítí téměř 20 tisíc poboček. Ekonomická síla Sberbank a její strategické cíle jsou zárukou dalšího úspěšného rozvoje Volksbank CZ. Rozsáhlé finanční zdroje Sberbank garantují podporu úvěrové expanze a umožní realizaci obchodů v rozsahu, který pro Volksbank CZ nebyl dosud možný. Silná korporátní klientská základna Sberbank přináší možnost využít synergické efekty vyplývající ze znalosti ruského trhu, a díky tomu se podílet na financování obchodu mezi českými a ruskými firmami.

Ve změně vlastníka vidíme příležitost zkvalitnit stávající služby, nabídnout další inovace, rozšířit nabídku o nové produkty, zaměřit se na nové zákaznické segmenty a nadále tak poskytovat všem našim klientům perfektní servis.

Makroekonomický vývoj v České republice

Česká ekonomika rostla v roce 2011 o 1,70 %, tj. výrazně pomaleji než v roce předchozím, kdy dosáhla růstu 2,6 %. Česká ekonomika sice zahájila rok 2011 pozitivně, v průběhu roku však postupně ztrácela dech. Oživení ekonomiky tažené v první polovině roku především čistým vývozem bylo ve zbytku roku vystřídáno poměrně prudkým zpomalením. K růstu hrubého domácího produktu nepřispěla ani spotřeba domácností ani spotřeba vlády, jejichž meziroční pokles se během celého roku postupně prohluboval. Nebylo tak ani překvapením, že zejména výdaje vládního sektoru a realizace úsporných opatření vlády se velmi negativně odrážely ve výsledku české ekonomiky v posledních dvou čtvrtletích roku 2011. I přes určitou dynamiku v průmyslu a stavebnictví v posledním čtvrtletí roku 2011, vyvolanou do značné míry jednorázovými faktory a chystanou změnou DPH, byl výsledek růstu hrubého domácího produktu za rok 2011 pod obecným očekáváním.

Ani v roce 2012 nelze očekávat žádný dramatický obrat. Zejména očekávaný pokles ekonomické aktivity v eurozóně a především u našeho největšího obchodního partnera, kterým je Německo, bude v roce 2012 znamenat pro českou ekonomiku růst hrubého domácího produktu na úrovni blízké nule.

Míra nezaměstnanosti se v průběhu roku 2011 pohybovala těsně pod hranicí 9 %. I přes zhoršující se kondici české ekonomiky se míra nezaměstnanosti postupně meziročně snižovala, když v prosinci 2011 dosáhla hodnoty 8,6 %. Výhled růstu hrubého domácího produktu na rok 2012 naznačuje, že se pravděpodobně dočkáme v průběhu roku dalšího růstu míry nezaměstnanosti. Toto očekávání potvrzují zveřejněná lednová data za rok 2012, kdy míra nezaměstnanosti vzrostla nad hodnotu 9,1 %.

Spotřebitelská inflace dosáhla v roce 2011 hodnoty 2,40 %. Inflace se tak nacházela mírně nad úrovní inflačního cíle České národní banky. Největší podíl na růstu inflace měly ceny potravin a do nich promítnuté změny DPH na konci roku, regulované ceny a ceny pohonných hmot a také slabší kurz české koruny. Naopak tlumící vliv na vývoj inflace měl nízký růst mezd a přetrvávající slabá domácí poptávka. Jak naznačují data z prvních dvou měsíců roku 2012, spotřebitelská inflace by se měla po většinu roku pohybovat nad inflačním cílem ČNB. Naopak jádrová inflace očištěná o jednorázové vlivy by měla setrvat v rámci inflačního cíle ČNB.

Průmyslová výroba v roce 2011 vzrostla meziročně o 2 %, což znamená ve srovnání s rokem 2010 téměř desetiprocentní pokles. Pokles průmyslové produkce byl především ovlivněn vývojem zahraniční poptávky. Mírný obrat nastal v posledním čtvrtletí roku 2011, kdy se zahraniční zakázky meziročně zvýšily, naopak tuzemské zakázky pokračovaly v dalším poklesu. Velmi pravděpodobně ani v prvních měsících v roce 2012 nedojde k výraznější změně celkové poptávky, která se tak stane hlavní bariérou růstu produkce v průmyslu.

2. Konkurenční prostředí

Zdroj: Bankovní statistika únor 2012 - ČNB. Emitent prohlašuje, že veškeré jím uvedené informace jsou z těchto zdrojů přesně reprodukovány.

V únoru 2012 v ČR působilo celkem 44 bank a poboček zahraničních bank (bez ČNB). Bilanční suma bankovního sektoru ČR činila na konci února 4 706 mld. Kč. Dominantní položkou aktivní strany bilance jsou úvěry poskytnuté rezidentům. Jejich objem dosáhl 2 763 mld. Kč. Objem vkladů rezidentů, jež tvoří nejvýznamnější položku pasiv bankovního sektoru, činil 3 220 mld. Kč.

V posledních dvou letech dochází v bankovním sektoru ke zpomalování dynamiky úvěrování rezidentských domácností. Meziměsíčně se objemy úvěrů tomuto sektoru zvýšily o 0,1 %. Od poloviny roku 2008 byl evidentní nárůst úvěrů se selháním. Od února do září roku 2011 se hodnota tohoto ukazatele ustálila na 5,3 %, nicméně za období posledních pěti měsíců klesla na 5,0 % (v únoru roku 2008 činila 3,0 %). Pokud jde o účelovou strukturu úvěrů poskytnutých rezidentským domácnostem v ČR, objemově největší položku představují úvěry na bydlení (776 mld. Kč v únoru 2012, meziměsíční růst o 0,1 %). Ty tvoří 71 % z celkového objemu úvěrů poskytnutých domácnostem.

Mezi úvěry poskytnutými rezidentským nefinančním podnikům v ČR, jejichž objem dosáhl v únoru 2012 834 mld. Kč, mají v členění podle původní doby splatnosti nejvýznamnější podíl dlouhodobé úvěry. Jejich objem roste od podzimu roku 2008. Zároveň docházelo k postupnému poklesu objemu úvěrů krátkodobých, nicméně v posledních měsících se tento vývoj zastavil. Od poloviny roku 2008 také narůstal podíl úvěrů se selháním, který se v posledních měsících postupně stabilizoval. V relativním vyjádření úvěry se selháním nefinančním podnikům v únoru představovaly 8,1 % z celkového objemu úvěrů poskytnutých tomuto sektoru ekonomiky, ve stejném období roku 2008 jejich podíl činil 3,2 %.

Postavení emitenta na trhu v hlavních činnostech

Volksbank CZ úspěšně působí na českém trhu již od roku 1993.

Z pohledu bilanční sumy za rok 2011 zaujímá 1,16 % podíl z celkového počtu 44 bank (vč. stavebních spořitelen). Přestože rok 2011 byl rokem spojeným se světovou hospodářskou recesí, bilanční suma banky meziročně vzrostla o 4,77%. Růst bilanční sumy bankovního sektoru za rok 2011 činí 6,5 %. Změna obchodní strategie banky se příznivě projevila na meziročním nárůstu klientských vkladů o 5,38 % (bankovní sektor nárůst 4,51 %). Podíl klientských vkladů Volksbank CZ, a.s. činil 1,09 % z vkladů klientů bankovního sektoru. Meziroční nárůst objemu klientských úvěrů je v souladu s nárůstem bankovního sektoru – Volksbank 5,92 %, bankovní sektor 5,97 %. Podíl klientských úvěrů na bankovním sektoru se oproti předchozímu roku téměř nezměnil a činil 1,84 %.

Meziroční nárůst zisku Volksbank CZ, a.s. činil 28,05 %, meziroční vývoj hospodářského výsledku za bankovní sektor zaznamenal pokles o 3,94 %.

Trh hypotečních úvěrů

V České republice v současné době mohou poskytovat hypoteční úvěry a vydávat hypoteční zástavní listy všechny banky. Dle údajů ministerstva pro místní rozvoj k 31.12. 2011 uzavřely banky přes 379 tisíc smluv o hypotečním úvěru v celkovém objemu nesplacené jistiny více než 657 mld. Kč.

Vývoj minulého roku ukázal na druhý nejvyšší historický růst hypotečního trhu v České republice. Podle ministerstva pro místní rozvoj byl objem nově poskytnutých hypoték občanům v roce 2011 o 66% vyšší oproti předcházejícímu roku a to v hodnotě 141,197 mld. Kč. Počet nových smluv meziročně vzrostl o 43% na 72 721. Více než 84% hypotečních úvěrů získaly fyzické osoby. Průměrná výše hypotečního úvěru činila 1,94 mil. Kč.

V krytí emitovaných hypotečních zástavních listů hypotečními úvěry došlo ve Volksbank CZ, a.s. k 31.12.2011 meziročně k nárůstu objemu úvěrů sloužících ke krytí o 15% z objemu 9,604 miliardy Kč na

konci roku 2010 na 11,056 miliardy na konci roku 2011. Závazky z dluhopisů jsou kryty hypotečními úvěry z více jak 412%. Zástavní hodnota nemovitostí zajišťující tyto úvěry je ve výši 23,748 miliardy Kč, což více jak 8 krát pokrývá naše závazky z emitovaných dluhopisů.

3. Obchodní činnost Emitenta

FIREMNÍ KLIENTELA

Rok 2011 znamenal pro obchodní útvar Firemní klientely pokračování v postupném naplňování cílů definovaných strategií banky na období let 2010 až 2014. V souladu s touto strategií jsou cílovými klientskými segmenty banky menší a střední firmy.

Jednou z hlavních priorit banky je růst klientské základny. Tomuto cíli byla věnována značná část úsilí, podpořená navíc řadou centrálně řízených marketingových aktivit. Výsledkem byl rekordní rok v počtu nově získaných klientů. Na tomto úspěchu se podílely všechny regiony, což je slibným předpokladem pro další růst v následujících obdobích.

Odbor Firemní klientely je významnou složkou v oblasti tvorby primárních depozit banky, depozitní obchody jsou proto vždy podstatnou součástí každoročních cílů. I v této oblasti byl rok 2011 úspěšným, ambiciózní hodnoty stanovené plánem se podařilo dokonce překročit.

Tyto skutečnosti měly pozitivní dopad na tvorbu výnosů, což je hlavním měřitelným faktorem úspěchu prodejních útvarů. Oproti předchozímu roku bylo dosaženo navýšení o 12 %, což potvrdilo každoroční úspěšný trend růstu odboru.

Významné úsilí bylo v roce 2011 věnováno nejen personálnímu růstu (celkový počet pracovníků se zvýšil o 26 %), ale také zvýšení kvality práce, a to jak z interního pohledu, tak především ve vztahu ke klientům. V polovině roku byla zahájena spolupráce s konzultační firmou. Výsledky projektu by měly být důležitým faktorem pro zabezpečení úspěšného rozvoje i v dalších letech.

V rámci oddělení Sales Management Corporate bylo v průběhu roku 2011 zavedeno několik produktových a procesních novinek a navíc byly připraveny nové aktivity pro podporu prodeje ve vztahu ke stávajícím i potenciálním klientům. Pokud jde o nejvýznamnější změny v oblasti produktů, patří mezi ně např. zavedení základní úrokové sazby pro investiční úvěry a kontokorenty, nový depozitní produkt Dual-currency swap nebo rozšíření nabídky firemních účtů. Největší změny v oblasti interních procesů se týkaly zjednodušení vyplňování úvěrových work-flow a review. Aktivity pro podporu prodeje byly primárně orientovány na akvizice nových klientů.

RETAILOVÉ BANKOVNICTVÍ

V prvním kvartálu roku 2011 byla úspěšně dokončena restrukturalizace retailové pobočkové sítě, spočívající v ukončení projektu nízkonákladových prodejních míst Volksbank SHOP. V rámci dokončení tohoto konceptu bylo uzavřeno 21 prodejních míst a více než 8000 klientů převedeno na regionálně příslušné pobočky, které jim nabídnou plnohodnotné portfolio bankovních služeb. Ukončení tohoto ekonomicky neefektivního projektu vedlo k významnému snížení nákladů retailové prodejní sítě.

Klíčovou prioritou retailového bankovníctví pro rok 2011 byl vyvážený růst depozit a hypotečních úvěrových obchodů.

V roce 2011 se nám podařilo zvýšit objem depozit v rámci divize Retail ze 14 mld. CZK na 15 mld. CZK, což představuje meziroční nárůst o více jak 7 %. Největší ohlas ze strany klientů byl zaznamenán na nabídku šestiměsíčního termínovaného vkladu.

V oblasti hypotečních obchodů byl pro 2. pololetí 2011 stanoven ambiciózní cíl navýšení objemu na 140 % plnění původního obchodního budgetu. I přes náročnost této výzvy se podařilo podmínky splnit více než polovině poboček retailové pobočkové sítě. Objem schválených hypotečních úvěrů činil v roce 2011 cca. 2 mld. CZK, což představuje meziroční nárůst plus 78 %. K tomuto výsledku významnou měrou přispěla spolehlivá strategie spolupráce s externími prodejními sítěmi a rovněž vhodně zvolená marketingová podpora.

Rok 2011 byl do značné míry ovlivněn stresovější situací způsobenou jak negativním vývojem evropského bankovníctví obecně, tak i dlouhodobějšími jednáními o změně vlastníka koncernu VBI.

Uzavření dohody o prodeji VBI ruské bance Sberbank dovršilo proces implementace naší reformní strategie, současně však tyto aspekty kladly vyšší nároky na komunikaci vůči klientům.

V průběhu března 2011 byly realizovány mystery shoppingy („utajené nákupy“) retailové pobočkové sítě. V návaznosti na výstupy těchto měření byla aplikována opatření vedoucí ke zkvalitnění práce zaměstnanců poboček, spočívající zejména v orientaci na vysokou kvalitu poradenství a služeb a schopnost banky řešit individuální potřeby klientů. Kontrolními mystery shoppingy v průběhu listopadu 2011 bylo potvrzeno zvýšení hodnocení kvality našeho poradenství o 15 p.b.

Již v roce 2011 bylo v rámci nové strategie Volksbank, která je orientovaná na klienta, započato s implementací tzv. „Volksbank klubu“ – věrnostního programu, jehož cílem je stabilizace portfolia klientů (zejména fyzických osob, podnikatelů a malých firem) a následně zvýšení transakčního businessu v retailové prodejní síti. Tuto koncepci, která je nedílnou součástí poradensky orientovaného přístupu banky ke klientům, se však nepodařilo v roce 2011 plně integrovat a zůstává tak i nadále velkou výzvou pro rok 2012.

INTERNATIONAL DESK

Pro rok 2011 byly pro oddělení International Desk stanoveny tři hlavní cíle:

- restrukturalizace oddělení za účelem vytvoření efektivnějších postupů
- stabilizace objemu úvěrů a vkladů a zastavení negativního trendu poklesu objemů od poloviny roku 2009
- další etablování German Desk vytvořeného v roce 2010

Na začátku roku došlo k rozdělení pracovníků International Desk do tří kategorií: relationship manager, nadále zodpovědný za péči o klienty, asistent, jako podpora pro clientské poradce, a nově credit manager, zodpovědný za provádění review a běžnou korespondenci se správou úvěrů týkající se stávajících úvěrových expozic. Cílem restrukturalizace oddělení bylo navýšení čistého času pro samotnou obchodní činnost relationship managerů a tím vygenerování nárůstu objemu úvěrů i vkladů a současně aktuální sledování a kontrola úvěrového rizika oddělení credit managerů. Realizace byla úspěšná. Ke konci roku 2011 již na oddělení nebylo žádné zpožděné review a také nepovolené debety byly výrazně (téměř o 50 %) zredukovány.

Díky této restrukturalizaci bylo možné splnit také druhý cíl, a sice stabilizovat objemy. Zde se podařilo zastavit pokles objemů a dosáhnout čistého nárůstu ve výši 269 mil. CZK (řádné i mimořádné splátky). Ve vkladech jsme dosáhli čistého nárůstu o 227 mil. CZK. Roční plán v oblasti úvěrů a vkladů jsme sice nesplnili, do konce roku se však podařilo schválit objem úvěrů ve výši dalších 294 mil. CZK. Vyplacení proběhlo v lednu 2012.

German Desk byl stabilizován, zde se podařilo u klientů získaných v roce 2010 dosáhnout objemu úvěrů v celkové výši 221 mil. CZK. Pro rok 2012 je naplánováno zdvojnásobení objemů German Desku.

Nadále se oddělení International Desk soustředí primárně na bonitní klienty, což potvrdila také nízká míra defaultních úvěrů.

FINANCOVÁNÍ NEMOVITOSTÍ

Výstavba nemovitostí v roce 2011 dále procházela útlumem. Investoři se odkláněli od velkých developerských projektů směrem k menším stavbám v kvalitních lokalitách, zejména v Praze.

Úvěrová angažovanost banky v nemovitostním segmentu se v roce 2011 mírně snížila. Byly realizovány některé zajímavé a kvalitní projekty zejména rezidenční, ale i kancelářské a logistické. Jednotlivé úvěry byly poskytnuty v nižších částkách a za přísnějších podmínek než v minulosti a s důrazem na kvalitu projektů, špičkové lokality a architektonicky vytříbené stavby.

BYTOVÁ DRUŽSTVA A SPOLEČENSTVÍ VLASTNÍKŮ

Financování bytových družstev a SVJ se v roce 2011 velmi dynamicky vyvíjelo jak v oblasti revitalizací bytových domů, tak i privatizace bytového fondu. Objem bankou poskytnutých úvěrů na tyto účely se za rok 2011 více než zdvojnásobil a bylo získáno více jak 200 nových klientů.

Prodejní týmy v Praze a v Brně byly personálně posíleny a v květnu 2011 bylo otevřeno nové specializované pracoviště banky pro BD a SVJ v Ostravě.

MUNICIPALITY, VEŘEJNÝ A NEZISKOVÝ SEKTOR

Volksbank se v průběhu roku zúčastnila řady veřejných soutěží na poskytnutí financování obcím a městům a v některých soutěžích uspěla. Vzhledem k dlouhodobosti čerpání však úvěrové portfolio banky ve veřejném a neziskovém sektoru nedoznalo výraznějších změn. Objem depozit mírně narostl vlivem vkladů dominantního klienta.

TREASURY / CENNÉ PAPIRY

Finanční trhy

Finanční trhy zahájily rok 2011 mírně optimisticky a nasvědčovaly tomu i výsledky ekonomického růstu v eurozóně na začátku roku. Tento optimismus však postupně odezněl a to již ve druhém čtvrtletí, kdy se růst většiny zemí eurozóny, především Německa a Francie, zastavil. Začaly se tak postupně projevovat známky prohlubující se dluhové krize a rostoucí rizika zasažení celého bankovního sektoru eurozóny, kde právě německé a francouzské banky hrají důležitou roli.

Rostoucí nejistota na finančních trzích byla v roce 2011 ovlivněna zejména prohlubující se dluhovou krizí v některých zemích eurozóny (Řecko, Irsko, Portugalsko) a rostoucími riziky jejího rozšíření na další země jako Španělsko a Itálie. Dopady dluhové krize v podobě snižování ratingů a zhoršení ekonomických výhledů vedly během roku 2011 ke zhoršení situace na finančním trhu.

Na rozdíl od zahraničních bank, které dluhová krize zemí eurozóny zasáhla poměrně významně, expozice českých bank byla vůči těmto zemím velmi nízká. Právě stabilitu českého bankovního systému potvrdily rovněž zátěžové testy zveřejněné Českou národní bankou na konci roku 2011. Tyto testy potvrdily dostatečnou kapitálovou vybavenost celého odvětví a to i v případě kombinace negativního vývoje domácí i zahraniční ekonomiky a eskalace fiskální krize zadlužených zemí eurozóny. Český mezibankovní trh se také vyznačoval pokračujícím přebytkem likvidity, velmi malým podílem tzv. toxických aktiv a vysokou ziskovostí.

Na rozdíl od Evropské centrální banky, která v průběhu roku postupně snižovala klíčovou úrokovou sazbu, Česká národní banka na aktuální situaci na finančním trhu v roce 2011 nereagovala a ponechala po celý rok klíčovou úrokovou sazbu na historicky nejnižší úrovni 0,75 %. Česká národní banka rovněž pokračovala v nabídce instrumentů, s cílem stabilizovat situaci na mezibankovním trhu a podpořit jeho likviditu.

Prodej investičních nástrojů korporátním klientům

Vzhledem ke zpomalení tempa ekonomického růstu v eurozóně, která představuje hlavní exportní teritorium pro český průmysl, nepatřil rok 2011 pro české firmy k rokům jednoduchým. Právě nejistý výhled objednávek směřujících do eurozóny měl významný dopad do aktivity klientů v oblasti zajišťování měnového rizika a následně i do struktury prodávaných produktů finančních trhů. Stagnace a stabilní výhled vývoje úrokových sazeb současně znamenal i nižší poptávku klientů po úrokovém zajištění.

I přes tuto složitou situaci se bance díky individuálnímu přístupu při řešení potřeb klientů a široké nabídce produktů podařilo potvrdit mírně rostoucí trend počtu a objemu transakcí a současně i spokojenost klientů s poskytovanými službami.

Finanční instituce

Banka v průběhu roku 2011 dále posilovala svoji pozici v poskytování služeb pro finanční instituce. Vedle standardních produktů a služeb banka rozšířila nabídku klientům z řad finančních institucí také o specializované produkty. Právě rozšíření produktové nabídky a individuální přístup přispěl k pokračujícímu rostoucímu trendu počtu finančních institucí využívajících služeb banky a rovněž i k nárůstu objemu svěřených prostředků. Mezi institucionální klienty využívajících služeb banky patří zejména pojišťovny, zdravotní pojišťovny, státní organizace a velké firmy.

Prodej cenných papírů klientům

Dlouhodobou strategií banky v oblasti prodeje cenných papírů je vytváření investičních řešení pro klienty, která maximálním způsobem odráží jejich požadavky a očekávání. Klienti banky dlouhodobě dávají přednost konzervativním investičním nástrojům s ochranou investovaných prostředků. Tento trend dokládá rostoucí objem dluhopisů prodaných v roce 2011. Z dluhopisů potom klienti preferovali především hypoteční zástavní listy emitované bankou a to jak s pevným tak s variabilním výnosem. I když akciové trhy v roce 2011 nepřinesly mnoho zajímavých investičních příležitostí, klienti banky využívali také možnosti přímých investic do akcií na pražské burze i na zahraničních burzách prostřednictvím oddělení Treasury nebo poboček banky.

PLATEBNÍ STYK

Volksbank na jaře roku 2011 přistoupila jako nepřímý člen do systému SEPA. Tento rok byl ovlivněn stoupajícím trendem jak v počtu celkově zrealizovaných plateb, tak i ve zvýšeném podílu odchozích elektronických plateb.

Nárůst tuzemských příchozích i odchozích plateb byl o 7 % vyšší než v předchozím roce. O 10,29 % vzrostl počet příchozích zahraničních plateb, odchozích zahraničních plateb bylo zrealizováno o téměř 8 % více než v roce 2010.

Podíl elektronických odchozích zahraničních plateb vzrostl v roce 2011 ve srovnání s předchozím rokem o 1,48 p.b. na příznivých 91,6 % z celkového počtu odchozích zahraničních plateb. Podíl elektronických odchozích tuzemských plateb vzrostl v roce 2011 ve srovnání s předchozím rokem o 1,39 p.b. na velmi uspokojivých 96,8 % z celkového množství odchozích tuzemských plateb.

ORGANIZACE / IT

Rok 2011 se pro odbor IT-Organizace stal úspěšným symbolem přechodu na centrální infrastrukturu do datových center ve Vídni. Důkladná příprava toho kroku trvala více než rok. Hlavní snahou bylo minimalizovat rizika spojená s migrací hardwarové infrastruktury. Zákazníci ani zaměstnanci nesměli být touto změnou nijak dotčeni. Volksbank CZ jako pilotní banka první z celého koncernu VBI úspěšně migrovala provoz bankovního systému na novou infrastrukturu. Byl to první krok v náročném koncernovém projektu. Cílem bude kompletní centralizace serverů a aplikací do dvou bezpečných datových center v Evropě a úspora investičních nákladů v budoucnosti.

Důležitou změnou, která byla viditelná navenek a kterou ocení i naši klienti, bylo vylepšení designu i funkčnosti internetového bankovníctví. Banka vidí v elektronickém bankovníctví velmi důležitý nástroj pro komunikaci s klienty, proto se bude snažit i nadále zlepšovat portfolio služeb nabízených přes internet.

Významným vylepšením prošly i interní IT procesy. Odbor IT-Organizace působí jako interní poskytovatel služeb jiným oddělením. V rámci této své působnosti se snaží zlepšit a zpřehlednit vyřizování interních požadavků – efektivnějšími procesy i nasazením nové verze portálu Service Desk.

EXTERNÍ PRODEJNÍ SÍŤ

V roce 2011 banka plynule navázala na předchozí rok, který znamenal zkvalitňování portfolia externích partnerů a posilování vztahů s externími partnery. Spolupráce s partnery se i nadále zaměřovala převážně na produkty pro retailovou klientelu, a to zejména deponitní produkty, standardní hypoteční úvěr, americkou hypotéku a refinancování úvěrů. Spolupráce v oblasti investičních úvěrů pro malé firmy byla omezena jen pro vybrané externí partnery se zkušenostmi v této oblasti. Další významnou oblastí spolupráce byly úvěry pro bytová družstva a společenství vlastníků.

V roce 2011 se podařilo prohloubit a zkvalitnit vtahy s externími partnery banky, což mimo jiné potvrzují i výsledky zprostředkovaných externích hypotečních úvěrů a amerických hypoték, které meziročně objemově vzrostly o 42 %.

PLATEBNÍ KARTY

Celkový objem zpracovaných transakcí platebními kartami Volksbank v roce 2011 překročil objem z roku 2010 přibližně o 6 %. Rovněž počet transakcí v uplynulém roce zaznamenal v porovnání s předchozím rokem nepatrný nárůst.

Volksbank začátkem roku 2011 rozšířila funkčnost u všech typů platebních karet o tzv. CashBack – tedy výplatu hotovosti při platbě u obchodníka. V průběhu minulého roku rovněž banka posílila preventivní monitoring a vyhodnocování podezřelých transakcí, včetně intenzivnějšího ověřování přímo u držitelů platebních karet, což bylo u většiny klientů hodnoceno pozitivně. Nejdůležitější změna se objevila koncem roku 2011, jednalo se o zavedení speciálního limitu pro transakce realizované zejména v internetovém prostředí i s možností blokáce těchto plateb v systému. Tato úprava snižuje rizika zneužití a zvyšuje komfort uživatelů platebních karet.

Očekáváme, že realizované změny v oblasti platebních karet povedou ke stále větší spokojenosti našich klientů.

ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ

Služby přímého bankovníctví byly i v roce 2011 poskytovány klientům prostřednictvím aplikací Internet banking, Phone banking, Homebanking a MultiCash.

Nejvíce využívanou službou v oblasti přímého bankovníctví z nabídky Volksbank je i nadále Internet banking. Ke konci roku 2011 jej používalo 24 156 uživatelů. Oproti roku předchozímu je to o 3 % více. I když je patrné, že se počet nových uživatelů výrazně nezvýšil, retailoví i firemní zákazníci využívají služeb přímého bankovníctví stále častěji. V oblasti platebního styku je zastoupení tuzemských elektronických transakcí více než 95 %. Elektronické transakce jsou z hlediska ceny pro zákazníka mnohem výhodnější a efektivnější, vezmeme-li v úvahu i vysoký komfort při jejich pořizování, on-line zpracování a jejich přehled.

Počet uživatelů Internet bankingu používajících elektronický klíč – token, jež představuje vysoký stupeň zabezpečení, bylo ke konci roku již 14 630 z celkového počtu 24 156, což představuje 61% penetraci tokenů, a zároveň 42% nárůst oproti předchozímu roku. Internetové bankovníctví je tak z bezpečnostního hlediska dostatečně posíleno a právě bezpečnost zůstává pro banku stále prioritou číslo jedna.

Na začátku prosince 2011 Volksbank představila svým klientům zmodernizované internetové bankovníctví, jehož zpřehlednění vede k výrazné spokojenosti uživatelů v oblasti on-line přístupu k účtu. Volksbank rozšířila služby o další typy informačních SMS a e-maily týkající se pohybů na účtu, různých typů zůstatků a také přihlášení do systému. V rozvoji přímého bankovníctví plánuje banka pokračovat i v následujícím roce, a to v obou oblastech – retailového i firemního bankovníctví.

V porovnání s ostatními aplikacemi je podíl zmíněného majoritního „elektronického“ produktu na celkovém počtu produktů přímého bankovníctví téměř 91 %. Homebanking a MultiCash tvoří dohromady 7,2 % a Phone banking 2 %. Trend ukazuje na značnou oblíbenost on-line kanálu (Internet banking); vzhledem k jeho praktičnosti tak stoupá jeho důležitost na trhu. Snížení využití doplňkové služby Phone banking (telefonní bankovníctví, kde zákazník je obsluhován na telefonní bezplatné lince operátorem banky) je dáno především ukončením provozu prodejního kanálu Volksbank SHOP, jehož zákazníci tuto službu využívali v základních balíčcích, ale také zvýšením technické úrovně uživatelů, kteří se většinou rozhodli pro aktivní používání Internet bankingu. Většina původních klientů Volksbank SHOP ů převedla své účty na kamenné pobočky, kde nyní mohou využívat plného spektra služeb Volksbank.

KLIENTSKÉ CENTRUM

Navzdory ukončení provozu prodejních míst Volksbank SHOP nedošlo v rámci Klientského informačního centra k tak výraznému poklesu počtu hovorů, jak by se dalo díky této změně očekávat. Klientské centrum se začalo intenzivně věnovat také kampaním a aktivitám, které nejsou spojeny přímo s telefonováním, nebo vyžadují více administrativních činností a vyšší kvalifikaci pracovníků.

V roce 2011 došlo ve spolupráci s oddělením Platební karty k optimalizaci procesu monitoringu transakcí prováděných platební kartou a ve spolupráci s oddělením Platebního styku k optimalizaci kontroly papírových platebních příkazů.

V době, kdy se banka zaměřuje ve velké míře na elektronické bankovníctví a online produkty, přibyla k již zavedené podpoře procesu sjednávání Běžného spořicího účtu online i podpora a kontrola úvěrových případů, vzniklých na základě vyplněné online žádosti o hypoteční úvěr.

Operátoři klientského informačního centra získali také hlubší znalosti produktů elektronického bankovníctví, takže jsou schopni odpovídat na širší spektrum dotazů o Internet bankingu a Homebankingu.

Management reklamací a stížností letos vyřídil přibližně stejný počet hlášených případů jako v roce 2010 (233 v roce 2010 vs. 236 v roce 2011). Manažer klientské podpory zaznamenal zajímavé podněty k vylepšení interních procesů, z nichž některé již byly zohledněny v interní metodice, některé na zpracování ještě čekají.

ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ

Řízení lidských zdrojů je významnou součástí strategického vedení banky a zaměstnanci jsou rozhodujícím faktorem při vytváření dlouhodobých partnerských vztahů s našimi klienty, naplňování obchodních cílů a vytváření efektivního zázemí pro všechny bankovní aktivity.

Vzhledem k ambiciózním obchodním cílům a zároveň i obnovení ekonomické dynamiky bylo prioritou pro rok 2011 navýšení počtu pracovníků obchodních útvarů a jejich integrace. Počet pracovníků v odboru Firemní klientely se zvýšil o 10, po dvou vzrostl v odboru Družstevní, veřejné a nemovitostní financování a oddělení International Desk. V detailové pobočkové síti pracovalo na konci roku 2011 o 24 zaměstnanců více než ve stejném období roku 2010.

Kvalitní servis na přepážkách i první dojem po příchodu na pobočku jsou vizitkou naší banky. Letos jsme se proto zaměřili na posílení role klientských pracovníků. Zavedli jsme standardy kvality na pobočkách. V Praze, Brně a Jihlavě vznikla tři tréninková centra pro zaškolení přepážkových pracovníků.

I nadále se soustředíme na podporu soudržnosti zaměstnanců s bankou. V období změny vlastníka jsme kladli obzvlášť velký důraz na to, aby management banky i všichni zaměstnanci měli vždy jako jedni z prvních k dispozici všechny dostupné informace o pokroku v jednáních.

MARKETING & COMMUNICATION

Marketingová podpora banky se v roce 2011 zaměřila na aktivní střední třídu i malé a střední firmy, jež nehledají pouze banku, ale především osobní bankovní a finanční poradenství za přijatelnou cenu. Nová komunikační strategie klade důraz na hodnoty banky, kterými jsou moderní konzervatismus, srozumitelnost, spolehlivost, férovost, otevřenost a empatie. Strategickým cílem bylo implementovat tento nový přístup banky napříč komunikačním mixem.

Hlavní komunikační kampaň odstartovala v září 2011 a cílila primárně na SME a MIC segment. Mottem „Nedržte své plány při zemi“ sdělovala, že právě Volksbank je tou správnou volbou pro firemní financování. Primárním cílem bylo podpořit viditelnost banky, zvýšit povědomí o značce Volksbank, a díky tomu získat především nové klienty. Dosažení tohoto cíle podpořila také direkt mailová kampaň s atraktivní nabídkou pokrývající potřeby v oblasti firemního financování. Tato kampaň byla mediálně podpořena TV sponzoringem, internetovou, venkovní i printovou reklamou.

Z pohledu komunikace zaznamenala kampaň velice dobrých výsledků, což deklaruje B2B klientela v post-kampaňovém testu. Znalost značky s nápovědou narostla o 11 procentních bodů (na 66 %), přestože byl podíl komunikace Volksbank v daném období v médiích pouze 9,6 %. Zvýšila se také ochota seznámit se s nabídkou produktů Volksbank. Komunikační koncept se klientům líbil, což dokazuje i získané ocenění v marketingovém časopisu Strategie v žebříčku TOP 10 printové reklamy. Podzimní kampaň připravila velice dobrý základ, na kterém budeme dále stavět i v následujících letech.

Během roku proběhly také rozsáhlé organizační změny a vznikla nová organizační struktura oddělení Marketing & Communication, které sídlí od srpna 2011 v Praze.

F. SEZNAM POUŽITÝCH DEFINIC, POJMŮ, ZKRATEK A ODKAZŮ

Doplňeny odkazy na nové účetní informace na konec dokumentu:

Auditovaná účetní závěrka Emitenta dle IFRS za účetní období končící dnem 31.12.2011.
<http://www.volksbank.cz/> O bance- Výroční zprávy a hospod. výsledky- Výroční zpráva 2011 str. 35-108

Informace o Emitentovi k 31.3.2012. <http://www.volksbank.cz/> O bance- Výroční zprávy a hospod. výsledky - Informace o Volksbank CZ, a.s., k 31. březnu 2012 (Čtvrtletní účetní údaje uvedené na str. 15-19 nejsou ověřeny a nebyly přezkoumány. Informace o činnostech banky jsou na str. 4-6.)